แผนบริหารความต่อเนื่อง
(BUSINESS CONTINUITY PLAN : BCP)

ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
โรงพยาบาลมะเร็งสุราษฎร์ธานี



ฉบับปรับปรุงปี 2569



งานคอมพิวเตอร์
กลุ่มงานดิจิทัลการแพทย์

แผนบริหารความต่อเนื่อง
(Business Continuity Plan: BCP)
ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
โรงพยาบาลมะเร็งสุราษฎรธานี

คำนำ

ตามที่งานคอมพิวเตอร์ ได้จัดทำแผนบริหารความต่อเนื่องหรือต่อไปนี้จะเรียกว่า “Business Continuity Plan : BCP” เพื่อทำให้มั่นใจว่าระบบงาน และสถานที่ทำงาน มีการเตรียมความพร้อมต่อภัยพิบัติหรือภาวะฉุกเฉิน โดยได้คำนึงถึงการป้องกัน การจัดการความต่อเนื่อง ของการดำเนินการและการฟื้นฟูสู่สภาพเดิม โดยได้วิเคราะห์สถานการณ์หรือภาวะฉุกเฉินที่อาจเกิดขึ้นและมีผลกระทบต่อกระบวนการทำงานที่ สำคัญของโรงพยาบาลมะเร็งสุราษฎรธานี เพื่อเป็นแนวทางในการเตรียมความพร้อม และสามารถบริหาร จัดการดานเทคโนโลยีสารสนเทศให้สามารถปฏิบัติงานในภารกิจหลักที่มีความสำคัญได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถให้บริการแก่เจ้าหน้าที่และบุคลากรทางการแพทย์ รวมถึงผู้มารับบริการ ได้อย่างต่อเนื่อง ซึ่งงานคอมพิวเตอร์จะได้ทดสอบ ซักซ้อมและปรับปรุงแผน เพื่อจัดทำแผนบริหารความต่อเนื่องต่อไป งานคอมพิวเตอร์ คาดหวังว่าแผนบริหารความต่อเนื่องเล่มนี้ จะเป็นแนวทางในการบริหารความต่อเนื่องของการปฏิบัติงานในสภาวะวิกฤตและสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

งานคอมพิวเตอร์
กลุ่มงานดิจิทัลการแพทย์

สารบัญ

1 บทนำ 1
2 วัตถุประสงค์ 2
3 สมมติฐานของแผนบริหารความต่อเนื่อง (BCP Assumptions) 3
4 ขอบเขตของแผนบริหารความเสี่ยง (Scope of BCP) 3
5 การวิเคราะห์ทรัพยากรที่สำคัญ 3
5.1 ผลกระทบด้านอาคาร/สถานที่ปฏิบัติงานหลัก 4
5.2 ผลกระทบด้านวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ / การจัดหาจัดส่งวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ 4
5.3 ผลกระทบด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ 4
5.4 ผลกระทบด้านบุคลากรหลัก 4
5.5 ผลกระทบด้านคู่ค้า / ผู้ให้บริการ / ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 4
6 การประเมินผลกระทบต่อกระบวนการดำเนินงาน 5
7 สรุปเหตุการณ์สภาวะวิกฤตและผลกระทบจากเหตุการณ์ 6
8 การบริหารความต่อเนื่องของงานคอมพิวเตอร์ โรงพยาบาลมะเร็งสุราษฎรธานี 7
8.1 ทีมงานแผนบริหารความต่อเนื่อง (Business Continuity Plan Team) 7
9 กลยุทธ์ความต่อเนื่อง (Business Continuity Strategy) 10
9.1 ด้านอาคาร / สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง 10
9.2 ด้านวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ / การจัดหาจัดส่งวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ 10
9.3 ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลสำคัญ 10
9.4 ด้านบุคลากรหลัก 10
9.5 ด้านคู่ค้า / ผู้ให้บริการที่สำคัญ / ผู้มีส่วนได้เสีย 10
10 การทดสอบแผนความต่อเนื่อง (Testing the Plan) 11
11 การดูแลปรับปรุงแผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (Maintenance of the plan) 11
12 การดำเนินการเมื่อเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉิน (Emergency Response) 11
13 การวิเคราะห์ผลกระทบทางองคกร (Business Impact Analysis: BIA) 12
14 การวิเคราะห์เพื่อกำหนดความต้องการทรัพยากรที่สำคัญในการบริหารความต่อเนื่อง 13
14.1 พื้นที่หลักและพื้นที่สำรอง 13
14.2 ความต้องการด้านเครื่องคอมพิวเตอร์และวัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่จำเป็น 13
15 ความต้องการด้านเทคโนโลยสารสนเทศและข้อมูลที่ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศต้องใช้ดำเนินการ 13
16 จำนวนบุคลากรหลักที่จำเป็น 15
17 กระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉิน Call Tree 15
18 กระบวนการแจ้งเหตุ Call Tree 17
19 Checklist ขั้นตอนการบริหารความต่อเนื่องและกอบกู้กระบวนการ ระยะสั้น ระยะกลาง 19

