

Business Continuity Management Policy

1. วัตถุประสงค์

ฝ่ายธุรกิจคลาวด์และบิกดาต้า (Cloud and Big Data Business Department) ให้ความสำคัญด้านความต่อเนื่องในการดำเนินธุรกิจ เพื่อให้การดำเนินงานทางธุรกิจมีความต่อเนื่องและสามารถปฏิบัติงาน หรือ ให้บริการได้แม้ในสถานการณ์ฉุกเฉิน จึงมีการกำหนดกรอบและแนวทางการดำเนินงานภายในฝ่ายธุรกิจคลาวด์และบิกดาต้า (Cloud and Big Data Business Department) ให้การดำเนินงานสอดคล้องกับนโยบายของ บริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน) กฎระเบียบ และกฎหมายที่ต้องปฏิบัติ จึงดำเนินการตามมาตรฐานสากล รวมถึงกำหนดมาตรการรับมือเหตุการณ์ฉุกเฉินให้ครอบคลุมด้านบุคลากร กระบวนการ และเทคโนโลยีเป็นไปตามประกาศคณะกรรมการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ สำหรับบริการ NT Cloud

อีกทั้งมีการสื่อสารนโยบายความต่อเนื่องทางธุรกิจให้พนักงานและบุคคลภายนอกที่เกี่ยวข้องทราบ เพื่อให้มั่นใจว่าพนักงานสามารถดำเนินงานเป็นไปตามนโยบายฯ ที่กำหนด

2. คำจำกัดความ

คำศัพท์	คำจำกัดความ
บริษัทฯ	บริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน)
หน่วยงานอื่น ๆ	นิติบุคคลที่ก่อตั้ง เพื่อกระทำการใด ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ไม่แสวงหาผลกำไร
ความต่อเนื่องทางธุรกิจ	การดำเนินกิจการอย่างต่อเนื่องและไม่หยุดพักระหว่างช่วงเวลาหนึ่งไปยังอีกช่วงเวลาหนึ่งโดยมุ่งเน้นให้มีความยั่งยืนและเจริญเติบโตอย่างต่อเนื่อง ซึ่งประกอบด้วย การดำเนินธุรกิจอย่างมีประสิทธิภาพและมีวิสัยทัศน์ในการพัฒนาและขยายขอบเขตของธุรกิจในระยะยาว
การบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ	กระบวนการที่ออกแบบมาเพื่อให้ธุรกิจสามารถดำเนินกิจการได้อย่างต่อเนื่องในการดำเนินงานภายใต้สถานการณ์ฉุกเฉินหรือสถานการณ์ไม่คาดคิดที่อาจเกิดขึ้น เช่น ภัยพิบัติธรรมชาติ ภัยธรรมชาติ การโจมตีทางไซเบอร์ หรือปัญหาด้านเทคโนโลยี เป็นต้น
การตอบสนองความต่อเนื่องทางความต่อเนื่องทางธุรกิจ	กระบวนการหรือกิจกรรมที่ธุรกิจดำเนินการเพื่อรับมือกับสถานการณ์ฉุกเฉินหรือความเสี่ยงที่ส่งผลต่อการดำเนินกิจการในสภาวะปกติ ซึ่งการตอบสนอง

