

BUSINESS CONTINUITY PLAN (BCP)

แผนบริหารความต่อเนื่อง

บริษัท ดิจิทัล (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน)

สารบัญ

บทนำ	1
วัตถุประสงค์ (Objectives).....	1
สมมติฐานของแผนบริหารความต่อเนื่อง (BCP Assumptions).....	1
ขอบเขตของแผนบริหารความต่อเนื่อง (Scope of BCP).....	2
การวิเคราะห์ทรัพยากรที่สำคัญ	2
สรุปเหตุการณ์สภาวะวิกฤตและผลกระทบจากเหตุการณ์	3
การบริหารความต่อเนื่องของบริษัท ดิทีโต้ (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน)	3
สาขาสุขุมวิท (สาขา 1): ทีมงานบริหารความต่อเนื่อง (Business Continuity Plan Team)	5
สาขาชลบุรี (สาขา 2): ทีมงานบริหารความต่อเนื่อง (Business Continuity Plan Team).....	6
คลังสินค้า (สาขา 3): ทีมงานบริหารความต่อเนื่อง (Business Continuity Plan Team).....	7
กลยุทธ์ความต่อเนื่อง (Business Continuity Strategy)	8
การวิเคราะห์ผลกระทบทางธุรกิจ (Business Impact Analysis).....	10
การวิเคราะห์เพื่อกำหนดความต้องการทรัพยากรที่สำคัญในการบริหารความต่อเนื่อง	11
กระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉิน Call tree.....	12
ขั้นตอนการบริหารความต่อเนื่องและกอบกู้กระบวนการ	13

บทนำ

แผนบริหารความต่อเนื่องหรือต่อไปนี้จะเรียกว่า “Business Continuity Plan (BCP)” จัดทำขึ้นเพื่อให้บริษัท ดิทีโต้ (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) สามารถนำไปใช้ในการตอบสนองและปฏิบัติงานในสภาวะวิกฤติหรือเหตุการณ์ฉุกเฉินต่าง ๆ ทั้งที่เกิดจากภัยธรรมชาติอุบัติเหตุหรือการมุ่งร้ายต่อบริษัทโดยไม่ให้สภาวะวิกฤติหรือเหตุการณ์ฉุกเฉินดังกล่าวส่งผลให้บริษัทต้องหยุดการดำเนินงาน หรือไม่สามารถให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง

การที่บริษัทไม่มีกระบวนการรองรับให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างต่อเนื่อง อาจส่งผลกระทบต่อบริษัทในด้านต่าง ๆ เช่นด้านเศรษฐกิจการเงินการให้บริการสังคมชุมชนสิ่งแวดล้อมตลอดจนชีวิตและทรัพย์สินของลูกค้าเป็นต้น ดังนั้นการจัดทำแผนบริหารความต่อเนื่องจึงเป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยให้บริษัทสามารถรับมือกับเหตุการณ์ฉุกเฉินที่ไม่คาดคิดและทำให้กระบวนการที่สำคัญ (Critical Business Process) สามารถกลับมาดำเนินการได้อย่างปกติหรือตามระดับการให้บริการที่กำหนดไว้ซึ่งจะช่วยให้สามารถลดระดับความรุนแรงของผลกระทบที่เกิดขึ้นต่อบริษัทได้

วัตถุประสงค์ (Objectives)

- เพื่อใช้เป็นแนวทางในการบริหารความต่อเนื่อง
- เพื่อให้บริษัทมีการเตรียมความพร้อมในการรับมือกับสภาวะวิกฤติ
- เพื่อลดผลกระทบจากการหยุดชะงักในการดำเนินงานหรือการให้บริการ
- เพื่อบรรเทาความเสียหายให้อยู่ระดับที่ยอมรับได้
- เพื่อให้พนักงานเจ้าหน้าที่ ลูกค้าเอกชน ลูกค้ารัฐวิสาหกิจ ลูกค้าภาครัฐ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders) มีความเชื่อมั่นในศักยภาพของบริษัทแม้บริษัทต้องเผชิญกับเหตุการณ์ร้ายแรงและส่งผลกระทบต่อจนทำให้การดำเนินงานต้องหยุดชะงัก

สมมติฐานของแผนบริหารความต่อเนื่อง (BCP Assumptions)

เอกสารฉบับนี้จัดทำขึ้นภายใต้สมมติฐานดังต่อไปนี้

- เหตุการณ์ฉุกเฉินที่เกิดขึ้นในช่วงเวลาสำคัญต่าง ๆ แต่มิได้ส่งผลกระทบต่อสถานที่ปฏิบัติงานสำรองที่ได้มีการจัดเตรียมไว้
- ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศรับผิดชอบในการสำรองระบบสารสนเทศต่าง ๆ โดยระบบสารสนเทศสำรองมิได้รับผลกระทบจากเหตุการณ์ฉุกเฉินเหมือนกับระบบสารสนเทศหลัก
- “บุคลากร” ที่ถูกระบุในเอกสารฉบับนี้หมายถึงเจ้าหน้าที่และพนักงานทั้งหมดของบริษัท ดิทีโต้ (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน)

ขอบเขตของแผนบริหารความต่อเนื่อง (Scope of BCP)

แผนบริหารความต่อเนื่อง (BCP) ฉบับนี้ใช้รับรองสถานการณ์กรณีเกิดสภาวะวิกฤตหรือเหตุการณ์ฉุกเฉินในพื้นที่สำนักงานของบริษัทหรือภายในบริษัทด้วยเหตุการณ์ต่อไปนี้

- เหตุการณ์อุทกภัย
- เหตุการณ์อัคคีภัย
- เหตุการณ์ธรณีภัย
- เหตุการณ์वादภัย
- เหตุการณ์มลพิษภัย
- เหตุการณ์ชุมนุมประท้วง/จลาจล
- เหตุการณ์โรคระบาด
- เหตุการณ์ก่อการร้าย

การวิเคราะห์ทรัพยากรที่สำคัญ

สภาวะวิกฤตหรือเหตุการณ์ฉุกเฉินมีหลากหลายรูปแบบดังนั้นเพื่อให้บริษัทสามารถบริหารจัดการการดำเนินงานของบริษัทให้มีความต่อเนื่องการ จัดหาทรัพยากรที่สำคัญจึงเป็นสิ่งจำเป็นและต้องระบุไว้ในแผนบริหารความต่อเนื่องซึ่งการเตรียมการทรัพยากรที่สำคัญจะพิจารณาจากผลกระทบใน 4 ด้าน ดังนี้

1. **ผลกระทบด้านอาคาร/สถานที่ปฏิบัติงานหลัก** หมายถึง เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้สถานที่ปฏิบัติงานหลักได้รับความเสียหายหรือไม่สามารถใช้สถานที่ปฏิบัติงานหลักได้และส่งผลกระทบต่อบุคลากรไม่สามารถเข้าไปปฏิบัติงานได้ชั่วคราวหรือระยะยาว
2. **ผลกระทบด้านวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ/การจัดหาจัดส่งวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ** หมายถึง เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้ไม่สามารถใช้งานวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญหรือไม่สามารถจัดหา/จัดส่งวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญได้
3. **ผลกระทบด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ** หมายถึง เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้ระบบงานเทคโนโลยีหรือระบบสารสนเทศหรือข้อมูลที่สำคัญไม่สามารถนำมาใช้ในการปฏิบัติงานได้ตามปกติ
4. **ผลกระทบด้านบุคลากรหลัก** หมายถึง เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้บุคลากรหลักไม่สามารถมาปฏิบัติงานได้ตามปกติ

สรุปเหตุการณ์สภาวะวิกฤตและผลกระทบจากเหตุการณ์

เหตุการณ์สภาวะวิกฤต	ผลกระทบ			
	ด้านอาคาร/สถานที่ปฏิบัติงานหลัก	ด้านวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ/การจัดการจัดส่งวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ	ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ	ด้านบุคลากรหลัก
เหตุการณ์อุทกภัย	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
เหตุการณ์อัคคีภัย	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
เหตุการณ์ธรณีภัย	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
เหตุการณ์วาตภัย	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
เหตุการณ์มลพิษภัย	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
เหตุการณ์ชุมนุมประท้วง/จลาจล	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
เหตุการณ์โรคระบาด	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
เหตุการณ์ก่อการร้าย	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

แผนบริหารความต่อเนื่อง (BCP) ฉบับนี้ไม่รองรับการปฏิบัติงานในกรณีที่เหตุขัดข้องเกิดขึ้นจากการดำเนินงานปกติ และเหตุขัดข้องดังกล่าวไม่ส่งผลกระทบในระดับสูงต่อการดำเนินงานและการให้บริการของบริษัทฯ เนื่องจากบริษัทฯ ยังสามารถจัดการหรือปรับปรุงแก้ไขสถานการณ์ได้ภายในระยะเวลาที่เหมาะสม โดยผู้บริหารบริษัทฯ หรือผู้บริหารของแต่ละแผนกและฝ่ายสามารถรับผิดชอบและดำเนินการได้ด้วยตนเอง

การบริหารความต่อเนื่องของบริษัท ดิทโต้ (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน)

