

แผนรองรับสถานการณ์ฉุกเฉินระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของรัฐสภา
(IT Contingency Plan)

รหัสเอกสาร : SOC-CP-001

เวอร์ชัน : 1.0

วันที่มีผลบังคับใช้ : 30 ก.ย. 2562

ระดับความลับของเอกสาร: ลับมาก ลับ ปกปิด ไม่ระบุ

จัดเตรียมเอกสารโดย : นายสุธี ยืนแน่นอน นักวิชาการคอมพิวเตอร์ชำนาญการพิเศษ

สำนักสารสนเทศ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร 17 กันยายน 62

ทบทวนโดย : คณะอนุกรรมการขับเคลื่อนแผนการรักษาความมั่นคงปลอดภัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

และการสื่อสารของรัฐสภา ระยะ 4 ปี (พ.ศ. 2562 – 2565)

อนุมัติโดย : คณะกรรมการ

ประวัติการแก้ไขเอกสาร

เวอร์ชัน	วันที่มีผลบังคับใช้	บทที่/หน้าที่แก้ไข	รายละเอียดการแก้ไข
1.0	ทั้งหมด	เอกสารใหม่

สารบัญ

	หน้า
1. บทนำ	1
2. วัตถุประสงค์	1
3. สมมติฐาน (Assumption)	2
4. ขอบเขต (Scope)	2
5. การบริหารความต่อเนื่อง (Business Continuity Management: BCM)	3
5.1 บริบทขององค์กร	3
5.2 การวิเคราะห์ทรัพยากร	7
5.3 ระดับความรุนแรงของสภาวะวิกฤตหรือเหตุการณ์ฉุกเฉิน	8
6. การบริหารความต่อเนื่องด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	9
6.1 กลยุทธ์ความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Strategy)	9
6.2 ผลกระทบทางธุรกิจ (Business Impact Analysis)	10
6.3 คณะบริหารและทีมปฏิบัติแผนรองรับสถานการณ์ฉุกเฉินระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของรัฐสภา (IT Contingency Plan)	14
6.4 กระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉิน Call Tree	15
6.5 ทีมปฏิบัติแผนรองรับสถานการณ์ฉุกเฉินฯ	16
6.6 การกำหนดแนวทางการตอบสนองเหตุการณ์และกู้คืนระบบ	16
ภาคผนวก	
ก. รายชื่อทีมปฏิบัติแผนรองรับสถานการณ์ฉุกเฉินระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของรัฐสภา (IT Contingency Plan)	21
ข. ตารางการตอบสนองสถานการณ์ฉุกเฉินระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของรัฐสภา	25

สารบัญตาราง

	หน้า	
ตารางที่ 1	สรุปรูปเหตุการณ์สภาวะวิกฤตและผลกระทบจากเหตุการณ์	7
ตารางที่ 2	แสดงระดับความรุนแรงของสภาวะวิกฤตหรือเหตุการณ์ฉุกเฉิน	8
ตารางที่ 3	กลยุทธ์ความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Strategy)	9
ตารางที่ 4	ผลกระทบทางธุรกิจ (Business Impact Analysis)	11
ตารางที่ 5	ความต้องการด้านสถานที่ปฏิบัติงานสำรอง (Working Space Requirement)	11
ตารางที่ 6	ความต้องการด้านวัสดุอุปกรณ์ (Equipment & Supplies Requirement)	12
ตารางที่ 7	ความต้องการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูล (IT & Information Requirement)	13
ตารางที่ 8	ความต้องการด้านบุคลากรสำหรับความต่อเนื่องเพื่อปฏิบัติงาน (Personnel Requirement)	13
ตารางที่ 9	ความต้องการด้านผู้ให้บริการที่สำคัญ (Service Requirement)	14

สารบัญภาพ

	หน้า	
ภาพที่ 1	โครงสร้างการแบ่งส่วนราชการภายในสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร	5
ภาพที่ 2	โครงสร้างการแบ่งส่วนราชการภายในสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา	6
ภาพที่ 3	กระบวนการการแจ้งเหตุฉุกเฉิน Call Tree	15

แผนรองรับสถานการณ์ฉุกเฉินระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของรัฐสภา (IT Contingency Plan)

1. บทนำ

แผนรองรับสถานการณ์ฉุกเฉินระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของรัฐสภา (IT Contingency Plan) จัดทำขึ้นเพื่อให้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สามารถนำไปใช้ในการตอบสนองและปฏิบัติงานในสภาวะวิกฤติหรือเหตุการณ์ฉุกเฉินต่างๆ ไม่ว่าจะเกิดจากภัยธรรมชาติ อุบัติเหตุ หรือการมุ่งร้ายต่อองค์กร เช่น อัคคีภัย ชุมชนประท้วง การจลาจล ผู้ก่อการร้าย เป็นต้น โดยสภาวะวิกฤติหรือเหตุการณ์ฉุกเฉินดังกล่าว ส่งผลให้ต้องหยุดการดำเนินงาน หรือไม่สามารถให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง ดังนั้นแผนรองรับสถานการณ์ฉุกเฉินระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของรัฐสภา (IT Contingency Plan) จึงเป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยให้องค์กร สามารถรับมือกับเหตุการณ์ฉุกเฉินที่ไม่คาดคิด และทำให้กระบวนการที่สำคัญ สามารถกลับมาดำเนินการได้อย่างปกติ หรือตามระดับการให้บริการที่กำหนดได้ในระยะเวลาที่เหมาะสม ซึ่งจะช่วยให้ลดระดับความรุนแรงของผลกระทบที่เกิดขึ้น

การจัดทำแผนรองรับสถานการณ์ฉุกเฉินระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของรัฐสภา (IT Contingency Plan) นั้นได้ประยุกต์ข้อกำหนด Contingency Planning Guide for Federal Information Systems ตามมาตรฐาน NIST 800-34 และมาตรฐาน ISO 22301-2012 (มอก. 22301-2553) โดยมีสาระสำคัญเกี่ยวกับกระบวนการของแผนรองรับสถานการณ์ฉุกเฉินระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของรัฐสภา (IT Contingency Plan) มาเป็นกรอบแนวทางการปฏิบัติในการตอบสนองและบริหารจัดการต่อเหตุการณ์ฉุกเฉินหรือภัยพิบัติ

2. วัตถุประสงค์

2.1 เพื่อใช้เป็นแนวทางในการบริหารจัดการต่อเหตุการณ์ฉุกเฉินหรือภัยพิบัติด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของรัฐสภา

2.2 เพื่อให้องค์กร หน่วยงานมีการเตรียมความพร้อมล่วงหน้าในการรับมือกับสภาวะวิกฤติหรือเหตุการณ์ฉุกเฉินที่เกิดขึ้น

2.3 เพื่อลดผลกระทบจากการหยุดชะงักในการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร และบรรเทาความเสียหายให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้

2.4 เพื่อให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder) มีความเชื่อมั่นในศักยภาพของหน่วยงาน แม้หน่วยงานต้องเผชิญกับเหตุการณ์ร้ายแรง

3. สมมติฐาน (Assumption)

แผนรองรับสถานการณ์ฉุกเฉินฯ ฉบับนี้จัดทำขึ้นภายใต้สมมติฐาน ดังต่อไปนี้

3.1 เหตุการณ์ฉุกเฉินที่เกิดขึ้นในช่วงเวลาในการดำเนินงานต่างๆ ที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานทางด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ของรัฐสภา (ซึ่งอยู่ในการควบคุมดูแลของสำนักสารสนเทศ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร และสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา) แต่มิได้ส่งผลกระทบต่อสถานที่ปฏิบัติงานสำรองของทั้ง 2 หน่วยงานที่ได้มีการจัดเตรียมไว้

3.2 ระบบสารสนเทศสำรองที่ดำเนินการนั้น มิได้รับผลกระทบจากเหตุการณ์ฉุกเฉินเดียวกันกับระบบสารสนเทศหลัก

3.3 “บุคลากร” ที่ถูกระบุในเอกสารนี้ หมายถึง ข้าราชการทั้งหมดของสำนักสารสนเทศ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร และสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา รวมถึง บริษัทที่ทำหน้าที่บำรุงรักษาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของทั้ง 2 สำนักงาน

4. ขอบเขต (Scope)

แผนรองรับสถานการณ์ฉุกเฉินระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของรัฐสภา (IT Contingency Plan) ฉบับนี้ ใช้รองรับกรณีเกิดสภาวะวิกฤติ หรือเหตุการณ์ฉุกเฉิน บริเวณ Data Center ประกอบด้วยเหตุการณ์ต่อไปนี้

4.1 เหตุการณ์อันเนื่องมาจาก เหตุภัยพิบัติทางธรรมชาติ เช่น

- 1) ไฟไหม้
- 2) น้ำท่วม

4.2 เหตุการณ์อันเนื่องมาจากคน เช่น

- 1) การทำงานผิดพลาด
- 2) เหตุชุมนุมประท้วง หรือ การจลาจล
- 3) การปิดอาคาร เข้าพื้นที่ไม่ได้

4.3 เหตุการณ์ภัยพิบัติที่ไม่สามารถปฏิบัติงานได้จากโครงสร้างพื้นฐาน เช่น

- 1) ระบบไฟฟ้าขัดข้อง ล้มเหลว เป็นเวลานาน

- 2) ระบบประปาขัดข้อง ไม่มีน้ำใช้งาน
- 3) ระบบเครือข่ายภายนอกล่มเหลว
- 4) การสูญเสียอุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศ
- 5) การล่มเหลวของโปรแกรมคอมพิวเตอร์

