



แผนบริหารความต่อเนื่อง
ด้านเทคโนโลยีและสารสนเทศ
(BUSINESS CONTINUITY PLAN : BCP)
กรมกิจการเด็กและเยาวชน

คำนำ

ตามที่กลุ่มสารสนเทศและเทคโนโลยี ได้จัดทำแผนบริหารความต่อเนื่องหรือต่อไปนี้จะเรียกว่า “Business Continuity Plan : BCP” เพื่อให้มั่นใจว่าระบบงาน และสถานที่ทำงาน มีการเตรียมความพร้อมต่อภัยพิบัติหรือภาวะฉุกเฉิน โดยได้คำนึงถึงการป้องกัน การจัดการความต่อเนื่องของการดำเนินการ และการฟื้นฟูสู่สภาพเดิม โดยได้วิเคราะห์สถานการณ์หรือภาวะฉุกเฉินที่อาจเกิดขึ้น และมีผลกระทบต่อกระบวนการทำงานที่สำคัญของกรมกิจการเด็กและเยาวชน เพื่อเป็นแนวทางในการเตรียมความพร้อม และสามารถบริหารจัดการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ให้สามารถปฏิบัติงานในภารกิจหลักที่มีความสำคัญได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถให้บริการประชาชนได้อย่างต่อเนื่อง ซึ่งกลุ่มสารสนเทศและเทคโนโลยี จะได้ทดสอบ ชักซ้อม และปรับปรุงแผนเพื่อจัดทำแผนบริหารความต่อเนื่องต่อไป กลุ่มสารสนเทศและเทคโนโลยี คาดหวังว่าแผนบริหารความต่อเนื่องเล่มนี้ จะเป็นแนวทางในการบริหารความต่อเนื่องของการปฏิบัติงานในสภาวะวิกฤต และสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

กองยุทธศาสตร์และแผนงาน

กรมกิจการเด็กและเยาวชน

พฤษภาคม ๒๕๖๙

สารบัญ

| ลำดับ | รายละเอียด | หน้า |
|-------|--|------|
| ๑ | บทนำ | ๑ |
| ๒ | วัตถุประสงค์ | ๒ |
| ๓ | สมมติฐานของแผนบริหารความต่อเนื่อง (BCP Assumptions) | ๓ |
| ๔ | ขอบเขตของแผนบริหารความเสี่ยง (Scope of BCP) | ๓ |
| ๕ | การวิเคราะห์ทรัพยากรที่สำคัญ | ๔ |
| ๖ | การประเมินผลกระทบต่อกระบวนการดำเนินงาน | ๕ |
| ๗ | สรุปเหตุการณ์สภาวะวิกฤตและผลกระทบจากเหตุการณ์ | ๖ |
| ๘ | การบริหารความต่อเนื่องของหน่วยเทคโนโลยีสารสนเทศ กรมกิจการเด็กและเยาวชน กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ | ๗ |
| ๙ | กลยุทธ์ความต่อเนื่อง (Business Continuity Strategy) | ๙ |
| ๑๐ | การทดสอบแผนความต่อเนื่อง (Testing the Plan) | ๑๐ |
| ๑๑ | การดูแลปรับปรุงแผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (Maintenance of the plan) | ๑๑ |
| ๑๒ | การดำเนินการเมื่อเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉิน (Emergency Response) | ๑๑ |
| ๑๓ | การวิเคราะห์ผลกระทบทางธุรกิจ (Business Impact Analysis: BIA) | ๑๒ |
| ๑๔ | การวิเคราะห์เพื่อกำหนดความต้องการทรัพยากรที่สำคัญในการบริหาร ความต่อเนื่อง | ๑๓ |
| ๑๕ | ความต้องการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่หน่วยเทคโนโลยี สารสนเทศต้องใช้ดำเนินการ | ๑๔ |
| ๑๖ | จำนวนบุคลากรหลักที่จำเป็น | ๑๕ |
| ๑๗ | กระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉิน Call Tree | ๑๕ |
| ๑๘ | กระบวนการแจ้งเหตุ Call Tree | ๑๗ |
| ๑๙ | Checklist ขั้นตอนการบริหารความต่อเนื่องและกอบกู้กระบวนการ ระยะสั้น ระยะกลาง ระยะยาว | ๑๙ |
| ๒๐ | แผนการสื่อสารของหน่วยงาน | ๒๗ |

แผนบริหารความต่อเนื่อง ด้านเทคโนโลยีและสารสนเทศ (Business Continuity Plan: BCP) กรมกิจการเด็กและเยาวชน กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์

๑. บทนำ

แผนบริหารความต่อเนื่องหรือต่อไปนี้จะเรียกว่า “Business Continuity Plan : BCP” จัดทำขึ้นเพื่อให้ “กลุ่มสารสนเทศและเทคโนโลยี กรมกิจการเด็กและเยาวชน” สามารถนำไปใช้ในการตอบสนองและปฏิบัติงานในสภาวะวิกฤติหรือ เหตุการณ์ฉุกเฉินต่าง ๆ ทั้งที่เกิดจากภัยธรรมชาติ อุบัติเหตุ หรือการมุ่งร้ายต่อองค์กร โดยไม่ให้อาการวิกฤติหรือเหตุการณ์ฉุกเฉินดังกล่าวส่งผลกระทบต่อหน่วยงานต้องหยุดการดำเนินงานหรือไม่สามารถให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง

การที่หน่วยงานไม่มีกระบวนการรองรับให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างต่อเนื่อง อาจส่งผลกระทบต่อหน่วยงานในด้านต่าง ๆ เช่น ด้านการให้บริการทางระบบงานคอมพิวเตอร์และระบบเครือข่าย ด้านการพัฒนา ระบบสารสนเทศ ด้านการเข้าช่วยเหลือเพื่อซ่อมบำรุงอุปกรณ์ระบบคอมพิวเตอร์ ด้านการให้บริการระบบ อินเทอร์เน็ตของกลุ่มสารสนเทศและเทคโนโลยี กรมกิจการเด็กและเยาวชน ที่มีผลต่อพันธกิจของกรม ดังนั้น การจัดทำแผนบริหารความต่อเนื่องจึงเป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยให้หน่วยงานสามารถรับมือกับเหตุการณ์ฉุกเฉินที่ไม่คาดคิดและทำให้กระบวนการสำคัญ (Critical Business Process) สามารถกลับมาดำเนินการได้อย่างปกติหรือตามระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) ที่กำหนดไว้ ซึ่งจะช่วยให้สามารถลดระดับความรุนแรงของผลกระทบที่เกิดขึ้นต่อกรมได้

กรอบแนวทางการดำเนินการเตรียมความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต ๔ ขั้นตอน คือ

๑. การสร้างความรู้ความเข้าใจให้กับบุคลากรภายในกลุ่มสารสนเทศและเทคโนโลยี
๒. การเตรียมความพร้อมของกลุ่มสารสนเทศและเทคโนโลยี ในการจัดทำแผนรองรับการดำเนินการ
ภารกิจ การให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ตามบทบาทหน้าที่ ได้อย่างต่อเนื่อง (Business Continuity Plan: BCP)
๓. การซักซ้อมแผนและนำไปปฏิบัติได้จริง
๔. การจัดการหลังเกิดภัย

โดยแนวคิดการบริหารความต่อเนื่องของกลุ่มสารสนเทศและเทคโนโลยี คือ การควบคุมดูแล และป้องกันทรัพยากรที่สำคัญต่อการดำเนินงานหรือการให้บริการ เพื่อสร้างประโยชน์สูงสุดสำหรับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย ซึ่งภายในช่วงระยะเวลาแรกจะเป็นช่วงของการตอบสนองต่ออุบัติการณ์ (Incident/Emergency Management) และในกรณีที่เหตุการณ์และความเสียหายขยายตัวไปในวงกว้าง การตอบสนองอาจจำเป็นต้องยกระดับเป็นการบริหารจัดการวิกฤต (Crisis Management) ภายหลังจากนั้นจะเป็นช่วงของการทำให้เกิดความต่อเนื่องของกระบวนการทางธุรกิจ (Continuity Management) เพื่อให้กรมกิจการเด็กและเยาวชนสามารถกลับมาดำเนินงานได้ จึงมีความจำเป็นที่สถาบันต้องจัดทำแผนความต่อเนื่อง (Business Continuity Plan : BCP) ฉบับนี้

๒. วัตถุประสงค์

- ๒.๑ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการบริหารความต่อเนื่อง
- ๒.๒ เพื่อให้กลุ่มสารสนเทศและเทคโนโลยีมีการเตรียมความพร้อมในการรับมือกับสภาวะวิกฤตตามแผนที่ได้กำหนดไว้
- ๒.๓ เพื่อลดผลกระทบจากการหยุดชะงักในการดำเนินงานหรือการให้บริการ
- ๒.๔ เพื่อบรรเทาความเสียหายให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้
- ๒.๕ เพื่อให้หน่วยงานภายในกรม ประชาชน บุคลากรของกรม ผู้ที่กลุ่มสารสนเทศและเทคโนโลยีให้และรับบริการ ตลอดจนผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders) มีความเชื่อมั่นในศักยภาพขององค์กร แม้ต้องเผชิญกับเหตุการณ์ร้ายแรงและส่งผลกระทบต่อจนทำให้การดำเนินงานต้องหยุดชะงัก
- ๒.๖ เพื่อปกป้องและรักษาความปลอดภัยของชีวิตเจ้าหน้าที่

แผนบริหารความต่อเนื่อง หรือ (Business Continuity Plan: BCP) เป็นชุดเอกสารคำแนะนำและวิธีการที่ช่วยให้บริการขององค์กรสามารถตอบสนองต่อการเกิดอุบัติเหตุ ภัยพิบัติ ภาวะฉุกเฉิน และหรือภัยคุกคามได้โดยไม่ต้องหยุดชะงัก/หรือมีอุปสรรคที่สำคัญต่อการดำเนินงาน เรียกอีกอย่างว่า “การเริ่มต้นใหม่ของธุรกิจ” ซึ่งจำเป็นต้องมีแผนการกู้คืนระบบหรือแผนการกู้คืนทรัพยากรบุคคล และกระบวนการทำงาน เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานหรือสามารถให้บริการแก่ประชาชนต่อไปได้ แผนดังกล่าวจัดทำขึ้นโดยประยุกต์ตามแนวทางของการบริหารความต่อเนื่อง (Business Continuity Management : BCM) ที่สอดคล้องตามมาตรฐานสากล BS25999 (Business Continuity Management : BCM)