20 แผนการสื่อสารของหน่วยงาน 25
ภาคผนวก 27
1. คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการจัดทำแผนบริหารความต่อเนื่อง (Business Continuity Plan :BCP) ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศโรงพยาบาลมะเร็งสุราษฎรธานี 27
2. แผนกู้คืนระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ 30

แผนบริหารความต่อเนื่อง (Business Continuity Plan: BCP)
ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ โรงพยาบาลมะเร็งสุราษฎรธานี

1. บทนำ

แผนบริหารความต่อเนื่องหรือต่อไปนี้จะเรียกว่า “Business Continuity Plan : BCP” จัดทำขึ้นเพื่อให้ “งานคอมพิวเตอร์ โรงพยาบาลมะเร็งสุราษฎรธานี” สามารถนำไปใช้ในการตอบสนอง และปฏิบัติงานในสภาวะวิกฤติหรือ เหตุการณ์ฉุกเฉินต่าง ๆ ทั้งที่เกิดจากภัยธรรมชาติ อุบัติเหตุ หรือการมุ่งร้ายต่อ องค์กร โดยไม่ให้เกิดสภาวะวิกฤติหรือเหตุการณ์ฉุกเฉินดังกล่าวส่งผลให้หน่วยงานต้องหยุดการดำเนินงานหรือไม่ สามารถใหบริการไดอยางตอเนื่อง

การที่หน่วยงานไม่มีกระบวนการรองรับให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างต่อเนื่องอาจส่งผลกระทบต่อหน่วยงานในด้านต่าง ๆ เช่น ด้านการให้บริการทางระบบงานคอมพิวเตอร์และระบบเครือข่าย ด้านการพัฒนาระบบสารสนเทศ ด้านการเข้าช่วยเหลือเพื่อซ่อมบำรุงอุปกรณ์ระบบคอมพิวเตอร์ ด้านการให้บริการระบบอินเทอร์เน็ตกับโรงพยาบาลมะเร็งสุราษฎร์ธานีที่มีผลต่อพันธกิจโรงพยาบาลมะเร็งสุราษฎร์ธานี ดังนั้นการจัดทำแผนบริหารความเสี่ยงจำเป็นต่อเนื่อง จึงเป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยให้หน่วยงานสามารถรับมือกับเหตุการณ์ฉุกเฉินที่ไม่คาดคิดและทำให้กระบวนการสำคัญ (Critical Business Process) สามารถกลับมาดำเนินการได้อย่างปกติหรือตามระดับการให้บริการ (Service LevelAgreement : SLA) ที่กำหนดไว้ ซึ่งจะช่วยให้สามารถลดระดับความรุนแรงของผลกระทบที่เกิดขึ้นต่อโรงพยาบาลมะเร็งสุราษฎร์ธานี

กรอบแนวทางการดำเนินการเตรียมความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต 4 ขั้นตอน คือ

1. การสร้างความรู้ความเข้าใจให้กับบุคลากรภายในงานคอมพิวเตอร์
2. การเตรียมความพร้อมของงานคอมพิวเตอร์ในการจัดทำแผนรองรับการดำเนินภารกิจการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ตามบทบาทหน้าที่ ได้อย่างต่อเนื่อง (Business Continuity Plan: BCP)
3. การซักซ้อมแผนและนำไปปฏิบัติได้จริง
4. การจัดการหลังเกิดภัยโดยแนวคิดการบริหารความต่อเนื่องของงานคอมพิวเตอร์

คือ การควบคุมดูแลและป้องกันทรัพยากรที่สำคัญต่อการดำเนินงานหรือการให้บริการ เพื่อสร้างประโยชน์สูงสุดสำหรับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียซึ่งภายในช่วงระยะเวลาแรกจะเป็นช่วงของการตอบสนองต่ออุบัติการณ์ (Incident/Emergency Management) และในกรณีที่เหตุการณ์และความเสียหายขยายตัวไปในวงกว้าง การตอบสนองอาจจำเป็นต้องยกระดับเป็นการบริหารจัดการวิกฤต (Crisis Management) ภายหลังจากนั้นจะเป็นช่วงของการทำให้เกิดความต่อเนื่องของ กระบวนการทางธุรกิจ (Continuity Management) เพื่อให้โรงพยาบาลมะเร็งสุราษฎร์ธานีสามารถกลับมาดำเนินงานได้ จึงมีความจำเป็นที่ โรงพยาบาลมะเร็งสุราษฎร์ธานี ต้องจัดทำแผนความต่อเนื่อง (Business Continuity Plan : BCP) ฉบับนี้

2. วัตถุประสงค์

2.1 เพื่อใช้เป็นแนวทางในการบริหารความต่อเนื่อง

2.2 เพื่อให้งานคอมพิวเตอร์มีการเตรียมความพร้อมในการรับมือกับสภาวะวิกฤตตามแผนที่ได้ กำหนดไว้

2.3 เพื่อลดผลกระทบจากการหยุดชะงักในการดำเนินงานหรือการให้บริการ

2.4 เพื่อบรรเทาความเสียหายให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้

2.5 เพื่อให้หน่วยงานภายในโรงพยาบาลมะเร็งสุราษฎร์ธานี ผู้มารับบริการ บุคลากรทางการแพทย์ของโรงพยาบาลมะเร็งสุราษฎร์ธานี ให้ได้รับบริการ ตลอดจนผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders) มีความเชื่อมั่นในศักยภาพของโรงพยาบาลมะเร็งสุราษฎร์ธานี แม้ต้องเผชิญกับเหตุการณ์ร้ายแรงและส่งผลกระทบจนทำให้การดำนินงานต้องหยุดชะงัก

2.6 เพื่อปกป้องและรักษาความปลอดภัยของข้อมูล

แผนบริหารความต่อเนื่อง หรือ (Business Continuity Plan: BCP) เป็นชุดเอกสารคำแนะนำและ วิธีการที่ช่วยให้หน่วยงาน/บริการของโรงพยาบาลมะเร็งสุราษฎร์ธานีสามารถตอบสนองต่อการเกิดอุบัติเหตุ ภัยพิบัติ ภาวะฉุกเฉินและหรือภัยคุกคามได้โดยไม่ต้องหยุดชะงัก/หรือมีอุปสรรคที่สำคัญต่อการดำเนินงาน เรียกอีกอย่างว่า “การเริ่มต้นใหม่ของ ธุรกิจ” ซึ่งจำเป็นต้องมีแผนการกู้คืนระบบ หรือแผนการกู้คืนทรัพยากรบุคคล และกระบวนการทำงาน เพื่อให้สามารถ ปฏิบัติงานหรือสามารถให้บริการแก่ประชาชนต่อไปได้แผนดังกล่าวจัดทำขึ้นโดยประยุกต์ตามแนวทางของการบริหารความต่อเนื่อง (Business Continuity Management: BCM)