5. การบริหารความต่อเนื่อง (Business Continuity Management: BCM)

การบริหารความต่อเนื่อง (Business Continuity Management: BCM) หมายถึง องค์กรรวมของกระบวนการบริหารซึ่งขี้บ่งภัยคุกคามขององค์กรและผลกระทบของภัยคุกคามนั้นต่อการดำเนินธุรกิจ และให้แนวทางในการสร้างขีดความสามารถให้องค์กรมีความยืดหยุ่น เพื่อการตอบสนองและปกป้องผลประโยชน์ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลัก ชื่อเสียง ภาพลักษณ์ และกิจกรรมที่สร้างมูลค่าที่มีประสิทธิผล

5.1 บริบทขององค์กร

ในการจัดทำแผนรองรับสถานการณ์ฉุกเฉินระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของรัฐบาล (IT Contingency Plan) จำเป็นต้องมีการศึกษาบริบทขององค์กรเพื่อให้มีความรู้และความเข้าใจในสภาพการดำเนินงานขององค์กรว่าหากเกิดสภาวะวิกฤตหรือเหตุการณ์ฉุกเฉิน องค์กรจะได้รับผลกระทบหรือความเสี่ยงอย่างไร เพื่อให้สามารถระบุความเร่งด่วนและความสำคัญของพันธกิจ เมื่อหยุดดำเนินการแล้วจะเกิดผลกระทบในระดับที่ยอมรับไม่ได้ และนำไปเป็นข้อมูลในการจัดระดับความสำคัญของกระบวนการ การกำหนดแนวทางและการกำหนดกลยุทธ์ในการเตรียมและจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นสำหรับบริหารความต่อเนื่องผ่านการระบุกระบวนการสำคัญ การประเมินความเสี่ยงและภัยคุกคามและการวิเคราะห์ผลกระทบ

5.1.1 โครงสร้างและอำนาจหน้าที่ของรัฐบาล

โครงสร้างและอำนาจหน้าที่ของรัฐบาล ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560

มาตรา 79 รัฐบาลประกอบด้วยสภาผู้แทนราษฎรและวุฒิสภา

รัฐสภาจะประชุมร่วมกันหรือแยกกัน ย่อมเป็นไปตามบทบัญญัติแห่งรัฐธรรมนูญ บุคคลจะเป็นสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรและสมาชิกวุฒิสภาในขณะเดียวกันมิได้

มาตรา 80 ประธานสภาผู้แทนราษฎรเป็นประธานรัฐสภา ประธานวุฒิสภาเป็นรองประธานรัฐสภา

ในกรณีที่ไม่มีประธานสภาผู้แทนราษฎร หรือประธานสภาผู้แทนราษฎรไม่อยู่ หรือไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ประธานรัฐสภาได้ ให้ประธานวุฒิสภาทำหน้าที่ประธานรัฐสภาแทน

ในระหว่างที่ประธานวุฒิสภาต้องทำหน้าที่ประธานรัฐสภาตามวรรคสอง แต่ไม่มีประธานวุฒิสภาและเป็นกรณีที่เกิดขึ้นในระหว่างไม่มีสภาผู้แทนราษฎร ให้รองประธานวุฒิสภาทำหน้าที่ประธานรัฐสภา ถ้าไม่มีรองประธานวุฒิสภา ให้สมาชิกวุฒิสภาซึ่งมีอายุมากที่สุดในขณะนั้นทำหน้าที่ประธานรัฐสภาและให้ดำเนินการเลือกประธานวุฒิสภาโดยเร็ว

ประธานรัฐสภามีอำนาจหน้าที่ตามที่บัญญัติไว้ในรัฐธรรมนูญ และดำเนินกิจการของรัฐสภาในกรณีประชุมร่วมกันให้เป็นไปตามข้อบังคับ

ประธานรัฐสภาและผู้ทำหน้าที่แทนประธานรัฐสภาต้องวางตนเป็นกลางในการปฏิบัติหน้าที่

รองประธานรัฐสภามีอำนาจหน้าที่ตามที่บัญญัติไว้ในรัฐธรรมนูญ และตามที่ประธานรัฐสภามอบหมาย

มาตรา 81 ร่างพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญและร่างพระราชบัญญัติจะตราขึ้นเป็นกฎหมายได้ก็แต่โดยคำแนะนำ และยินยอมของรัฐสภา

ภายใต้บังคับมาตรา 145 ร่างพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญและร่างพระราชบัญญัติที่ได้รับความเห็นชอบของรัฐสภาแล้ว ให้นายกรัฐมนตรีนำขึ้นทูลเกล้าทูลกระหม่อมถวายเพื่อพระมหากษัตริย์ทรงลงพระปรมาภิไธย และเมื่อประกาศในราชกิจจานุเบกษาแล้ว ให้ใช้บังคับเป็นกฎหมายได้

มาตรา 82 สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรหรือสมาชิกวุฒิสภา จำนวนไม่น้อยกว่าหนึ่งในสิบของจำนวนสมาชิกทั้งหมดเท่าที่มีอยู่ของแต่ละสภา มีสิทธิเข้าชื่อร้องต่อประธานแห่งสภาที่ตนเป็นสมาชิกว่าสมาชิกภาพของสมาชิกคนใดคนหนึ่งแห่งสภานั้นสิ้นสุดลงตามมาตรา 101 (3) (4) (5) (6) (7) (8) (10) หรือ (12) หรือมาตรา 111 (3) (4) (5) หรือ (7) แล้วแต่กรณี และให้ประธานแห่งสภาที่ได้รับคำร้องส่งคำร้อง ส่งคำร้องนั้นไปยังศาลรัฐธรรมนูญเพื่อวินิจฉัยว่าสมาชิกภาพของสมาชิกผู้นั้นสิ้นสุดลงหรือไม่

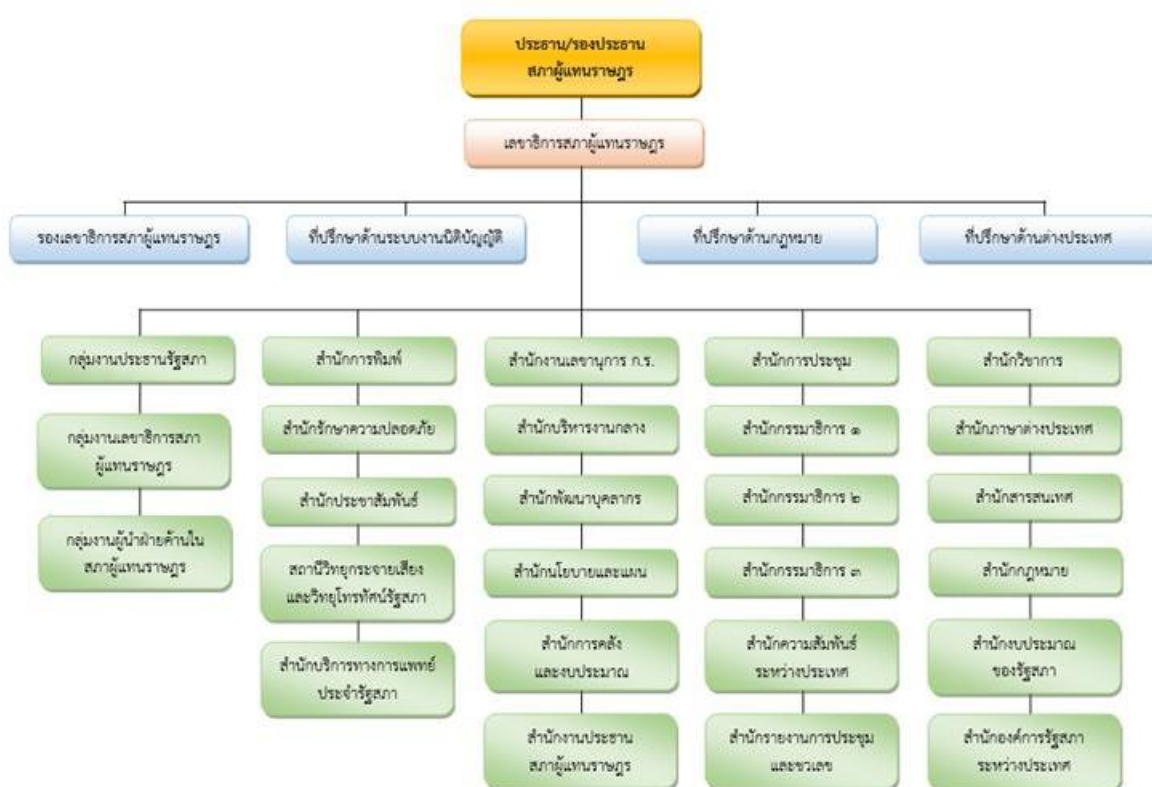
เมื่อได้รับเรื่องไว้พิจารณา หากปรากฏเหตุอันควรสงสัยว่าสมาชิกผู้ถูกร้องมีกรณีตามที่ถูกร้องให้ศาลรัฐธรรมนูญมีคำสั่งให้สมาชิกผู้ถูกร้องหยุดปฏิบัติหน้าที่จนกว่าศาลรัฐธรรมนูญมีคำวินิจฉัย และเมื่อศาลมีคำวินิจฉัยแล้ว ให้ศาลรัฐธรรมนูญแจ้งคำวินิจฉัยนั้นไปยังประธานแห่งสภาที่ได้รับคำร้องตามวรรคหนึ่ง ในกรณีที่ศาลรัฐธรรมนูญวินิจฉัยว่าสมาชิกภาพของสมาชิกผู้ถูกร้องสิ้นสุดลงให้ผู้นั้นพ้นจากตำแหน่งนับแต่วันที่หยุดปฏิบัติหน้าที่ แต่ไม่กระทบต่อกิจการที่ผู้นั้นได้กระทำไปก่อนพ้นจากตำแหน่ง

มิให้นำสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรหรือสมาชิกวุฒิสภาซึ่งหยุดปฏิบัติหน้าที่ตามวรรคสองเป็นจำนวนสมาชิกทั้งหมดเท่าที่มีอยู่ของสภาผู้แทนราษฎรหรือวุฒิสภา

ในกรณีที่คณะกรรมการการเลือกตั้งเห็นว่าสมาชิกภาพของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรหรือสมาชิกวุฒิสภาคนใดคนหนึ่งมีเหตุสิ้นสุดลงตามวรรคหนึ่ง ให้ส่งเรื่องไปยังศาลรัฐธรรมนูญเพื่อวินิจฉัยตามวรรคหนึ่งได้ด้วย

5.1.2 สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

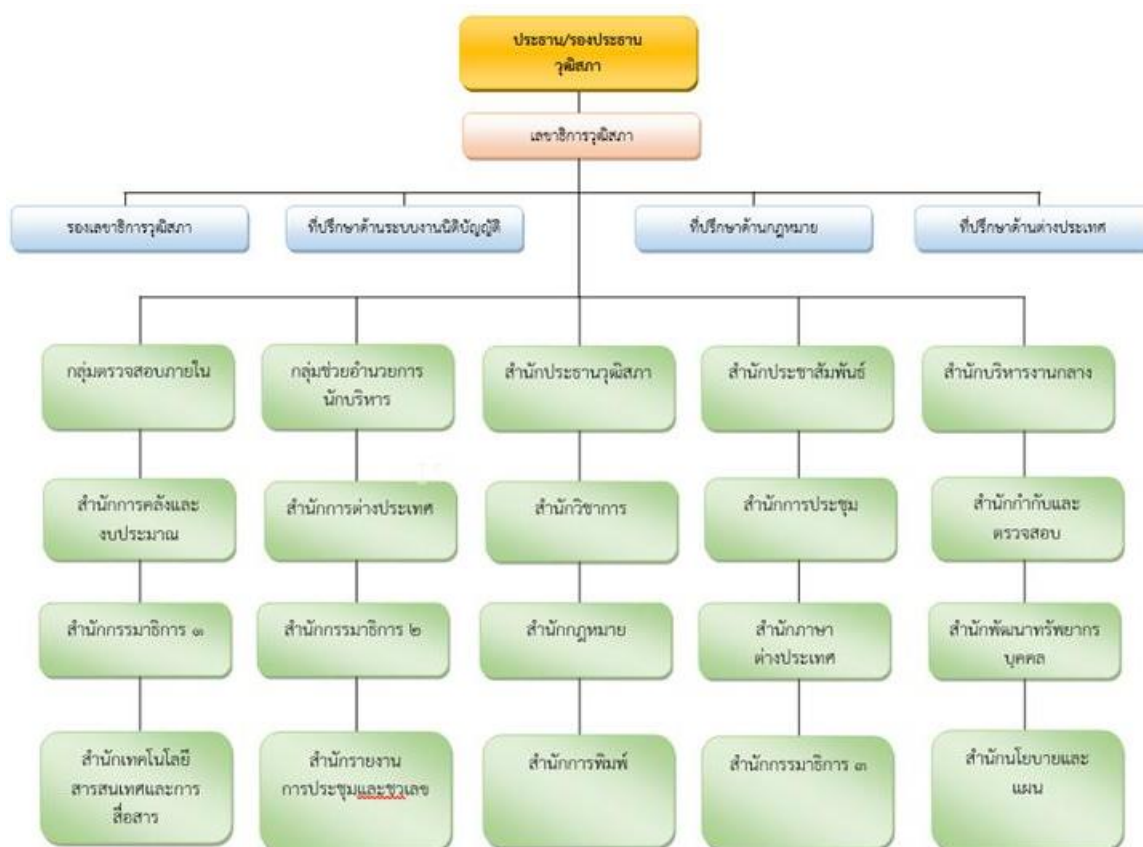
สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรเป็นหน่วยงานอิสระมีฐานะเทียบเท่ากรม โดยมีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับราชการประจำทั่วไปของสภาผู้แทนราษฎร มีเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรเป็นผู้บังคับบัญชาข้าราชการ และรับผิดชอบในการปฏิบัติราชการขึ้นตรงต่อประธานสภาผู้แทนราษฎร สำหรับบุคลากรในสังกัดสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรนั้นถือว่าเป็นข้าราชการประจำ เรียกว่าข้าราชการฝ่ายรัฐสภา ปัจจุบันสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร แบ่งส่วนราชการภายในออกเป็น 23 สำนัก 5 กลุ่มงาน ดังนี้



ภาพที่ 1 โครงสร้างการแบ่งส่วนราชการภายในสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

5.1.3 สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา

สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา เป็นหน่วยงานราชการสังกัดรัฐสภา มีฐานะเทียบเท่ากรมและเป็นนิติบุคคลการบริหารงานบุคคลกลางมีองค์กรของตนเอง คือ คณะกรรมการข้าราชการรัฐสภา (ก.ร.) ทำหน้าที่กำหนดหลักเกณฑ์ ควบคุม ดูแลบุคลากรในสำนักงาน ซึ่งเรียกว่า ข้าราชการฝ่ายรัฐสภา ประกอบด้วยข้าราชการรัฐสภาสามัญ และข้าราชการรัฐสภาฝ่ายการเมือง ข้าราชการรัฐสภาสามัญ มี 4 ประเภท ประกอบด้วย 1) ตำแหน่งประเภทบริหาร 2) ตำแหน่งประเภทอำนวยการ 3) ตำแหน่งประเภทวิชาการ 4) ตำแหน่งประเภททั่วไป สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา มีเลขาธิการวุฒิสภาเป็นผู้บังคับบัญชาและรับผิดชอบในการปฏิบัติราชการขึ้นตรงต่อประธานวุฒิสภา โดยมีที่ปรึกษาด้านต่าง ๆ และรองเลขาธิการวุฒิสภาจำนวน 6 คน เป็นผู้ช่วยกำกับดูแลการปฏิบัติราชการแทน โดยมีการแบ่งส่วนราชการภายในออกเป็น 18 สำนัก 2 กลุ่มงาน ดังนี้



ภาพที่ 2 โครงสร้างการแบ่งส่วนราชการภายในสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา

5.2 การวิเคราะห์ทรัพยากร

แผนรองรับสถานการณ์ฉุกเฉินระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของรัฐสภา (IT Contingency Plan) ฉบับนี้ได้จัดทำขึ้นเพื่อให้รองรับกับความเสี่ยงที่เกิดขึ้น ซึ่งเป็นความเสี่ยงที่จะส่งผลให้การดำเนินงานทางด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ของรัฐสภาหยุดชะงักได้ โดยพิจารณาถึงผลกระทบต่อทรัพยากรที่สำคัญ ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ประเภท คือ

5.2.1 ผลกระทบด้านอาคาร สถานที่ปฏิบัติงานหลัก หมายถึงเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นซึ่งส่งผลให้ไม่สามารถปฏิบัติงาน ที่สถานที่ปฏิบัติงานหลักของสำนักงานฯ ได้รับความเสียหายและส่งผลให้บุคลากรไม่สามารถเข้าปฏิบัติงานหลักได้เป็นระยะเวลาชั่วคราวหรือระยะยาว

5.2.2 ผลกระทบด้านวัสดุอุปกรณ์/การจัดหาจัดส่งวัสดุอุปกรณ์ หมายถึง เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้ไม่สามารถใช้งานวัสดุอุปกรณ์หรือไม่สามารถจัดหาจัดส่งวัสดุอุปกรณ์ได้หรือมีวัสดุอุปกรณ์ให้สามารถใช้งานในการปฏิบัติงานได้ตามปกติ

5.2.3 ผลกระทบด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูล หมายถึงเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้ไม่สามารถใช้ระบบงานเทคโนโลยีสารสนเทศหรือข้อมูลได้ในการปฏิบัติงานปกติ

5.2.4 ผลกระทบด้านบุคลากรหลัก หมายถึงเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้บุคลากรหลักไม่สามารถมาปฏิบัติงานได้ตามปกติ

5.2.5 ผลกระทบด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไม่สามารถติดต่อหรือให้บริการหรือส่งมอบงานได้

ตารางที่ 1 สรุปเหตุการณ์สภาวะวิกฤตและผลกระทบจากเหตุการณ์

เหตุการณ์สภาวะวิกฤต	ผลกระทบ				
	ด้านอาคาร/สถานที่ปฏิบัติงานหลัก	ด้านวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ/การจัดหาจัดส่งวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ	ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ	ด้านบุคลากรหลัก	ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
1. เหตุการณ์อันเนื่องมาจากเหตุภัยพิบัติทางธรรมชาติ	✓	✓	✓	✓	✓
2. เหตุการณ์อันเนื่องมาจากคน	✓	✓	✓	✓	✓
3. เหตุการณ์ภัยพิบัติที่ไม่สามารถปฏิบัติงานได้จากโครงสร้างพื้นฐาน			✓	✓	✓

5.3 ระดับความรุนแรงของสภาวะวิกฤตหรือเหตุการณ์ฉุกเฉิน

เนื่องจากสภาวะวิกฤตหรือเหตุการณ์ฉุกเฉินมีระดับความรุนแรงหลายระดับ ซึ่งความรุนแรงในแต่ละระดับนั้นจะส่งผลกระทบต่อการทำงานมากน้อยแตกต่างกัน ดังนั้นเพื่อให้สามารถเตรียมความพร้อมได้เหมาะสมกับสถานการณ์ จึงได้จำแนกระดับความรุนแรงของสภาวะวิกฤตหรือเหตุการณ์ฉุกเฉิน ดังนี้

ตารางที่ 2 แสดงระดับความรุนแรงของสภาวะวิกฤตหรือเหตุการณ์ฉุกเฉิน

ระดับความรุนแรง	คำอธิบาย
5 (สูงมาก)	มีเหตุการณ์ฉุกเฉินหรือสภาวะวิกฤตใกล้สถานที่ปฏิบัติงานและมีผลกระทบต่อการทำงานตามภารกิจหลัก ทำให้ไม่สามารถปฏิบัติงานได้ และ/หรือ บุคลากรทั้งหมด ไม่สามารถมาปฏิบัติงานได้
4 (สูง)	เหตุการณ์ฉุกเฉินหรือสภาวะวิกฤตใกล้สถานที่ปฏิบัติงานและมีผลกระทบต่อการทำงานตามภารกิจหลัก บางส่วน (มากกว่าร้อยละ 50) และ/หรือ บุคลากรน้อยกว่าร้อยละ 50 ยังสามารถมาปฏิบัติงานได้ตามปกติ
3 (ค่อนข้างสูง)	มีเหตุการณ์ฉุกเฉินหรือสภาวะวิกฤตใกล้สถานที่ปฏิบัติงาน และมีผลกระทบต่อการทำงานตามภารกิจหลัก ค่อนข้างน้อย (น้อยกว่าร้อยละ 50) และ/หรือ บุคลากรร้อยละ 80 ยังสามารถมาปฏิบัติงานได้ตามปกติ
2 (ปานกลาง)	มีเหตุการณ์ฉุกเฉินหรือสภาวะวิกฤตใกล้สถานที่ปฏิบัติงาน แต่ไม่กระทบต่อการทำงานตามภารกิจหลัก และ/หรือ บุคลากรทั้งหมดยังสามารถมาปฏิบัติงานได้ตามปกติ
1 (ต่ำ)	มีเหตุการณ์ฉุกเฉินหรือสภาวะวิกฤตใกล้สถานที่ปฏิบัติงาน แต่ไม่กระทบต่อการทำงานในภาพรวมและ/หรือ บุคลากรทั้งหมดยังสามารถมาปฏิบัติงานได้ตามปกติ

6. การบริหารความต่อเนื่องด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

6.1 กลยุทธ์ความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Strategy)

ตารางที่ 3 กลยุทธ์ความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Strategy)

ทรัพยากร	กลยุทธ์ความต่อเนื่อง
อาคาร/สถานปฏิบัติงานหลัก	<ul style="list-style-type: none"> - กรณีอาคารสถานที่ที่ไม่ได้รับความเสียหายและสามารถปฏิบัติงานได้หลังจากเกิดเหตุ จะปฏิบัติงานตามปกติ - กรณีอาคารสถานที่ได้รับความเสียหายส่งผลให้ไม่สามารถปฏิบัติงานได้เกินกว่า 7 วัน กำหนดให้ใช้ศูนย์กลางบริการอินเทอร์เน็ตครบวงจร IDC เป็นพื้นที่สำรองหรือ DR (Disaster Recovery Site) - กำหนดแนวทางให้เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานที่บ้านได้
วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ/การจัดการจัดส่งวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ	<ul style="list-style-type: none"> - กำหนดให้มีการจัดหาคอมพิวเตอร์ สำรองที่มีคุณลักษณะเหมาะสมกับการใช้งาน พร้อมอุปกรณ์ที่สามารถเชื่อมโยงต่อผ่านอินเทอร์เน็ต - กรณีที่ปฏิบัติงานที่บ้านให้ใช้อุปกรณ์ส่วนตัวของบุคคลากร - กำหนดให้อาคารสำนักงานฯ ถนนประดิพัทธ์เป็น DR และมีเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย เครื่องคอมพิวเตอร์ลูกข่าย และอุปกรณ์เครือข่ายสื่อสาร อาทิ เช่น อุปกรณ์สลับสัญญาณหลัก (Core Switch) ร่องรับวงจรและช่องสัญญาณในการปรับเปลี่ยน
เทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ	<ul style="list-style-type: none"> - กำหนดให้บุคลากรมีการจัดเก็บข้อมูลในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานไว้ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ พร้อมจัดเก็บสำรองข้อมูลไว้ที่สถานที่ที่มีความปลอดภัย - จัดให้มีวงจรสื่อสารช่องสัญญาณอินเทอร์เน็ต - จัดให้มีวงจรสื่อสารข้อมูล (MPLS) ขนาด 300 Mbps สผ. - จัดให้มีวงจรสื่อสารข้อมูล (MPLS) ขนาด 300 Mbps สว.
บุคลากรหลัก	<ul style="list-style-type: none"> - กำหนดให้ใช้บุคลากรหลักและบุคลากรสำรอง ทดแทนภายในกลุ่มงานเดียวกัน

ทรัพยากร	กลยุทธ์ความต่อเนื่อง
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	<ul style="list-style-type: none"> - กรณีอาคารสถานที่ ได้รับความเสียหายส่งผลให้ไม่สามารถปฏิบัติงานได้เกินกว่า 4 วัน กำหนดให้ใช้ศูนย์กลางบริการอินเทอร์เน็ตครบวงจร IDC เป็นพื้นที่สำรองหรือ DR (Disaster Recovery Site) - กำหนดแนวทางให้เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานที่บ้านได้

จากการศึกษา วิเคราะห์ วางแผนเกี่ยวกับศูนย์ข้อมูลสำรอง DR (Disaster Recovery Site) ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของรัฐสภา นั้น กำหนดให้อาคารสำนักงานฯ ถนนประดิพัทธ์เป็น DR ในลักษณะ Warm Site กล่าวคือ ศูนย์ข้อมูลสำรองจะมีอุปกรณ์พร้อมที่จะดำเนินงานได้ แต่ต้องใช้เวลาในการติดตั้งโปรแกรม และนำเข้าข้อมูลเสียก่อน จึงจะสามารถทำงานทดแทนศูนย์ข้อมูลหลัก DC (Data Center) ได้ ของทั้งสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร และสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา โดยปกติศูนย์ข้อมูลสำรองประเภทนี้ จะใช้ทำงานอย่างอื่นที่ไม่สำคัญมากนักไปพร้อมๆ กับศูนย์ข้อมูลหลัก เมื่อศูนย์ข้อมูลหลักเกิดภัยพิบัติ ศูนย์ข้อมูลสำรองจะหยุดทำงานปัจจุบัน และเปลี่ยนมาทำงานแทนศูนย์ข้อมูลหลัก

6.2 ผลกระทบทางธุรกิจ (Business Impact Analysis)

จากการวิเคราะห์ผลกระทบทางธุรกิจ (Business Impact Analysis : BIA) พบว่ากระบวนการหลักส่วนใหญ่มีความสำคัญและจำเป็นต้องดำเนินงานให้บริการได้ภายในระยะเวลาสั้น โดยแบ่งประเภท ดังนี้

- 1) เว็บไซต์หลักขององค์กร
- 2) Mail Server
- 3) Firewall, IPS, LDAP, DNS, Core Switch
- 4) Server ระบบงานสำคัญ
- 5) Server ระบบงานอื่นๆ

ตารางที่ 4 ผลกระทบทางธุรกิจ (Business Impact Analysis)

ผลการวิเคราะห์ BIA ของระบบสารสนเทศ			
ระบบงาน	RTO*	RPO**	MTPoD***
1. เว็บไซต์หลักขององค์กร	12 ชม.	24 ชม.	24 ชม.
2. Mail Server	24 ชม.	24 ชม.	36 ชม.
3. Firewall , IPS , LDAP, DNS , Core Switch	12 ชม.	24 ชม.	24 ชม.
4. Server ระบบงานสำคัญ	24 ชม.	24 ชม.	48 ชม.
5. Server ระบบงานอื่นๆ	72 ชม.	24 ชม.	1 สัปดาห์

RTO* – Recovery Time Objective หมายถึง ระยะเวลาที่องค์กรยอมรับได้ในการกู้คืนระบบให้กลับสู่สถานะปกติ ในกรณีเกิดเหตุฉุกเฉิน

RPO** – Recovery Point Objective หมายถึง ระยะเวลาสูงสุดที่ยอมให้ข้อมูลเสียหายได้

MTPoD*** – Maximum Time Period of Disruption หมายถึง ระยะเวลาสูงสุดที่องค์กรยอมให้ระบบขัดข้องได้

การวิเคราะห์เพื่อกำหนดความต้องการทรัพยากรที่สำคัญแบ่งออกเป็น 5 ด้าน ดังนี้

6.2.1 ความต้องการด้านสถานที่ปฏิบัติงานสำรอง (Working Space Requirement)

ตารางที่ 5 ความต้องการด้านสถานที่ปฏิบัติงานสำรอง (Working Space Requirement)

ประเภททรัพยากร	สถานที่	1 วัน	2 วัน	1 สัปดาห์	3 สัปดาห์	1 เดือน
พื้นที่สำหรับสถานที่ปฏิบัติงานสำรอง	อาคารสำนักงานฯ ถนนประดิพัทธ์	12 ตร.ม.	12 ตร.ม.	12 ตร.ม.	12 ตร.ม.	12 ตร.ม.
พื้นที่สำหรับปฏิบัติงานใหม่กรณีจำเป็น	คณะกรรมการจัดหาสถานที่			100 ตร.ม.	100 ตร.ม.	100ตร.ม.

6.2.2 ความต้องการด้านวัสดุอุปกรณ์ (Equipment & Supplies Requirement)

ตารางที่ 6 ความต้องการด้านวัสดุอุปกรณ์ (Equipment & Supplies Requirement)

ประเภททรัพยากร	แหล่งที่มา	1 วัน	2 วัน	1 สัปดาห์	3 สัปดาห์	1 เดือน
เครื่องคอมพิวเตอร์ แม่ข่ายสำรอง สผ.	กลุ่มงานบริหาร เครือข่ายฯ	3 เครื่อง	3 เครื่อง	10 เครื่อง	10 เครื่อง	10 เครื่อง
เครื่องคอมพิวเตอร์ แม่ข่ายสำรอง สว.	กลุ่มงานบริหาร เครือข่ายฯ	3 เครื่อง	3 เครื่อง	10 เครื่อง	10 เครื่อง	10 เครื่อง
เครื่องคอมพิวเตอร์ สำรอง สผ.	กลุ่มงานบริหาร เครือข่ายฯ	1 เครื่อง	2 เครื่อง	3 เครื่อง	3 เครื่อง	3 เครื่อง
เครื่องคอมพิวเตอร์ สำรอง สว.	กลุ่มงานบริหาร เครือข่ายฯ	1 เครื่อง	2 เครื่อง	3 เครื่อง	3 เครื่อง	3 เครื่อง
เครื่องพิมพ์เลเซอร์ พรีนเตอร์	กลุ่มงานบริหาร เครือข่ายฯ	1 เครื่อง	1 เครื่อง	1 เครื่อง	1 เครื่อง	1 เครื่อง
โทรศัพท์พร้อม หมายเลข	กลุ่มงานอาคาร สถานที่	1 เครื่อง	1 เครื่อง	1 เครื่อง	1 เครื่อง	1 เครื่อง
ระบบสำรองไฟ สำหรับเครื่องแม่ข่าย	กลุ่มงานบริหาร เครือข่ายฯ	1 ชุด	1 ชุด	1 ชุด	1 ชุด	1 ชุด
Firewall	กลุ่มงานบริหาร เครือข่ายฯ	1 ชุด	1 ชุด	1 ชุด	1 ชุด	1 ชุด
IPS	กลุ่มงานบริหาร เครือข่ายฯ	1 ชุด	1 ชุด	1 ชุด	1 ชุด	1 ชุด
Core Switch	กลุ่มงานบริหาร เครือข่ายฯ	1 ชุด	1 ชุด	1 ชุด	1 ชุด	1 ชุด

6.2.3 ความต้องการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูล (IT & Information Requirement)

ตารางที่ 7 ความต้องการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูล (IT & Information Requirement)

ประเภททรัพยากร	แหล่งที่มา	1 วัน	2 วัน	1 สัปดาห์	3 สัปดาห์	1 เดือน
วงจรรีเสอร์และขนาดของช่องสัญญาณอินเทอร์เน็ต	ลูกค้า/ผู้ให้บริการ	1 วงจร	1 วงจร	1 วงจร	1 วงจร	1 วงจร
วงจรรีเสอร์ข้อมูล (MPLS) ขนาด 300 Mbps สผ.	ลูกค้า/ผู้ให้บริการ	1 วงจร	1 วงจร	1 วงจร	1 วงจร	1 วงจร
วงจรรีเสอร์ข้อมูล (MPLS) ขนาด 300 Mbps สว.	ลูกค้า/ผู้ให้บริการ	1 วงจร	1 วงจร	1 วงจร	1 วงจร	1 วงจร

6.2.4 ความต้องการด้านบุคลากรสำหรับความต่อเนื่องเพื่อปฏิบัติงาน (Personnel Requirement)

ตารางที่ 8 ความต้องการด้านบุคลากรสำหรับความต่อเนื่องเพื่อปฏิบัติงาน (Personnel Requirement)

ประเภททรัพยากร	1 วัน	2 วัน	1 สัปดาห์	3 สัปดาห์	1 เดือน
จำนวนบุคลากรปฏิบัติงานที่สำนักงาน/สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง	3 คน	3 คน	6 คน	6 คน	6 คน
จำนวนบุคลากรปฏิบัติงานที่บ้าน	1 คน	1 คน	-	-	-

6.2.5 ความต้องการด้านผู้ให้บริการที่สำคัญ (Service Requirement)

ตารางที่ 9 ความต้องการด้านผู้ให้บริการที่สำคัญ (Service Requirement)

ประเภททรัพยากร	1 วัน	2 วัน	1 สัปดาห์	3 สัปดาห์	1 เดือน
ผู้ให้บริการเชื่อมโยงระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต	1 ราย	1 ราย	1 ราย	1 ราย	1 ราย
ผู้ให้บริการเชื่อมโยงระบบเครือข่าย MPLS	1 ราย	1 ราย	1 ราย	1 ราย	1 ราย

6.3 คณะบริหารและทีมปฏิบัติแผนรองรับสถานการณ์ฉุกเฉินระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของรัฐสภา (IT Contingency Plan)

6.3.1 คณะบริหารแผนรองรับสถานการณ์ฉุกเฉินระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของรัฐสภา (IT Contingency Plan) ประกอบด้วย

1) เลขาธิการของสำนักงานที่ประสบเหตุ หัวหน้าคณะรองรับสถานการณ์ฉุกเฉินฯ หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย

2) ผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศระดับสูง CIO ที่ประสบเหตุ รองหัวหน้าคณะรองรับสถานการณ์ฉุกเฉินฯ

มีหน้าที่ประเมินลักษณะขอบเขตและแนวโน้มของอุบัติเหตุที่เกิดขึ้นเพื่อตัดสินใจประกาศใช้แผนรองรับสถานการณ์ฉุกเฉินระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของรัฐสภา (IT Contingency Plan) และดำเนินการตามขั้นตอนและแนวทางการบริหารแผนรองรับสถานการณ์ฉุกเฉินฯ ตลอดจนควบคุมการบริหารทรัพยากรตามที่ได้กำหนดไว้ในแผนรองรับสถานการณ์ฉุกเฉินฯ

6.3.2 ทีมปฏิบัติแผนรองรับสถานการณ์ฉุกเฉินระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของรัฐสภา (IT Contingency Plan) ประกอบด้วย

1) ผู้อำนวยการสำนักด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่ประสบเหตุ ผู้ประสานงานคณะรองรับสถานการณ์ฉุกเฉินฯ และหัวหน้าทีมปฏิบัติแผนรองรับสถานการณ์ฉุกเฉินฯ มีหน้าที่ในการสนับสนุนการปฏิบัติงานของคณะรองรับสถานการณ์ฉุกเฉินฯ ติดต่อประสานงานและอำนวยความสะดวกภายในทีมงานเพื่อดำเนินการตามขั้นตอนและแนวทางรองรับสถานการณ์ฉุกเฉินฯ

ตลอดจนสรรหาทรัพยากรที่ได้กำหนดไว้ในแผนรองรับสถานการณ์ฉุกเฉินฯ และรายงานสถานการณ์ต่อคณะบริหารแผนรองรับสถานการณ์ฉุกเฉินฯ

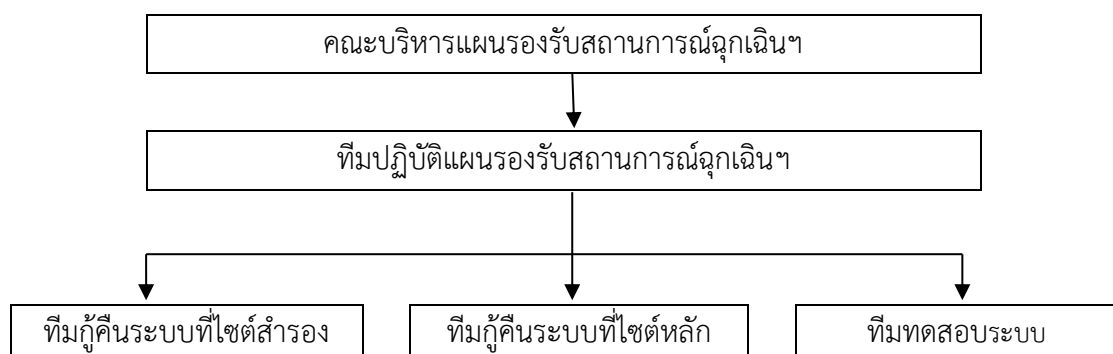
- 2) ทีมกู้คืนระบบที่ไซต์สำรอง มีหน้าที่ดำเนินงานติดตั้ง-เปิดใช้ระบบงาน ณ ศูนย์ข้อมูลสำรอง DR Site
- 4) ทีมกู้คืนระบบที่ไซต์หลัก มีหน้าที่ดำเนินงานติดตั้ง-เปิดใช้ระบบงาน ณ ศูนย์ข้อมูลหลัก
- 5) ทีมทดสอบระบบ มีหน้าที่ทดสอบระบบงานต่างๆ ตามกระบวนการ ณ ศูนย์ข้อมูลหลักและรายงานสถานการณ์ต่อทีมปฏิบัติแผนรองรับสถานการณ์ฉุกเฉินฯ

6.4 กระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉิน Call Tree

เพื่อให้แผนรองรับสถานการณ์ฉุกเฉินระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของ รัฐบาล (IT Contingency Plan) มีความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต และเป็นไปตามแนวทางของการรองรับสถานการณ์ฉุกเฉินฯ จึงได้กำหนดกระบวนการ Call Tree ขึ้น เพื่อให้คณะบริหารและทีมงานรองรับสถานการณ์ฉุกเฉินฯ ได้ทราบถึงขั้นตอนและบุคลากรที่ต้องรับผิดชอบในการดำเนินงานเมื่อเกิดสภาวะวิกฤต

6.4.1 กระบวนการ Call Tree

คือ กระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉินให้สมาชิกในคณะทำงานและทีมงาน มีความพร้อมต่อสภาวะวิกฤตที่เกี่ยวข้องตามผังรายชื่อทางโทรศัพท์ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อการบริหารจัดการขั้นตอนในการติดต่อบุคลากรภายหลังจากมีการประกาศเหตุการณ์ฉุกเฉินหรือสภาวะวิกฤตขององค์กร



ภาพที่ 3 กระบวนการการแจ้งเหตุฉุกเฉิน Call Tree

กระบวนการ Call Tree จะเริ่มจากหัวหน้าคณะบริหารแผนรองรับสถานการณ์ฉุกเฉินฯ รับทราบเหตุการณ์ฉุกเฉินและการประกาศใช้แผนรองรับสถานการณ์ฉุกเฉินฯ

6.4.2 ในกรณีที่ไม่สามารถติดต่อหัวหน้าทีมฯ ได้ ให้ติดต่อไปยังบุคลากรสำรอง
โดยพิจารณาจาก

1) ถ้าเหตุการณ์เกิดขึ้นในเวลาทำการ ให้ดำเนินการติดต่อบุคลากรหลัก โดยติดต่อผ่านหมายเลขโทรศัพท์ของหน่วยงานเป็นช่องทางแรก

2) ถ้าเหตุการณ์เกิดขึ้นนอกเวลาทำการหรือสถานที่ปฏิบัติงานหลักได้รับผลกระทบให้ดำเนินการติดต่อบุคลากรหลักโดยติดต่อผ่านหมายเลขโทรศัพท์เคลื่อนที่เป็นช่องทางแรก

3) ถ้าสามารถติดต่อบุคลากรหลักได้ให้แจ้งข้อมูลแก่บุคลากรหลักของหน่วยงานทำดังต่อไปนี้

(1) สรุปสถานการณ์ของเหตุการณ์ฉุกเฉินและการประกาศใช้แผนรองรับสถานการณ์ฉุกเฉินฯ

(2) เวลาและสถานที่สำหรับการนัดประชุมเร่งด่วนของหน่วยงาน สำหรับผู้บริหารของหน่วยงานและทีมปฏิบัติแผนรองรับสถานการณ์ฉุกเฉินฯ

(3) ขั้นตอนการปฏิบัติงานเพื่อบริหารความต่อเนื่อง เช่น สถานที่รวมพลในกรณีที่มีการย้ายสถานที่ทำการ

ภายหลังจากได้รับการตอบรับจากบุคลากรหลักครบถ้วนตามผังการติดต่อ (Call Tree) หัวหน้าทีมปฏิบัติแผนรองรับสถานการณ์ฉุกเฉินฯ มีหน้าที่ประสานงาน ไปยังคณะบริหารรองรับสถานการณ์ฉุกเฉินฯ เพื่อรวบรวมสรุปความพร้อมของหน่วยงานในการรองรับสถานการณ์ฉุกเฉินฯ รวมทั้งความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ทั้งหมดในหน่วยงาน

ทีมปฏิบัติแผนรองรับสถานการณ์ฉุกเฉินฯ มีหน้าที่ในการปรับปรุงข้อมูลสำหรับการติดต่อให้เป็นปัจจุบันตลอดเวลา เพื่อให้กระบวนการติดต่อบุคลากรภายในหน่วยงานสามารถดำเนินได้อย่างต่อเนื่องและสำเร็จลุล่วงภายในระยะเวลาที่คาดหวัง ในกรณีเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉินและมีการประกาศใช้แผนรองรับสถานการณ์ฉุกเฉินฯ

6.5 ทีมปฏิบัติแผนรองรับสถานการณ์ฉุกเฉินฯ

รายละเอียดปรากฏในภาคผนวก ก.

6.6 การกำหนดแนวทางการตอบสนองเหตุการณ์และกู้คืนระบบ

แบ่งออกเป็น 3 ขั้นตอนตามระยะเวลา ดังนี้

6.6.1 การตอบสนองต่อเหตุการณ์ทันที ภายใน 24 ชั่วโมง

การตอบสนองต่อเหตุการณ์ทันที เป็นการตอบสนองที่ให้ความสำคัญในการติดตามสอบถามประเมินสถานการณ์และผลกระทบที่เกิดขึ้นต่อทรัพยากรสำคัญในการดำเนินงาน หรือการให้บริการของหน่วยงาน ตลอดจนการติดต่อสื่อสารกับบุคลากรของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้รับทราบข่าวสารและกำหนดแนวทางในการปฏิบัติงานของหน่วยงานในระยะต่อไป โดยมีขั้นตอนหลักประกอบด้วย

1) ติดตาม สอบถาม และประเมินเหตุฉุกเฉิน/วิกฤติ เพื่อประเมินความจำเป็นในการประกาศใช้แผนรองรับสถานการณ์ฉุกเฉินระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของ รัฐบาล (IT Contingency Plan)

2) แจ้งเหตุฉุกเฉิน/วิกฤติ ตามกระบวนการ Call Tree ให้กับบุคลากรหลัก และคณะบริหารแผนรองรับสถานการณ์ฉุกเฉินฯ ทีมปฏิบัติแผนรองรับสถานการณ์ฉุกเฉินฯ เพื่อ ประชุมรับทราบและประเมินความเสียหายและผลกระทบต่อการดำเนินงานและการให้บริการ และ ทรัพยากรสำคัญที่ต้องใช้ในการบริหารความต่อเนื่องดังนี้

- (1) สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง
- (2) วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ
- (3) เทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ
- (4) บุคลากรหลัก
- (5) ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

รวมทั้งการสรุปจำนวนและรายชื่อบุคลากรในหน่วยงานที่ได้รับบาดเจ็บ/ เสียชีวิต

3) พิจารณากระบวนการ/งานที่มีความเร่งด่วน และส่งผลกระทบอย่างสูงต่อการดำเนินงานหรือให้บริการเพื่อให้มีการจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในการบริหารความต่อเนื่อง และทรัพยากรที่ได้รับความเสียหายจนไม่สามารถใช้ในการปฏิบัติงานได้

4) รายงานความเสียหายและความคืบหน้าให้คณะบริหารความต่อเนื่องให้ ทราบและขออนุมัติดำเนินการในขั้นตอนต่อไป

5) แจ้งเหตุฉุกเฉิน/วิกฤติ ตามกระบวนการ Call Tree ให้กับบุคลากร เพื่อ รับทราบขั้นตอนในการปฏิบัติต่อไป

6.6.2 การตอบสนองต่อเหตุการณ์ในระยะแรก ภายใน 7 วัน

ภายหลังการตอบสนองและบริหารจัดการต่อเหตุการณ์ภายใน 24 ชั่วโมงแล้ว การตอบสนองในระยะต่อไป เป็นการตอบสนองเพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างต่อเนื่อง สำหรับ กระบวนการ งานและกิจกรรมที่เนิ่นการในระยะเวลา 7 วันนี้ จะให้ความสำคัญกับการสรรหา

ทรัพยากรหลักที่ได้รับผลกระทบ และดำเนินงานตามที่ได้รับอนุมัติในวันแรก โดยมีขั้นตอนหลักที่ต้องดำเนินการ ดังนี้

- 1) ติดตามสถานะภาพการกอบกู้คืนมาของทรัพยากรที่ได้รับผลกระทบ และประเมินความจำเป็นและระยะเวลาที่ต้องใช้ในการกอบกู้คืน
- 2) ติดตามการจัดหาทรัพยากรที่ได้รับผลกระทบและจำเป็นต้องใช้ในการบริหารความต่อเนื่อง ได้แก่ สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ เทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญบุคลากรหลัก และลูกค้า/ผู้ให้บริการที่สำคัญ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- 3) รายงานความคืบหน้าให้คณะบริหารแผนรองรับสถานการณ์ฉุกเฉินฯ ตามที่ได้กำหนดไว้

6.6.3 การตอบสนองต่อเหตุการณ์ฉุกเฉินและกู้คืนกระบวนการปฏิบัติงาน ในระยะเวลาเกิน 7 วัน

การตอบสนองและบริหารจัดการต่อเหตุการณ์ฉุกเฉินในระยะเวลา 1-7 วัน สามารถสร้างความต่อเนื่องในการปฏิบัติงาน และความพร้อมของทรัพยากรที่สำคัญได้ระดับหนึ่งตามที่ระบุไว้ดั่งนั้น เพื่อตอบสนองต่อเหตุการณ์ในระยะกลางถึงระยะยาว เพื่อกอบกู้กระบวนการปฏิบัติงานให้สามารถกลับมาดำเนินการได้ตามปกติ โดยมีแนวทางในการดำเนินงาน ดังนี้

- 1) ติดตามสถานะภาพการกู้คืนมาของทรัพยากรที่ได้รับผลกระทบ และประเมินระยะเวลาที่ต้องใช้ในการกลับมาดำเนินงานหรือให้บริการได้ตามปกติ
- 2) ทรัพยากรที่ได้รับผลกระทบและเสียหายจนไม่สามารถนำกลับมาใช้งานได้
 อีก เป็นหน้าที่ของคณะบริหารแผนรองรับสถานการณ์ฉุกเฉินฯ ที่ต้องพิจารณาและจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นมาใช้เพื่อดำเนินงานและให้บริการได้ตามปกติทั้ง 5 ด้าน ดังนี้
 - ด้านอาคาร/สถานที่ปฏิบัติงาน กรณีอาคาร/สถานที่ปฏิบัติงานหลักได้รับความเสียหายจนไม่สามารถเข้าไปปฏิบัติได้ ให้พิจารณาและสำรวจอาคาร/สถานที่ปฏิบัติงานหลักชั่วคราว ที่สามารถรองรับการปฏิบัติงานในสภาวะปกติของหน่วยงานได้ รวมทั้งพิจารณาการซ่อมแซมและ/หรือก่อสร้างอาคารขึ้นใหม่
 - ด้านวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ ดำเนินการซ่อมแซมหรือจัดซื้อจัดจ้างวัสดุอุปกรณ์และเครื่องมือที่ได้รับความเสียหาย
 - ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ ประสานงานกับบุคลากรที่รับผิดชอบ ในการกู้คืนข้อมูลสารสนเทศ รวมทั้งการร้องขอเอกสารและข้อมูลสำคัญที่ได้รับความเสียหาย
 - ด้านบุคลากรหลัก สำรวจบุคลากรที่ได้รับผลกระทบและไม่สามารถกลับมาปฏิบัติงาน เพื่อสรรหาบุคลากรทดแทนชั่วคราว

- คู่ค้า/ผู้ให้บริการที่สำคัญ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ดำเนินการสรรหาคู่ค้า/ผู้ให้บริการรายใหม่ สำหรับสินค้าและ/หรือบริการสำคัญที่ได้รับผลกระทบ ทดแทนคู่ค้า/ผู้ให้บริการที่ไม่สามารถกลับมาดำเนินงานได้อีก

3) รายงานความคืบหน้าให้คณะบริหารแผนรองรับสถานการณ์ฉุกเฉินฯ ตามที่ได้มีการกำหนดไว้ทราบ ขั้นตอนการบริหารความต่อเนื่องเพื่อกอบกู้กระบวนการและรายละเอียดผู้รับผิดชอบ

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก.

รายชื่อทีมปฏิบัติแผนรองรับสถานการณ์ฉุกเฉินระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
ของรัฐสภา (IT Contingency Plan)

1. ทีมปฏิบัติแผนรองรับสถานการณ์ฉุกเฉินฯ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

ตำแหน่ง	รายชื่อ	เบอร์โทรศัพท์	บทบาทหน้าที่
ผู้อำนวยการสำนักสารสนเทศ	นางสาวสิตาวีร์ ธีรวิรุฬห์	02- 2442318 081-6596659	หัวหน้าทีมปฏิบัติแผนรองรับสถานการณ์ฉุกเฉินฯ
ผู้บังคับบัญชากลุ่มงานบริหารระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์	นายปกาสิต จำเริญ	02-2442367 092-6535556	ทีมปฏิบัติแผนรองรับสถานการณ์ฉุกเฉินฯ
ผู้บังคับบัญชากลุ่มงานบริการระบบคอมพิวเตอร์	สิบเอกโชคชัย สุฤทธิ	02- 2442331 089-1225514	ทีมปฏิบัติแผนรองรับสถานการณ์ฉุกเฉินฯ
ผู้บังคับบัญชากลุ่มงานพัฒนาระบบงานคอมพิวเตอร์	นายณัฐวัชร มังคละคุปต์	02 -2442328 081-6997440	ทีมปฏิบัติแผนรองรับสถานการณ์ฉุกเฉินฯ

2. ทีมกู้คืนระบบที่ไซต์สำรอง สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

ตำแหน่ง	รายชื่อ	เบอร์โทรศัพท์	บทบาทหน้าที่
ผู้บังคับบัญชากลุ่มงานบริหารระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์	นายปกาสิต จำเริญ	02-2442367 089-1225514	หัวหน้าทีมกู้คืนระบบที่ไซต์สำรอง
นักวิชาการคอมพิวเตอร์ ชำนาญการพิเศษ	นายมนินทร์ รัตนานุกงศ์	02-2442367 089-1557893	ทีมกู้คืนระบบที่ไซต์สำรอง
นักวิชาการคอมพิวเตอร์ ชำนาญการ	นายชัยวัฒน์ ปันต่า	02-2442367 081-7648107	ทีมกู้คืนระบบที่ไซต์สำรอง

3. ทีมกู้คืนระบบที่ไซต์หลัก สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร.

ตำแหน่ง	รายชื่อ	เบอร์โทรศัพท์	บทบาทหน้าที่
ผู้บังคับบัญชากลุ่มงาน บริหารระบบเครือข่าย คอมพิวเตอร์	นายปกาสิต จำเริญ	02-2442367 092-6535556	หัวหน้าทีมกู้คืนระบบ ที่ไซต์หลัก
นักวิชาการคอมพิวเตอร์ ชำนาญการพิเศษ	นายธีรวุฒิ วงศ์วิจิตร	02-2442367 085-5655929	ทีมกู้คืนระบบที่ไซต์หลัก
นักวิชาการคอมพิวเตอร์ ปฏิบัติการ	นายจิรภัทร์ เต็มวุฒิโรจน์	02-2442367 098-5845442	ทีมกู้คืนระบบที่ไซต์หลัก

4. ทีมทดสอบระบบ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร.

ตำแหน่ง	รายชื่อ	เบอร์โทรศัพท์	บทบาทหน้าที่
ผู้บังคับบัญชากลุ่มงาน พัฒนาระบบงาน คอมพิวเตอร์	นายณัฐวัชร มังคละคุปต์	02-2442328 081-6997440	หัวหน้าทีมทีมทดสอบ ระบบ
นักวิชาการคอมพิวเตอร์ ชำนาญการพิเศษ	ผู้ดูแลระบบ	02-2442328	ทีมทดสอบระบบ

5. ทีมปฏิบัติการแผนรองรับสถานการณ์ฉุกเฉินฯ สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา

ตำแหน่ง	รายชื่อ	เบอร์โทรศัพท์	บทบาทหน้าที่
ผู้อำนวยการสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	นายณรมิตร คุณโลกยะ	02-8319275 064-5364659	หัวหน้าทีมปฏิบัติการแผนรองรับสถานการณ์ฉุกเฉินฯ
ผู้บังคับบัญชากลุ่มงานบริหารระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์	นายณรมิตร คุณโลกยะ	02-8319275 064-5364659	ทีมปฏิบัติการแผนรองรับสถานการณ์ฉุกเฉินฯ
ผู้บังคับบัญชากลุ่มงานบริการระบบคอมพิวเตอร์	นางสาวจิรพรรณ แก้วทงศ์	02-8319276 085-3701919	ทีมปฏิบัติการแผนรองรับสถานการณ์ฉุกเฉินฯ
ผู้บังคับบัญชากลุ่มงานพัฒนาระบบงานคอมพิวเตอร์	นางทุติยาพร ทวนทอง	02-8319273 082-0022000	ทีมปฏิบัติการแผนรองรับสถานการณ์ฉุกเฉินฯ

6. ทีมกู้คืนระบบที่ไซต์สำรอง สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา

ตำแหน่ง	รายชื่อ	เบอร์โทรศัพท์	บทบาทหน้าที่
ผู้บังคับบัญชากลุ่มงานบริหารระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์	นายณรมิตร คุณโลกยะ	02-8319275 064-5364659	หัวหน้าทีมกู้คืนระบบที่ไซต์สำรอง
นักวิชาการคอมพิวเตอร์ชำนาญการพิเศษ	นายทวีศักดิ์ น้อยภาชี	02-8315825 085-329-4040	ทีมกู้คืนระบบที่ไซต์สำรอง
นักวิชาการคอมพิวเตอร์ชำนาญการ	นายสุวิทย์ น้อยอยู่	02-8319379 089-4566-661	ทีมกู้คืนระบบที่ไซต์สำรอง

7. ทีมกู้คืนระบบที่ไซต์หลัก สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา

ตำแหน่ง	รายชื่อ	เบอร์โทรศัพท์	บทบาทหน้าที่
ผู้บังคับบัญชากลุ่มงาน บริหารระบบเครือข่าย คอมพิวเตอร์	นายนรมิตร คุณโลกยะ	02-8319275 064-5364659	หัวหน้าทีมกู้คืนระบบที่ ไซต์หลัก
นักวิชาการคอมพิวเตอร์ ชำนาญการพิเศษ	นายประจักษ์ เพ็ญเลี้ยง	02-8319379 089-664627	ทีมกู้คืนระบบที่ไซต์ หลัก
นักวิชาการคอมพิวเตอร์ ชำนาญการ	นายรุ่งโรจน์ แสงธรรมชัย	02-8315825 092-2460796	ทีมกู้คืนระบบที่ไซต์ หลัก

8. ทีมทดสอบระบบ สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา

ตำแหน่ง	รายชื่อ	เบอร์โทรศัพท์	บทบาทหน้าที่
ผู้บังคับบัญชากลุ่มงาน พัฒนาระบบงาน คอมพิวเตอร์	นางทุติยาพร ทวนทอง	02-8319273 082-0022000	หัวหน้าทีมทีมทดสอบ ระบบ
นักวิชาการคอมพิวเตอร์ ชำนาญการพิเศษ	ผู้ดูแลระบบ	02-8319273	ทีมทดสอบระบบ
นักวิชาการคอมพิวเตอร์ ชำนาญการ	ผู้ดูแลระบบ	02-8319273	ทีมทดสอบระบบ

ภาคผนวก ข.