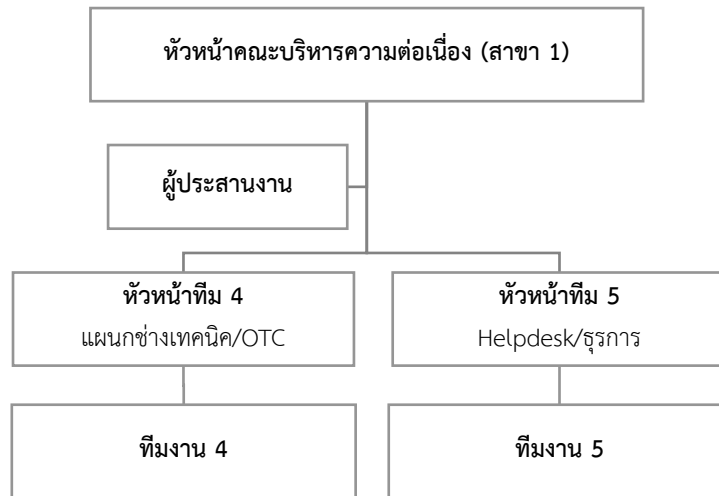
เพื่อให้แผนบริหารความต่อเนื่อง (BCP) ของ บริษัท ดิทโต้ (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) สามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลจะต้องจัดตั้งทีมงานบริหารความต่อเนื่อง (BCP Team) ของบริษัทฯ ซึ่งมีโครงสร้างทั้งหมด 4 ส่วน จากสำนักงานใหญ่ และ 3 สาขา ดังนี้

สำนักงานใหญ่: ทีมงานบริหารความต่อเนื่อง (Business Continuity Plan Team)



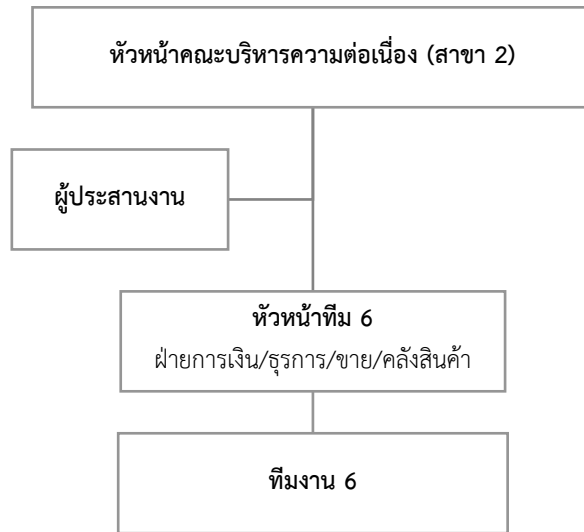
ทีมงานในแต่ละตำแหน่งจะต้องร่วมมือกันดูแล ติดตามปฏิบัติงาน และกู้คืนเหตุการณ์ฉุกเฉินในฝ่ายงานของตนเอง ให้สามารถบริหารความต่อเนื่องและกลับสู่สภาวะปกติได้โดยเร็วตามบทบาทหน้าที่ ๆ กำหนดไว้ของทีมงานบริหารความต่อเนื่อง (BCP Team) และในกรณีที่บุคลากรหลักไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ ให้บุคลากรสำรองรับผิดชอบทำหน้าที่ในบทบาทของบุคลากรหลักไปก่อน จนกว่าจะได้รับการมอบหมายและแต่งตั้งขึ้นโดยหัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องในการบริหารความต่อเนื่องและกู้คืน ปรากฏดังเอกสารแนบที่ 1 (รายชื่อบุคลากรและบทบาทของทีมงานบริหารความต่อเนื่อง (BCP Team) สำนักงานใหญ่)

สาขาสุขุมวิท (สาขา 1): ทีมงานบริหารความต่อเนื่อง (Business Continuity Plan Team)



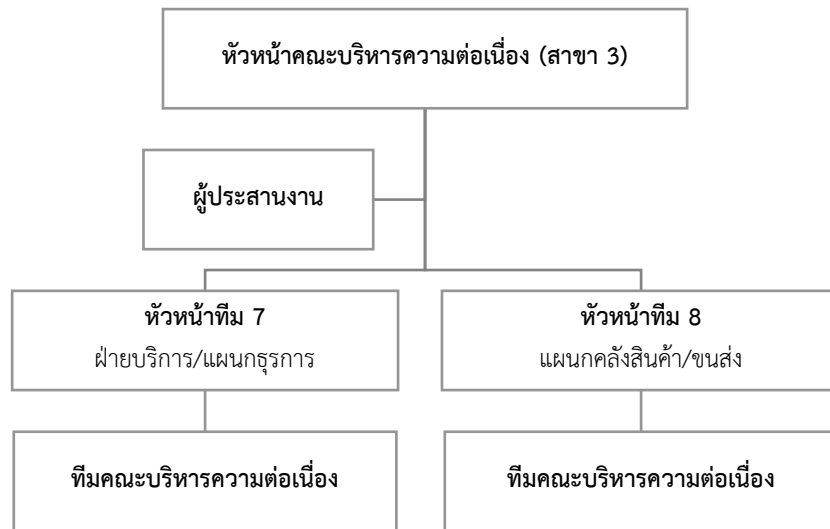
โดยแต่ละตำแหน่งจะต้องร่วมมือกันดูแล ติดตามปฏิบัติงาน และกู้คืนเหตุการณ์ฉุกเฉินในฝ่ายงานของตนเองให้สามารถบริหารความต่อเนื่องและกลับสู่สภาวะปกติได้โดยเร็วตามบทบาทหน้าที่ที่กำหนดไว้ของทีมงานบริหารความต่อเนื่อง (BCP Team) และในกรณีที่บุคลากรหลักไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ให้บุคลากรสำรองรับผิดชอบทำหน้าที่ในบทบาทของบุคลากรหลักไปก่อน จนกว่าจะได้รับการมอบหมายและแต่งตั้งขึ้นโดยหัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องในการบริหารความต่อเนื่องและกู้คืน ปรากฏตั้งเอกสารแนบที่ 2 (รายชื่อบุคลากรและบทบาทของทีมงานบริหารความต่อเนื่อง (BCP Team) สาขาสุขุมวิท (สาขา 1))

สาขาชลบุรี (สาขา 2): ทีมงานบริหารความต่อเนื่อง (Business Continuity Plan Team)



โดยแต่ละตำแหน่งจะต้องร่วมมือกันดูแล ติดตามปฏิบัติงาน และกู้คืนเหตุการณ์ฉุกเฉินในฝ่ายงานของตนเองให้สามารถบริหารความต่อเนื่องและกลับสู่สภาวะปกติได้โดยเร็วตามบทบาทหน้าที่ที่กำหนดไว้ของทีมงานบริหารความต่อเนื่อง (BCPTeam) และในกรณีที่บุคลากรหลักไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ให้บุคลากรสำรองรับผิดชอบทำหน้าที่ในบทบาทของบุคลากรหลักไปก่อน จนกว่าจะได้รับการมอบหมายและแต่งตั้งขึ้นโดยหัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องในการบริหารความต่อเนื่องและกู้คืน เอกสารแนบที่ 3 (รายชื่อบุคลากรและบทบาทของทีมงานบริหารความต่อเนื่อง (BCP Team) สาขาชลบุรี (สาขา 2))

คลังสินค้า (สาขา 3): ทีมงานบริหารความต่อเนื่อง (Business Continuity Plan Team)



โดยแต่ละตำแหน่งจะต้องร่วมมือกันดูแล ติดตามปฏิบัติงาน และกู้คืนเหตุการณ์ฉุกเฉินในฝ่ายงานของตนเองให้สามารถบริหารความต่อเนื่องและกลับสู่สภาวะปกติได้โดยเร็วตามบทบาทหน้าที่ที่กำหนดไว้ของทีมงานบริหารความต่อเนื่อง (BCPTeam) และในกรณีที่บุคลากรหลักไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ให้บุคลากรสำรองรับผิดชอบทำหน้าที่ในบทบาทของบุคลากรหลักไปก่อน จนกว่าจะได้รับการมอบหมายและแต่งตั้งขึ้นโดยหัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องในการบริหารความต่อเนื่องและกอบกู้คืน ปรากฏดังเอกสารแนบที่ 4 (รายชื่อบุคลากรและบทบาทของทีมงานบริหารความต่อเนื่อง (BCP Team) คลังสินค้า (สาขา 3))

กลยุทธ์ความต่อเนื่อง (Business Continuity Strategy)

กลยุทธ์ความต่อเนื่องเป็นแนวทางในการจัดหาและบริหารจัดการทรัพยากรให้มีความพร้อมเมื่อเกิดสภาวะวิกฤต ซึ่งพิจารณาทรัพยากรใน 5 ด้าน ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1: กลยุทธ์ความต่อเนื่อง (Business Continuity Strategy)

ทรัพยากร	กลยุทธ์ความต่อเนื่อง
อาคาร/สถานที่ปฏิบัติงาน	สำนักงานใหญ่ <input type="checkbox"/> ปฏิบัติงานที่บ้าน <input type="checkbox"/> กรณีบ้านของพนักงานไม่พร้อมสำหรับการปฏิบัติงาน ให้ใช้พื้นที่ปฏิบัติงานสำรองคือคลังสินค้า (สาขา 3) กรุงเทพฯ โดยมีการสำรวจความเหมาะสมของสถานที่ ประสานงานและการเตรียมความพร้อมกับผู้เช่าของพื้นที่ <input type="checkbox"/> กรณีที่เกิดความเสียหายกับพื้นที่ปฏิบัติงานสำรองในขณะนั้น ให้ใช้พื้นที่ของสาขาสุขุมวิท (สาขา 1) <input type="checkbox"/> เช่าสถานที่ปฏิบัติงานสำรอง
	สาขาสุขุมวิท (สาขา 1) <input type="checkbox"/> ปฏิบัติงานที่บ้าน <input type="checkbox"/> กรณีบ้านของพนักงานไม่พร้อมสำหรับการปฏิบัติงาน ให้ใช้พื้นที่ปฏิบัติงานสำรองคือสำนักงานใหญ่ โดยมีการสำรวจความเหมาะสมของสถานที่ ประสานงานและการเตรียมความพร้อมกับผู้เช่าของพื้นที่ <input type="checkbox"/> กรณีที่เกิดความเสียหายกับพื้นที่ปฏิบัติงานสำรองในขณะนั้น ให้ใช้พื้นที่ของคลังสินค้า (สาขา 3) <input type="checkbox"/> เช่าสถานที่ปฏิบัติงานสำรอง
	สาขาชลบุรี (สาขา 2) <input type="checkbox"/> ปฏิบัติงานที่บ้าน <input type="checkbox"/> กรณีบ้านของพนักงานไม่พร้อมสำหรับการปฏิบัติงาน ให้ใช้พื้นที่ปฏิบัติงานสำรองคือสาขาสุขุมวิท (สาขา 1) โดยมีการสำรวจความเหมาะสมของสถานที่ ประสานงานและการเตรียมความพร้อมกับผู้เช่าของพื้นที่ <input type="checkbox"/> เช่าสถานที่ปฏิบัติงานสำรอง

ทรัพยากร	กลยุทธ์ความต่อเนื่อง
	<p>สาขาล้างสินค้า (สาขา 3)</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> ปฏิบัติงานที่บ้าน <input type="checkbox"/> กรณีบ้านของพนักงานไม่พร้อมสำหรับการปฏิบัติงาน ให้ใช้พื้นที่ปฏิบัติงานสำรองคือสำนักงานใหญ่ โดยมีการสำรวจความเหมาะสมของสถานที่ประสานงานและการเตรียมความพร้อมกับเจ้าของพื้นที่ <input type="checkbox"/> กรณีที่เกิดความเสียหายกับพื้นที่ปฏิบัติงานสำรองในขณะนั้น ให้ใช้พื้นที่ของสาขาสุขุมวิท (สาขา 1) <input type="checkbox"/> เข้าสถานที่ปฏิบัติงานสำรอง
<p>ด้านวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ/การจัดการ/จัดส่งวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ</p>	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> ใช้คอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊กที่บริษัทได้จัดหาให้สำหรับการปฏิบัติงานในเหตุการณ์ปกติ <input type="checkbox"/> หากคอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊กของพนักงานไม่สามารถใช้งานได้ ให้จัดหาคอมพิวเตอร์สำรองที่มีคุณลักษณะเหมาะสมกับการใช้งาน พร้อมอุปกรณ์ที่สามารถเชื่อมโยงต่อผ่านอินเทอร์เน็ตเข้าสู่ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของบริษัท ดิจิทัล (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) <input type="checkbox"/> กำหนดให้จัดเก็บวัสดุสิ้นเปลืองต่าง ๆ ในปริมาณที่เหมาะสมตามรอบการสั่งซื้อของฝ่ายจัดซื้อ
<p>เทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ</p>	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> กำหนดให้จัดเก็บข้อมูลที่สำคัญสำรองไว้ที่สาขาสุขุมวิท (สาขา 1) <input type="checkbox"/> เคลื่อนย้ายเครื่องเซิร์ฟเวอร์ไปยังที่พื้นที่ปลอดภัย หรือพื้นที่ปฏิบัติงานสำรองในกรณีที่สามารถทำได้ <input type="checkbox"/> จัดตั้งศูนย์ Data Center สำรองที่ KSC เมืองทองธานี
<p>บุคลากรหลัก</p>	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> กำหนดให้ใช้บุคลากรสำรองทดแทนภายในฝ่ายงานหรือกลุ่มงานเดียว <input type="checkbox"/> กำหนดให้ใช้บุคลากรนอกฝ่ายงานหรือกลุ่มงานในกรณีที่บุคลากรในฝ่ายงาน/กลุ่มงานไม่เพียงพอหรือขาดแคลน

การวิเคราะห์ผลกระทบทางธุรกิจ (Business Impact Analysis)

การวิเคราะห์ผลกระทบทางธุรกิจ (Business Impact Analysis) พบว่ากระบวนการทำงานที่ฝ่ายงานต้องให้ความสำคัญและกลับมาดำเนินงาน หรือฟื้นคืนสภาพให้ได้ภายในระยะเวลาตามที่กำหนดปรากฏ ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2: ผลกระทบทางธุรกิจ (Business Impact Analysis)

กระบวนการหลัก	ระดับความ เร่งด่วน	ระยะเวลาเป้าหมายในการฟื้นคืนสภาพ			
		4 ชั่วโมง	1 วัน	1 สัปดาห์	2 สัปดาห์
การให้บริการลูกค้า - ช่องทางติดต่อคอลเซ็นเตอร์ - การดึงฐานข้อมูลลูกค้า	สูง สูง	/	/		
งานสนับสนุน - การให้บริการด้าน IT - งานบุคลากร - งานจัดซื้อ - งานการเงิน	สูง ปานกลาง สูง สูง		/	/	

สำหรับกระบวนการอื่น ๆ ที่ประเมินแล้วอาจไม่ได้รับผลกระทบในระดับสูงถึงสูงมาก หรือมีความยืดหยุ่นสามารถชะลอการดำเนินงานและการให้บริการได้ โดยให้ผู้บริหารของฝ่ายงานประเมินความจำเป็นและเหมาะสม ทั้งนี้หากมีความจำเป็น ให้ปฏิบัติตามแนวทางการบริหารความต่อเนื่องเช่นเดียวกับกระบวนการหลัก

การวิเคราะห์เพื่อกำหนดความต้องการทรัพยากรที่สำคัญในการบริหารความต่อเนื่อง

- 1) ด้านสถานที่ปฏิบัติงานสำรอง (Working Space Requirement)
 เมื่อเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉินขึ้น และมีการสื่อสารโดยบุคลากรที่ปรากฏในเอกสารแนบ 1, 2, 3 และ 4 ตามกระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉินที่ปรากฏในเอกสารแนบ 5 แล้ว ให้ปฏิบัติตามนี้
 - 1.1 ให้ผู้จัดการแต่ละแผนก ตรวจสอบและประเมินความพร้อมของพนักงานในการปฏิบัติงาน ทั้งในด้านสถานที่ปฏิบัติงาน และวัสดุอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้อง
 - 1.2 ตัดสินใจว่าควรปฏิบัติงานจากที่บ้าน หรือสถานที่ปฏิบัติงานสำรองของบริษัท
 หมายเหตุ: พื้นที่สำหรับปฏิบัติงานที่บ้านหมายถึงพื้นที่ปฏิบัติงานในที่พักอาศัย โดยหากสถานที่พักอาศัยของพนักงานไม่พร้อมสำหรับการปฏิบัติงาน ให้เจ้าหน้าที่รายนั้นเข้าปฏิบัติงานตามพื้นที่ ๆ บริษัทกำหนดไว้
- 2) ความต้องการด้านวัสดุอุปกรณ์ (Equipment & Supplies Requirement)
 - 2.1 ผู้จัดการแต่ละแผนกตรวจสอบและประเมินความต้องการด้านวัสดุอุปกรณ์ที่พนักงานต้องการเพิ่มเติมเพื่อการปฏิบัติงานนอกสถานที่ โดยมีรายละเอียดอุปกรณ์พื้นฐานดังที่ปรากฏตามเอกสารแนบที่ 6
 - 2.2 ใช้ข้อมูลที่มีตัดสินใจด้านการจัดเตรียมวัสดุอุปกรณ์สำหรับการปฏิบัติงาน
 - 2.3 หากมีอุปกรณ์ใดที่ต้องจัดหาเพิ่มเติม ให้ตรวจสอบแผนกที่รับผิดชอบด้านการจัดหาวัสดุอุปกรณ์ดังปรากฏในเอกสารแนบ 6
- 3) ความต้องการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูล
 - หากเป็นการใช้อุปกรณ์คอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊กที่บริษัทจัดหาให้พนักงานใช้ประจำตัว ก็ไม่จำเป็นต้องลงโปรแกรมเพิ่มเติม
 - หากเป็นอุปกรณ์คอมพิวเตอร์สำรองที่ต้องจัดหาเพิ่มเติม จะต้องลงโปรแกรมที่จำเป็นเพิ่มเติมสำหรับการใช้ปฏิบัติงาน โดยมีการกำหนดระยะเวลาการลงโปรแกรมดังที่ปรากฏในตารางที่ 3
 - เนื่องจากระบบการบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญของบริษัทอยู่ในความดูแลของบริษัทกลาง เป็นลักษณะแบบรวมศูนย์ดังนั้นบริษัทจึงใช้ข้อมูลสารสนเทศโดยการเชื่อมโยงระบบของบริษัทกับบริษัทกลางผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตทำให้บริษัทไม่มีระบบคอมพิวเตอร์สำรองและหากระบบมีปัญหาต้องรอให้บริษัทกลางกู้คืนระบบการบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศก่อนบริษัทจึงจะสามารถใช้งานของระบบได้

โดยตารางที่ 3 ด้านล่างได้ระบุถึงระยะเวลาความต้องการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูล

ตารางที่ 3: การระบุความต้องการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูล

ประเภททรัพยากร	แหล่งข้อมูล	ระยะเวลาในการลงโปรแกรม	24 ชั่วโมง	1 สัปดาห์	2 สัปดาห์	1 เดือน
ระบบ MS Office	แผนก IT	10 นาที	/			
ระบบ SAP	แผนก IT	15 นาที	/			
ระบบ Rental	แผนก IT	10 นาที	/			
ระบบ Fixed Asset	แผนก IT	10 นาที	/			
ระบบ Plant One	แผนก IT	30 นาที	/			

ประเภททรัพยากร	แหล่งข้อมูล	ระยะเวลาในการ ลงโปรแกรม	24 ชั่วโมง	1 สัปดาห์	2 สัปดาห์	1 เดือน
ระบบ Share Drive	แผนก IT	10 นาที	/			
Adobe Illustrator	แผนก IT	20 นาที	/			
Adobe Photoshop	แผนก IT	20 นาที	/			
โปรแกรม TigerSoft	แผนก IT	15 นาที	/			

หมายเหตุ : แผนก IT ของบริษัท จะต้องทำการลงโปรแกรมให้เสร็จเรียบร้อย ภายในเวลา 10.00 น. ของวันถัดไป

กระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉิน Call tree

กระบวนการ Call Tree (เอกสารแนบที่ 5) คือ กระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉินให้กับสมาชิกในคณะกรรมการความต่อเนื่องและทีมงานบริหารความต่อเนื่องที่เกี่ยวข้อง ตามผังรายชื่อทางโทรศัพท์ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อการบริหารจัดการขั้นตอนในการติดต่อพนักงานภายหลังจากมีการประกาศเหตุการณ์ฉุกเฉินหรือภาวะวิกฤตของบริษัทจุดเริ่มต้นของกระบวนการ Call Tree จะเริ่มจากหัวหน้าคณะกรรมการความต่อเนื่องแจ้งให้ผู้ประสานงานคณะกรรมการความต่อเนื่อง โดยผู้ประสานงานจะแจ้งให้หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่องรับทราบเหตุการณ์ฉุกเฉินและการประกาศใช้แผนบริหารความต่อเนื่องจากนั้นหัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่องติดต่อและแจ้งไปยังทีมงานของตนและบุคลากรภายใต้การบังคับบัญชาตามสายงานการบังคับบัญชาเพื่อรับทราบเหตุการณ์ฉุกเฉินและการประกาศใช้แผนบริหารความต่อเนื่องของบริษัทที่ได้รับผลกระทบตามรายชื่อและช่องทางติดต่อสื่อสารที่ได้ระบุในเอกสารแนบ 1 – 4 สำหรับหัวหน้าคณะกรรมการความต่อเนื่องในการบริหารความต่อเนื่องที่ทีมบริหารความต่อเนื่องและผู้ประสานงานบริหารความต่อเนื่องในกรณีที่ไม่สามารถติดต่อหัวหน้าทีมได้ให้ติดต่อไปยังบุคลากรสำรองโดยพิจารณาจาก

- หากเหตุการณ์เกิดขึ้นในเวลาทำการให้ดำเนินการติดต่อบุคลากรหลักโดยติดต่อผ่านเบอร์โทรศัพท์ของบริษัทเป็นช่องทางแรก
- หากเหตุการณ์เกิดขึ้นนอกเวลาทำการหรือสถานที่ปฏิบัติงานหลักได้รับผลกระทบให้ดำเนินการติดต่อบุคลากรหลักโดยติดต่อผ่านเบอร์โทรศัพท์มือถือเป็นช่องทางแรก
- หากสามารถติดต่อบุคลากรหลักได้ให้แจ้งข้อมูลแก่บุคลากรหลักของบริษัททราบ ดังต่อไปนี้
 - สรุปสถานการณ์ของเหตุการณ์ฉุกเฉินและการประกาศใช้แผนบริหารความต่อเนื่อง
 - เวลาและสถานที่สำหรับการนัดประชุมเร่งด่วนของบริษัทสำหรับผู้บริหารของบริษัทและทีมงานบริหารความต่อเนื่อง
 - ขั้นตอนการปฏิบัติงานเพื่อบริหารความต่อเนื่องต่อไปเช่นสถานที่รวมพลในกรณีที่มีการย้ายสถานที่ทำการ

กระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉิน (Call Tree)



ภายหลังจาก ได้รับการตอบรับจากบุคลากรหลักครบถ้วนตามผังการติดต่อ (Call Tree) หัวหน้าบริษัทมีหน้าที่โทรกลับไปยังยังผู้ประสานงานคณะกรรมการความต่อเนื่อง เพื่อรวบรวมสรุปความพร้อมของบริษัทในการบริหารความต่อเนื่อง รวมทั้งความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของบริษัทและเจ้าหน้าที่ทั้งหมดในบริษัท

ทีมบริหารความต่อเนื่องมีหน้าที่ในการปรับปรุงข้อมูลสำหรับการติดต่อให้เป็นปัจจุบันอยู่ตลอดเวลา เพื่อให้กระบวนการติดต่อพนักงานภายใน บริษัทสามารถดำเนินได้อย่างต่อเนื่องและสำเร็จลุล่วงภายในระยะเวลาที่คาดหวัง ในกรณีที่เกิดเหตุการณ์ฉุกเฉินและมีการประกาศใช้แผนบริหารความต่อเนื่อง

ขั้นตอนการบริหารความต่อเนื่องและกอบกู้กระบวนการ

ในการปฏิบัติการใด ๆ ให้บุคลากรคำนึงถึงความปลอดภัยในชีวิตของตนเองและบุคลากรอื่น ๆ และปฏิบัติตามแนวทางและแผนเผชิญเหตุและขั้นตอนการปฏิบัติงานที่บริษัทกำหนดขึ้นอย่างเคร่งครัด โดยมีหลักขั้นตอนการบริหารความต่อเนื่องและกอบกู้กระบวนการดังตารางด้านล่างนี้

	ผู้ประสบเหตุ/ผู้พบเหตุการณ์	ทน.คณะกรรมการความต่อเนื่อง	ผู้ประสานงาน คณะบริหารความต่อเนื่อง	ทน.ทีมบริหารความต่อเนื่อง	ทีมงานบริหารความต่อเนื่อง	ผู้ที่เกี่ยวข้องตามสถานการณ์
เมื่อเกิดเหตุฉุกเฉิน						
แจ้งเหตุฉุกเฉินให้หัวหน้าคณะทราบ	X					
บันทึก (Log Book) และทบทวนกิจกรรมและงานต่าง ๆ ที่ทีมงานบริหารความต่อเนื่องของแผนกปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง					X	
แจ้งเหตุฉุกเฉินวิกฤตตามกระบวนการ Call Tree ให้กับบุคลากรในแผนก ภายหลังจากได้รับแจ้งจากหัวหน้าคณะ		X				
ระบุและสรุปรายชื่อบุคลากรในแต่ละสาขาได้รับบาดเจ็บหรือเสียชีวิต (กรณีเกิดเหตุฉุกเฉินขึ้นในสำนักงาน)			X			

	ผู้ประสบเหตุ/ผู้ พบเหตุการณ์	ทน.คณะบริหาร ความต่อเนื่อง	ผู้ประสานงาน คณะบริหาร ความต่อเนื่อง	ทน.ทีมบริหาร ความต่อเนื่อง	ทีมงานบริหาร ความต่อเนื่อง	ผู้ที่เกี่ยวข้อง ตามสถานการณ์
รายงานหัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องของบริษัททราบ โดยครอบคลุมประเด็นดังนี้ (กรณีเกิดเหตุฉุกเฉินขึ้นในสำนักงาน) • จำนวนและรายชื่อบุคลากรที่ได้รับบาดเจ็บ/เสียชีวิต • ความเสียหายและผลกระทบต่อการดำเนินงานและการให้บริการ • กระบวนการที่มีความเร่งด่วนและส่งผลกระทบอย่างสูงหากไม่ ดำเนินการ			X			
สำรวจและประเมินความพร้อมในการปฏิบัติงานภายใต้ภาวะฉุกเฉิน โดยสำรวจทั้งความพร้อมในด้านสถานที่ทำงาน และวัสดุอุปกรณ์ที่ จำเป็นต้องใช้ในการทำงาน				X		
ทบทวนกระบวนการที่มีความเร่งด่วน หรือส่งผลกระทบอย่างสูง (หาก ไม่ดำเนินการ)				X		
ประชุมทีมงานบริหารความต่อเนื่องเพื่อประเมินความเสียหาย ผลกระทบต่อการดำเนินงาน การให้บริการ และทรัพยากรสำคัญที่ต้อง ใช้ในการบริหารความต่อเนื่อง		X	X	X	X	
สื่อสารและรายงานสถานการณ์แก่บุคลากรในแผนกให้ทราบตามเนื้อหา และข้อความที่ได้รับการพิจารณาและเห็นชอบจากคณะบริหารความ ต่อเนื่องของบริษัทแล้ว รวมถึงสื่อสารการให้แก่ลูกค้า/ผู้ให้บริการ ต่าง ๆ ที่ได้รับทราบ หากมีการเปลี่ยนแปลงด้านการดำเนินงานใด ๆ ที่ลูกค้า/ผู้ ให้บริการ ต้องรับทราบ				X		
ขั้นตอนการกอบกู้						
ดำเนินการกอบกู้และจัดหาข้อมูลและรายงานต่าง ๆ ที่จำเป็นต้องใช้ในการ การดำเนินงาน						X
ติดตามสถานะการกอบกู้คืนมาของทรัพยากรที่ได้รับผลกระทบ ประเมินความจำเป็นและระยะเวลาที่ต้องใช้ในการกอบกู้คืน		X				
ตรวจสอบความพร้อมและข้อจำกัดในการจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นต้อง ใช้ในการบริหารความต่อเนื่อง ได้แก่ (สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง / วัสดุ อุปกรณ์ที่สำคัญ / เทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ / บุคลากร หลัก / ลูกค้าหรือผู้ให้บริการที่สำคัญ)		X				
แจ้งสรุปสถานการณ์และขั้นตอนการดำเนินการต่อไปสำหรับในวันถัดไป ให้กับบุคลากรในแผนกได้รับทราบ				X		
ติดตามสถานะการกอบกู้คืนมาของทรัพยากรที่ได้รับผลกระทบ		X				
แจ้งความคืบหน้าสถานการณ์และการเตรียมความพร้อมด้านทรัพยากร ต่าง ๆ เพื่อดำเนินงานและให้บริการตามปกติ ให้กับบุคลากรในแผนก ได้รับทราบ				X		
แจ้งหยุดการปฏิบัติงานตามแผนการบริหารความต่อเนื่อง เมื่อ เหตุการณ์กลับเข้าสู่ภาวะปกติ		X				

.....