Standard หมายถึง มาตรฐานของ British Standards Institution (BSI) ที่องค์กรทั่วโลกยอมรับ ซึ่งกำหนดให้มี ๖ องค์ประกอบหลักเป็นวงจรการบริหารความต่อเนื่อง (BCM Life Cycle) ดังหัวข้อต่อไปนี้

๑. การบริหารโครงการจัดการความต่อเนื่อง (BCM Program Management)
๒. การศึกษาและทำความเข้าใจองค์กร (Understanding of Organization)
๓. การกำหนดกลยุทธ์ในการสร้างความต่อเนื่อง BCM (Determining BCM Strategy)
(เช่น Recovery Strategy)
๔. การพัฒนาและเตรียมการตอบสนองต่อเหตุการณ์ในภาวะฉุกเฉิน (Developing and Implementing BCM Response) (เช่น Incident Management Plan (IMP), Emergency/Crisis Management Plan (CMP), Business Continuity Plan (BCP), Recovery Plan (RP))
๕. การทดสอบ ปรับปรุงและทบทวนแผน (Exercising Monitoring and Reviewing)
(เช่น Call Tree, Table Top Testing, Simulation, Full BCP Exercise)
๖. การปลูกฝัง BCM ให้เป็นส่วนหนึ่งของวัฒนธรรมองค์กร (Embedding BCM in the Organization's Culture)

๓. สมมติฐานของแผนบริหารความต่อเนื่อง (BCP Assumptions)

โดยเอกสารฉบับนี้จัดทำขึ้นภายใต้สมมติฐาน ดังต่อไปนี้

- ๓.๑ เหตุการณ์ฉุกเฉินที่เกิดขึ้นในช่วงเวลาสำคัญต่าง ๆ แต่มิได้ส่งผลกระทบต่อสถานที่ปฏิบัติงานสำรอง ที่ได้มีการจัดเตรียมไว้
- ๓.๒ ทีมงานหลักกลุ่มงาน/ฝ่าย ที่รับผิดชอบในการดำเนินงานตามบทบาทหน้าที่ ตลอดจนการสำรองระบบสารสนเทศต่าง ๆ มิได้รับผลกระทบจากเหตุการณ์ฉุกเฉิน
- ๓.๓ หน่วยงาน ทีมงาน สถานที่ในการสำรองข้อมูล ระบบสารสนเทศต่าง ๆ โดยระบบคอมพิวเตอร์ ระบบเครือข่าย มิได้รับผลกระทบจากเหตุการณ์ฉุกเฉิน
- ๓.๔ ระบบสารสนเทศหลักของแต่ละหน่วยงานภายในกรมมีเจ้าหน้าที่ระบบงานคอมพิวเตอร์ หรือผู้ประสานงานด้านระบบคอมพิวเตอร์ ทำหน้าที่ดูแลระบบในส่วนของแต่ละหน่วยงาน รวมทั้งมีการสำรองข้อมูลในส่วนระบบงานของแต่ละหน่วยงานอย่างสม่ำเสมอ
- ๓.๕ บุคลากรที่มีการระบุในเอกสารนี้ หมายถึง ข้าราชการ พนักงานราชการ และเจ้าหน้าที่ทั้งหมดของกรมกิจการเด็กและเยาวชน
- ๓.๖ กลุ่มสารสนเทศและเทคโนโลยีดูแลเฉพาะระบบ VM (Virtual Machine) ส่วนระบบภายใน VM หน่วยงานจะเป็นผู้ดูแล

๔. ขอบเขตของแผนบริหารความเสี่ยง (Scope of BCP)

แผนบริหารความต่อเนื่องด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (Business Continuity Management :BCP) ฉบับนี้ใช้รองรับสถานการณ์ที่ กรณีเกิดสภาวะวิกฤตหรือเหตุการณ์ฉุกเฉินในพื้นที่ของกรมหรือหน่วยงานภายในกรม ด้วยเหตุการณ์ต่อไปนี้

- ๔.๑ ภัยธรรมชาติ เช่น อุทกภัย อัคคีภัย वादภัย
- ๔.๒ ชุมชนประท้วง/จลาจล
- ๔.๓ โรคระบาด
- ๔.๔ ก่อการร้าย
- ๔.๕ อุบัติเหตุ เช่น อาคารถล่ม หรือ ไฟฟ้าดับเป็นเวลานาน หรือ ระบบคอมพิวเตอร์ หรือ ระบบสื่อสารหลักเกิดความเสียหาย ระบบข้อมูลเสียหายรุนแรง เป็นต้น
- ๔.๖ ภัยคุกคามทางไซเบอร์ (Cyber Security) เช่น การโจมตีทางไซเบอร์ หรือช่องโหว่เว็บไซต์

๕. การวิเคราะห์ทรัพยากรที่สำคัญ

สภาวะวิกฤตหรือเหตุการณ์ฉุกเฉิน มีหลากหลายรูปแบบ ดังนั้น เพื่อให้กลุ่มสารสนเทศและเทคโนโลยีสามารถบริหารจัดการการดำเนินงานของหน่วยงานให้มีความต่อเนื่อง การดูแลและจัดหาทรัพยากรที่สำคัญจึงเป็นสิ่งจำเป็นและต้องระบุไว้ในแผนบริหารความต่อเนื่อง ซึ่งเตรียมการทรัพยากรที่สำคัญจากผลกระทบใน ๕ ด้าน ดังนี้

- ๕.๑ ผลกระทบด้านอาคาร/สถานที่ปฏิบัติงานหลัก หมายถึง เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้สถานที่ที่ปฏิบัติงานหลักได้รับความเสียหาย หรือไม่สามารถใช้สถานที่ที่ปฏิบัติงานหลักได้ และส่งผลให้บุคลากรไม่สามารถเข้าไปปฏิบัติงานได้ชั่วคราวหรือระยะยาว
- ๕.๒ ผลกระทบด้านวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ/การจัดหาจัดส่งวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ หมายถึง เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้ไม่สามารถใช้งานวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญหรือไม่สามารถจัดหา/จัดส่งวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญได้
- ๕.๓ ผลกระทบด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ หมายถึง เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้ระบบสารสนเทศ ระบบคอมพิวเตอร์ และระบบเครือข่าย หรือข้อมูลที่สำคัญ ไม่สามารถนำมาใช้ในการปฏิบัติงานได้ตามปกติ
- ๕.๔ ผลกระทบด้านบุคลากรหลัก หมายถึง เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นซึ่งทำให้บุคลากรหลักไม่สามารถมาปฏิบัติงานได้ตามปกติ
- ๕.๕ ผลกระทบด้านลูกค้า/ผู้ให้บริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นซึ่งทำให้/ผู้ที่หน่วยเทคโนโลยีสารสนเทศให้บริการหรือรับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ไม่สามารถติดต่อหรือให้บริการหรือส่งมอบงานได้

๖. การประเมินผลกระทบต่อกระบวนการดำเนินงาน

| ระดับผลกระทบ | หลักเกณฑ์ในการพิจารณาระดับผลกระทบ |
|--------------|---|
| สูงมาก | - เกิดความเสียหายต่อองค์กรเป็นจำนวนเงินในระดับสูงมาก (มากกว่า ๑๐ ล้านบาท) |
| | - โอกาสที่จะเกิดความเสียหาย ๑ ครั้งต่อเดือน หรือมากกว่า |
| | - ส่งผลให้ขีดความสามารถในการดำเนินงานหรือให้บริการลดลงมากกว่า ร้อยละ ๕๐ |
| | - เกิดการสูญเสียชีวิตและ/หรือภัยคุกคามต่อสาธารณชน |
| | - มีการพาดพิงข่าวในทางเสื่อมเสียจนไม่สามารถแก้ข่าวได้ |
| | - ส่งผลกระทบต่อชื่อเสียงและความมั่นใจต่อองค์กรในระดับประเทศและนานาชาติ |
| สูง | - เกิดความเสียหายต่อองค์กรเป็นจำนวนเงินในระดับสูง (มากกว่า ๕ - ๙ ล้านบาท) |
| | - โอกาสที่จะเกิดความเสียหาย ๑ ครั้ง ภายใน ๖ เดือน |
| | - ส่งผลให้ขีดความสามารถในการดำเนินงานหรือให้บริการลดลงร้อยละ ๒๕-๕๐ |
| | - เกิดการบาดเจ็บต่อผู้รับบริการ/บุคคล/กลุ่มคน |
| | - มีการเผยแพร่ข่าวในวงกว้างซึ่งต้องใช้เวลามากในการเผยแพร่ชี้แจง |
| | - ส่งผลกระทบต่อชื่อเสียงและความมั่นใจต่อองค์กรในระดับประเทศ |
| ปานกลาง | - เกิดความเสียหายต่อองค์กรเป็นจำนวนเงินในระดับปานกลาง (มากกว่า ๑ - ๔ ล้านบาท) |
| | - ส่งผลให้ขีดความสามารถในการดำเนินงานหรือให้บริการ ลดลงร้อยละ ๑๐-๒๕ |
| | - โอกาสที่จะเกิดความเสียหาย ๑ ครั้ง ต่อปี |
| | - ต้องมีการรักษาพยาบาลและหยุดงานมากกว่า ๕ วัน |
| | - มีการเผยแพร่ข่าวแต่สามารถแก้ข่าวได้ภายใน ๑ - ๓ วัน |
| | - ระบบสารสนเทศ มีปัญหาและมีความสูญเสียไม่มาก |
| ต่ำ | - เกิดความเสียหายต่อองค์กรเป็นจำนวนเงินในระดับต่ำ (มากกว่า ๑ - ๙ แสนบาท) |
| | - โอกาสที่จะเกิดความเสียหาย ๑ ครั้ง ภายใน ๔ ปี |
| | - ส่งผลให้ขีดความสามารถในการดำเนินงานหรือให้บริการ ลดลงร้อยละ ๕-๑๐ |
| | - ต้องมีการปฐมพยาบาล |
| | - ระบบสารสนเทศ เกิดเหตุที่แก้ไขได้และไม่มีความสูญเสีย |
| ต่ำมาก | - เกิดความเสียหายต่อองค์กรเป็นจำนวนเงินในระดับต่ำมาก (ไม่เกิน ๑ แสนบาท) |
| | - โอกาสที่จะเกิดความเสียหาย ๑ ครั้งภายใน ๕ ปี |
| | - ส่งผลให้ขีดความสามารถในการดำเนินงานหรือให้บริการ ลดลงน้อยกว่าร้อยละ ๕ |
| | - อันตรายต่อร่างกายขั้นปฐมพยาบาลเบื้องต้น |
| | - เกิดเหตุที่ไม่มีความสำคัญกับระบบสารสนเทศ |

๗. สรุปเหตุการณ์สภาวะวิกฤตและผลกระทบจากเหตุการณ์

| เหตุการณ์สภาวะวิกฤต | ผลกระทบ | | | | |
|--|---|---|--|---------------------|---|
| | ด้านอาคาร/ สถานที่ ปฏิบัติงานหลัก | ด้านวัสดุอุปกรณ์ ที่สำคัญ/การจัดหา จัดส่งวัสดุอุปกรณ์ ที่สำคัญ | ด้านเทคโนโลยี สารสนเทศและ ข้อมูลที่สำคัญ | ด้านบุคลากร หลัก | ด้านลูกค้า/ผู้ที่หน่วย เทคโนโลยีสารสนเทศ ให้และรับบริการ/ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย |
| ๑. เหตุการณ์ภัย ธรรมชาติ เช่น อุทกภัย อัคคีภัย วาตภัย | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| ๒. เหตุการณ์ชุมนุม ประท้วง/จลาจล | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| ๓. เหตุการณ์โรคระบาด | ✓ | | | ✓ | ✓ |
| ๔. เหตุการณ์ก่อการร้าย | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| ๕. อุบัติเหตุ อาคารถล่ม หรือไฟฟ้าดับเป็นเวลานาน หรือระบบคอมพิวเตอร์ หรือระบบสื่อสาร หลักเกิด ความเสียหาย ระบบข้อมูล เสียหายรุนแรง เป็นต้น | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| ๖. ภัยคุกคามทางไซเบอร์ | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |

แผนบริหารความต่อเนื่อง (Business Continuity Management :BCP) ฉบับนี้ ไม่รองรับการปฏิบัติงานในกรณีที่เกิดขัดข้องจากการดำเนินงานปกติ และเหตุขัดข้องดังกล่าวไม่ส่งผลกระทบในระดับสูงต่อการดำเนินงานและการให้บริการของหน่วยงาน

เนื่องจากหน่วยเทคโนโลยีสารสนเทศยังสามารถบริหารจัดการ หรือปรับปรุงแก้ไขสถานการณ์ได้ภายในระยะเวลาที่เหมาะสม โดยผู้บริหารหน่วยงาน หรือหัวหน้าและทีมงานกลุ่มงาน/ฝ่าย สามารถรับผิดชอบและดำเนินการได้ด้วยตนเอง

๘. การบริหารความต่อเนื่องของหน่วยเทคโนโลยีสารสนเทศ กรมกิจการเด็กและเยาวชน
กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์

๘.๑ ทีมงานแผนบริหารความต่อเนื่อง (Business Continuity Plan Team)

เพื่อให้แผนบริหารความต่อเนื่องด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (Business Continuity Management : BCP) ของกลุ่มสารสนเทศและเทคโนโลยี กรมสามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล ดังนั้น หน่วยเทคโนโลยีสารสนเทศ จึงจัดตั้งทีมงานบริหารความต่อเนื่องด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (BCP Team) ของกลุ่มสารสนเทศและเทคโนโลยี มีโครงสร้างและบทบาทหน้าที่สอดคล้องกับแผนผังโครงสร้างของกลุ่มสารสนเทศและเทคโนโลยี ด้านล่างต่อไปนี้



รูปภาพแผนผังโครงสร้างของหน่วยเทคโนโลยีสารสนเทศ

| ทีมงานแผนบริหารความต่อเนื่องด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ | |
|---|---|
| บทบาท | ผู้รับผิดชอบ |
| หัวหน้าผู้ดูแลแผนบริหารความต่อเนื่องด้านเทคโนโลยี | ผู้อำนวยการกลุ่มสารสนเทศและเทคโนโลยี |
| หัวหน้าทีมงานบริหารความต่อเนื่องด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ | ที่ปรึกษาผู้อำนวยการกลุ่มสารสนเทศและเทคโนโลยี |
| ทีมพัฒนาและจัดการระบบสารสนเทศ | นายสุธี วังเกสิดแก้ว |
| ทีมระบบเครือข่ายสารสนเทศ | นายกอบชัย ตงลิ้ม |
| ทีมซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วง | นาสมศักดิ์ หนองจิก |

โดยแต่ละตำแหน่งจะต้องร่วมมือกันดูแล ติดตาม ปฏิบัติงานและกู้คืนเหตุการณ์ฉุกเฉินในส่วนงานของตนเองให้สามารถบริหารจัดการความต่อเนื่องและกลับสู่สภาวะปกติได้โดยรวดเร็ว ตามบทบาทหน้าที่ที่กำหนดไว้ของทีมงานบริหารความต่อเนื่องด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (BCP Team) และในกรณีที่บุคลากรหลักไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ ให้บุคลากรสำรองเป็นผู้รับผิดชอบทำหน้าที่ในบทบาทของบุคลากรหลักไปก่อน ดังตารางต่อไปนี้

| ตำแหน่ง/งาน | บุคลากรหลัก | บุคลากรสำรอง |
|---|------------------------|------------------------|
| หัวหน้าผู้ดูแลแผนบริหารความต่อเนื่องด้านเทคโนโลยี | นายนิรุทธ์ รุ่งแจ้ง | นางสาวศรุตตา ประดับสุข |
| หัวหน้าทีมงานบริหารความต่อเนื่องด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ | นางสาวศรุตตา ประดับสุข | นายคุณานันต์ เตมีย์ |
| งานพัฒนาและจัดหาระบบสารสนเทศ | นายสุธี วังเกล็ดแก้ว | นายสมศักดิ์ หนองจิก |
| งานระบบเครือข่ายสารสนเทศ | นายกอบชัย ตงลิ้ม | นายสุธี วังเกล็ดแก้ว |
| งานซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วง | นายสมศักดิ์ หนองจิก | นายสุธี วังเกล็ดแก้ว |

รายชื่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและผู้เกี่ยวข้อง/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (ภายนอกสถาบัน)

| ชื่อหน่วยงาน | รายชื่อผู้ติดต่อ | โทรศัพท์ | E-Mail |
|---|---------------------------|------------|---------------------------|
| บริษัท เค เอส ซี คอมเมอร์เชียล อินเทอร์เน็ต จำกัด | นายชูเกียรติ ตั้งกิจไพศาล | 0818012518 | support@3gig.com |
| บริษัท แอ็ดวานซ์ โนว์ เลจ เทคโนโลยี จำกัด | นายกิตติศักดิ์ สุ่มมาตย์ | 0814269799 | kitisak.s@akt.co.th |
| บริษัท เด็พธเฟิร์สท จำกัด | นายจักรพันธ์ ชิวเลิศสกุล | 0813383404 | chakapan@depthfirst.co.th |

รายชื่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและผู้เกี่ยวข้อง/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (ผู้ประสานงานภายในกรมกิจการเด็กและเยาวชน)

| ชื่อหน่วยงาน | รายชื่อผู้ติดต่อ | โทรศัพท์มือถือ | E-Mail |
|---|----------------------------|----------------|------------------------|
| กองส่งเสริมการพัฒนาและสวัสดิการเด็ก เยาวชน และครอบครัว (กสส.) | นางสาวอรนุชา มงคลรัตนชาติ | 0614160118 | Onnucha.m@dcy.go.th |
| กองคุ้มครองเด็ก และเยาวชน (กคค.) | นางเจียรทอง ประสานพานิช | 0625974129 | Thientong.p@dcy.go.th |
| สำนักงานเลขานุการกรม (สลก.) | นางวาสนา ทองสม | 0655070247 | wassana.th@dcy.go.th |
| ศูนย์อำนวยการรับเด็กเป็นบุตรบุญธรรม (ศบธ.) | นายตฤณ ศรีวงศ์ | 0933213497 | trin.s@dcy.go.th |
| กองยุทธศาสตร์และแผนงาน | นางกนกรัตน์ เกื้อกิจ | 0811744912 | kanokrat.k@dcy.go.th |
| กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร | นางสาวชาญธาดา ประภาสธิต | 0856607596 | chayatada.p@dcy.go.th |
| กลุ่มตรวจสอบภายใน | นางสาวทัศนาลักษณ์ สิทธิการ | 0659857320 | Tassanalak.s@dcy.go.th |
| ศูนย์ส่งเสริมจริยธรรม และต่อต้านการทุจริต | นายปณณัตต์ สามชูศรี | 0818261217 | punnat.s@dcy.go.th |

๙. กลยุทธ์ความต่อเนื่อง (Business Continuity Strategy)

กลยุทธ์ความต่อเนื่อง เป็นแนวทางในการจัดหาและบริหารจัดการทรัพยากรให้มีความพร้อมเมื่อเกิดสภาวะวิกฤต ซึ่งพิจารณาทรัพยากรใน ๕ ด้าน ดังนี้

๙.๑ ด้านอาคาร/สถานที่ปฏิบัติงานหลักและสำรอง กำหนดให้อาคารกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ (ตึกใหม่) เป็นอาคารหลัก และอาคารกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ เป็นอาคารสำรอง

๑. ห้องคอมพิวเตอร์ หน่วยเทคโนโลยีสารสนเทศ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ (ตึกใหม่) ชั้น ๘

๒. สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง ซึ่งใช้พื้นที่สถานรองรับเด็กในสังกัด ที่พิจารณาแล้วมีความเหมาะสม อาทิ สถานสงเคราะห์เด็กอ่อนพญาไท สถานสงเคราะห์เด็กอ่อนรังสิต หรือ สถานสงเคราะห์เด็กชายบ้านมหาเมฆ เป็นต้น

๓. ปฏิบัติงานจากที่บ้าน สำหรับภารกิจที่ไม่ได้รับผลกระทบ หรือมีลักษณะงานที่สามารถปฏิบัติที่บ้านได้ เป็นการชั่วคราว (Work At Home)

๙.๒ ด้านวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ/การจัดหาจัดส่งวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ คือ

๑. จัดเตรียมจัดหาคอมพิวเตอร์สำรองใช้งาน (Desktop/ Laptop) (กรณีที่ไม่สามารถหาได้ให้เช่าจากเอกชน)
๒. อินเทอร์เน็ต (Internet) การให้บริการระบบคลาวด์ (Cloud Computing)
๓. จัดเตรียมจัดหาวัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่จำเป็นต้องใช้งาน ทั้งวัสดุสิ้นเปลืองและอื่น ๆ ให้เพียงพอตามความเหมาะสม