คำศัพท์	คำจำกัดความ
	นี้มุ่งเน้นที่การรักษาความสามารถในการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง และลดผลกระทบจากสถานการณ์ฉุกเฉินที่เกิดขึ้นให้น้อยที่สุด
แผนความต่อเนื่องทางธุรกิจ	เอกสารที่ระบุกิจกรรมและกระบวนการที่จำเป็นต้องดำเนินการในกรณีเกิดสถานการณ์ฉุกเฉินหรือเหตุการณ์ที่ไม่คาดคิดที่อาจส่งผลกระทบต่อ การดำเนินกิจการขององค์กร แผนนี้จะรวมถึงขั้นตอนการดำเนินการที่เกี่ยวข้องกับการรักษาความสามารถในการดำเนินธุรกิจต่อเนื่อง การบริหารความเสี่ยง และการตอบสนองในสถานการณ์ฉุกเฉิน
กลยุทธ์ความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Strategy)	แผนที่ออกแบบมาเพื่อรักษาความสามารถในการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง แม้ว่าจะเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉินหรือสถานการณ์ที่เป็นอันตรายต่อธุรกิจ
การวิเคราะห์ผลกระทบทางธุรกิจ (Business Impact Analysis: BIA)	กระบวนการที่ใช้ในการระบุและการประเมินผลกระทบของเหตุการณ์ที่เป็นไปได้ต่อกิจการ โดยการวิเคราะห์จะมุ่งเน้นการทำความเข้าใจใน ความสำคัญของกิจกรรมแต่ละอย่าง และการระบุส่วนที่สำคัญและที่มีผลต่อ ความสามารถในการดำเนินกิจการ
การหยุดชะงัก (Disruption)	สถานการณ์ที่เกิดขึ้นส่งผลกระทบต่อกิจการหรือกิจกรรมใด ๆ ซึ่งอาจทำให้ ไม่สามารถดำเนินการต่อไปได้ตามปกติหรือมีการล่าช้าในการดำเนินกิจกรรม สามารถเกิดขึ้นได้จากหลายปัจจัย เช่น ภัยธรรมชาติ เหตุการณ์ทาง เศรษฐกิจ ปัญหาในการดำเนินงาน หรือการขาดแคลนทรัพยากรสำคัญ เป็นต้น
อุบัติเหตุ (Incident)	เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นโดยไม่ได้รับการวางแผนล่วงหน้า และมักมีผลกระทบต่อ กิจการหรือสถานะปัจจุบัน อุบัติการณ์สามารถเป็นเหตุได้หลายประเภท เช่น ภัยธรรมชาติ เหตุการณ์ทางเทคโนโลยี เหตุการณ์มนุษย์ หรือปัญหาใน ระบบหรือกระบวนการขององค์กร
ขั้นตอนปฏิบัติสำหรับการจัดการอุบัติเหตุ (Incident Management Plans: IMP)	ขั้นตอนการดำเนินงานที่ถูกสร้างขึ้นเพื่อช่วยในการตอบสนองต่ออุบัติเหตุ ที่เกิดขึ้นในองค์กร โดย IMP ช่วยให้ผู้ดำเนินการทราบถึงขั้นตอนและ กระบวนการที่ต้องปฏิบัติตามเมื่อเกิดอุบัติเหตุ เพื่อให้สามารถระบุ และ แก้ไขปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ และลดความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับ อุบัติการณ์นั้น ๆ
ระยะเวลาที่ระบบหยุดชะงักที่ยอมรับได้ สูงสุด (Maximum Tolerable Period of Disruption: MTPD)	ระยะเวลาที่องค์กรสามารถยอมรับให้ระบบหยุดชะงักหรือไม่สามารถใช้งานได้ โดยไม่เกิดผลกระทบทางธุรกิจที่ร้ายแรง
ระยะเวลาเป้าหมายในการฟื้นคืน (Recovery Time Objective: RTO)	ระยะเวลาที่สามารถยอมรับให้ระบบหรือบริการสามารถกู้คืนและกลับมา ทำงานได้ตามปกติหลังจากเกิดการหยุดชะงัก (Disruption)

คำศัพท์	คำจำกัดความ
ระยะเวลาสูงสุดที่ยอมให้ข้อมูลเสียหาย (Recovery Point Objective: RPO)	ระยะเวลาสูงสุดที่ยอมให้ข้อมูลเสียหาย ซึ่งองค์กรยอมรับได้