ตารางการตอบสนองสถานการณ์ฉุกเฉินระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของรัฐสภา

ขั้นตอนและกิจกรรม	บทบาทความรับผิดชอบ	ดำเนินการแล้วเสร็จ/หมายเหตุ
วันที่ 1 (ภายใน24 ชั่วโมง) การตอบสนองต่อเหตุการณ์ทันที		
<ul style="list-style-type: none"> - ผู้พบเหตุแจ้งเหตุวิกฤติ ตามกระบวนการ Call Tree และประสานงานกับทีมปฏิบัติแผนรองรับสถานการณ์ฉุกเฉินฯ ภายหลังจากได้รับคำสั่งจากหัวหน้าคณะบริหารแผนรองรับสถานการณ์ ฉุกเฉินฯ 	หัวหน้าและทีมปฏิบัติแผนรองรับสถานการณ์ฉุกเฉินฯ	○
<ul style="list-style-type: none"> - จัดประชุมทีมปฏิบัติบริหารความต่อเนื่อง เพื่อประเมินความเสียหาย ผลกระทบต่อการดำเนินงาน การให้บริการ และทรัพยากรสำคัญที่ต้องใช้ในการบริหารความต่อเนื่อง - ทบทวนกระบวนการที่มีความเร่งด่วน หรือส่งผลกระทบสูง (หากไม่ดำเนินการ) ดังนั้นจำเป็นต้องดำเนินงานหรือปฏิบัติด้วยมือ (Manual Processing) 	หัวหน้าและทีมปฏิบัติแผนรองรับสถานการณ์ฉุกเฉินฯ	○
<ul style="list-style-type: none"> - รายงานหัวหน้าคณะบริหารแผนรองรับสถานการณ์ฉุกเฉินฯ ทราบ โดยครอบคลุมประเด็นดังนี้ <ul style="list-style-type: none"> • จำนวนและรายชื่อบุคลากรที่ได้รับบาดเจ็บ/เสียชีวิต • ประเมินความเสียหายและผลกระทบต่อการดำเนินงานและการให้บริการ • ทรัพยากรสำคัญที่ต้องใช้ในการบริหารความต่อเนื่อง • กระบวนการที่มีความเร่งด่วนและส่งผลกระทบอย่างสูงหากไม่ดำเนินการ และจำเป็นต้องดำเนินงานหรือปฏิบัติงานด้วยมือ (Manual Processing) 	หัวหน้าและทีมปฏิบัติแผนรองรับสถานการณ์ฉุกเฉินฯ	○
<ul style="list-style-type: none"> - <u>สื่อสารและรายงานสถานการณ์แก่บุคลากรในหน่วยงานให้ทราบ ตามเนื้อหาและมิติที่ได้รับการพิจารณาและเห็นชอบจากคณะบริหารแผนรองรับสถานการณ์ฉุกเฉินฯ ของหน่วยงานแล้ว</u> 	หัวหน้าทีมปฏิบัติแผนรองรับสถานการณ์ฉุกเฉินฯ	○
<ul style="list-style-type: none"> - รายงานความคืบหน้าให้แก่หัวหน้าคณะบริหารแผนรองรับสถานการณ์ฉุกเฉินฯทราบ <u>พร้อมขออนุมัติการดำเนินงานหรือปฏิบัติงานด้วยมือ (Manual Processing) สำหรับกระบวนการที่มีความเร่งด่วนและส่งผลกระทบอย่างสูงหากไม่ดำเนินการ</u> 	หัวหน้าทีมปฏิบัติแผนรองรับสถานการณ์ฉุกเฉินฯ	○

ขั้นตอนและกิจกรรม	บทบาทความรับผิดชอบ	ดำเนินการแล้วเสร็จ/ หมายเหตุ
<p>- ติดต่อและประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในการบริหารความต่อเนื่อง ได้แก่</p> <ul style="list-style-type: none"> • สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง • วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ • เทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ • บุคลากรหลัก • คู่ค้า/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 	หัวหน้าและทีมปฏิบัติแผนรองรับสถานการณ์ฉุกเฉินฯ	<input type="radio"/>
<p>- บันทึก (Log Book) และทบทวนกิจกรรมและงานต่างๆ ที่ทีมกู้คืนระบบที่ไซต์สำรอง ทีมกู้คืนระบบที่ไซต์หลัก ทีมทดสอบระบบต้องดำเนินการ (พร้อมระบุรายละเอียด ผู้ดำเนินการ และเวลา) อย่างสม่ำเสมอ</p>	ทีมกู้คืนระบบที่ไซต์สำรอง ทีมกู้คืนระบบที่ไซต์หลัก ทีมทดสอบระบบ	<input type="radio"/>
<p>- รายงานความคืบหน้าให้แก่หัวหน้าคณะบริหารฯ อย่างสม่ำเสมอหรือตามที่ได้กำหนด</p>	หัวหน้าและทีมปฏิบัติแผนรองรับสถานการณ์ฉุกเฉินฯ	<input type="radio"/>
วันที่ 2-7 การตอบสนองในระยะสั้น		
<p>- ติดตามสถานะภาพการกอบกู้คืนมาของทรัพยากรที่ได้รับผลกระทบ ประเมินความจำเป็นและระยะเวลาที่ต้องใช้ในการกอบกู้คืน</p>	หัวหน้าและทีมปฏิบัติแผนรองรับสถานการณ์ฉุกเฉินฯ	<input type="radio"/>
<p>- ตรวจสอบความพร้อมและข้อจำกัดในการจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในการบริหารความต่อเนื่อง ได้แก่</p> <ul style="list-style-type: none"> • สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง • วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ • เทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ • บุคลากรหลัก • คู่ค้า/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 	หัวหน้าและทีมปฏิบัติแผนรองรับสถานการณ์ฉุกเฉินฯ	<input type="radio"/>
<p>- รายงานหัวหน้าคณะบริหารแผนรองรับสถานการณ์ฉุกเฉินฯ ข้อจำกัด และข้อเสนอแนะ ในการจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในการบริหารความต่อเนื่อง</p>	หัวหน้าและทีมปฏิบัติแผนรองรับสถานการณ์ฉุกเฉินฯ	<input type="radio"/>
<p>- ดำเนินการกอบกู้และจัดหาข้อมูลและรายงานต่างๆ ที่จำเป็นต้องใช้ในการดำเนินงานและให้บริการตามตารางความต้องการระบบเทคโนโลยี ข้อมูลและสารสนเทศ</p>	ทีมกู้คืนระบบที่ไซต์สำรอง ทีมกู้คืนระบบที่ไซต์หลัก ทีมทดสอบระบบ	<input type="radio"/>

ขั้นตอนและกิจกรรม	บทบาทความรับผิดชอบ	ดำเนินการแล้วเสร็จ/ หมายเหตุ
- แจ้งสถานการณ์และแนวทางในการบริหารความต่อเนื่องแก่หน่วยงาน/ลูกค้า/ผู้ใช้บริการ/ผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย	หัวหน้าและทีมปฏิบัติแผนรองรับสถานการณ์ฉุกเฉินฯ	<input type="radio"/>
- บันทึก (Log Book) และทบทวนกิจกรรมและงานต่างๆ ที่ทีมปฏิบัติแผนบริหารความต่อเนื่อง ต้องดำเนินการ (พร้อมระบุรายละเอียด ผู้ดำเนินการและเวลา) อย่างสม่ำเสมอ	ทีมกู้คืนระบบที่ไซต์สำรอง ทีมกู้คืนระบบที่ไซต์หลัก ทีมทดสอบระบบ	<input type="radio"/>
- รายงานความคืบหน้าให้แก่หัวหน้าคณะฯ อย่างสม่ำเสมอหรือตามที่ได้กำหนด	หัวหน้าทีมปฏิบัติแผนบริหารความต่อเนื่อง	<input type="radio"/>
วันที่ 8 การตอบสนองระยะกลาง (1 สัปดาห์)		
- ติดตามสถานะภาพการกอบกู้คืนมาของทรัพยากรที่ได้รับผลกระทบ และประเมินความจำเป็นและระยะเวลาที่ต้องใช้ในการกอบกู้คืน	หัวหน้าและทีมปฏิบัติแผนรองรับสถานการณ์ฉุกเฉินฯ	<input type="radio"/>
- ระบุทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ เพื่อดำเนินงานและให้บริการตามปกติ	หัวหน้าและทีมปฏิบัติแผนรองรับสถานการณ์ฉุกเฉินฯ	<input type="radio"/>
- ประสานงานและดำเนินการจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ เพื่อดำเนินงานและให้บริการตามปกติ <ul style="list-style-type: none"> • สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง • วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ • เทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ • บุคลากรหลัก • ลูกค้า/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 	หัวหน้าและทีมปฏิบัติแผนรองรับสถานการณ์ฉุกเฉินฯ	<input type="radio"/>
- แจ้งสรุปสถานการณ์และการเตรียมความพร้อมด้านทรัพยากรต่างๆ เพื่อดำเนินงานและให้บริการตามปกติ	หัวหน้าและทีมปฏิบัติแผนรองรับสถานการณ์ฉุกเฉินฯ	<input type="radio"/>
- บันทึก (Log Book) และทบทวนกิจกรรมและงานต่างๆ ที่ทีมปฏิบัติแผนบริหารความต่อเนื่อง ต้องดำเนินการ (พร้อมระบุรายละเอียด ผู้ดำเนินการและเวลา) อย่างสม่ำเสมอ	ทีมกู้คืนระบบที่ไซต์สำรอง ทีมกู้คืนระบบที่ไซต์หลัก ทีมทดสอบระบบ	<input type="radio"/>
- รายงานความคืบหน้าให้แก่หัวหน้าคณะฯ อย่างสม่ำเสมอหรือตามที่ได้กำหนด	หัวหน้าและทีมปฏิบัติแผนรองรับสถานการณ์ฉุกเฉินฯ	<input type="radio"/>