๙.๓ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลสำคัญ คือ

๑. จัดทำระบบงานสำรองข้อมูลสารสนเทศเพื่อรองรับกรณีที่เกิดกลุ่มสารสนเทศและเทคโนโลยี และห้อง data center หากไม่สามารถใช้งานได้ ให้จัดเก็บสำรองไว้ที่ DR-Site (Disaster Recovery Site) โดยวิธีการเข้าใช้บริการ Cloud Computing บริการผ่านอินเทอร์เน็ต ช่วยให้สามารถจัดเก็บข้อมูล ดำเนินการและจัดการข้อมูลต่างๆ
๒. เครื่อง Server เคลื่อนย้ายไปยังที่ปลอดภัย หรือ พื้นที่ปฏิบัติงานสำรอง ในกรณีที่ต้องดำเนินการและสามารถทำได้
๓. อุปกรณ์ระบบคอมพิวเตอร์และระบบเครือข่ายของทั้งกรม
๔. ระบบสารสนเทศของหน่วยงานภายในกรม
๕. ข้อมูลแผนงาน งบประมาณ และข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของกรม

๙.๔ ด้านบุคลากรหลัก

๑. ทีมปฏิบัติโดยมีบุคลากรหลักและสำรองในแต่ละภารกิจ / ทดแทนภายในกลุ่มงานเดียวกัน
๒. กำหนดให้ใช้บุคลากรนอก หรือกลุ่มงาน โดยการจ้างในกรณีที่บุคลากรไม่เพียงพอหรือขาดแคลน

๙.๕ ด้านคู่ค้า / ผู้ให้บริการที่สำคัญ / ผู้มีส่วนได้เสีย

๑. ระบบ Internet หาก Link หลักล่มสามารถใช้ Link คู่ขนานหรือ Link สำรองแทนได้
๒. ประสานงานผู้ให้บริการทั้งรายปัจจุบันและ/หรือรายใหม่เพื่อรองรับการให้บริการแทนภายใน SLA ที่กำหนดไว้ เช่น ภายใน ๔ ชั่วโมง (Response time)
๓. ใช้ระบบ Internet แบบพวกพา เพื่อใช้งานชั่วคราวกรณีที่ต้องจำเป็น
๔. ประสานงานติดต่อสื่อสารผู้เกี่ยวข้องผ่านทางระบบ Internet

๑๐. การทดสอบแผนความต่อเนื่อง (Testing the Plan)

๑๐.๑ มีการทดสอบแผนบริหารความต่อเนื่องฯ บางส่วนหรือทั้งหมดเป็นประจำทุกปี เพื่อให้มั่นใจว่าหน่วยงานมีการเตรียมตัวและมีความสามารถในการกู้คืนธุรกิจสำคัญภายในระยะเวลาที่กำหนดไว้

๑๐.๒ ควรทดสอบแผนบริหารความต่อเนื่องด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยการสร้างสถานการณ์จำลอง (Simulation Exercises) เป็นประจำทุกปี โดยต้องมีการปรับเปลี่ยนหมุนเวียนสถานการณ์จำลอง เพื่อให้แน่ใจว่าได้มีการทดสอบความสูญเสีย/เสียหายของปัจจัยหลักที่เกี่ยวข้องทุกๆ ๑ ปี

๑๐.๓ ข้อบกพร่องใด ๆ (GAP) ที่เกิดจากการทดสอบบริหารความต่อเนื่องด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ จะต้องมีการติดตามให้เสร็จสิ้นภายใน ๓ เดือน นับตั้งแต่วันที่ทดสอบ ถ้าไม่สามารถดำเนินการติดตามได้ตามเวลาที่กำหนดให้หัวหน้าทีมบริหารและผู้ประสานงานความต่อเนื่องด้านเทคโนโลยีสารสนเทศได้แจ้งผู้บริหารระดับสูงเพื่อพิจารณาแนวทางแก้ไขข้อบกพร่องนั้น ๆ ให้หมดไปโดยเร็ว

๑๑. การดูแลปรับปรุงแผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (Maintenance of the plan)

กำหนดให้ต้องมีการปรับปรุงแผนบริหารความต่อเนื่องด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ให้เป็นปัจจุบันทุกปี หรือทุกครั้ง หลังการทดสอบหรือภายใน ๓ เดือน ในกรณีที่มีการเปลี่ยนแปลงสำคัญ เช่น รายชื่อผู้ที่จะต้องได้รับการแจ้งเหตุ (Staff Recall List) ควรมีการปรับปรุงให้เป็นปัจจุบันทุก ๆ ไตรมาส การลดความซับซ้อนของขั้นตอนต่าง ๆ และส่งสำเนาให้กับเลขานุการคณะกรรมการจัดทำแผนบริหารความต่อเนื่องด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อให้ทราบการเปลี่ยนแปลงหน้าที่ความรับผิดชอบของทีม การปฏิบัติหน้าที่และขั้นตอนปฏิบัติต่าง ๆ ที่สอดคล้องกับบริหารความต่อเนื่องด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ฐานข้อมูลบัญชีรายการ/รายชื่อและคู่มือปฏิบัติงานทั้งหมด ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของบริหารความต่อเนื่องด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ หรือต้องมีการอ้างอิงไว้ในบริหารความต่อเนื่องด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ต้องปรับปรุงให้เป็นปัจจุบันอยู่เสมอ

๑๒. การดำเนินการเมื่อเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉิน (Emergency Response)

๑๒.๑ ปฏิบัติการโดยทันที เคลื่อนย้ายบุคลากรที่ได้รับผลกระทบและประเมินความเสียหายหรือผลกระทบ วัตถุประสงค์สำคัญของการดำเนินการเมื่อเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉิน การลดความสูญเสีย/เสียหายที่เกิดขึ้นกับชีวิต ทรัพย์สินและการดำเนินงานให้น้อยที่สุด

๑๒.๒ จัดทำแผนปฏิบัติการดำเนินการเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉิน (Emergency Response Action Plan : ERAP) ระดับหน่วยงาน เพื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับมือกับสถานการณ์ฉุกเฉิน ซึ่งแผนนี้จะกำหนดกรอบการทำงานเพื่อให้มีการดำเนินการเมื่อเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉินอย่างเป็นลำดับขั้นตอนในระดับผู้บริหาร (Management Level) เพื่อใช้ในกรณีที่เกิดวิกฤตสำคัญที่ทำให้การปฏิบัติราชการหยุดชะงัก

๑๒.๓ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการในการดำเนินการเมื่อเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉินที่สำคัญของหน่วยงาน นอกเหนือจากหัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง มีดังนี้

๑. ผู้รับผิดชอบด้านอัคคีภัย (Fire warden)

ผู้รับผิดชอบหลักด้านอัคคีภัย มีบทบาทหน้าที่เพื่อให้มั่นใจว่าได้เคลื่อนย้ายบุคลากรออกจากสถานที่ที่เกิดเหตุตามขั้นตอนปฏิบัติการ และต้องรายงานผลการเคลื่อนย้ายบุคลากรให้ผู้ดูแลความปลอดภัยอาคารสถานที่ (Building Safety Manager) และให้ความช่วยเหลือในการติดตามบุคลากรที่หายไปหรือไม่ได้รายงานตัว

๒. หัวหน้าผู้ดูแลอาคาร (Building Manager) / ผู้ดูแลประจำชั้นอาคาร (Floor Manager)

หัวหน้าผู้ดูแลอาคารและผู้ดูแลประจำชั้นอาคาร มีบทบาทหน้าที่ในการจัดการและประสานงาน ณ สถานที่ที่เกิดเหตุ ทันทีที่เกิดเหตุการณ์ฉุกเฉินที่คุกคามชีวิตและความปลอดภัยของบุคลากร รวมถึงทรัพย์สินของกรม

๑๓. การวิเคราะห์ผลกระทบทางธุรกิจ (Business Impact Analysis: BIA)

การวิเคราะห์ผลกระทบทางธุรกิจ (Business Impact Analysis) สามารถจำแนกกระบวนการทำงานที่กลุ่มงาน/ฝ่ายส่วนงาน ต้องให้ความสำคัญและกลับมาดำเนินงานหรือฟื้นคืนให้ได้ภายในระยะเวลาตามที่กำหนดดังตารางต่อไปนี้

| กระบวนการหลัก | ระดับความเร่งด่วน | ระยะเวลาเป้าหมายในการฟื้นคืนสภาพ (ไม่เกิน) | | | | | | |
|---|-------------------|--|-----------|-----------|---------|---------|-----------|-----------|
| | | ๑ ชั่วโมง | ๔ ชั่วโมง | ๘ ชั่วโมง | ๑-๓ วัน | ๔-๖ วัน | ๑ สัปดาห์ | ๒ สัปดาห์ |
| ระบบสารสนเทศเพื่อการคุ้มครองเด็ก | สูง | | | ✓ | | | | |
| ระบบฐานข้อมูลเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด | สูง | | | ✓ | | | | |
| ระบบฐานข้อมูลสารสนเทศการพัฒนาเด็กปฐมวัยตามมาตรฐานชาติ | สูง | | | ✓ | | | | |
| ระบบฐานข้อมูลสรรหาเยาวชนดีเด่นแห่งชาติออนไลน์ | สูง | | | ✓ | | | | |
| ระบบฐานข้อมูลสภาเด็กและเยาวชน | สูง | | | ✓ | | | | |
| ระบบฐานกองทุนคุ้มครองเด็ก | สูง | | | ✓ | | | | |
| ระบบเว็บไซต์มาตรฐานข้อมูลกลาง ดย. | สูง | | | ✓ | | | | |
| ระบบรับสมัครโครงการต่างประเทศแบบออนไลน์ | สูง | | | ✓ | | | | |
| ระบบศูนย์อำนวยความสะดวกรับเด็กเป็นบุตรบุญธรรม | สูง | | | ✓ | | | | |
| ระบบจองเลี้ยงอาหารในสถานสงเคราะห์ | สูง | | | ✓ | | | | |

| กระบวนการหลัก | ระดับความ เร่งด่วน | ระยะเวลาเป้าหมายในการฟื้นคืนสภาพ (ไม่เกิน) | | | | | | |
|---|-----------------------|--|--------------|--------------|------------|------------|--------------|--------------|
| | | ๑ ชั่วโมง | ๔ ชั่วโมง | ๘ ชั่วโมง | ๑-๓ วัน | ๔-๖ วัน | ๑ สัปดาห์ | ๒ สัปดาห์ |
| ระบบ Linkage Center | สูง | | | ✓ | | | | |
| ระบบเชื่อมโยงข้อมูล ภาครัฐ (ระบบGIN) | สูง | | | ✓ | | | | |
| ระบบอินทราเน็ต (Intranet) | ปานกลาง | | | | ✓ | | | |
| ระบบแบบตอบรับเข้า ร่วมประชุม/สัมมนา ออนไลน์ | ปานกลาง | | | | ✓ | | | |
| ระบบลาราชการ | ปานกลาง | | | | ✓ | | | |
| ระบบแจ้งซ่อมเครื่อง คอมพิวเตอร์ออนไลน์ | ปานกลาง | | | | ✓ | | | |
| ระบบห้องประชุม อิเล็กทรอนิกส์ (e-Meeting) | ปานกลาง | | | | ✓ | | | |
| ระบบบริการทางสังคม ของ ดย. (ระบบเดิม) | ต่ำ | | | | | ✓ | | |