Standard หมายถึง รหัสมาตรฐานของ British Standards Institution (BSI)
ที่องค์กรทั่วโลกยอมรับ ซึ่งกำหนดให้มี 6 องค์ประกอบหลักเป็นวงจรการบริหารความต่อเนื่อง (BCM Life Cycle) ดังหัวข้อต่อไปนี้

1. การบริหารโครงการจัดการความต่อเนื่อง (BCM Program Management)
2. การศึกษาและทำความเข้าใจองค์กร (Understanding of Organization)
3. การกำหนดกลยุทธ์ในการสร้างความต่อเนื่อง BCM (Determining BCM Strategy) (เช่น Recovery Strategy)
4. การพัฒนาและเตรียมการตอบสนองต่อเหตุการณ์ในภาวะฉุกเฉิน (Developing and Implementing BCM Response) (เช่น Incident Management Plan (IMP), Emergency/Crisis Management Plan (CMP), Business Continuity Plan (BCP), Recovery Plan (RP)
5. การทดสอบ ปรับปรุงและทบทวนแผน (Exercising Monitoring and Reviewing) (เช่น Call ,Table Top Testing, Simulation, Full BCP Exercise)
6. การปลูกฝัง BCM ให้เป็นส่วนหนึ่งของวัฒนธรรมองค์กร (Embedding BCM in the Organization’s Culture)

3. สมมติฐานของแผนบริหารความต่อเนื่อง (BCP Assumptions)

โดยเอกสารฉบับนี้จัดทำขึ้นภายใต้สมมติฐาน ดังต่อไปนี้

3.1 เหตุการณ์ฉุกเฉินที่เกิดขึ้นในช่วงเวลาสำคัญต่าง ๆ แต่มิได้ส่งผลกระทบต่อสถานที่ที่ปฏิบัติงานสำรองที่ได้มีการจัดเตรียมไว้

3.2 ทีมงานหลักกลุ่มงาน/ฝ่าย ที่รับผิดชอบในการดำเนินงานตามบทบาทหน้าที่ ตลอดจนการสำรองระบบสารสนเทศต่าง ๆ มิได้รับผลกระทบจากเหตุการณ์ฉุกเฉิน

3.3 หน่วยงาน ทีมงานโรงพยาบาลมะเร็งสุราษฎร์ธานีมีการสำรองข้อมูล ระบบสารสนเทศต่าง ๆ โดยระบบคอมพิวเตอร์ ระบบเครือข่ายมิได้รับผลกระทบจากเหตุการณ์ฉุกเฉิน

3.4 ระบบสารสนเทศหลักของแต่ละหน่วยงานภายในโรงพยาบาลมะเร็งสุราษฎร์ธานีมีเจ้าหน้าที่ระบบงานคอมพิวเตอร์ หรือผู้ประสานงานด้านระบบคอมพิวเตอร์ ทำหน้าที่ดูแลระบบในส่วนของแต่ละหน่วยงานรวมทั้งมีการสำรองข้อมูลในส่วนระบบงานของแต่ละหน่วยงานอย่างสม่ำเสมอ

3.5 บุคลากรที่มีการระบุในเอกสารนี้ หมายถึง บุคลากรโรงพยาบาลมะเร็งสุราษฎร์ธานีและลูกจ้าง ทั้งหมด

3.6 งานคอมพิวเตอร์ดูแลเฉพาะระบบ VM (Virtual Machine) For HCI

4. ขอบเขตของแผนบริหารความเสี่ยง (Scope of BCP)

แผนบริหารความต่อเนื่องด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (Business Continuity Management :BCP) ฉบับนี้ใช้รองรับสถานที่การณ์กรณีเกิดสภาวะวิกฤตหรือเหตุการณ์ฉุกเฉินในพื้นที่ของ โรงพยาบาลมะเร็งสุราษฎร์ธานี หรือหน่วยงานภายในโรงพยาบาลมะเร็งสุราษฎร์ธานีด้วยเหตุการณ์ต่อไปนี้

4.1 ภัยธรรมชาติ เช่น อุทกภัย อัคคีภัย วาตภัย

4.2 ชุมนุมประท้วง/จลาจล

4.3 โรคระบาด

4.4 ก่อการร้าย

4.5 อุบัติเหตุ เช่น อาคารถล่ม หรือ ไฟฟ้าดับเป็นเวลานาน หรือ ระบบคอมพิวเตอร์ หรือ ระบบสื่อสารหลักเกิดความเสียหาย ระบบข้อมูลเสียหายรุนแรง เป็นต้น

4.6 ภัยคุกคามทางไซเบอร์ (Cyber Security) เช่น การโจมตีทางไซเบอร์ หรือช่องโหว่เว็บไซต์

5. การวิเคราะห์ทรัพยากรที่สำคัญ

สภาวะวิกฤตหรือเหตุการณ์ฉุกเฉิน มีหลากหลายรูปแบบ ดังนั้น เพื่อให้งานคอมพิวเตอร์สามารถบริหารจัดการการดำเนินงานของหน่วยงานให้มีความต่อเนื่อง การดูแลและจัดหาทรัพยากรที่สำคัญจึงเป็นสิ่งจำเป็นและต้องระบุไว้ในแผนบริหารความต่อเนื่อง ซึ่งเตรียมการทรัพยากรที่สำคัญจากผลกระทบใน 5 ด้าน ดังนี้

5.1 ผลกระทบด้านอาคาร/สถานที่ปฏิบัติงานหลัก หมายถึง เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้สถานที่ที่ปฏิบัติงานหลักได้รับความเสียหาย หรือไม่สามารถใช้สถานที่ที่ปฏิบัติงานหลักได้ และส่งผลให้บุคลากรไม่สามารถเข้าไปปฏิบัติงานได้ชั่วคราวหรือระยะยาว

5.2 ผลกระทบด้านวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ/การจัดหาจัดส่งวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ หมายถึง เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้ไม่สามารถใช้งานวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญหรือไม่สามารถจัดหา/จัดส่งวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญได้

5.3 ผลกระทบด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญหมายถึง เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้ระบบสารสนเทศระบบคอมพิวเตอร์และระบบเครือข่าย หรือข้อมูลที่สำคัญ ไม่สามารถนำมาใช้ในการปฏิบัติงานได้ตามปกติ

5.4 ผลกระทบด้านบุคลากรหลัก หมายถึง เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นซึ่งทำให้บุคลากรหลักไม่สามารถมาปฏิบัติงานได้ตามปกติ

5.5 ผลกระทบด้านคู่ค้า/ผู้ให้บริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหมายถึง เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นซึ่งทำให้/ผู้ที่หน่วยเทคโนโลยีสารสนเทศให้บริการหรือรับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ไม่สามารถติดต่อหรือให้บริการหรือส่งมอบงานได้

6. การประเมินผลกระทบต่อกระบวนการดำเนินงาน

ระดับผลกระทบ	หลักเกณฑ์ในการพิจารณาระดับผลกระทบ
สูงมาก	- เกิดความเสียหายต่อองค์กรเป็นจำนวนเงินในระดับสูงมาก (มากกว่า 10 ล้านบาท)
	- โอกาสที่จะเกิดความเสี่ยง 1 ครั้งต่อเดือน หรือมากกว่า
	- ส่งผลให้ขีดความสามารถในการดำเนินงานหรือให้บริการลดลงมากกว่า ร้อยละ 50
	- เกิดการสูญเสียชีวิตและ/หรือภัยคุกคามต่อสาธารณชน
	-มีการพาดหัวข่าวในทางเสื่อมเสียจนไม่สามารถแก้ข่าวได้
	- ส่งผลกระทบต่อชื่อเสียงและความมั่นใจต่อองค์กรในระดับประเทศและนานาชาติ
สูง	- เกิดความเสียหายต่อองค์กรเป็นจำนวนเงินในระดับสูง (มากกว่า 5 - 9 ล้านบาท)
	- โอกาสที่จะเกิดความเสี่ยง 1 ครั้ง ภายใน 6 เดือน
	- ส่งผลให้ขีดความสามารถในการดำเนินงานหรือให้บริการลดลงร้อยละ 25-50
	- เกิดการบาดเจ็บต่อผู้รับบริการ/บุคคล/กลุ่มคน
	- มีการเผยแพร่ข่าวในวงกว้างซึ่งต้องใช้เวลามากในการเผยแพร่ชี้แจง
	- ส่งผลกระทบต่อชื่อเสียงและความมั่นใจต่อองค์กรในระดับประเทศ
ปานกลาง	- เกิดความเสียหายต่อองค์กรเป็นจำนวนเงินในระดับปานกลาง (มากกว่า 1 - 4 ล้านบาท)
	-ส่งผลให้ขีดความสามารถในการดำเนินงานหรือให้บริการ ลดลงร้อยละ 10-25
	- โอกาสที่จะเกิดความเสี่ยง 1 ครั้ง ต่อปี
	- ต้องมีการรักษาพยาบาลและหยุดงานมากกว่า 5 วัน
	- มีการเผยแพร่ข่าวแต่สามารถแก้ข่าวได้ภายใน 1 – 3 วัน
	- ระบบสารสนเทศ มีปัญหาและมีความสูญเสียไม่มาก
ต่ำ	- เกิดความเสียหายต่อองค์กรเป็นจำนวนเงินในระดับต่ำ (มากกว่า 1 - 9 แสนบาท)
	- โอกาสที่จะเกิดความเสี่ยง 1 ครั้ง ภายใน 4 ปี
	- ส่งผลให้ขีดความสามารถในการดำเนินงานหรือให้บริการ ลดลงร้อยละ 5-10
	- ต้องมีการปฐมพยาบาล
	- ระบบสารสนเทศ เกิดเหตุที่แก้ไขได้และไม่มีความสูญเสีย
ต่ำมาก	- เกิดความเสียหายต่อองค์กรเป็นจำนวนเงินในระดับต่ำมาก (ไม่เกิน 1 แสนบาท)
	- โอกาสที่จะเกิดความเสี่ยง 1 ครั้งภายใน 5 ปี
	- ส่งผลให้ขีดความสามารถในการดำเนินงานหรือให้บริการ ลดลงน้อยกว่าร้อยละ 5
	- อันตรายต่อร่างกายขั้นปฐมพยาบาลเบื้องต้น
	- เกิดเหตุที่ไม่มีความสำคัญกับระบบสารสนเทศ

7. สรุปเหตุการณ์สภาวะวิกฤตและผลกระทบจากเหตุการณ์ ติ๊กถูกทุกข้อ

เหตุการณ์สภาวะวิกฤต	ผลกระทบ				
	ด้านอาคาร/สถานที่ปฏิบัติงานหลัก	ด้านวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ/การจัดหาจัดส่งวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ	ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ	ด้านบุคลากรหลัก	ด้านคู่ค้า/ผู้ที่หน่วยเทคโนโลยีสารสนเทศให้และรับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
1. เหตุการณ์ภัยธรรมชาติ เช่น อุทกภัย อัคคีภัย วาตภัย	✔	✔	✔	✔	✔
2. เหตการณ์ชุมนุมประท้วง/จลาจล	✔			✔	
3. เหตุการณ์โรคระบาด				✔	✔
4. เหตุการณ์ก่อการร้าย			✔		
5. อุบัติเหตุ อาคารถล่มหรือไฟฟ้าดับเป็นเวลานานหรือระบบคอมพิวเตอร์	✔		✔		
6. ภัยคุกคามทางไซเบอร์	✔	✔	✔	✔	✔

แผนบริหารความต่อเนื่อง (Business Continuity Management :BCP) ฉบับนี้ ไม่รองรับการปฏิบัติงานในกรณีที่เหตุขัดข้องจากการดำนินงานปกติและเหตุขัดข้องดังกล่าวไม่ส่งผลกระทบในระดับสูงต่อการดำเนินงานและการให้บริการของหน่วยงาน

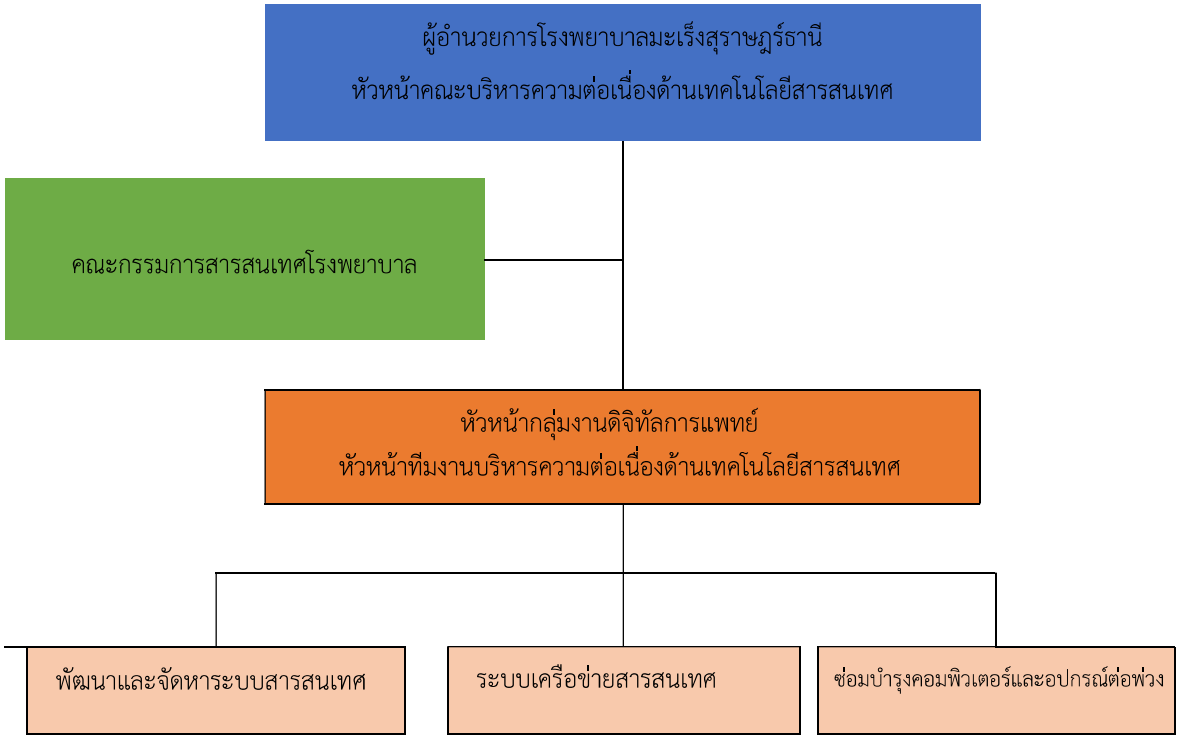
เนื่องจากงานคอมพิวเตอร์ยังสามารถบริหารจัดการหรือปรับปรุงแก้ไขสถานการณ์ได้ภายในระยะเวลาที่เหมาะสม โดยผู้บริหารหน่วยงาน หรือหัวหน้าและทีมงานกลุ่มงาน/ฝ่าย สามารถรับผิดชอบและดำเนินการได้ด้วยตนเอง

8. การบริหารความต่อเนื่องของงานคอมพิวเตอร์ โรงพยาบาลมะเร็งสุราษฎร์ธานี

8.1 ทีมงานแผนบริหารความต่อเนื่อง (Business Continuity Plan Team)

เพื่อให้แผนบริหารความต่อเนื่องด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (Business Continuity Management : BCP) ของงานคอมพิวเตอร์โรงพยาบาลมะเร็งสุราษฎร์ธานีสามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล

ดังนั้นงานคอมพิวเตอร์ จึงจัดตั้งทีมงานบริหารความต่อเนื่องด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (BCPTeam) ของหน่วยงานเทคโนโลยีสารสนเทศ โครงสร้างและบทบาทหน้าที่สอดคล้องกับแผนผังโครงสร้างของงานคอมพิวเตอร์ ด้านล่างต่อไปนี้



