ประกาศกระทรวงอุตสาหกรรม

ฉบับที่ ๔๑๖๖ (พ.ศ. ๒๕๕๓)

ออกตามความในพระราชบัญญัติมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม

พ.ศ. ๒๕๑๑

เรื่อง กำหนดมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม

ระบบการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ - ข้อกำหนด

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๑๕ แห่งพระราชบัญญัติมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม พ.ศ. ๒๕๑๑ รัฐมนตรีว่าการกระทรวงอุตสาหกรรมออกประกาศกำหนดมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม ระบบการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ - ข้อกำหนด มาตรฐานเลขที่ มอก. 22301 - 2553 ไว้ดังมีรายการละเอียดต่อท้ายประกาศนี้

ประกาศ ณ วันที่ ๙ กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๕๓

ชาญชัย ชัยรุ่งเรือง

รัฐมนตรีว่าการกระทรวงอุตสาหกรรม

มาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม
ระบบการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ
- ข้อกำหนด

1. ขอบข่าย

1.1 มาตรฐานนี้ ระบุข้อกำหนดในระบบการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ ซึ่งประกอบด้วย การวางแผน การดำเนินการ การติดตาม การทบทวน การฝึกซ้อม การรักษาไว้ และการปรับปรุงระบบการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจที่ได้จัดทำไว้เป็นลายลักษณ์อักษร เพื่อใช้ในการบริหารความเสี่ยงทางธุรกิจทั้งหมดขององค์กร

1.2 มาตรฐานนี้ใช้ได้กับองค์กรทุกขนาดและทุกประเภท สามารถปรับแต่งให้เหมาะสมกับสภาวะทางธุรกิจและความซับซ้อนในการดำเนินการขององค์กร โดยคำนึงถึงกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง ความต้องการของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตลอดจนลักษณะของผลิตภัณฑ์และการบริการ

2. บทนิยาม

ความหมายของคำที่ใช้ในมาตรฐานนี้มีดังต่อไปนี้

2.1 การบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (business continuity management : BCM) หมายถึง องค์รวมของกระบวนการบริหารซึ่งชี้บ่งภัยคุกคามต่อองค์กร และผลกระทบของภัยคุกคามนั้นต่อการดำเนินธุรกิจ และให้แนวทางในการสร้างขีดความสามารถให้องค์กรมีความยืดหยุ่น เพื่อการตอบสนองและปกป้องผลประโยชน์ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลัก ชื่อเสียง ภาพลักษณ์ และกิจกรรมที่สร้างมูลค่าที่มีประสิทธิผล ซึ่งต่อไปนี้จะเรียกว่า BCM

2.2 ระบบการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (business continuity management system : BCMS) หมายถึง ส่วนหนึ่งของระบบการบริหาร ซึ่งประกอบด้วยการจัดทำ การนำไปปฏิบัติ การดำเนินการ การติดตาม การทบทวน รักษา และปรับปรุงให้เกิดความต่อเนื่องของธุรกิจ ซึ่งต่อไปนี้จะเรียกว่า ระบบ BCM

หมายเหตุ *ระบบการบริหาร ประกอบด้วยโครงสร้างองค์กร นโยบาย การวางแผนกิจกรรมต่างๆ หน้าที่ความรับผิดชอบ ขั้นตอนการดำเนินงาน กระบวนการ และทรัพยากรที่ต้องใช้*

2.3 การตอบสนองการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (business continuity management response) หมายถึง องค์ประกอบหนึ่งของ BCM ซึ่งเน้นการจัดทำแผนและการเตรียมการที่เหมาะสมเพื่อให้กิจกรรม หรือกระบวนการหลักสามารถดำเนินการได้อย่างต่อเนื่อง และมีการจัดการกับอุบัติการณ์ต่าง ๆ

2.4 แผนความต่อเนื่องทางธุรกิจ (business continuity plan : BCP) หมายถึง เอกสารที่รวบรวมขั้นตอน และข้อมูลซึ่งทำให้องค์กรพร้อมที่จะนำไปใช้เมื่อเกิดอุบัติการณ์ เพื่อให้สามารถดำเนินการในกิจกรรม หรือกระบวนการหลักในระดับที่กำหนดไว้

2.5 กลยุทธ์ความต่อเนื่องทางธุรกิจ (business continuity strategy) หมายถึง แนวทางที่องค์กรเลือกใช้เพื่อฟื้นคืนสภาพ และสร้างความต่อเนื่องเมื่อเผชิญกับวินาศภัย หรืออุบัติภัยร้ายแรง หรือการหยุดชะงักของธุรกิจ

2.6 การวิเคราะห์ผลกระทบทางธุรกิจ (business impact analysis : BIA) หมายถึง กระบวนการการวิเคราะห์ถึงกิจกรรมทางธุรกิจและผลทางธุรกิจที่เกิดจากการหยุดชะงักของกิจกรรมนั้นที่อาจเกิดขึ้นได้

