

YUZU GROUP

แผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง

(Business Continuity Plan)

บริษัท สัมผัส จำกัด

คำนำ

คณะกรรมการบริษัทเป็นผู้รับผิดชอบในการกำหนดกลยุทธ์และความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Management: BCM) ของบริษัท ตลอดจนจัดสรรทรัพยากรและงบประมาณแก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องอย่างเพียงพอ นอกจากนี้ ต้องจัดให้มีการติดตามการปฏิบัติให้เป็นไปตามนโยบายและแผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (Business Continuity Planning : BCP) ทั้งนี้ คณะกรรมการบริษัทอาจแต่งตั้งคณะทำงานเป็นผู้รับผิดชอบงานด้านปฏิบัติการได้แต่จะต้องติดตามดูแลการดำเนินการดังกล่าว

Business Continuity Planning (BCP) เป็นขั้นตอนของการจัดทำแผนงานที่เป็นลายลักษณ์อักษรที่กำหนดรายละเอียดขั้นตอนการดำเนินการ เพื่อรองรับหรือเรียกคืนการดำเนินงานของงานที่สำคัญของบริษัทให้กลับคืนสู่ภาวะปกติ และสามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างต่อเนื่อง ซึ่งจะครอบคลุมถึงการระบุขั้นตอนวิธีการเรียกคืนการดำเนินงานของงานที่สำคัญและกำหนดบทบาทหน้าที่ของแต่ละบุคคลให้ชัดเจน รวมไปถึงการติดต่อสื่อสารและประชาสัมพันธ์ เพื่อให้เจ้าหน้าที่หรือบุคลากร เข้าใจถึงบทบาทและหน้าที่ของตนเมื่อเกิดเหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดการหยุดชะงักการดำเนินงานขึ้น นอกจากนี้ ต้องมีการกำหนดทรัพยากรที่จำเป็นสำหรับการดำเนินการตาม BCP

ขอบเขต (Scope)

แผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง ที่ได้จัดทำขึ้นจะครอบคลุมระบบงาน Enterprise Resource Planning และระบบที่สำคัญต่างๆ ที่ดูแลรับผิดชอบ โดยสามารถรองรับภาวะวิกฤติหรือเหตุการณ์ร้ายแรงต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้นกับบริษัท ได้ โดยแผนดังกล่าวจะครอบคลุมถึงเรื่องบุคลากร ทรัพยากร บริการ และการดำเนินการต่างๆ ที่จำเป็น เพื่อให้มั่นใจว่าเมื่อมีเหตุการณ์ร้ายแรงเกิดขึ้น ระบบงานที่สำคัญของบริษัทจะต้องกลับมาดำเนินงานได้ในระยะเวลาที่เหมาะสมและให้มีการขายสินค้าแก่ลูกค้าได้อย่างต่อเนื่อง

วัตถุประสงค์ (Objective)

1. เพื่อให้มั่นใจว่าในกรณีที่มีเหตุการณ์ร้ายแรงหรือภาวะวิกฤติที่ทำให้การปฏิบัติงานตามปกติต้องหยุดชะงัก ระบบงานที่สำคัญขององค์กรจะสามารถฟื้นฟูได้ในระยะเวลาที่กำหนด
2. เพื่อให้องค์กรมีการเตรียมพร้อมล่วงหน้าในการรับมือกับเหตุการณ์ความเสียหายต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้น และไม่สามารถคาดการณ์ได้
3. เพื่อควบคุมและบรรเทาความเสียหาย รวมไปถึงลดผลกระทบต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้น เช่น การสูญเสียบุคลากร และทรัพย์สิน เป็นต้น