3. นโยบายการบริหารจัดการความต่อเนื่องทางธุรกิจ

ตามที่ได้รับบริหารระดับสูงฝ่ายธุรกิจคลาวด์และบิกดาต้า ได้กำหนดขอบเขตระบบบริหารจัดการความต่อเนื่องทางธุรกิจ โดยอาศัยกรอบและข้อกำหนดมาตรฐานสากลเป็นแนวทางในการดำเนินงาน เพื่อให้การบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ จึงประกาศนโยบายความต่อเนื่องทางธุรกิจ ดังนี้

1. บริการคลาวด์สาธารณะ (NT Cloud : Cloud Service) และบริการคลาวด์กลางภาครัฐ (GDCC) ต้องได้รับการบริหารจัดการความต่อเนื่องทางธุรกิจ โดยให้เป็นไปตามกระบวนการและขั้นตอนที่กำหนดไว้ในคู่มือระบบบริหารจัดการความต่อเนื่องทางธุรกิจ
2. การพิจารณากิจกรรมทางธุรกิจที่สำคัญ (Critical business activity) และการกำหนดระยะเวลาเป้าหมายการกู้คืน (Recovery time objective) ให้เป็นอำนาจของคณะกรรมการที่แต่งตั้งขึ้นในการพิจารณา โดยอาศัยข้อมูลจากรายงานการวิเคราะห์ผลกระทบทางธุรกิจ (Business impact analysis) ซึ่งต้องดำเนินการอย่างน้อยปีละครั้ง และทบทวนเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงกิจกรรมหรือสภาพแวดล้อมในการให้บริการ
3. การพัฒนากลยุทธ์และแผนความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business continuity strategies and plans) ให้อาศัยข้อมูลจากรายงานการวิเคราะห์ผลกระทบทางธุรกิจ และผลการประเมินความเสี่ยง โดยคำนึงถึงความคุ้มค่าของทรัพยากรที่ต้องใช้ และประโยชน์ที่ได้รับ รวมทั้ง ความเหมาะสมทางธุรกิจและบริบทของหน่วยงาน
4. การกำหนดวัตถุประสงค์ของระบบบริหารจัดการความต่อเนื่องทางธุรกิจ ให้พิจารณาข้อมูลจากบริบทองค์กร ความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และข้อกำหนดต่าง ๆ ของหน่วยงาน
5. ผลการดำเนินงานระบบบริหารจัดการความต่อเนื่องทางธุรกิจต้องรายงานต่อฝ่ายบริหารเพื่อให้พิจารณาสั่งการปรับปรุง

4. ข้อยกเว้นนโยบาย

เพื่อให้มั่นใจว่านโยบายและแนวปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับมาตรฐานความต่อเนื่องทางธุรกิจ เป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่กำหนด การพิจารณาข้อยกเว้นนโยบาย แนวปฏิบัติ ประกาศ ระเบียบข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง จะต้องดำเนินการตามขั้นตอนการข้อยกเว้นการปฏิบัติ โดยผ่านการอนุมัติจากผู้บริหารคณะกรรมการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BCM Steering Committee)

ทั้งนี้ การข้อยกเว้นจะต้องมีเหตุผลอันควรและมีเอกสารหรือข้อมูลประกอบการข้อยกเว้น รวมทั้งมีการประเมินความเสี่ยงของข้อยกเว้นดังกล่าวว่ามีผลกระทบต่อมาตรการควบคุมที่มีอยู่ปัจจุบันหรือไม่ หรืออาจสร้างมาตรการควบคุมชัดเจนขึ้นมารองรับสำหรับข้อยกเว้นดังกล่าว เพื่อให้มั่นใจว่า ความเสี่ยงที่เหลืออยู่ในระดับที่สามารถยอมรับได้ และต้องได้รับการอนุมัติก่อน จึงจะสามารถดำเนินการตามข้อยกเว้นดังกล่าวได้

อนึ่ง การพิจารณาข้อยกเว้น ต้องได้รับการกลั่นกรองจากคณะทำงานก่อนนำเสนอต่อคณะกรรมการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BCM Steering Committee) และมีกระบวนการทบทวนอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง