Metropolitan Waterworks Authority

Business Continuity Management Handbook

คู่มือการบริหารจัดการความต่อเนื่องทางธุรกิจ

คู่มือการบริหารจัดการความต่อเนื่องทางธุรกิจ
(Business Continuity Management)

วันที่มีผลบังคับใช้	31 กรกฎาคม 2567
ปรับปรุงครั้งที่	02
ประเภทเอกสาร	ทั่วไป
เจ้าของเอกสาร	สายงานเทคโนโลยีดิจิทัล
ทบทวนโดย	คณะทำงานกระบวนการที่ 6.4
มีผลบังคับใช้กับ	หน่วยงานภายใน กปน.
อนุมัติโดย	รองผู้ว่าการ (เทคโนโลยีดิจิทัล)

ประวัติการแก้ไขเอกสาร

ครั้งที่	รายละเอียดการแก้ไข	วันที่มีผลบังคับใช้
1	ทบทวนตัวชี้วัด Output Outcome	2 กรกฎาคม 2567
2	ทบทวนตัวชี้วัด Output Outcome และ SIPOC , RACI และรายละเอียดกระบวนการ	31 กรกฎาคม 2567

การอนุมัติเอกสาร

ผู้จัดทำ	
ชื่อ นายสุรบดี แก้วพ่วงเสก ตำแหน่ง ผอ.กขม.ฝคท. วันที่ 2 ส.ค. 2567	ลงชื่อ ..... ((นายสุรบดี แก้วพ่วงเสก) ผอ.กขม.ฝคท.)
ผู้สอบทาน	
ชื่อ นายภาคภูมิ พิระชัย ตำแหน่ง ผอ.ฝคท. วันที่ 2 ส.ค. 2567	ลงชื่อ ..... ((นายภาคภูมิ พิระชัย) ผอ.ฝคท.)
ผู้อนุมัติ	
ชื่อ นายปริพรรห์ พิณสุรงค์ ตำแหน่ง รวก.(ท) วันที่ 5 ส.ค. 2567	ลงชื่อ ..... ((นายปริพรรห์ พิณสุรงค์) รองผู้ว่าการ (เทคโนโลยีดิจิทัล))

สารบัญ

หัวข้อ	หน้า
1. วัตถุประสงค์	1
2. นิยามและคำจำกัดความ	1
3. ขอบเขตการบริหารจัดการความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Management)	2
4. กระบวนการบริหารจัดการความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Management)และการวิเคราะห์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	3
5. การสื่อสารและการตอบสนองไปยังผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	6
6. เกณฑ์การวัด ติดตาม วิเคราะห์ประเมิน ตัววัดผลลัพธ์ (OUTCOME) ตามเกณฑ์ ENABLERS ด้านการพัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัลอง	6
7. การนำผลลัพธ์ที่สำคัญของกระบวนการ เข้าสู่กระบวนการทบทวน การกำกับดูแลด้านการบริหารจัดการดิจิทัล / จัดทำแผนปฏิบัติการดิจิทัลขององค์กร (ระยะยาว) การนำผลที่ได้จากการประเมินไปเรียนรู้ และจัดการความรู้เพื่อนำไปปรับปรุงและทำนวัตกรรม	8
8. กฎหมายและกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง	8
9. เอกสารที่เกี่ยวข้อง	9
10. แบบฟอร์มที่เกี่ยวข้อง	9
ภาคผนวก แบบฟอร์ม...	

1. วัตถุประสงค์

1.1. เพื่อใช้เป็นแนวทางในการบริหารจัดการความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Management)

1.2. เพื่อให้การบริหารจัดการความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Management) มีมาตรฐานและถือปฏิบัติในแนวทางเดียวกัน

2. นิยามและคำจำกัดความ

- **ปีปฏิทิน** หมายถึง ปีพุทธศักราชโดยเริ่มตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม ถึง วันที่ 31 ธันวาคมของทุกปี
- **ปีงบประมาณ** หมายถึง ปีพุทธศักราช โดยเริ่มตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม ปีก่อนปัจจุบัน ถึงวันที่ 30 กันยายนของปีปัจจุบัน
- **กปน.** หมายถึง การประปานครหลวง
- **ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย** หมายถึง ผู้รับผิดชอบ พนักงาน ผู้ส่งมอบ คู่ค้าที่สำคัญ ลูกค้า และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่นที่เกี่ยวข้อง (ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์กร ในคู่มือความรับผิดชอบต่อสังคม กปน.)
- **ทรัพย์สินด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ** คือ
    1) ทรัพย์สินด้านเทคโนโลยีสารสนเทศประเภทระบบ ได้แก่ ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ระบบคอมพิวเตอร์ ระบบงานคอมพิวเตอร์ ระบบดิจิทัล และ ระบบรักษาความปลอดภัยดิจิทัล
    2) ทรัพย์สินด้านเทคโนโลยีสารสนเทศประเภทอุปกรณ์ ได้แก่ ตัวเครื่องคอมพิวเตอร์ อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ เครื่องบันทึกข้อมูล และอุปกรณ์อื่นใด
    3) ทรัพย์สินด้านเทคโนโลยีสารสนเทศประเภทข้อมูล ได้แก่ ข้อมูลดิจิทัล ข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ และข้อมูลคอมพิวเตอร์
- **รายการทรัพย์สิน** ประกอบด้วย
    1) ชื่อเครื่องแม่ข่าย
    2) ชื่อระบบปฏิบัติการ (Operating System) และเวอร์ชั่น
    3) ชื่อระบบงาน (Application) และเวอร์ชั่น
    4) เจ้าของทรัพย์สิน (Owner)
    5) ประเภทอุปกรณ์ ยี่ห้อ รายละเอียดทางเทคนิค (Specification)
    6) หมายเลขอ้างอิงของฮาร์ดแวร์ (Serial Number) และหมายเลขอ้างอิงของซอฟต์แวร์ (Software License)
    7) สถานที่ตั้ง
    8) วันที่เริ่มติดตั้ง
    9) ประเภทการครอบครอง (ซื้อหรือเช่า)
    10) รายละเอียดผู้ให้บริการหรือผู้บำรุงรักษา
    11) วันที่บำรุงรักษาล่าสุด

12) วันสิ้นสุดการใช้งานตามสัญญา (warranty)และวันสิ้นสุดการรับประกันการใช้งาน (support contract)
13) วันสิ้นสุดการให้บริการจากผู้ผลิต (end of support)

- **โครงสร้างการบริหารจัดการ** อ้างอิงตาม
  1) โครงสร้างการกำกับดูแลด้านเทคโนโลยีดิจิทัล การประปานครหลวง
  2) ผังบริหารสายงานรองผู้ว่าการ (เทคโนโลยีดิจิทัล)

3. ขอบเขตการบริหารจัดการความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Management)

กระบวนการจัดทำแผนฉุกเฉินด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ควรครอบคลุมการดำเนินการดังนี้

3.1 การประเมินความเสี่ยง (Risk Analysis) เพื่อให้ กปน. สามารถระบุเหตุการณ์ความเสี่ยงซึ่ง ส่งผลกระทบต่อการหยุดชะงักของกระบวนการและระบบเทคโนโลยีสารสนเทศโดยมี แนวทางดำเนินการอย่างเหมาะสมเพียงพอ

3.2 การวิเคราะห์ผลกระทบทางธุรกิจ (Business Impact Analysis) เพื่อให้ทราบถึง ความสำคัญของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีผลต่อการดำเนินธุรกิจของ กปน. รวมถึง ผลกระทบจากการหยุดชะงักและความเชื่อมโยงของการดำเนินธุรกิจกับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น วิเคราะห์ผลกระทบที่เกิดจากการหยุดชะงักของเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยคำนึงถึงเป้าหมายระยะเวลาสูงสุดที่ยอมให้ธุรกิจหยุดชะงัก (Maximum Tolerance Period of Disruption : MTPD) และกำหนดเป้าหมาย ระยะเวลาในการกู้คืนระบบ (Recovery Time Objective : RTO) และเป้าหมายระยะเวลาสูงสุดที่ยอมให้ข้อมูล เสียหาย (Recovery Point Objective : RPO)

3.3 แผนฉุกเฉินด้านเทคโนโลยีสารสนเทศควรมีการระบุกระบวนการและขั้นตอนสนับสนุนการปฏิบัติที่ชัดเจน เพื่อให้สามารถดำเนินการได้อย่างรวดเร็วและง่ายต่อการปฏิบัติ รวมทั้งมี ความยืดหยุ่นในการตอบสนองต่อเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้น ให้ครอบคลุม

3.3.1 ชื่อแผน วัตถุประสงค์ ขอบเขต และความสัมพันธ์กับแผนอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง
3.3.2 ผังโครงสร้างของการบังคับบัญชาในการดำเนินงานตามแผน ผู้ปฏิบัติหน้าที่และ ความรับผิดชอบ รวมถึงการบันทึกการเปลี่ยนแปลงของแผน 2
3.3.3 รายละเอียดของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น โครงสร้างสถาปัตยกรรม แผนภาพระบบเครือข่ายสื่อสาร เป็นต้น
3.3.4 ขั้นตอนในการประกาศใช้แผนฉุกเฉินด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ การตอบสนองต่อเหตุการณ์ฉุกเฉินและแผนการสื่อสารให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับทราบ
3.3.5 ขั้นตอนในการดำเนินการกู้คืนระบบ ควรระบุรายละเอียดอย่างชัดเจนและเพียงพอเพื่อให้สามารถใช้เป็น Checklist ควบคุมไม่ให้มีการข้ามหรือละเลยขั้นตอนที่กำหนด

3.3.6 ขั้นตอนในการกลับคืนสู่ภาวะปกติ (Return To Normal) และการประกาศยกเลิกแผนฉุกเฉินด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

3.3.7 แผนฉุกเฉินด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ พร้อมเอกสารประกอบการทำงานภายใต้แผนฉุกเฉินด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ควรจัดเก็บไว้ในสถานที่ปลอดภัยและมีความพร้อมใช้ในสถานที่ปฏิบัติงานหลักและสำรอง

3.4 การสื่อสารและการฝึกอบรมแผนฉุกเฉินด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ต้องจัดให้มีการสื่อสารแผนฉุกเฉินด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ หรือจัดให้มีการฝึกอบรมแก่ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

3.5 ในการสื่อสารแผนฯ ต้องมีการระบุแนวทางการสื่อสารที่ชัดเจนให้ผู้บริหารและพนักงานทุกคนที่มีส่วนเกี่ยวข้องได้รับทราบถึงรายละเอียดในการจัดทำแผน ขั้นตอนการดำเนินงาน ตามแผน

3.6 จัดให้มีการฝึกอบรมแก่ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการดำเนินงานตามแผนอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง โดยครอบคลุม วัตถุประสงค์ของแผน ขั้นตอนการปฏิบัติงานตามแผน การประสานงาน และการสื่อสารกันระหว่างกลุ่ม ขั้นตอนในการรายงาน และความรับผิดชอบของแต่ละบุคคล เป็นต้น

3.7 การทดสอบการปรับปรุงและการสอบทานแผนฉุกเฉินด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

3.8 จัดให้มีแผนงานเพื่อทดสอบแผนฉุกเฉินด้านเทคโนโลยีสารสนเทศประจำปีโดยมีรายละเอียดอย่างน้อยครอบคลุมสถานการณ์จำลอง รูปแบบการทดสอบ วัน เวลา สถานที่ในการทดสอบ และบทบาทหน้าที่ของผู้ที่เกี่ยวข้อง

3.9 จัดให้มีการทบทวนและปรับปรุงแผนฉุกเฉินด้านเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง และเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงอย่างมีนัยสำคัญ เช่น การเปลี่ยนแปลงบุคลากรที่มีหน้าที่ รับผิดชอบในการดำเนินงานตามแผน การเปลี่ยนสภาพแวดล้อมของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นต้น เพื่อให้แผนฉุกเฉินด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นปัจจุบัน

4. กระบวนการและการวิเคราะห์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการบริหารจัดการความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Management)

นิยาม คณะทำงานจัดทำแผนความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Plan : BCP) ด้านเทคโนโลยีดิจิทัล เป็น คณะ BCP IT

SIPOC กระบวนการบริหารจัดการความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Management)

S	I	P	O	C
คณะทำงานบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายในประจำสายงานเทคโนโลยีดิจิทัล	- ข้อมูลระบบงานที่สำคัญ - ข้อมูลเกณฑ์การประเมิน BIA - ข้อมูลกระบวนการที่สำคัญ (Core process) ขององค์กร	-วิเคราะห์ ระบบงานตามลำดับความสำคัญ (BIA) -วิเคราะห์เป้าหมายการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (RTO,RPO,MTPD)	-รายการผลการวิเคราะห์ระบบงานตามลำดับความสำคัญ (BIA) -เป้าหมายการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (RTO,RPO,MTPD)	คณะ BCP IT

S	I	P	O	C
		- วิเคราะห์การทบทวนปัจจัยและประเมินความเสี่ยง (Risk Analysis)	-ผลการวิเคราะห์การทบทวนปัจจัยและประเมินความเสี่ยง (Risk Analysis)	
คณะ BCP IT	-รายการผลการวิเคราะห์ระบบงานตามลำดับความสำคัญ (BIA) -เป้าหมายการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (RTO,RPO,MTPD) -ผลการวิเคราะห์การทบทวนปัจจัยและประเมินความเสี่ยง (Risk Analysis)	5. ทบทวนแผน BCP IT (คณะ BCP IT)	แผน BCP IT	-คณะ BCP IT -ฝพท. -ฝยท. -ฝคท. -หน่วยงานที่เข้าร่วมการฝึกซ้อม
คณะ BCP IT -ฝพท. -ฝยท. -ฝคท. -หน่วยงานที่เข้าร่วมการฝึกซ้อม	แผน BCP IT	1. ดำเนินการจัดการซักซ้อมแผน BCP IT	รายงานผลการฝึกซ้อม BCP IT	-ฝบส.
คณะ BCP IT	รายงานผลการฝึกซ้อม BCP IT	จัดประชุม AAR	-รายงานผลการจัดทำ AAR -OFI	-อนุ DT -คณะ BCP IT
คณะ BCP IT	แผน BCP IT	จัดทำและสื่อสารแผนและจัดการฝึกอบรม (คณะ BCP IT)	รายงานผลการรับทราบการสื่อสารนโยบายและแผนการจัดทำแผน BCP IT	-คณะ BCP IT -ฝพท. -ฝยท. -ฝคท. -ฝสอ. -ฝบส. -สตส. -หน่วยงานที่เข้าร่วมการฝึกซ้อม (สาขา, กสภ., ฝกง., ฝจพ.)

RACI กระบวนการบริหารจัดการความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Management)

		ประธาน คณะ BCP IT	คณะ BCP IT	ฝพท.	ฝยท.	ฝคท.	ฝสอ.	ฝบส.	สตส.	หน่วยงานที่เข้าร่วมการฝึกซ้อม (สายฯ, กสภ.,ฝกง., ฝจพ.)
	Key Management Practice									
1	**ทบทวนปัจจัยและประเมินความเสี่ยง (Risk Analysis)**									
	ผลการวิเคราะห์การทบทวนปัจจัยและประเมินความเสี่ยง (Risk Analysis)	A	R/I							
2	**วิเคราะห์และประเมินผลกระทบทางธุรกิจ (BIA)**									
	ผลการวิเคราะห์ BIA	A	R/I							
3	**จัดลำดับความสำคัญของระบบงาน**									
	รายการระบบงานตามลำดับความสำคัญ	A	R/I							
4	**กำหนดค่า RTO,RPO,MTPD**									
	เป้าหมายการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (RTO,RPO,MTPD)	A	R/I							
5	**ทบทวนแผน BCP IT**									
	แผน BCP IT	A	R/I	I	I	I	I	I	I	I
6	**จัดทำและสื่อสารแผนและจัดการฝึกอบรม**									
	รายงานผลการรับทราบแผน BCP IT	A	R/I	I	I	I	I	I	I	I
7	**ทดสอบตามแผน BCP IT**									
	ผลการทดสอบตามแผน BCP IT	A	I	R/I	R/I	R/I		I	I	R
8	**จัดทำรายงานผลการทดสอบตามแผน BCP IT**									
	รายงานผลการทดสอบตามแผน BCP IT	A	R/I	I	I	I	I	I	I	

5. การสื่อสารและการตอบสนองไปยังผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ผู้ถ่ายทอดสาร/ผู้รับผิดชอบ	ผู้รับสาร	ระดับการเข้าร่วมของผู้รับสาร	รูปแบบ/วิธีการ/ช่องทางการสื่อสาร			การประเมินการรับรู้	
			ภายใน	ภายนอก	กำหนดเวลา	วิธีการประเมิน	กำหนดเวลา
คณะ BCP IT	(A & R) - ผู้บังคับบัญชาสูงสุดในสายงาน (รวก.(ท)) -คณะ BCP IT -ฝคท. -ฝพท. -ฝยท. -หน่วยงานที่เข้าร่วมการฝึกซ้อม	- อนุมัติการดำเนินการ - ดำเนินการ - การให้ข้อมูลและเข้าร่วมการซักซ้อม	- การประชุม - Intranet - หนังสือเวียน - Infographic - รายงานผลการซ้อมแผน BCP IT -รายงานการประชุมปิดการซ้อม AAR	-	ไตรมาส 4	- ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสามารถดำเนินการได้ตรงตามกระบวนการ	ไตรมาส 4
หน่วยงานที่ เข้าร่วมการฝึกซ้อม	(C & I) -คณะ BCP IT -ฝคท. -ฝพท. -ฝยท. -ฝบส. -สตส. -ฝสอ.	- ให้คำปรึกษา - แจ้งเพื่อทราบ	- Intranet - หนังสือเวียน - รายงานผลการซ้อมแผน BCP IT - รายงานการประชุมปิดการซ้อม AAR	-	ไตรมาส 4	- ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสามารถดำเนินการได้ตรงตามกระบวนการ	ไตรมาส 4

6. เกณฑ์การวัด ติดตาม วิเคราะห์ประเมิน ตัววัดผลลัพธ์ (OUTCOME) ตามเกณฑ์ ENABLERS ด้านการพัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัล

6.1 ตัวชี้วัด กระบวนการบริหารจัดการความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Management) (Output)

ตัวชี้วัดที่ 1	การฝึกซ้อมระบบงานใน Scope ของ BCP IT
ผู้ติดตามและวัดผล	คณะ BCP IT
วิธีการคำนวณตัวชี้วัด	ฝึกซ้อมระบบงานใน Scope ของ BCP IT

ความถี่ในการติดตาม	ปีละ 1 ครั้ง
เป้าหมาย	ซักซ้อมระบบงานตาม BCP IT ปีละ 1 ครั้ง

ตัวชี้วัดที่ 2	การกำหนดค่า RTO อุบัติการหลัก
ผู้ติดตามและวัดผล	คณะ BCP IT
วิธีการคำนวณตัวชี้วัด	กำหนดค่า RTO อุบัติการหลักสำหรับระบบงานใน Scope ของแผน BCP IT
ความถี่ในการติดตาม	ปีละ 1 ครั้ง
เป้าหมาย	RTO ไม่เกิน 4 ชม. (ISO27001)

ตัวชี้วัดที่ 3	ความถี่ในการทบทวนแผน BCP IT
ผู้ติดตามและวัดผล	คณะ BCP IT
วิธีการคำนวณตัวชี้วัด	ทบทวน/ปรับปรุงแผน หรือโครงสร้างคณะกรรมการ BCP IT
ความถี่ในการติดตาม	ปีละ 1 ครั้ง
เป้าหมาย	ทบทวนแผน BCP IT ปีละ 1 ครั้ง