คำจำกัดความที่เกี่ยวข้อง

คำจำกัดความ	ความหมาย
ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ (Operational Risk)	ความเสี่ยงที่จะเกิดความเสียหายอันเนื่องมาจากการขาดการกำกับดูแลและการควบคุมกิจการที่ดี หรือขาดธรรมาภิบาลในองค์กร โดยอาจเกี่ยวข้องกับกระบวนการภายใน คน ระบบงาน หรือเหตุการณ์ภายนอก ทั้งนี้ ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการนั้นรวมถึงความเสี่ยงกฎหมาย แต่ไม่รวมความเสี่ยงด้านชื่อเสียง
ความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity)	สถานะของการดำเนินธุรกิจที่เป็นไปอย่างต่อเนื่อง ไม่มีการหยุดชะงัก
การบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Management: BCM)	แนวทางในการกำหนดนโยบาย มาตรฐาน และกระบวนการทำงานของทั้งองค์กร เพื่อให้มั่นใจว่าในกรณีที่มีเหตุการณ์ที่ทำให้การปฏิบัติงานตามปกติต้องหยุดชะงักลง ธุรกิจรรมงานที่สำคัญ (Critical Business Functions) หรือผลิตภัณฑ์ที่สำคัญขององค์กร จะ

คำจำกัดความ	ความหมาย
	สามารถดำเนินการได้อย่างต่อเนื่องหรือกลับมาดำเนินการได้ในเวลาที่เหมาะสม
แผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (Business Continuity Plan: BCP)	แผนงานที่เป็นลายลักษณ์อักษรที่กำหนดขั้นตอน และกระบวนการทำงานในการเรียกคืนการดำเนินงานให้กลับสู่ภาวะปกติ เพื่อช่วยให้ธุรกิจสามารถดำเนินการได้อย่างต่อเนื่อง เมื่อเกิดเหตุหยุดชะงักการดำเนินงานขึ้น
การหยุดชะงักการดำเนินงานที่สำคัญ (Major Operational Disruptions)	การหยุดชะงักการดำเนินงานที่สำคัญที่อาจเกิดจากเหตุการณ์ ภาวะวิกฤติหรือปัจจัยภายนอกต่างๆ ที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานขององค์กรอย่างมีนัยสำคัญ ทั้งภัยธรรมชาติ อัคคีภัย การก่อวินาศกรรม การจลาจล และการเกิดโรคระบาด เป็นต้น ซึ่งหากมีเหตุการณ์ดังกล่าวขึ้น ก็อาจทำให้องค์กรไม่สามารถให้บริการลูกค้าได้อย่างต่อเนื่อง
ผลิตภัณฑ์ บริการ/ธุรกรรมงานที่สำคัญ (Critical Products Services/Business Functions)	การจำหน่ายสินค้า บริการ/ธุรกรรมงานซึ่งหากมีการหยุดชะงักเกิดขึ้นอาจส่งผลกระทบต่อการทำงานของธุรกิจ ชื่อเสียง ฐานะ และผลการดำเนินงานขององค์กรอย่างมีนัยสำคัญ
การวิเคราะห์ผลกระทบทางธุรกิจ (Business Impact Analysis: BIA)	กระบวนการวิเคราะห์และวัดผลกระทบหรือความสูญเสียทางธุรกิจที่เกิดจากการหยุดชะงักการดำเนินงาน ทั้งในเชิงปริมาณและคุณภาพ
เป้าหมายสำหรับการเรียกคืนการดำเนินงาน (Recovery Objectives)	การกำหนดเป้าหมายสำหรับการเรียกคืนการดำเนินงาน ซึ่งประกอบด้วยกลยุทธ์การเรียกคืนการดำเนินงาน (Recovery Strategy) และระยะเวลาหยุดดำเนินงานที่ยอมรับได้
กลยุทธ์การเรียกคืนการดำเนินงาน (Recovery Strategy)	แนวทางในการตอบสนองต่อการหยุดชะงักการดำเนินงานที่สำคัญ
ระยะเวลาสูงสุดที่กู้ข้อมูลได้ (Recovery Time Objectives: RTO)	ระยะเวลาที่ใช้ในการกู้คืนข้อมูลนับจากเวลาที่เกิดเหตุการณ์จนกระทั่งสามารถกลับมาใช้งานได้เป็นปกติ
ระยะเวลาสูงสุดที่ยอมให้ข้อมูลเสียหาย (Recovery Point Objective (RPO)	ระยะเวลาสูงสุดที่ยอมให้ข้อมูลเสียหาย ซึ่งอาจกำหนดตามรอบระยะเวลาการ Backup ของบริษัท