สำหรับกระบวนการอื่นๆ ที่ประเมินแล้วอาจไม่ได้รับผลกระทบในระดับสูงถึงสูงมาก หรือมีความยืดหยุ่นสามารถชะลอการดำเนินงานและการให้บริการได้ โดยให้หัวหน้าทีมงานบริหารความต่อเนื่องด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ประเมินความจำเป็นและเหมาะสม ทั้งนี้หากมีความจำเป็น ให้ปฏิบัติตามแนวทางการบริหารความต่อเนื่องเช่นเดียวกับกระบวนการหลัก

๑๔. การวิเคราะห์เพื่อกำหนดความต้องการทรัพยากรที่สำคัญในการบริหารความต่อเนื่อง

๑๔.๑ พื้นที่หลักและพื้นที่สำรอง

๑. พื้นที่ทำงานของหน่วยเทคโนโลยีสารสนเทศ

- อาคารกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ชั้น ๑๕ มีพื้นที่ ๑,๘๒๖ ตารางเมตร และมีห้อง Data Center (ตึกใหม่) ชั้น ๘

๒. พื้นที่ทำงานสำรอง

- อาคารกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ ชั้น ๑ พื้นที่ประมาณ ๙๒๗ ตารางเมตร
- สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง ซึ่งใช้พื้นที่สถานรองรับเด็กในสังกัด ที่พิจารณาแล้วมีความเหมาะสม อาทิ สถานสงเคราะห์เด็กอ่อนพญาไท สถานสงเคราะห์เด็กอ่อนรังสิต สถานสงเคราะห์เด็กชายบ้านมหาเมฆ เป็นต้น

๑๔.๒ ความต้องการด้านเครื่องคอมพิวเตอร์และวัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่จำเป็น

เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ Desktop Laptop เครื่องพิมพ์ Printer โทรศัพท์มือถือ อุปกรณ์เครือข่ายที่สำคัญ เครื่องถ่ายเอกสาร อุปกรณ์ด้านพัสดุ พร้อมระบุที่มาของการจัดหาและจำนวนเครื่องและวัสดุต่าง ๆ

๑๕. ความต้องการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลทีหน่วยเทคโนโลยีสารสนเทศ ต้องใช้ดำเนินการ

เนื่องจากระบบบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญของหน่วยเทคโนโลยีสารสนเทศ รองรับระบบและข้อมูลของหน่วยงานภายในสถาบันในลักษณะแบบรวมศูนย์ ดังนั้น หน่วยงานจึงใช้ข้อมูลสารสนเทศ โดยการเชื่อมโยง ระบบของหน่วยงานเข้ากับหน่วยหน่วยเทคโนโลยีสารสนเทศ ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต และเครือข่ายภายในสถาบัน ดังนั้นหากระบบมีปัญหา ต้องขอให้หน่วยเทคโนโลยีสารสนเทศกู้คืนระบบก่อนหน่วยงานภายในต่างๆ จึงจะสามารถใช้งานระบบได้ต่อไป

หน่วยเทคโนโลยีสารสนเทศจึงมีความจำเป็นสำคัญที่จะต้องดูแลระบบสารสนเทศ ระบบคอมพิวเตอร์ และระบบเครือข่ายให้พร้อมรองรับความต่อเนื่องในการใช้งานของหน่วยงานต่างๆ ตามตารางดังต่อไปนี้

| ประเภททรัพยากร | แหล่งข้อมูล | ระยะเวลาเป้าหมายในการฟื้นคืนสภาพ | | | | | | |
|---|--------------------------|----------------------------------|-----------|-----------|---------|---------|-----------|-----------|
| | | ๑ ชั่วโมง | ๔ ชั่วโมง | ๘ ชั่วโมง | ๑-๓ วัน | ๔-๖ วัน | ๑ สัปดาห์ | ๒ สัปดาห์ |
| Internet Link 2 Link และ Backup Link | Data Center/ Symphony | | | ✓ | | | | |
| DNS /DHCP Server | Data Center | | | ✓ | | | | |
| Firewall | Data Center | | | ✓ | | | | |
| Core Switch | Data Center/ DR Site | | | ✓ | | | | |
| E-Mail/ Intranet | Microsoft Cloud | | | ✓ | | | | |
| Physical Server | Data Center | | | ✓ | | | | |
| ระบบ VPN Virtual Private Network | Data Center/ DR | | | ✓ | | | | |
| ระบบห้อง DataCenter, AirInRow ระบบไฟฟ้า การสำรองไฟฟ้า | Data Center | | ✓ | | | | | |
| ระบบรักษาความปลอดภัยห้อง Data Center | Data Center | | ✓ | | | | | |
| Wi-Fi กรม | Data Center | | | ✓ | | | | |
| CCTV | Data Center | | | ✓ | | | | |

๑๖. จำนวนบุคลากรหลักที่จำเป็น

| ประเภททรัพยากร | ระยะเวลาเป้าหมายในการฟื้นคืนสภาพ | | | | | | |
|---|----------------------------------|-----------|-----------|-------|-------|-------|--------|
| | ๑ ชั่วโมง | ๔ ชั่วโมง | ๘ ชั่วโมง | ๑ วัน | ๓ วัน | ๗ วัน | ๑๕ วัน |
| หัวหน้าผู้ดูแลแผนบริหารความต่อเนื่องด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ | ๑ | ๑ | ๑ | ๑ | ๑ | ๑ | ๑ |
| หัวหน้าทีมงานบริหารความต่อเนื่องด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ | ๑ | ๑ | ๑ | ๑ | ๑ | ๑ | ๑ |
| กลุ่มงานพัฒนาและจัดหาระบบสารสนเทศ | ๑ | ๑ | ๒ | ๒ | ๒ | ๒ | ๒ |
| กลุ่มงานระบบเครือข่ายสารสนเทศ | ๑ | ๑ | ๑ | ๑ | ๑ | ๑ | ๑ |
| กลุ่มงานซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วง | ๑ | ๑ | ๑ | ๑ | ๑ | ๑ | ๑ |
| รวม | ๕ | ๕ | ๖ | ๖ | ๖ | ๖ | ๖ |

หมายเหตุ : ในกรณีที่ระบบเครือข่ายหลักและสำรองไม่สามารถให้บริการได้ภายในระยะเวลาที่กำหนด ให้จัดหาอุปกรณ์เชื่อมโยงระบบเครือข่ายผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ให้บริการโทรศัพท์มือถือโดยวิธีแชร์สัญญาณ Wifi จากมือถือ หรือทำมือถือเป็น Wifi Hotspot เชื่อมโยงการบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญของหน่วยเทคโนโลยีสารสนเทศ

๑๗. กระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉิน Call Tree

กระบวนการ Call Tree คือ กระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉินให้กับสมาชิกในคณะบริหารความต่อเนื่องด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและทีมงานบริหารความต่อเนื่องด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่เกี่ยวกับผังรายชื่อทางโทรศัพท์ โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อการบริหารจัดการขั้นตอนในการติดต่อบุคลากร ภายหลังจากมีการประกาศเหตุการณ์ฉุกเฉินหรือภาวะวิกฤตของหน่วยเทคโนโลยีสารสนเทศ

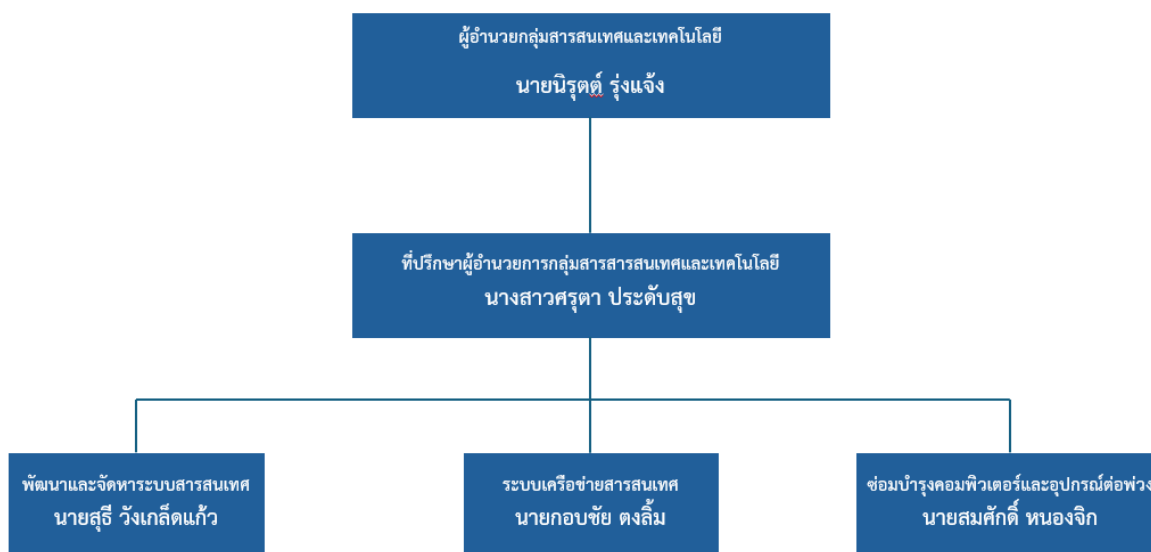
จุดเริ่มต้นของกระบวนการ Call Tree จะเริ่มจากหัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ แจ้งผู้ประสานงานคณะบริหารความต่อเนื่องด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยผู้ประสานงานฯ จะแจ้งให้หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่องด้านเทคโนโลยีสารสนเทศรับทราบเหตุการณ์ฉุกเฉินและการประกาศใช้แผนบริหารความต่อเนื่องด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

จากนั้นหัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่องด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ จะดำเนินการติดต่อและแจ้งไปยังทีมงานของตน ตลอดจนบุคลากรภายใต้การบังคับบัญชาตามสายงานบังคับบัญชา เพื่อรับทราบเหตุการณ์ฉุกเฉินและการประกาศใช้แผนบริหารความต่อเนื่องด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ของหน่วยเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่ได้รับผลกระทบตามรายชื่อและช่องทางติดต่อสื่อสาร ที่ได้ระบุไว้ในหัวข้อที่ ๘ ประกอบด้วย หัวหน้าผู้ดูแล

แผนบริหารความต่อเนื่องด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในการบริหารความต่อเนื่องด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และทีมบริหารความต่อเนื่องด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

กรณีที่ไม่สามารถติดต่อหัวหน้าทีมได้ ให้ติดต่อไปยังบุคลากรสำรอง โดยพิจารณา ดังนี้

๑. ถ้าเหตุการณ์เกิดขึ้นในเวลาทำการ ให้ดำเนินการติดต่อบุคลากรหลักโดยติดต่อผ่านเบอร์โทรศัพท์ของหน่วยงานเป็นช่องทางแรก
๒. ถ้าเหตุการณ์เกิดขึ้นนอกเวลาทำการหรือสถานที่ที่ปฏิบัติงานหลักได้รับผลกระทบ ให้ดำเนินการติดต่อบุคลากรหลักโดยติดต่อผ่านเบอร์โทรศัพท์มือถือเป็นช่องทางแรก
๓. ถ้าสามารถติดต่อบุคลากรหลักได้ให้แจ้งข้อมูลแก่บุคลากรหลักของหน่วยงานทราบ ดังต่อไปนี้
 - ๓.๑ สรุปสถานการณ์ของเหตุการณ์ฉุกเฉินและการประกาศใช้แผนบริหารความต่อเนื่อง
 - ๓.๒ เวลาและสถานที่สำหรับการนัดประชุมเร่งด่วนของหน่วยงาน สำหรับผู้บริหารของหน่วยงาน และทีมงานบริหารความต่อเนื่องด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
 - ๓.๓ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน เพื่อบริหารความต่อเนื่องด้านเทคโนโลยีสารสนเทศต่อไป เช่น สถานที่ที่รวมพลในกรณีที่มีการย้ายสถานที่ทำการไปยังสถานที่สำรอง อาคารกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ ชั้น ๑



รูปภาพแผนผังโครงสร้าง Call Tree ของหน่วยเทคโนโลยีสารสนเทศ

๑๘. กระบวนการแจ้งเหตุ Call Tree

ภายหลังจากได้รับการตอบรับจากบุคลากรหลักครบถ้วนตามผังการติดต่อ (Call Tree) หัวหน้าทีมงานบริหารความต่อเนื่องด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ มีหน้าที่โทรกลับไปแจ้งยังผู้ประสานงานคณะบริหารความต่อเนื่องด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อรวบรวมสรุปความพร้อมของหน่วยเทคโนโลยีสารสนเทศ ในการบริหารความต่อเนื่องด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ รวมทั้งความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของหน่วยเทคโนโลยีสารสนเทศและเจ้าหน้าที่ทั้งหมด

ทีมบริหารความต่อเนื่องด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ มีหน้าที่ในการปรับปรุงข้อมูลสำหรับการติดต่อให้เป็นปัจจุบันอยู่ตลอดเวลา เพื่อให้กระบวนการติดต่อพนักงานภายในหน่วยสามารถดำเนินได้อย่างต่อเนื่อง และสำเร็จลุล่วงในระยะเวลาที่คาดหวังในกรณีที่เกิดเหตุการณ์ฉุกเฉินและมีการประกาศใช้แผนบริหารความต่อเนื่องด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

ขั้นตอนการบริหารความต่อเนื่องด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ



แผนบริหารความต่อเนื่อง (Business Continuity Plan: BCP)

ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ กรมกิจการเด็กและเยาวชน

๑๙. Checklist ขั้นตอนการบริหารความต่อเนื่องและกอบกู้กระบวนการ ระยะสั้น ระยะกลาง ระยะยาว

ในการปฏิบัติการใดๆ ให้บุคลากรของหน่วยเทคโนโลยีสารสนเทศ คำนึงถึงความปลอดภัยในชีวิตของตนเองรวมทั้งบุคลากรอื่นๆ และปฏิบัติตามแนวทางและแผนเผชิญเหตุและขั้นตอนการปฏิบัติที่หน่วยกำหนดขึ้นอย่างเคร่งครัด

๑๙.๑ วันที่ ๑ (ภายใน ๒๔ ชั่วโมง: รวมทั้งรายงานสรุปที่ได้ดำเนินการไปตาม SLA ภายใน ๔ ชั่วโมง)

| ขั้นตอนและกิจกรรม | บทบาทความรับผิดชอบ | ดำเนินการแล้วเสร็จ | หมายเหตุ |
|---|---|--------------------------|----------|
| ๑. แจ้งเหตุฉุกเฉิน วิกฤติ ตามกระบวนการ Call Tree ภายหลังจากได้รับแจ้งจากหัวหน้าทีมคณะกรรมการความต่อเนื่องด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของหน่วยเทคโนโลยีสารสนเทศ | หัวหน้าทีมงานบริหารความต่อเนื่องด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ | <input type="checkbox"/> | |
| ๒. จัดประชุม หัวหน้าทีมงานบริหารความต่อเนื่องด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อประเมินความเสียหาย ผลกระทบต่อการดำเนินงานการให้บริการ และทรัพยากรสำคัญที่ต้องใช้ในการบริหารความต่อเนื่องด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ๒.๑ ทบทวนกระบวนการที่มีความเร่งด่วน หรือส่งผลกระทบอย่างสูงหากไม่ได้ดำเนินการเพื่อพิจารณาสิ่งที่ต้องดำเนินงานหรือปฏิบัติงานแบบ Manual (Manual Processing) | หัวหน้าทีมงานบริหารความต่อเนื่องด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ | <input type="checkbox"/> | |
| ๓. ระบุนและสรุปรายชื่อบุคลากรในหน่วยเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่ได้รับบาดเจ็บหรือเสียชีวิต | หัวหน้าทีมงานบริหารความต่อเนื่องด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ | <input type="checkbox"/> | |
| ๔. รายงานผู้ประสานงานคณะกรรมการความต่อเนื่องด้านเทคโนโลยีสารสนเทศทราบ โดยครอบคลุมประเด็นดังนี้ ๔.๑ จำนวนและรายชื่อบุคลากรที่ได้รับบาดเจ็บ / เสียชีวิต ๔.๒ ความเสียหายและผลกระทบต่อการดำเนินงานและการให้บริการ ๔.๓ ทรัพยากรสำคัญที่ต้องใช้ในการบริหารความต่อเนื่องด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ๔.๔ กระบวนการที่มีความเร่งด่วนและส่งผลกระทบอย่างสูงหากไม่ได้ดำเนินการและจำเป็นต้องดำเนินงานหรือปฏิบัติแบบ Manual | หัวหน้าทีมงานบริหารความต่อเนื่องด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ | <input type="checkbox"/> | |

| ขั้นตอนและกิจกรรม | บทบาทความรับผิดชอบ | ดำเนินการแล้วเสร็จ | หมายเหตุ |
|---|--|--------------------------|----------|
| ๕. สื่อสาร รายงานสถานการณ์แก่บุคลากรในหน่วยเทคโนโลยีสารสนเทศ ตามเนื้อหาและข้อความที่ได้รับการพิจารณาและเห็นชอบจาก หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ | หัวหน้าทีมงานบริหารความต่อเนื่อง ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ | <input type="checkbox"/> | |
| ๖. ประเมินและระบุกระบวนการหลักและงานเร่งด่วนที่จำเป็นต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๑-๕ วัน | หัวหน้าทีมงานบริหารความต่อเนื่อง ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ | <input type="checkbox"/> | |
| ๗. ประเมินศักยภาพและความสามารถของหน่วยเทคโนโลยีสารสนเทศ ในการดำเนินงานเร่งด่วนข้างต้นภายใต้ข้อจำกัดและสภาวะวิกฤต พร้อมระบุทรัพยากรจำเป็นต้องใช้ในการบริหารความต่อเนื่องด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ตามแผนการจัดหาทรัพยากร | หัวหน้าทีมงานบริหารความต่อเนื่อง ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ | <input type="checkbox"/> | |
| ๘. รายงานความคืบหน้าให้แก่ผู้ประสานงานคณะบริหารความต่อเนื่องด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อทราบ | หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่องด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ | <input type="checkbox"/> | |
| ๙. ติดต่อประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในการบริหารความต่อเนื่องด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้แก่ ๙.๑ สถานที่ที่ปฏิบัติงานสำรอง ๙.๒ วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ ๙.๓ เทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ ๙.๔ บุคลากรหลัก ๙.๕ คู่ค้า/ผู้ที่หน่วยเทคโนโลยีสารสนเทศให้และรับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย | หัวหน้าทีมงานบริหารความต่อเนื่อง ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ | <input type="checkbox"/> | |