2.7 กิจกรรม หรือกระบวนการหลัก (critical activities) หมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการที่องค์กรดำเนินการเพื่อให้สามารถส่งมอบผลิตภัณฑ์หรือการบริการที่สำคัญ ซึ่งทำให้องค์กรสามารถบรรลุเป้าหมายที่สำคัญที่สุดและตามระยะเวลาที่กำหนด

2.8 การหยุดชะงัก (disruption) หมายถึง เหตุการณ์ที่สามารถคาดการณ์ได้ เช่น การนัดหยุดงาน การเกิดพายุ หรือเหตุการณ์ที่ไม่สามารถคาดการณ์ได้ เช่น แผ่นดินไหว ไฟฟ้าดับในวงกว้าง ซึ่งทำให้ไม่สามารถส่งมอบผลิตภัณฑ์และการบริการหลักได้ตามเป้าหมาย

2.9 อุบัติการณ์ (incident) หมายถึง เหตุการณ์ที่เมื่อเกิดขึ้นแล้ว จะทำให้หรือนำไปสู่การหยุดชะงักของธุรกิจ เกิดความสูญเสีย เกิดเหตุฉุกเฉิน หรือภาวะวิกฤต

2.10 แผนการจัดการอุบัติการณ์ (incident management plan : IMP) หมายถึง แผนปฏิบัติการที่กำหนดไว้เป็นลายลักษณ์อักษร เพื่อใช้เมื่อเกิดอุบัติการณ์ โดยปกติจะครอบคลุมถึงบุคลากรหลัก ทรัพยากร การบริการ และการปฏิบัติการที่จำเป็นในการนำกระบวนการจัดการอุบัติการณ์ไปปฏิบัติ

2.11 ช่วงเวลาการหยุดชะงักที่ยอมรับได้สูงสุด (maximum tolerable period of disruption) หมายถึง ช่วงเวลาสูงสุดที่ธุรกิจหยุดชะงัก หากเกินกำหนดช่วงเวลานี้แล้ว จะไม่สามารถทำให้ธุรกิจฟื้นคืนสู่สภาพปกติได้

2.12 ระยะเวลาเป้าหมายในการฟื้นคืนสภาพ (recovery time objective) หมายถึง ระยะเวลาเป้าหมายที่ใช้ในการดำเนินการเพื่อให้การส่งมอบผลิตภัณฑ์ บริการ และกิจกรรมหรือกระบวนการกลับสู่สภาวะปกติหลังจากเกิดอุบัติการณ์

3. ข้อกำหนดของระบบ BCM

3.1 การวางแผนระบบ BCM

3.1.1 องค์กรต้องจัดทำระบบ BCM ที่เป็นลายลักษณ์อักษร และมีการนำไปปฏิบัติ รักษาไว้ และมีการพัฒนาปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

(1) องค์กรต้องกำหนดขอบเขตของระบบ BCM วัตถุประสงค์ของการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง และชี้บ่งผลิตภัณฑ์และบริการหลักที่อยู่ในขอบเขตของระบบ BCM โดยคำนึงถึง

(1.1) ความต้องการในการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง

(1.2) วัตถุประสงค์และความจำเป็นขององค์กร

(1.3) ระดับความเสี่ยงที่องค์กรยอมรับได้

(1.4) กฎหมาย กฎระเบียบ และข้อตกลง

(1.5) ประโยชน์ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลัก

(2) นโยบาย BCM

(2.1) ผู้บริหารระดับสูงต้องกำหนดนโยบาย BCM ซึ่งครอบคลุมถึงวัตถุประสงค์ในการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องขององค์กรและขอบเขตของความต่อเนื่องของธุรกิจ

(2.2) ผู้บริหารระดับสูงต้องแสดงถึงความมุ่งมั่นในการดำเนินการตามนโยบายข้างต้น โดย

(2.1.1) ประกาศนโยบาย BCM

(2.2.2) สื่อให้บุคลากรทั้งหมดในองค์กรและบุคคลที่ดำเนินการในนามขององค์กรเข้าใจและนำไปปฏิบัติ

(2.2.3) ทบทวนนโยบาย BCM ตามช่วงเวลาที่กำหนดและเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงที่มีนัยสำคัญ

(3) การจัดสรรทรัพยากร

(3.1) องค์กรต้องกำหนดและจัดสรรทรัพยากรตามความจำเป็นในการจัดทำระบบ BCM การนำไปปฏิบัติและรักษาไว้ พร้อมทั้งกำหนดบทบาท อำนาจหน้าที่ ความรับผิดชอบ และความรู้ความสามารถของบุคลากรดังกล่าวไว้เป็นลายลักษณ์อักษร

(3.2) ผู้บริหารระดับสูงต้อง

(3.2.1) มอบหมาย หรือแต่งตั้งให้บุคคลที่อาวุโสและมีอำนาจหน้าที่ที่เหมาะสมรับผิดชอบกำกับดูแลการนำนโยบาย BCM ไปปฏิบัติ