คำจำกัดความ	ความหมาย
ศูนย์ปฏิบัติงานสำรอง (Disaster Recovery Site)	สถานที่ปฏิบัติงานทดแทนและดำเนินธุรกิจเมื่อสถานที่ปฏิบัติงานหลักไม่สามารถดำเนินการได้ตามปกติ

แผนการทำงาน

ขั้นตอนที่ 1 การประเมินระดับโอกาสและผลกระทบที่อาจเกิดขึ้น

เป็นการประเมินความเสี่ยงของเหตุการณ์ โดยพิจารณาระดับของโอกาสและผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นกับองค์กร หากมีเหตุการณ์หรือภาวะวิกฤติ เกิดขึ้น

1. ประเมินระดับโอกาส พิจารณาถึงระดับความน่าจะเป็นของโอกาสที่จะเกิดเหตุการณ์หรือภาวะวิกฤตินั้นๆ ขึ้น โดยคำนึงถึงความยากง่ายในการเกิดและความถี่ของเหตุการณ์ที่เคยเกิดขึ้นในอดีต
2. ประเมินระดับผลกระทบ พิจารณาถึงระดับของผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นต่อองค์กรในภาพรวม เมื่อเกิดเหตุการณ์ความเสียหายหรือภาวะวิกฤติในแง่ความเสียหายของทรัพย์สิน ผลกระทบด้านการเงิน ชื่อเสียงของบริษัท รวมถึงผลกระทบต่อธุรกิจ
3. ตารางที่ 1 ตารางแสดงการประเมินระดับโอกาสที่จะเกิดเหตุการณ์และผลกระทบของเหตุการณ์

โอกาสที่จะเกิดเหตุการณ์		ผลกระทบของเหตุการณ์		
ระดับ	ความเป็นไปได้	ระดับ	ความเสียหายที่อาจเกิดขึ้น	ระยะเวลาหยุดดำเนินงาน
H	สูง	H	เสียหายมากจนต้องปิดกิจการชั่วคราว	มากกว่า 1 วัน
L	ต่ำ	L	เสียหายแต่สามารถควบคุมสถานการณ์ได้	ไม่เกิน 1 วัน

ประเมินระดับโอกาสที่จะเกิดเหตุการณ์และระดับผลกระทบของเหตุการณ์ที่อาจเกิดขึ้นแก่องค์กรลงใน
Template 1

Template 1 ตารางประเมินระดับโอกาสและผลกระทบของเหตุการณ์หรือภาวะวิกฤติ

เหตุการณ์	ระดับโอกาส (H-L)	ระดับผลกระทบ (H-L)
1. แผ่นดินไหว	L	L
2. เพลิงไหม้	L	H
3. น้ำท่วม	L	L
4. ฐานข้อมูลเสียหาย /ไม่สามารถเข้าถึงข้อมูลได้	L	H
5. ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ล่ม	L	H
6. โรคระบาด	L	H

ตารางที่ 2 ตาราง Risk Assessment แสดงระดับโอกาสและผลกระทบของเหตุการณ์

โอกาส \ ผลกระทบ	LOW	HIGH
HIGH	Manage	Reduce
LOW	Accept	BCP

หมายเหตุ : Accept คือ เหตุการณ์ที่มีโอกาสเกิดขึ้นน้อยและส่งผลกระทบต่อองค์กรในระดับต่ำ
จึง

ไม่ส่งผลกระทบต่อการทำงานขององค์กรมากนัก และเป็นความเสี่ยง
ที่ ยอมรับได้ในองค์กรทั่วไป