ตัวชี้วัดที่ 4	ความถี่ในการทบทวนการวิเคราะห์กระบวนการที่สำคัญขององค์กร
ผู้ติดตามและวัดผล	คณะทำงานบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายในประจำสายงานเทคโนโลยีดิจิทัล
วิธีการคำนวณตัวชี้วัด	การวิเคราะห์กระบวนการที่สำคัญจากการวิเคราะห์ BIA
ความถี่ในการติดตาม	ปีละ 1 ครั้ง
เป้าหมาย	ทบทวนการวิเคราะห์ BIA ปีละ 1 ครั้ง

6.2 ตัวชี้วัด กระบวนการบริหารจัดการความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Management) (OUTCOME)

ตัวชี้วัดที่ 1	ทรัพย์สินด้านเทคโนโลยีของระบบงานที่สำคัญ (5 ระบบงาน) ใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ (ในเรื่องของความพร้อมใช้)
ผู้ติดตามและวัดผล	คณะ BCP IT

วิธีการคำนวณตัวชี้วัด	Uptime ของระบบงานที่สำคัญ
ความถี่ในการติดตาม	ปีละ 1 ครั้ง
เป้าหมาย	ร้อยละ 97.5 ของระบบงานสำคัญ

ตัวชี้วัดที่ 2	ร้อยละของความสำเร็จในการกู้คืนระบบตามแผน BCP ตาม RTO ที่กำหนด
ผู้ติดตามและวัดผล	คณะ BCP IT
วิธีการคำนวณตัวชี้วัด	ความสำเร็จในการกู้คืนระบบตามแผน BCP IT
ความถี่ในการติดตาม	ปีละ 1 ครั้ง
เป้าหมาย	ร้อยละ 100

7. การนำผลลัพธ์ที่สำคัญของกระบวนการ เข้าสู่กระบวนการทบทวน การกำกับดูแลด้านการบริหารจัดการดิจิทัล / จัดทำแผนปฏิบัติการดิจิทัลขององค์กร (ระยะยาว) การนำผลที่ได้จากการประเมินไปเรียนรู้ และจัดการความรู้เพื่อนำไปปรับปรุงและทำนวัตกรรม

7.1 นำตัววัดตามข้อ 6 รายงานต่อรองผู้ว่าการ (เทคโนโลยีสารสนเทศ) ทุกไตรมาส

7.2 ผู้รับผิดชอบ “ทีมงานดำเนินการข้อ 6.1” นำผลที่ได้จากการประเมินไปเรียนรู้และจัดการความรู้ โดยการจัดประชุมเพื่อแลกเปลี่ยนความรู้ นำไปปรับปรุงกระบวนการและจัดทำนวัตกรรมของกระบวนการ ปีละครั้ง

8. กฎหมายและกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง

- ประกาศการประปานครหลวง เรื่อง นโยบายและแนวปฏิบัติในการจัดทำแผนฉุกเฉินด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของการประปานครหลวง
- ประกาศการประปานครหลวง เรื่อง นโยบายความต่อเนื่องทางธุรกิจ พ.ศ.2566
- คำสั่งการประปานครหลวงที่ 145/2567 เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการระบบการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ และคณะทำงานสนับสนุน
- คำสั่งแต่งตั้งคณะทำงานจัดทำแผนความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Plan : BCP) ด้านเทคโนโลยีดิจิทัล พ.ศ.2567

9. เอกสารที่เกี่ยวข้อง

- รายงานผลการฝึกซ้อมแผนกู้ระบบในสถานการณ์ฉุกเฉิน ประจำปี 2567
- คู่มือการพัฒนาระบบการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ ISO 22301:2019
- แผนฝึกซ้อมแผนปฏิบัติการกู้ระบบในสถานการณ์ฉุกเฉิน ประจำปี 2567
- คู่มือการบริหารจัดการระบบความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ (ISMS Manual) (reference : 5.1)

10. แบบฟอร์มที่เกี่ยวข้อง