(3.2.2) แต่งตั้งบุคคล หรือกลุ่มบุคคลให้นำระบบ BCM ไปปฏิบัติ และรักษาไว้

(4) ความสามารถของบุคลากรในระบบ BCM

องค์กรต้องมั่นใจว่า บุคลากรที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบความต่อเนื่องของธุรกิจมีความสามารถที่จะปฏิบัติงาน โดย

(4.1) กำหนดความสามารถที่จำเป็นของบุคลากรที่ได้รับมอบหมาย

(4.2) วิเคราะห์ความจำเป็นในการฝึกอบรมของบุคลากรที่ได้รับมอบหมายตามบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบในระบบ BCM

(4.3) จัดฝึกอบรม

(4.4) มั่นใจว่าบุคลากรมีความสามารถตามที่กำหนด

(4.5) จัดทำและเก็บรักษาบันทึกของบุคลากรเกี่ยวกับการศึกษา การฝึกอบรม ทักษะ ประสบการณ์ และคุณสมบัติอื่น ๆ

3.1.2 การปลูกฝังวัฒนธรรมองค์กรเกี่ยวกับ BCM

เพื่อให้มั่นใจว่า BCM เป็นส่วนหนึ่งของค่านิยมหลักและการบริหารที่มีประสิทธิผล องค์กรต้อง

(1) เสริมสร้างจิตสำนึกของบุคลากรขององค์กร โดยให้บุคลากรขององค์กรมีความรู้ ความเข้าใจและความตระหนักเกี่ยวกับ BCM และมีการประเมินประสิทธิผลของการดำเนินการนี้อย่างสม่ำเสมอ

(2) สื่อให้บุคลากรขององค์กรทุกคนเห็นความสำคัญของ

(2.1) การบรรลุวัตถุประสงค์ด้าน BCM

(2.2) การปฏิบัติตามนโยบายด้านการสร้างความต่อเนื่องในการดำเนินธุรกิจ

(2.3) การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

(3) มั่นใจว่าบุคลากรขององค์กรทุกคนมีความตระหนักถึงการมีส่วนร่วมที่จะทำให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ด้าน BCM ขององค์กร

3.1.3 เอกสารและบันทึก

(1) องค์กรต้องมีเอกสารที่คลอบคลุมเรื่อง ๆ ที่เกี่ยวกับระบบ BCM ดังต่อไปนี้

(1.1) ขอบเขต วัตถุประสงค์ของระบบ BCM และขั้นตอนการดำเนินงาน

(1.2) นโยบาย BCM

(1.3) การจัดสรรทรัพยากร

(1.4) ความสามารถของบุคลากรในระบบ BCM และบันทึกการฝึกอบรมที่เกี่ยวข้อง

(1.5) การวิเคราะห์ผลกระทบทางธุรกิจ

(1.6) การประเมินความเสี่ยง

(1.7) กลยุทธ์ในการสร้างความต่อเนื่องทางธุรกิจ

(1.8) โครงสร้างในการตอบสนองต่ออุบัติการณ์

(1.9) แผนการสร้างความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BCP) และแผนการจัดการอุบัติการณ์ (IMP)

(1.10) การฝึกซ้อม BCM

(1.11) การรักษาและการทบทวนการจัดเตรียมการเกี่ยวกับ BCM

(1.12) การตรวจประเมินภายใน

(1.13) การทบทวนการจัดการระบบ BCM

(1.14) การปฏิบัติการป้องกันและการแก้ไข

(1.15) การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

(2) บันทึกที่ได้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นหลักฐานแสดงถึงการดำเนินงานตามระบบ BCM ว่ามีประสิทธิผล และสอดคล้องกับข้อกำหนดต้องได้รับการควบคุม

องค์กรต้องจัดทำเอกสารขั้นตอนการดำเนินงานเพื่อใช้ในการควบคุมบันทึกที่ระบุการควบคุมที่จำเป็นในการชี้บ่ง การจัดเก็บ การป้องกัน การเรียกออกมาใช้ การกำหนดระยะเวลาการจัดเก็บ และการทำลายบันทึก

บันทึกต้องอ่านได้ง่าย มีการชี้บ่ง และสามารถเรียกออกมาใช้ได้โดยสะดวก

(3) องค์กรต้องจัดทำเอกสารขั้นตอนการดำเนินงานเพื่อใช้ในการควบคุมเอกสาร ที่ระบุการควบคุมที่จำเป็นในการ

(3.1) อนุมัติเอกสารก่อนการนำไปใช้

(3.2) ทบทวน และปรับปรุงเอกสาร (ถ้าจำเป็น) และอนุมัติใหม่

(3.3) แสดงการเปลี่ยนแปลง และสถานะปัจจุบันของการปรับปรุงเอกสาร

(3.4) แจกจ่ายเอกสารฉบับที่เกี่ยวข้องไป ณ จุดปฏิบัติงาน

(3.5) ทำให้อ่านได้ง่าย ชี้บ่งได้โดยสะดวก

(3.6) ชี้บ่งและควบคุมการแจกจ่ายเอกสารที่ได้มาจากภายนอก

(3.7) ชี้บ่งด้วยวิธีการที่เหมาะสมกรณีที่มีความจำเป็นต้องเก็บเอกสารที่ล้าสมัยไว้ เพื่อป้องกันการนำไปใช้โดยไม่ได้ตั้งใจ