Manage คือ เหตุการณ์ที่มีโอกาสเกิดขึ้นสูง แต่ส่งผลกระทบต่อองค์กรในระดับต่ำ จึง
ควรมีการบริหารจัดการภายในองค์กรเพื่อลดโอกาสในการเกิดเหตุการณ์
ดังกล่าว เช่น การพัฒนากระบวนการทำงานใหม่เพื่อลดข้อผิดพลาด เป็น
ต้น

Reduce คือ เหตุการณ์ที่มีโอกาสเกิดขึ้นสูงและมีผลกระทบต่อองค์กรในระดับสูง ควร
หาวิธีการหรือเครื่องมือควบคุมติดตามอย่างระมัดระวัง เพื่อลดโอกาส
และผลกระทบจากเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น โดยอาจเลือกให้ผู้ที่มีความชำนาญ

ในการจัดการด้านต่างๆ ทำงานแทน เช่น จัดหา Outsource หรือ ทำประกันภัยเพื่อลดผลกระทบ เป็นต้น

BCP คือ เหตุการณ์ที่มีโอกาสเกิดขึ้นน้อยหรือแทบไม่มีโอกาสเกิดขึ้น แต่หากเกิดเหตุการณ์นั้นขึ้น จะส่งผลกระทบต่อองค์กรในระดับสูงหรือสร้างความเสียหายเป็นอย่างมากจนอาจต้องหยุดหรือปิดกิจการ จึงจำเป็นต้องมี BCP รองรับ

ดังนั้น เหตุการณ์ที่โอกาสและผลกระทบตกอยู่ในช่วง BCP ตามตารางที่ 2 Risk Assessment องค์กรจึงจำเป็นต้องจัดให้มีการควบคุมและรองรับสภาวะการต่างๆ ในกรณีที่เกิดเหตุการณ์ขึ้นเพื่อลดความสูญเสียและองค์กรสามารถดำเนินธุรกิจไปได้อย่างต่อเนื่องโดยการจัดทำ BCP

ขั้นตอนที่ 2 การวิเคราะห์และประเมินผลกระทบทางธุรกิจของธุรกิจ

การวิเคราะห์และประเมินผลกระทบทางธุรกิจ หรือความเสียหายที่อาจเกิดขึ้น ต้องมีการพิจารณาถึงผลกระทบเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ รวมถึงต้องพิจารณาทั้งปัจจัยภายในและภายนอก

การวิเคราะห์และประเมินผลกระทบทางธุรกิจ (Business Impact Analysis : BIA) ของเหตุการณ์ความเสียหาย

เมื่อมีเหตุการณ์ที่ต้องมี BCP รองรับจากการวิเคราะห์ Risk Assessment ในขั้นตอนที่ 1 และได้นำเหตุการณ์เหล่านั้นมาประเมินผลกระทบทางธุรกิจด้านต่างๆ เพื่อให้ทราบระดับผลกระทบต่อการค้าดำเนินธุรกิจของบริษัท โดยแบ่งผลกระทบออกเป็นผลกระทบเชิงคุณภาพและผลกระทบเชิงปริมาณ ดังนั้น

ผลกระทบ	ความหมาย/แนวทางพิจารณา
เชิงคุณภาพ	
ผลกระทบต่อพนักงาน	พนักงานได้รับผลกระทบด้านร่างกายและจิตใจ
ผลกระทบต่อการค้าดำเนินธุรกิจ	ผลกระทบที่เกิดต่อการดำเนินธุรกิจขององค์กร เช่น ไม่สามารถขายสินค้าหรือให้บริการได้ตามปกติ
ผลกระทบต่อชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือ	มีการลงข่าวที่เป็นผลเสียต่อบริษัทในหนังสือพิมพ์ นิตยสาร และสื่อออนไลน์
ผลกระทบต่อความพึงพอใจของลูกค้า	ลูกค้าไม่สามารถซื้อสินค้าหรือใช้บริการของบริษัทได้

ผลกระทบ	ความหมาย/แนวทางพิจารณา
ผลกระทบทางด้านกฎหมาย	มีการแจ้งเตือนการกระทำฝ่าฝืนกฎหมายจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
ผลกระทบเชิงปริมาณ	
รายได้ที่อาจสูญเสียไป	รายได้ขององค์กรที่อาจสูญเสียไป เนื่องจากการหยุดชะงักการดำเนินงาน
ค่าใช้จ่ายที่อาจเกิดขึ้น	ความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นหากเกิดเหตุการณ์ รวมถึงค่าใช้จ่ายในการกอบกู้สถานการณ์ให้กลับมาดำเนินงานได้ตามปกติ

การกำหนดระยะเวลาหยุดดำเนินงานที่ยอมรับได้

การกำหนดระยะเวลาที่ยอมรับให้กระวนการปฏิบัติงานที่สำคัญนั้นๆ เกิดการหยุดชะงักหรือระยะเวลาสูงสุดที่ยอมให้ข้อมูลเสียหาย และระยะเวลาที่ใช้ในการกู้คืนข้อมูลนับจากเวลาที่เกิดเหตุการณ์ จนกระทั่งสามารถกลับมาใช้งานได้เป็นปกติ ต้องพิจารณาโดยคำนึงถึงระยะเวลาขั้นต่ำที่สุดที่ยอมรับให้ธุรกรรมหยุดชะงักได้ตั้งแต่เริ่มเหตุการณ์หรือภาวะวิกฤติ จนกระทั่งสามารถกลับมาให้บริการผู้ใช้งาน หรือดำเนินงานได้ตามปกตินั้น ทางบริษัทกำหนดให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องร่วมกันพิจารณาและให้สอดคล้องตามนโยบายของแผนกเทคโนโลยีสารสนเทศ

ขั้นตอนที่ 3 การจัดทำแผนการรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (Business Continuity Plan Development)

เป็นขั้นตอนของการจัดทำแผนงานที่เป็นลายลักษณ์อักษรที่กำหนดรายละเอียดขั้นตอนการดำเนินการ เพื่อรองรับหรือเรียกคืนการดำเนินงานของระบบปฏิบัติงานและระบบคอมพิวเตอร์ที่สำคัญขององค์กรให้กลับคืนสู่ภาวะปกติ และสามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างต่อเนื่อง ซึ่งจะครอบคลุมถึงการระบุขั้นตอนวิธีการเรียกคืนการดำเนินงานของระบบปฏิบัติงานและระบบคอมพิวเตอร์ที่สำคัญและกำหนดบทบาทหน้าที่ของแต่ละบุคคลให้ชัดเจน รวมไปถึงการติดต่อสื่อสารและประชาสัมพันธ์เพื่อให้เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรเหล่านั้นเข้าใจถึงบทบาทและหน้าที่ของแต่ละบุคคลให้ชัดเจน รวมไปถึงการติดต่อสื่อสารและประชาสัมพันธ์ เพื่อให้เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรเหล่านั้นเข้าใจถึงบทบาทและหน้าที่ของตนเมื่อเกิดเหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดการหยุดชะงักการดำเนินงานขึ้น นอกจากนี้ ต้องมีการกำหนดทรัพยากรที่จำเป็นสำหรับการดำเนินการตาม BCP

แผนรองรับการดำเนินธุรกิจต่อเนื่อง ได้แก่ กรณีเหตุการณ์เพลิงไหม้

จากการประเมินโอกาสและผลกระทบสถานการณ์ที่จะต้องจัดทำแผนรองรับการดำเนินธุรกิจต่อเนื่อง ได้แก่ กรณีเหตุการณ์เพลิงไหม้ ซึ่งมีรายละเอียดและการดำเนินงานดังนี้

1) การระบุเหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดผลเสียหายกรณีเพลิงไหม้

กรณีที่เกิดเพลิงไหม้อาคารและสินทรัพย์ของบริษัทฯ ซึ่งครอบคลุมถึงสถานที่ดังนี้

สถานที่	ผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจต่อเนื่อง	แผนดำเนินงาน
- อาคารสำนักงานใหญ่ ที่อยู่: เลขที่ 188/5-7,17 ถนน จรัลเมือง แขวงวังใหม่ เขต ปทุมวัน กรุงเทพมหานคร 10330	Net Work ของบริษัทฯ เสียหาย - กรณีอนุญาตให้ใช้เครือข่าย อินเทอร์เน็ตส่วนตัวในกรณีที่ Network Room เสียหาย ○ Dynamic 365 ○ Chocco ○ Tiger Soft	<ul style="list-style-type: none">การดำเนินการหากอินเทอร์เน็ตเสียหายให้ใช้อินเทอร์เน็ตส่วนตัวในการปฏิบัติงาน เพื่อแก้ไขปัญหาดังกล่าว โดยพนักงานสามารถ Work form home หรือปฏิบัติงาน สำนักงานชั่วคราว (ตามประกาศ)
	ระบบการจัดหาวัตถุดิบให้ลูกค้าไม่สามารถดำเนินการได้	<ul style="list-style-type: none">แจ้งพนักงานแผนกจัดซื้อให้ใช้อินเทอร์เน็ตส่วนตัวในการปฏิบัติงาน โดยพนักงานสามารถ Work from home หรือ ปฏิบัติงาน สำนักงานชั่วคราว (ตามประกาศ) เพื่อให้สามารถดำเนินการกับ Supplier โดยสอบถามความคืบหน้าและประสานงานผู้รับผิดชอบเกี่ยวกับหนครอบส่งวัตถุดิบ
	ระบบการจัดเก็บเงินและจ่ายชำระเงินไม่สามารถดำเนินการได้	<ul style="list-style-type: none">แจ้งพนักงานด้านสนับสนุนให้ใช้อินเทอร์เน็ตส่วนตัวในการปฏิบัติงาน โดยพนักงานสามารถ Work from home หรือ ปฏิบัติงาน สำนักงานชั่วคราว (ตามประกาศ) เพื่อให้สามารถดำเนินการด้านเอกสารได้และจัดทำเอกสารแบบ Manual ไปก่อน โดยแจ้งแผนก

สถานที่	ผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจต่อเนื่อง	แผนดำเนินงาน
	ระบบการจ่ายเงินเดือนไม่สามารถใช้งานได้	<p>เทคโนโลยีสารสนเทศและ/หรือแผนกบัญชี/การเงินรับทราบเพื่อตรวจสอบข้อมูล</p> <ul style="list-style-type: none"> • แจ้งพนักงานแผนกบุคคลให้ใช้อินเตอร์เน็ตส่วนตัวในการปฏิบัติงาน โดยพนักงานสามารถ Work from home หรือปฏิบัติงาน สำนักงานชั่วคราว (ตามประกาศ)
<p>- คลังวัตถุดิบ / ครั้วกลาง 299/18,19 ตำบล ในคลองบางปลากด อำเภอพระสมุทรเจดีย์ สมุทรปราการ 10290</p>	<p>กระบวนการผลิตสินค้า และคลังสินค้า</p>	<ul style="list-style-type: none"> • คณะทำงานฯ กำหนด พื้นที่ผลิตสินค้าชั่วคราว เพื่อสนับสนุนการขายของสาขาให้ทันเวลา • แจ้งพนักงานให้ย้ายสถานที่ปฏิบัติงานชั่วคราวตามประกาศของคณะทำงานฯ • ประสานงานแผนกจัดซื้อให้จัดหาวัตถุดิบและอุปกรณ์ใหม่ หรือ ประสาน Operation Manager / แผนกวิจัยและพัฒนา เพื่อพิจารณาอุปกรณ์สำรองสำหรับให้ครั้วกลางผลิตสินค้าได้ทันตามความต้องการของสาขา
<p>- หน้าสาขา (ทุกสาขา)</p>	<p>ระบบการขายสินค้าและบริการไม่สามารถปฏิบัติงานได้</p>	<ul style="list-style-type: none"> • จัดสรรกำลังคนในสาขาที่เกิดเหตุไปช่วยในสาขาที่ขาดอัตรา กำลังคนตามความเหมาะสมชั่วคราว • กำหนดพื้นที่ขายสินค้า หรือ ให้บริการชั่วคราว ตามประกาศของคณะทำงานฯ

2) ขั้นตอนการปฏิบัติงานของแผนรองรับการดำเนินธุรกิจต่อเมื่อกรณีเพลิงไหม้

ลำดับ	การดำเนินการ		บุคคลที่เกี่ยวข้อง	
	รายละเอียด	ช่องทางการสื่อสาร	ผู้แจ้ง	ผู้รับแจ้ง
1.	การดำเนินการเมื่อเกิดเพลิงไหม้			
	1.1 เมื่อเกิดเหตุการณ์ที่สำนักงานใหญ่ / สาขาเจ้าหน้าที่ของบริษัทผู้พบเหตุการณ์ รายงานต่อคณะกรรมการแผนธุรกิจต่อเนื่อง (ตามประกาศคณะกรรมการแผนรองรับธุรกิจต่อเนื่อง) เพื่อแจ้งเหตุเพลิงไหม้ไปยังสถานีนีดับเพลิงที่ใกล้เคียง	โทรศัพท์	คณะกรรมการแผนรองรับธุรกิจต่อเนื่อง	สถานีนีดับเพลิงใกล้เคียง
2.	ขั้นตอนหลังเพลิงไหม้			
	2.1 ประธานคณะกรรมการแผนรองรับธุรกิจต่อเนื่องเรียกประชุมคณะกรรมการฯ ตามแผน BCP	โทรศัพท์ / Line Application / MS Teams	ประธานคณะกรรมการฯ	คณะกรรมการแผนรองรับธุรกิจต่อเนื่อง
	2.2 คณะกรรมการแผนรองรับธุรกิจต่อเนื่องสรุปผลกระทบและดำเนินการ ดังนี้ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ <ul style="list-style-type: none"> สรุปผลกระทบความเสียหายต่ออุปกรณ์คอมพิวเตอร์ ระบบเครือข่าย และฐานข้อมูล ดำเนินการกู้คืนระบบตามแผนกู้คืนระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (DRP) 	ประชุม	ผู้จัดการแผนกเทคโนโลยีสารสนเทศ	คณะกรรมการแผนรองรับธุรกิจต่อเนื่อง
	สต็อกสินค้าที่เสียหาย <ul style="list-style-type: none"> ดึงข้อมูลสต็อกสินค้าที่เสียหาย เพื่อสรุปมูลค่าความเสียหาย แจ้งบริษัทประกันภัยเพื่อเคลมค่าสินค้าเสียหาย 	ประชุม	ผู้จัดการฝ่ายบัญชี / คลังสินค้า	คณะกรรมการแผนรองรับธุรกิจต่อเนื่อง
	โครงสร้างอาคารและสินทรัพย์ภายใน	ประชุม	ผู้จัดการฝ่ายบัญชี	คณะกรรมการแผนรองรับธุรกิจต่อเนื่อง

ลำดับ	การดำเนินการ		บุคคลที่เกี่ยวข้อง	
	รายละเอียด	ช่องทางการสื่อสาร	ผู้แจ้ง	ผู้รับแจ้ง
	<ul style="list-style-type: none"> อาคารสูญมูลค่าทรัพย์สินตามทะเบียนทรัพย์สินเพื่อสรุปความเสียหาย แจ้งบริษัทประกันภัยเพื่อเคลมค่าสินค้าเสียหาย 			
3.	กำหนดระยะเวลาให้มีการดำเนินการกลับสู่สภาวะปกติ	ประชุม	ประธาน คณะทำงานฯ	คณะทำงานแผน รองรับธุรกิจ ต่อเนื่อง
4.	ประธานคณะทำงานแผนรองรับธุรกิจต่อเนื่องรายงานสรุปความเสียหายจากเหตุเพลิงไหม้	ช่องทางระบบสารสนเทศของตลาดหลักทรัพย์ รายงานประชุม	ประธาน คณะทำงานฯ	- ตลาด หลักทรัพย์ - คณะกรรมการ บริษัท

หมายเหตุ:

- กรณีเหตุการณ์ฐานข้อมูลเสียหาย / ไม่สามารถเข้าถึงข้อมูลได้ รวมถึง กรณีระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ล่มนั้น ให้อ้างอิงวิธีการปฏิบัติงานตามแผนรองรับกรณีเกิดเหตุฉุกเฉิน (Disaster Recovery Plan) ของแผนกเทคโนโลยีสารสนเทศ
- กรณีเหตุการณ์ โรคระบาดให้ปฏิบัติตามขั้นตอนเตรียมการป้องกันและบรรเทา กรณีเกิดโรคระบาดของบริษัทฯ

คณะกรรมการแผนรองรับธุรกิจต่อเนื่อง

ลำดับ	ตำแหน่ง	ตำแหน่ง
1.	ประธานคณะกรรมการแผนธุรกิจต่อเนื่อง	ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร
2.	รองประธานคณะกรรมการแผนธุรกิจต่อเนื่อง	ประธานเจ้าหน้าที่ด้านการเงิน
3.	คณะกรรมการแผนรองรับธุรกิจต่อเนื่อง	ผู้อำนวยการฝ่ายปฏิบัติการ
4.	คณะกรรมการแผนรองรับธุรกิจต่อเนื่อง	Operation Manager (OM)
5.	คณะกรรมการแผนรองรับธุรกิจต่อเนื่อง	ผู้จัดการสาขา
6.	คณะกรรมการแผนรองรับธุรกิจต่อเนื่อง	ผู้จัดการแผนกจัดซื้อ
7.	คณะกรรมการแผนรองรับธุรกิจต่อเนื่อง	ผจก.ฝ่ายการเงิน
8.	คณะกรรมการแผนรองรับธุรกิจต่อเนื่อง	ผจก.ฝ่ายการบัญชี
9.	คณะกรรมการแผนรองรับธุรกิจต่อเนื่อง	ผู้จัดการคลังสินค้า

การเก็บรักษาแผนรองรับการดำเนินธุรกิจต่อเนื่อง

แผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (Business Continuity (Plan : BCP) ที่ได้จัดทำขึ้น จะเก็บไว้ที่ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร (CEO) 1 ชุด, ประธานเจ้าหน้าที่ฝ่ายการเงินและบัญชี (CFO) 1 ชุด, ผู้อำนวยการฝ่ายปฏิบัติการ 1 ชุด และเลขานุการบริษัท 1 ชุด

การทดสอบและการทบทวนแผน

แผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (BCP) ฝ่ายบริหารต้องจัดให้มีการทบทวนอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง หรือเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงที่ส่งผลกระทบต่ออย่างมีนัยสำคัญ เพื่อให้ BCP เป็นปัจจุบันและสอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป เช่น การเปลี่ยนแปลงพนักงานที่มีหน้าที่ในการรับผิดชอบในการดำเนินการตามแผน การเปลี่ยนแปลงอุปกรณ์ที่สำคัญที่ส่งผลกระทบต่อระบบงาน การเปลี่ยนสถานที่ของศูนย์ปฏิบัติงานสำรอง เป็นต้น รวมถึง การซ้อมแผน BCP อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง

.....
(คุณปรมิินทร์ เปรื่องเมธาคุณ)

ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร

บริษัท สัมปาสุข จำกัด