| ขั้นตอนและกิจกรรม | บทบาทความรับผิดชอบ | ดำเนินการแล้วเสร็จ | หมายเหตุ |
|--|---|--------------------------|----------|
| <p>๑๐. ประเมินและวิเคราะห์สถานการณ์ และดำเนินการให้เกิดการใช้งานระบบอย่างต่อเนื่อง ในสิ่งที่สำคัญจำเป็นเร่งด่วน ในส่วนของงานด้านระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย (Internet / Network and Computer System) ที่หน่วยเทคโนโลยีสารสนเทศดูแลในปัจจุบัน</p> <p>๑๐.๑ รวมทั้งวิเคราะห์ ประเมินและดำเนินการ ในส่วนที่ต้องกู้คืนระบบตามแผนการกู้คืนระบบ (DRP: Disaster Recovery Plan)</p> | <p>หัวหน้าทีมงานบริหารความต่อเนื่องด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ</p> | <input type="checkbox"/> | |
| <p>๑๑. พิจารณาดำเนินการหรือปฏิบัติงานแบบ Manual เฉพาะงานเร่งด่วน หากไม่ดำเนินการ จะส่งผลกระทบต่ออย่างสูงและไม่สามารถรอดได้ ทั้งนี้ ต้องได้รับการอนุมัติ</p> | <p>หัวหน้าทีมงานบริหารความต่อเนื่องด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และผู้รับผิดชอบส่วนงาน</p> | <input type="checkbox"/> | |
| <p>๑๒. ระบุหน่วยงานที่เป็นคู่ค้า/ผู้ที่หน่วยเทคโนโลยีสารสนเทศ ให้และรับบริการเร่งด่วน เพื่อแจ้งสถานการณ์และแนวทางในการบริหารงานให้มีความต่อเนื่องตามความเห็นของคณะบริหารความต่อเนื่องด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ</p> | <p>หัวหน้าทีมงานบริหารความต่อเนื่องด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และผู้รับผิดชอบส่วนงาน</p> | <input type="checkbox"/> | |
| <p>๑๓. บันทึก (Log Book) และทบทวนกิจกรรมและงานต่างๆ ที่ทีมงานบริหารความต่อเนื่องด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ต้องดำเนินการ (พร้อมระบุรายละเอียดผู้ดำเนินการและเวลา) อย่างสม่ำเสมอ</p> | <p>หัวหน้าทีมงานบริหารความต่อเนื่องด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและผู้รับผิดชอบส่วนงาน</p> | <input type="checkbox"/> | |
| <p>๑๔. แจ้งสรุปสถานการณ์และขั้นตอนการดำเนินการสำหรับวันถัดไป ให้กับบุคลากรหลักเพื่อรับทราบและดำเนินการ อาทิ แจ้งวัน เวลา และสถานที่ที่ปฏิบัติงานสำรอง</p> | <p>หัวหน้าทีมงานบริหารความต่อเนื่อง</p> | <input type="checkbox"/> | |
| <p>๑๕. รายงานความคืบหน้าให้แก่ผู้ประสานงานคณะบริหารความต่อเนื่องด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ อย่างสม่ำเสมอหรือตามที่กำหนดไว้</p> | <p>หัวหน้าทีมงานบริหารความต่อเนื่องด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ</p> | <input type="checkbox"/> | |

๑๙.๒ วันที่ ๒ ถึงวันที่ ๗ (รวมรายงานสรุปที่ได้ดำเนินการไปตาม SLA ภายใน ๔ ชั่วโมงของวันที่ ๒ - ๗)

| ขั้นตอนและกิจกรรม | บทบาทความรับผิดชอบ | ดำเนินการแล้วเสร็จ | หมายเหตุ |
|--|---|--------------------------|----------|
| ๑. ติดตามสถานะภาพการกอบกู้คืนมาของ ทรัพยากรที่ได้รับผลกระทบ ประเมินความจำเป็น และระยะเวลาที่ต้องใช้ในการกอบกู้คืน | หัวหน้าทีมงานบริหารความ ต่อเนื่องด้านเทคโนโลยี สารสนเทศ | <input type="checkbox"/> | |
| ๒. ตรวจสอบประเมิน ความพร้อมและข้อจำกัด ในการจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในการบริหาร ความต่อเนื่องด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้แก่ ๒.๑ สถานที่ที่ปฏิบัติงานสำรอง ๒.๒ วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ ๒.๓ เทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ ๒.๔ บุคลากรหลัก ๒.๕ คู่ค้า/ผู้ที่หน่วยเทคโนโลยีสารสนเทศ ให้และรับ บริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย | หัวหน้าทีมงานบริหารความ ต่อเนื่องด้านเทคโนโลยี สารสนเทศ | <input type="checkbox"/> | |
| ๓. รายงานผู้ประสานงานคณะบริหารความต่อเนื่อง ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ถึงความพร้อม ข้อจำกัด และข้อเสนอแนะในการจัดหาทรัพยากรที่ จำเป็นต้องใช้ในการบริหารความต่อเนื่อง | หัวหน้าทีมงานบริหารความ ต่อเนื่องด้านเทคโนโลยี สารสนเทศ | <input type="checkbox"/> | |
| ๔. ประสานงานและดำเนินการจัดหาทรัพยากร ที่จำเป็นต้องใช้ในการบริหารความต่อเนื่องด้าน เทคโนโลยีสารสนเทศ ได้แก่ ๔.๑ สถานที่ที่ปฏิบัติงานสำรอง ๔.๒ วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ ๔.๓ เทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ ๔.๔ บุคลากรหลัก ๔.๕ คู่ค้า/ผู้ที่หน่วยเทคโนโลยีสารสนเทศ ให้และ รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย | หัวหน้าทีมงานบริหารความ ต่อเนื่องด้านเทคโนโลยี สารสนเทศ | <input type="checkbox"/> | |

| ขั้นตอนและกิจกรรม | บทบาทความรับผิดชอบ | ดำเนินการแล้วเสร็จ | หมายเหตุ |
|---|--|--------------------------|----------|
| <p>๕. ติดตามสถานะ / ประเมินและวิเคราะห์สถานการณ์และดำเนินการให้เกิดการใช้งานระบบอย่างต่อเนื่องในสิ่งที่สำคัญจำเป็นเร่งด่วน ในส่วนของงานด้านระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย (Internet / Network and Computer System) ที่หน่วยเทคโนโลยีสารสนเทศ ดูแลในปัจจุบัน</p> <p>๕.๑ รวมทั้งวิเคราะห์ ประเมินและดำเนินการในส่วนที่ต้องตามแผนกู้คืนระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ IT (DRP: Disaster Recovery Plan) (ถ้ามี)</p> | <p>หัวหน้าทีมงานบริหารความต่อเนื่องด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและผู้รับผิดชอบส่วนงาน</p> | <input type="checkbox"/> | |
| <p>๖. ดำเนินการกอบกู้และจัดหาข้อมูลและรายงานต่าง ๆ ที่จำเป็นต้องใช้ในการดำเนินงานและให้บริการ ตามตารางในหัวข้อที่ ๑๕ ความต้องการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่หน่วยเทคโนโลยีสารสนเทศต้องใช้ดำเนินการ</p> | <p>หัวหน้าทีมงานบริหารความต่อเนื่องด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และผู้รับผิดชอบส่วนงาน</p> | <input type="checkbox"/> | |
| <p>๗. ดำเนินการและให้บริการภายใต้ทรัพยากรที่จัดหาเพื่อบริหารความต่อเนื่อง</p> <p>๗.๑ สถานที่ที่ปฏิบัติงานสำรอง</p> <p>๗.๒ วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ</p> <p>๗.๓ เทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ</p> <p>๗.๔ บุคลากรหลัก</p> <p>คู่ค้า/ผู้ที่หน่วยเทคโนโลยีสารสนเทศ ให้และรับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</p> | <p>หัวหน้าทีมงานบริหารความต่อเนื่อง ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และผู้รับผิดชอบส่วนงาน</p> | <input type="checkbox"/> | |
| <p>๘. แจ้งสถานการณ์และแนวทางในการบริหารความต่อเนื่องกับคู่ค้า/ผู้ที่หน่วยเทคโนโลยีสารสนเทศ ให้และรับบริการ</p> | <p>หัวหน้าทีมงานบริหารความต่อเนื่อง ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและผู้รับผิดชอบส่วนงาน</p> | <input type="checkbox"/> | |
| <p>๙. บันทึก (Log Book) และทบทวนกิจกรรมและงานต่าง ๆ ที่ทีมงานบริหารความต่อเนื่องด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ของส่วนงาน (พร้อมระบุรายละเอียด ผู้ดำเนินการและเวลาอย่างสม่ำเสมอ)</p> | <p>หัวหน้าทีมงานบริหารความต่อเนื่อง ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และผู้รับผิดชอบส่วนงาน</p> | <input type="checkbox"/> | |

| ขั้นตอนและกิจกรรม | บทบาทความรับผิดชอบ | ดำเนินการแล้วเสร็จ | หมายเหตุ |
|---|--|--------------------------|----------|
| ๑๐. แจกสรุปลงสถานการณและขั้นตอนการดำเนินการต่อไปสำหรับในวันถัดไปให้กับบุคลากรในสำนักงาน | หัวหน้าทีมงานบริหารความต่อเนื่อง ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ | <input type="checkbox"/> | |
| ๑๑. รายงานความคืบหน้าให้แก่ผู้ประสานงานคณะบริหารความต่อเนื่องด้านเทคโนโลยีสารสนเทศตามเวลาที่ได้กำหนดไว้ | หัวหน้าทีมงานบริหารความต่อเนื่องด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ | <input type="checkbox"/> | |

๑๙.๓ วันที่ ๘ ถึงวันที่ ๑๕ ในช่วงการตอบสนอง (รวมรายงานสรุปที่ได้ดำเนินการไปตาม SLA ภายใน ๔ ชั่วโมงของวันที่ ๘ ถึง วันที่ ๑๕ ในช่วงการตอบสนอง)

| ขั้นตอนและกิจกรรม | บทบาทความรับผิดชอบ | ดำเนินการแล้วเสร็จ | หมายเหตุ |
|--|--|--------------------------|----------|
| ๑. ติดตามสถานที่และสภาพการกอบกู้คืนมาของทรัพยากรที่ได้รับผลกระทบ ประเมินความจำเป็นและระยะเวลาที่ต้องใช้ในการกอบกู้คืน | หัวหน้าทีมงานบริหารความต่อเนื่อง ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและผู้รับผิดชอบส่วนงาน | <input type="checkbox"/> | |
| ๒. ระบุทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้เพื่อดำเนินงานและให้บริการตามปกติ | หัวหน้าทีมงานบริหารความต่อเนื่อง ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและผู้รับผิดชอบส่วนงาน | <input type="checkbox"/> | |
| ๓. รายงานผู้ประสานงานคณะบริหารความต่อเนื่องด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ สถานะสภาพการกอบกู้คืนมาของทรัพยากรที่ได้รับผลกระทบและทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้เพื่อดำเนินงานและให้บริการตามปกติ | หัวหน้าทีมงานบริหารความต่อเนื่องด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ | <input type="checkbox"/> | |
| ๔. ประสานงานและดำเนินการจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้เพื่อดำเนินงานและให้บริการตามปกติ ๔.๑ สถานที่ที่ปฏิบัติงานสำรอง ๔.๒ วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ ๔.๓ เทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ ๔.๔ บุคลากรหลัก ๔.๕ คู่ค้า/ผู้ที่หน่วยเทคโนโลยีสารสนเทศ ให้และรับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ๔.๖ ด้านการทำสัญญางบประมาณ การเงิน บัญชีบุคลากร พัสดุ จัดซื้อจัดจ้าง | หัวหน้าทีมงานบริหารความต่อเนื่องด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ | <input type="checkbox"/> | |

| ขั้นตอนและกิจกรรม | บทบาทความรับผิดชอบ | ดำเนินการแล้วเสร็จ | หมายเหตุ |
|--|--|--------------------------|----------|
| <p>๕. ติดตามสถานะ / ประเมินและวิเคราะห์สถานการณ์และดำเนินการให้เกิดการใช้งานระบบอย่างต่อเนื่องในสิ่งที่สำคัญจำเป็นเร่งด่วน</p> <p>ในส่วนของงานด้านระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย (Internet /Network and Computer System) ที่หน่วยเทคโนโลยีสารสนเทศ ดูแลในปัจจุบัน</p> <p>๕.๑ รวมทั้งวิเคราะห์ ประเมินและดำเนินการในส่วนที่ต้องกู้คืนระบบตามแผนการกู้คืนระบบ (DRP : Disaster Recovery Plan) (ถ้ามี)</p> <p>๕.๒ วิเคราะห์ประเมินด้านการ MA : Maintenance ระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย Internet / Computer and Network System รวมทั้งสัญญาต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง</p> | <p>หัวหน้าทีมงานบริหารความต่อเนื่อง ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ</p> | <input type="checkbox"/> | |
| <p>๖. แจ้งสรุปสถานการณ์และการเตรียมความพร้อมด้านทรัพยากรต่างๆ เพื่อดำเนินงานและให้บริการตามปกติ ให้กับบุคลากรในหน่วยเทคโนโลยีสารสนเทศ</p> | <p>หัวหน้าทีมงานบริหารความต่อเนื่องด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ</p> | <input type="checkbox"/> | |
| <p>๗. บันทึก (Log Book) และทบทวนกิจกรรมและงานต่างๆ ที่ทีมบริหารความต่อเนื่องด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ส่วนงาน (พร้อมระบุรายละเอียดผู้ดำเนินการและเวลาอย่างสม่ำเสมอ)</p> | <p>หัวหน้าทีมงานบริหารความต่อเนื่อง ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และผู้รับผิดชอบส่วนงาน</p> | <input type="checkbox"/> | |
| <p>๘. รายงานความคืบหน้าให้แก่ผู้ประสานงานคณะบริหารความต่อเนื่องด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ตามเวลาที่ได้กำหนดไว้</p> | <p>หัวหน้าทีมงานบริหารความต่อเนื่อง ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ</p> | <input type="checkbox"/> | |

๑๙.๕ ตารางกำหนดการทดสอบแผนรองรับการดำเนินงานธุรกิจอย่างต่อเนื่อง

| ลำดับ | การทดสอบ | ประเภทการทดสอบ | กำหนดวันเวลาในการทดสอบ | ผลการทดสอบ |
|-------|--|---|------------------------|---|
| ๑. | ความเสียหายที่เกิดกับสถานที่ทำงาน (รวมถึงเอกสารข้อมูลสำคัญ) | ๑. แบบบันทึกการขอเข้าใช้สถานที่ที่ปฏิบัติงานสำรองชั่วคราว ๒. การทดสอบความพร้อมของสถานที่ที่ปฏิบัติงานสำรองชั่วคราว | กรกฎาคม ๒๕๖๙ | <input type="checkbox"/> ผ่าน <input type="checkbox"/> ไม่ผ่าน |
| ๒. | คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่างๆ ที่จำเป็นต้องใช้ | มีเอกสารจำนวนทรัพยากรที่ต้องใช้และวิธีการจัดหาให้ได้มาซึ่งวัสดุอุปกรณ์ที่จำเป็น | สิงหาคม ๒๕๖๙ | <input type="checkbox"/> ผ่าน <input type="checkbox"/> ไม่ผ่าน |
| ๓. | ความสูญเสียบุคลากรสำคัญ | มีเอกสารรายชื่อการติดต่อบุคลากรหลักและบุคลากรสำรองของกระบวนการหลักที่สำคัญ | สิงหาคม ๒๕๖๙ | <input type="checkbox"/> ผ่าน <input type="checkbox"/> ไม่ผ่าน |
| ๔. | ความขัดข้องของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ IT / Network / ข้อมูลสำคัญ | การทดสอบแผนรองรับการดำเนินการปฏิบัติงานต่อเนื่อง | สิงหาคม ๒๕๖๙ | <input type="checkbox"/> ผ่าน <input type="checkbox"/> ไม่ผ่าน |
| ๕. | ผู้ให้บริการไม่สามารถให้บริการกับหน่วยเทคโนโลยีสารสนเทศได้ | คู่มือการทดสอบใช้งานระบบสำรองและการ Link ระบบและข้อมูลต่างๆ | สิงหาคม ๒๕๖๙ | <input type="checkbox"/> ผ่าน <input type="checkbox"/> ไม่ผ่าน |
| ๖. | กรณี ที่ หน่วยเทคโนโลยีสารสนเทศไม่สามารถให้บริการกู้คืนระบบได้ | คู่มือการกู้คืนระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ IT ระบบแผนกู้คืนระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (DRP) | กรกฎาคม ๒๕๖๙ | <input type="checkbox"/> ผ่าน <input type="checkbox"/> ไม่ผ่าน |
| ๗. | สิ่งที่ต้องใช้เมื่อเกิดเหตุการณ์วิกฤต | ๑. แผน BCP ๒. Call Tree ๓. รายชื่อผู้ให้/รับบริการของหน่วยเทคโนโลยีสารสนเทศ พร้อมช่องทางติดต่อสื่อสารของแต่ละหน่วยงาน ๔. เอกสารยืนยันการอนุมัติให้ใช้อาคารสถานที่ที่ปฏิบัติงานชั่วคราว | กรกฎาคม ๒๕๖๙ | <input type="checkbox"/> ผ่าน <input type="checkbox"/> ไม่ผ่าน |

๒๐. แผนการสื่อสารของหน่วยงาน

ในช่วงเวลาที่เกิดเหตุการณ์ความเสียหายเกิดขึ้น สิ่งสำคัญสำหรับหน่วยเทคโนโลยีสารสนเทศ คือการสื่อสารข้อความสำคัญ (Key Messages) ให้ผู้บริการ/ผู้ใช้บริการของตนทราบอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อให้ผู้ให้บริการและผู้รับบริการเหล่านั้นได้รับทราบถึงสถานการณ์และข้อชี้แนะพิเศษในการดำเนินการ จึงจำเป็นต้องมีแผนการสื่อสารของหน่วยงานเตรียมการไว้ล่วงหน้า แผนการสื่อสารของหน่วยเทคโนโลยีสารสนเทศ ควรประกอบด้วย แผนการสื่อสารที่จะดำเนินการและข้อความที่มีการร่างไว้ล่วงหน้า รวมถึงคำถามที่พบบ่อย ภายใต้สถานการณ์เหตุการณ์ความเสียหายที่แตกต่างกัน ดังนั้น เมื่อมีการประกาศใช้แผนบริหารความต่อเนื่องด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (Business Continuity Management : BCP) ให้ปฏิบัติดังนี้

๑. เจ้าหน้าที่ประจำอยู่ที่สถานที่ทำงานหลัก (Primary Site) จะต้องนำป้ายประกาศติดไว้ใกล้สถานที่ทำการเดิมเพื่อให้ผู้มาติดต่อรับทราบถึงที่ทำการชั่วคราว

ตัวอย่างเนื้อหาของป้ายประกาศ

จากวันที่ หน่วยสารสนเทศและเทคโนโลยี กรม ดย. ได้ย้ายที่ทำการเป็นการชั่วคราวไปที่
เลขที่ อาคาร ถนน หมายเลขโทรศัพท์

หมายเลขโทรสาร

๒. ผู้ประสานงาน BCP นำแบบฟอร์มหนังสือขออนุญาตเข้าปฏิบัติงาน ณ อาคารสถานที่ที่ปฏิบัติงานสำรองชั่วคราว (ที่ได้จัดทำและเก็บไว้) มากรอกด้วยลายมือ และลงลายมือชื่อเจ้าหน้าที่บริหารฝ่ายเพื่อดำเนินการนำไปยังอาคารสถานที่ที่ปฏิบัติงานสำรองชั่วคราว (เนื่องด้วยเวลาเกิดเหตุอาจไม่มีระบบจัดพิมพ์หนังสือ ขออนุญาตเข้าปฏิบัติงานจึงควรจัดทำไว้ล่วงหน้า และจัดเก็บ ๑ ชุดที่บ้านของผู้ประสานงาน BCP กรณีเหตุการณ์เกิดหลังเวลาทำการ)

๓. เมื่อไปถึงอาคารสถานที่ปฏิบัติงานสำรองชั่วคราว นำแบบฟอร์มจดหมายและแจ้งหน่วยงานส่วนกลางการส่งย้ายสถานที่ปฏิบัติงาน จัดส่งโทรสารให้กับหน่วยงานส่วนกลางเพื่อแจ้งแก่หน่วยงานภายในสถาบัน

๔. ผู้ประสานงาน BCP จัดทำหนังสือติดต่อคู่ค้า หน่วยงานที่หน่วยเทคโนโลยีสารสนเทศ ให้/รับบริการให้ทราบการเปลี่ยนแปลงสถานที่ปฏิบัติงาน หากเครื่องคอมพิวเตอร์และเครื่องโทรสารยังไม่สามารถใช้งานได้ระหว่างนั้นอาจจะแจ้งทางโทรศัพท์ก่อน

๕. ณ อาคารสถานที่ปฏิบัติงานสำรองชั่วคราว ผู้ประสานงาน BCP จัดทำประกาศแจ้งให้ทราบว่า มีบริการใดบ้างที่ยังให้บริการอยู่และระบบใดใช้งานได้ ระบบใดยังใช้การไม่ได้ อาจมีความล่าช้าหรือต้องรอคอยเป็นเวลาเท่าไร

๖. จัดให้มีการตอบรับโทรศัพท์แจ้งการย้ายสถานที่และบริการ ที่ยังให้บริการอยู่หรือบริการใดสามารถใช้ได้ ณ สถานที่ใดทดแทนได้แผนบริหารความต่อเนื่อง (Business Continuity Plan: BCP) ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