3.2 การนำไปปฏิบัติ

3.2.1 ความเข้าใจองค์กร ประกอบด้วย

(1) การวิเคราะห์ผลกระทบต่อธุรกิจ (business impact analysis)

องค์กรต้องกำหนดวิธีการที่เหมาะสมไว้เป็นลายลักษณ์อักษร เพื่อหาผลกระทบจากการหยุดชะงักของกิจกรรม หรือกระบวนการผลิตผลิตภัณฑ์ หรือให้บริการที่สำคัญขององค์กร โดยต้อง

(1.1) ชี้บ่งกิจกรรม หรือกระบวนการผลิตผลิตภัณฑ์หรือให้บริการที่สำคัญ

(1.2) ชี้บ่งผลกระทบที่เกิดจากการหยุดชะงัก และพิจารณาความเปลี่ยนแปลงของผลกระทบเมื่อเวลาผ่านไป

(1.3) กำหนดช่วงเวลาหยุดชะงักที่ยอมรับได้สูงสุดของแต่ละกิจกรรม หรือกระบวนการ โดยการชี้บ่ง

(1.3.1) ระยะเวลาสูงสุดที่ใช้ในการเริ่มฟื้นคืนกลับมาของกิจกรรม หรือกระบวนการต่าง ๆ หลังจากเริ่มหยุดชะงัก

(1.3.2) ระยะเวลาสูงสุดที่ใช้ในการฟื้นคืนกลับมาถึงระดับต่ำสุดที่สามารถดำเนินงานได้

(1.3.3) ระยะเวลาที่ใช้ในการฟื้นคืนกลับมาสู่ระดับปกติ

(1.4) จัดกลุ่มกิจกรรม หรือกระบวนการตามลำดับความสำคัญในการฟื้นคืนกลับมาสู่ระดับปกติ และชี้บ่งกิจกรรม หรือกระบวนการหลัก

(1.5) ชี้บ่งสิ่งที่เกี่ยวข้องทั้งหมดที่มีผลต่อกิจกรรม หรือกระบวนการหลัก รวมถึงผู้ส่งมอบและผู้รับจ้าง (outsource)

(1.6) กรณีผู้ส่งมอบและผู้รับจ้างที่มีผลต่อกิจกรรมหลัก ต้องกำหนดการจัดเตรียมการ BCM เพื่อรองรับผลิตภัณฑ์ หรือบริการที่จัดหาจากผู้ส่งมอบและผู้รับจ้างเหล่านี้

(1.7) กำหนดเป้าหมายเวลาในการฟื้นคืนกลับมาของกิจกรรม หรือกระบวนการหลัก ซึ่งต้องอยู่ภายในช่วงเวลาหยุดชะงักที่ยอมรับได้สูงสุด

(1.8) ประมาณการทรัพยากรที่ต้องใช้ในการฟื้นคืนกลับมาของแต่ละกิจกรรม หรือ กระบวนการหลัก

(2) การประเมินความเสี่ยง

(2.1) องค์กรต้องกำหนดวิธีการสำหรับการประเมินความเสี่ยงที่เหมาะสมไว้เป็นลายลักษณ์อักษร ที่ทำให้รู้จุดอ่อน และสิ่งที่คุกคามต่อกิจกรรม หรือกระบวนการหลัก และทรัพยากรที่ต้องใช้ รวมถึงผลิตภัณฑ์ หรือบริการที่จัดหาจากผู้ส่งมอบและผู้รับจ้าง

(2.2) องค์กรต้องรู้ถึงผลกระทบที่อาจเกิดขึ้น หากสิ่งคุกคามเหล่านี้กลายเป็นเหตุให้ธุรกิจหยุดชะงัก

(3) การกำหนดทางเลือก

(3.1) องค์กรต้องชี้บ่งวิธีดำเนินการกับความเสี่ยงที่มีอยู่ในแต่ละกิจกรรม หรือกระบวนการหลัก โดย

(3.1.1) ลดโอกาสของการหยุดชะงัก

(3.1.2) ลดระยะเวลาของการหยุดชะงัก

(3.1.3) จำกัดผลกระทบของการหยุดชะงักที่มีต่อผลิตภัณฑ์และบริการที่สำคัญขององค์กร

(3.2) องค์กรต้องเลือกวิธีการลดความเสี่ยงในแต่ละกิจกรรมหลักให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้ และนำไปปฏิบัติ

3.2.2 การกำหนดกลยุทธ์ในการสร้างความต่อเนื่องทางธุรกิจ

องค์กรต้อง

(1) กำหนดโครงสร้างการตอบสนองต่ออุบัติการณ์ ให้มีรูปแบบและวิธีการที่เหมาะสมไว้เป็นลายลักษณ์อักษรที่สามารถทำให้ฟื้นคืนกลับสู่สภาพเดิมได้อย่างมีประสิทธิผล

(2) กำหนดวิธีการที่จะทำให้แต่ละกิจกรรม หรือกระบวนการที่สำคัญฟื้นคืนสภาพได้ภายในระยะเวลาเป้าหมายในการฟื้นคืนสภาพที่กำหนดไว้ และภายใต้สิ่งที่ได้เตรียมการไว้ใน BCM รวมถึงทรัพยากรที่ต้องใช้เพื่อการฟื้นคืนสภาพ และผลิตภัณฑ์และบริการที่จัดหามาจากผู้ส่งมอบและผู้รับจ้าง

(3) กำหนดวิธีการในการบริหารความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญและหน่วยงานภายนอกที่มีส่วนร่วมในการฟื้นคืนสภาพขององค์กร

3.2.3 การจัดทำแผน BCM และนำไปปฏิบัติ

องค์กรต้องนำกลยุทธ์ที่กำหนดไว้ตามข้อ 3.2.2 ไปจัดทำแผน BCM ที่เหมาะสมเพื่อให้มั่นใจว่าหากเกิดอุบัติการณ์ได้มีการจัดการกับอุบัติการณ์ดังกล่าว และกิจกรรม หรือกระบวนการหลักยังคงสามารถดำเนินการได้อย่างต่อเนื่อง โดยต้องดำเนินการดังต่อไปนี้

(1) กำหนดโครงสร้างการตอบสนองต่ออุบัติการณ์

(1.1) มอบหมายให้มีการแต่งตั้งผู้รับผิดชอบในการตอบสนองต่ออุบัติการณ์พร้อมทั้งกำหนดอำนาจหน้าที่ ความรับผิดชอบ และความสามารถในการจัดการกับอุบัติการณ์

(1.2) โครงสร้างการตอบสนองต่ออุบัติการณ์ต้องจัดให้มีบุคลากรทำหน้าที่

(1.2.1) ประเมินสถานการณ์ ลักษณะ ขอบเขตและแนวโน้มของอุบัติการณ์

(1.2.2) ตัดสินใจประกาศใช้แผนตอบสนองต่ออุบัติการณ์ที่เหมาะสม

(1.2.3) จัดทำแผน กระบวนการ และขั้นตอนการดำเนินงานในการเริ่มต้นการปฏิบัติการ การประสานงาน และการสื่อสาร ในการตอบสนองต่ออุบัติการณ์

(1.2.4) จัดเตรียมทรัพยากรเพื่อใช้ในการดำเนินการตามแผน กระบวนการและขั้นตอนการดำเนินงานในการจัดการกับอุบัติการณ์

(1.2.5) สื่อสารกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

(2) ทำแผนความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BCP) และแผนการจัดการอุบัติการณ์ (IMP)

(2.1) มีแผนเป็นลายลักษณ์อักษรซึ่งกำหนดรายละเอียดวิธีการที่จะใช้จัดการกับอุบัติการณ์และวิธีการฟื้นคืนสภาพ หรือรักษาให้กิจกรรมหรือกระบวนการต่าง ๆ สามารถอยู่ในระดับที่กำหนดไว้ได้เมื่อมีเหตุที่ทำให้ธุรกิจหยุดชะงัก โดยแต่ละแผนต้อง

(2.1.1) กำหนดวัตถุประสงค์และขอบเขตการดำเนินงาน

(2.1.2) เป็นที่รับรู้ และเข้าใจของผู้ที่ต้องนำแผนไปปฏิบัติ

(2.1.3) กำหนดบุคคลเพื่อรับผิดชอบในการทบทวน ปรับปรุง และอนุมัติ

(2.1.4) เชื่อมโยงกับการเตรียมการเพื่อรองรับเหตุฉุกเฉินของหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง

(2.2) แผนต้องประกอบด้วย

(2.2.1) การชี้บ่งสายงานการสื่อสาร

(2.2.2) ภารกิจและข้อมูลที่ใช้อ้างอิงที่สำคัญ

(2.2.3) บทบาทและความรับผิดชอบของผู้ที่มีอำนาจหน้าที่ทั้งในขณะที่เกิด และภายหลังการเกิดอุบัติการณ์

(2.2.4) แนวทางและหลักเกณฑ์ซึ่งผู้ที่มีอำนาจหน้าที่ตามที่กำหนดไว้ในแต่ละแผนสามารถประกาศใช้แผนในแต่ละสถานการณ์

(2.2.5) วิธีการที่จะประกาศใช้แต่ละแผน

(2.2.6) จุดนัดพบและสถานที่สำรอง รายชื่อบุคคลที่ต้องติดต่อที่เป็นปัจจุบัน และรายละเอียดเพื่อใช้ในการระดมพลจากหน่วยงานและองค์กรต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง และทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้เพื่อรองรับเหตุการณ์ต่าง ๆ

(2.2.7) กระบวนการที่ใช้เพื่อการถอนตัวออก เมื่อเหตุการณ์ยุติลง

(2.2.8) รายละเอียดสำคัญที่ใช้ในการติดต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลักที่สำคัญ

(2.2.9) รายละเอียดที่ใช้ในการจัดการกับผลกระทบที่ตามมาทันทีที่ธุรกิจหยุดชะงักโดยคำนึงถึง

- สวัสดิการของบุคคลต่าง ๆ
- ทางเลือกสำหรับกลยุทธ์และแนวปฏิบัติเพื่อใช้ตอบสนองต่อการหยุดชะงัก
- การป้องกันการที่ไม่สามารถดำเนินกิจกรรม หรือกระบวนการหลักได้ หรือความสูญเสียที่อาจเพิ่มขึ้น

(2.2.10) รายละเอียดที่ใช้เพื่อการจัดการกับอุบัติการณ์ ต้องรวมถึง

- การจัดการกับประเด็นต่าง ๆ ระหว่างเกิดอุบัติการณ์
- กระบวนการที่ทำให้กิจกรรม หรือกระบวนการหลักสามารถดำเนินการต่อเนื่องและฟื้นคืนสภาพได้

(2.2.11) รายละเอียดเกี่ยวกับวิธีการสื่อสารภายใต้สถานการณ์ต่าง ๆ ขององค์กรกับพนักงาน เจ้าหน้าที่และญาติ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมถึงการติดต่อในกรณีฉุกเฉิน

(2.2.12) รายละเอียดเกี่ยวกับพิธีการปฏิสัมพันธ์กับสื่อเมื่อเกิดอุบัติการณ์ขึ้น ต้องครอบคลุมถึง

- กลยุทธ์การสื่อสารเกี่ยวกับอุบัติการณ์
- การเลือกวิธีการที่จะใช้กับสื่อ
- แนวทาง หรือรูปแบบในการร่างแถลงการณ์ให้แก่สื่อ
- ผู้แถลงข่าวที่เหมาะสม

(2.2.13) วิธีการบันทึกข้อมูลที่สำคัญเกี่ยวกับอุบัติการณ์ การดำเนินการ และการตัดสินใจที่ได้ดำเนินการไปแล้ว

(2.2.14) รายละเอียดเกี่ยวกับการดำเนินการและภารกิจที่จำเป็นต้องดำเนินการต่อไป

(2.2.15) รายละเอียดเกี่ยวกับทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้เพื่อให้สามารถดำเนินธุรกิจได้ต่อเนื่องและฟื้นคืนสู่สภาพปกติตามช่วงเวลาต่าง ๆ

(2.2.16) จัดลำดับความสำคัญของกิจกรรมหรือกระบวนการหลักในการฟื้นคืนสภาพโดยพิจารณาจากกิจกรรม หรือกระบวนการหลัก ระยะเวลาและระดับการฟื้นคืนที่จำเป็นในการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง

(3) การฝึกซ้อม การรักษา และการทบทวนการจัดเตรียมการเกี่ยวกับ BCM

(3.1) องค์กรต้องดำเนินการฝึกซ้อม ทบทวน และทำให้เป็นปัจจุบัน เพื่อให้มั่นใจว่าระบบ BCM ที่จัดเตรียมไว้สามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิผลตามที่ต้องการ โดยต้อง

(3.1.1) กำหนดให้มีการฝึกซ้อมในขอบเขตของระบบ BCM

(3.1.2) มีโปรแกรมการฝึกซ้อมที่ผู้บริหารระดับสูงเห็นชอบ เพื่อให้มั่นใจว่าการฝึกซ้อมจะมีการดำเนินการตามช่วงเวลาที่กำหนดไว้ และเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงที่มีนัยสำคัญเกิดขึ้น

(3.1.3) ดำเนินการฝึกซ้อมทุกเรื่องที่เกี่ยวข้องในแต่ละสถานการณ์เพื่อทดสอบยืนยันสิ่งที่ได้มีการเตรียมการไว้นั้นทำให้ธุรกิจสามารถดำเนินการได้อย่างต่อเนื่อง

(3.1.4) วางแผนเพื่อให้ความเสี่ยงอันเนื่องมาจากการฝึกซ้อมเกิดขึ้นน้อยที่สุด

(3.1.5) กำหนดเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของการฝึกซ้อมทุกครั้ง

(3.1.6) ดำเนินการทบทวนหลังการฝึกซ้อมทุกครั้ง เพื่อประเมินการบรรลุเป้าหมายของการฝึกซ้อมนั้น

(3.1.7) จัดทำเอกสารรายงานการฝึกซ้อม ผลลัพธ์ และข้อมูลป้อนกลับ รวมทั้งสิ่งที่ต้องดำเนินการ

(3.2) การรักษาและการทบทวนการเตรียมการเกี่ยวกับ BCM

(3.2.1) องค์กรต้องทบทวนการเตรียมการเกี่ยวกับ BCM ตามช่วงเวลาที่กำหนด และเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงที่มีนัยสำคัญเกิดขึ้น เพื่อให้มั่นใจว่ายังมีความสามารถที่เหมาะสม เพียงพอ และมีประสิทธิผลอย่างต่อเนื่อง

(3.2.2) องค์กรต้องทบทวนการเตรียมการ BCM อย่างสม่ำเสมอ โดยการประเมินตนเอง หรือการตรวจประเมิน

(3.2.3) เมื่อมีอุบัติการณ์ที่ทำให้ต้องประกาศใช้แผนความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BCP) และแผนการจัดการอุบัติการณ์ (IMP) ต้องทบทวนภายหลังการเกิดอุบัติการณ์ เพื่อ

- ชี้บ่งลักษณะและสาเหตุของการเกิดอุบัติการณ์
- ประเมินความเพียงพอในการดำเนินการต่อการตอบสนองอุบัติการณ์ที่เกิดขึ้น
- ประเมินประสิทธิผลในการบรรลุเป้าหมายระยะเวลาที่ใช้ในการฟื้นคืนสภาพ
- ประเมินความเพียงพอของการเตรียมความพร้อมของพนักงาน/เจ้าหน้าที่ต่อการเกิดอุบัติการณ์
- ชี้บ่งสิ่งที่ต้องปรับปรุงในการเตรียมการ BCM

3.3 การติดตามและการทบทวนระบบ BCM

3.3.1 การตรวจประเมินภายใน

(1) องค์กรต้องดำเนินการตรวจประเมินภายในระบบ BCM ตามช่วงเวลาที่กำหนด เพื่อชี้ให้เห็นว่าระบบ BCM

(1.1) ได้ดำเนินการตามสิ่งที่ได้จัดเตรียมไว้ และสอดคล้องกับข้อกำหนดของมาตรฐานนี้

(1.2) ได้มีการนำไปปฏิบัติและรักษาไว้อย่างเหมาะสม

(1.3) สามารถบรรลุนโยบายและวัตถุประสงค์ BCM ขององค์กรอย่างมีประสิทธิผล และต้องรายงานผลการตรวจประเมินภายในเป็นลายลักษณ์อักษรต่อผู้บริหาร

(2) องค์กรต้องวางแผน จัดทำ ดำเนินการ และรักษาโปรแกรมการตรวจประเมินโดยคำนึงถึงการประเมินผลกระทบทางธุรกิจ (BIA) การประเมินความเสี่ยง การควบคุมมาตรการการลดความเสี่ยง และผลจากการตรวจประเมินครั้งก่อน

(3) องค์กรต้องจัดทำเอกสารขั้นตอนการตรวจประเมินภายใน นำไปปฏิบัติและรักษาไว้ โดยกำหนด

(3.1) หน้าที่ความรับผิดชอบ ความสามารถในการดำเนินการ และข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องกับการวางแผนการดำเนินการตรวจ สำหรับในการจัดทำแผนและการตรวจประเมิน การรายงานผล และการเก็บรักษาบันทึกที่เกี่ยวข้องไว้

(3.2) การกำหนดเกณฑ์ ขอบเขต ความถี่ และวิธีการตรวจประเมิน

(4) องค์กรต้องคัดเลือกผู้ตรวจประเมิน และดำเนินการให้กระบวนการตรวจประเมินได้ข้อมูลที่เป็นจริงและเป็นกลาง

3.3.2 การทบทวนการบริหารในระบบ BCM

(1) องค์กรต้องทบทวนระบบ BCM ตามช่วงเวลาที่กำหนดไว้ และเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงที่มีนัยสำคัญเกิดขึ้น เพื่อให้มั่นใจว่าระบบ BCM ยังมีความเหมาะสม เพียงพอ และมีประสิทธิผลอย่างต่อเนื่อง ในการทบทวนนี้ต้องครอบคลุมถึงการประเมินโอกาสในการปรับปรุง และความจำเป็นในการเปลี่ยนแปลงระบบ BCM นโยบายและวัตถุประสงค์ BCM ทั้งนี้ องค์กรต้องจัดทำและเก็บรักษาบันทึกการทบทวนไว้

(2) ข้อมูลในการทบทวน ต้องประกอบด้วย

(2.1) ผลการตรวจประเมิน และผลการทบทวนระบบ BCM ซึ่งอาจรวมถึงในส่วนของผู้ส่งมอบและผู้รับเหมาที่สำคัญ

(2.2) ข้อมูลป้อนกลับจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมทั้งข้อคิดเห็นจากผู้ร่วมสังเกตการณ์

(2.3) เทคนิค ผลิตภัณฑ์ หรือขั้นตอนการดำเนินงานซึ่งอาจนำไปใช้ในการปรับปรุงสมรรถนะและประสิทธิผลระบบ BCM ขององค์กร

(2.4) สถานะของการปฏิบัติการป้องกัน และการปฏิบัติการแก้ไข

(2.5) ระดับความเสี่ยงที่ยังคงอยู่ และระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้

(2.6) จุดอ่อนหรือภัยคุกคามซึ่งยังไม่มีความสำคัญเพียงพอที่จะหยิบยกขึ้นมาพิจารณาในการประเมินความเสี่ยงที่ผ่านมา

(2.7) การติดตามผลจากการทบทวนการบริหารครั้งก่อน

(2.8) การเปลี่ยนแปลงทั้งภายในและภายนอกที่มีผลกระทบต่อระบบ BCM

(2.9) ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

(2.10) ผลการฝึกซ้อม

(2.11) วิธีและแนวปฏิบัติที่ดีที่เกิดขึ้นใหม่

(2.12) บทเรียนจากอุบัติการณ์ต่าง ๆ ผลที่เกิดขึ้นจากการศึกษาและโปรแกรมการสร้างจิตสำนึก

(3) ผลการทบทวน รวมถึงการตัดสินใจ และการดำเนินการที่เกี่ยวข้อง เพื่อ

(3.1) การปรับเปลี่ยนขอบเขตระบบ BCM

(3.2) การปรับปรุงประสิทธิผลระบบ BCM

(3.3) การปรับกลยุทธ์ BCM และขั้นตอนการดำเนินงานตามความจำเป็นที่จะสนองต่อเหตุการณ์ทั้งภายในและภายนอกซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อระบบ BCM รวมทั้งการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

- ข้อกำหนดทางธุรกิจ
- ข้อกำหนดในการฟื้นคืนสู่สภาพปกติ
- กระบวนการทางธุรกิจซึ่งมีผลต่อข้อกำหนดทางธุรกิจที่มีอยู่
- กฎหมาย กฎระเบียบ และข้อกำหนดของสัญญา
- ระดับความเสี่ยง และ/หรือ ระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้

(3.4) ทรัพยากรที่จำเป็น

(3.5) ข้อกำหนดด้านทุนและงบประมาณ

3.4 การรักษาและการปรับปรุงระบบ BCM

3.4.1 องค์กรต้องดำเนินการเพื่อการปรับปรุงระบบ BCM โดยการนำการปฏิบัติการป้องกัน และการปฏิบัติการแก้ไขที่เหมาะสมกับขนาดของปัญหาและสอดคล้องกับนโยบายและเป้าหมายในการสร้างความต่อเนื่องของธุรกิจมาใช้ และต้องแสดงให้เห็นถึงความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติการป้องกันและการแก้ไขไว้ในเอกสารของระบบ BCM

3.4.2 การปฏิบัติการป้องกัน

องค์กรต้องดำเนินการเพื่อป้องกันข้อบกพร่องที่มีโอกาสจะเกิดขึ้น โดยต้องจัดทำเอกสารขั้นตอนการดำเนินงานในการปฏิบัติการป้องกันซึ่งระบุสิ่งที่ต้องดำเนินการ ดังนี้

(1) การชี้บ่งข้อบกพร่องที่มีโอกาสเกิดและสาเหตุ

(2) การกำหนดและการดำเนินการปฏิบัติการป้องกันที่จำเป็น

(3) การบันทึกผลที่ได้ดำเนินการแล้ว

(4) การทบทวนผลการปฏิบัติการป้องกันที่ได้ดำเนินการแล้ว

(5) การชี้บ่งความเสี่ยงที่เปลี่ยนแปลงไป และการสร้างความมั่นใจว่ามีความใส่ใจต่อความเปลี่ยนแปลงความเสี่ยงที่มีนัยสำคัญ

(6) การทำให้มั่นใจว่ามีการแจ้งข้อบกพร่อง และการปฏิบัติการป้องกันที่ได้ดำเนินการไปให้แก่บุคลากรที่ต้องทราบ

(7) การจัดลำดับความสำคัญของการปฏิบัติการป้องกัน โดยพิจารณาจากผลการประเมินความเสี่ยงและผลการประเมินผลกระทบทางธุรกิจ

3.4.3 การปฏิบัติการแก้ไข

องค์กรต้องดำเนินการขจัดสาเหตุของข้อบกพร่องที่เกิดขึ้นจากการดำเนินการตามระบบ BCM เพื่อป้องกันการเกิดขึ้นซ้ำ และต้องจัดทำเอกสารขั้นตอนการดำเนินงานในการปฏิบัติการแก้ไข โดยระบุสิ่งที่ต้องดำเนินการ ดังนี้

(1) การชี้บ่งข้อบกพร่อง

(2) การพิจารณาสาเหตุของข้อบกพร่อง

(3) การประเมินการดำเนินการที่จำเป็น เพื่อให้มั่นใจว่าข้อบกพร่องจะไม่เกิดซ้ำ

(4) การกำหนดและการดำเนินการปฏิบัติการแก้ไขที่จำเป็น

(5) การบันทึกผลการปฏิบัติการแก้ไขที่ได้ดำเนินการไปแล้ว

(6) การทบทวนผลการปฏิบัติการแก้ไขที่ได้ดำเนินการไปแล้ว

3.4.4 การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

องค์กรต้องดำเนินการปรับปรุงประสิทธิผลของระบบ BCM อย่างต่อเนื่องโดยมีการทบทวนนโยบาย และวัตถุประสงค์ในการสร้างความต่อเนื่องของธุรกิจ ผลการตรวจประเมิน ผลการวิเคราะห์เหตุการณ์ที่เฝ้าติดตาม การปฏิบัติการป้องกัน การปฏิบัติการแก้ไข และผลการทบทวนการบริหารงาน