รูปภาพแผนผังโครงสร้างของงานคอมพิวเตอร์

ทีมงานแผนบริหารความต่อเนื่องด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	
บทบาท	**ผู้รับผิดชอบ**
หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	นางสาวนิธิมา ศรีเกตุ
ผู้ประสานงานคณะบริหารความต่อเนื่องด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	นางปนัดดา กลับรินทร์
หัวหน้าทีมงานบริหารความต่อเนื่องด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	นางปนัดดา กลับรินทร์
ทีมพัฒนาและจัดหาระบบสารสนเทศ	นางสาวกรรณทิพย์ หมื่นศรี
ทีมระบบเครือข่ายสารสนเทศ	นายสมชาย โสมจันทร์/จักรพันธุ์ ชาตะเวที
ทีมซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วง	นายชัชพล จันทร์ทอง/นางสาวอุษณีย์ นุ้ยมัย

โดยแต่ละตำแหน่งจะต้องร่วมมือกันดูแล ติดตาม ปฏิบัติงานและกู้คืนเหตุการณ์ฉุกเฉินในส่วนงานของตนเองให้สามารถบริหารจัดการความต่อเนื่องและกลับสู่สภาวะปกติได้โดยรวดเร็ว ตามบทบาทหน้าที่ที่กำหนดไว้ของทีมงานบริหารความต่อเนื่องด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (BCP Team) และในกรณีที่บุคลากรหลักไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ ให้บุคลากรสำรองเป็นผู้รับผิดชอบทำหน้าที่ในบทบาทของบุคลากรหลักไปก่อน ดังตารางต่อไปนี้

ตำแหน่ง / งาน	บุคลากรหลัก	บุคลากรสำรอง
หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	นางสาวนิธิมาศรีเกตุ	นางสาวจริยา มาสุข
ผู้ประสานงานคณะบริหารความต่อเนื่องด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	นางปนัดดา กลับรินทร์	นางสาวกรรณทิพย์หมื่นศรี
หัวหน้าทีมงานบริหารความต่อเนื่องด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	นางปนัดดา กลับรินทร์	นายสมชาย โสมจันทร์
งานพัฒนาและจัดหาระบบสารสนเทศ	นางสาวกรรณทิพย์ หมื่นศรี	นายจักรพันธุ์ ชาตะเวที
งานระบบเครือข่ายสารสนเทศ	นายสมชาย โสมจันทร์	นายชัชพล จันทร์ทอง
งานซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วง	นายชัชพล จันทร์ทอง	นางสาวอุษณีย์ นุ้ยมัย

รายชื่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและผู้เกี่ยวข้อง/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (ภายนอกโรงพยาบาลมะเร็งสุราษฎร์ธานี)

ชื่อหน่วยงาน	รายชื่อผู้ติดต่อ	โทรศัพท์ที่ทำงาน	โทรศัพท์มือถือ	E-Mail
บ.ซอฟต์คอน	นายกิจกร ศิวะมาศ (แบงค์)	**065-5066678**	063-2415959	kijakorns@softcon.co.th
Softcon	นายเอก ชัยรัตน์ (เอก)	**065-5066678**	087-8273757	aekc@softcon.co.th
Softcon	นายธวัชชัย จันทรติ (มิ้น)	**065-5066678**	086-0445102	tawatchaic@softcon.co.th
Softcon	นายสุทธิพงศ์ ตุ้มนิลกาล (วัช)	**065-5066678**	089-0793558	suthipongt@softcon.co.th
Softcon	นายนพพร ดีสุขพร (เฟิร์ส)	**065-5066678**	092-0152766	nopporn d@softcon.co.th
บ.บอส	พนม นาคพจน์ (นนท์)	086-4751329	094-2326371	non@bosscomsurat.com
บ.บอส	กิติพงษ์ รักดี (ถั่ว)	086-4715407	081-5366676	onsiteboss@hotmail.com
บ.เจเอฟ				
3BB			089-9737634	
TOT			088-0980998	

รายชื่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและผู้เกี่ยวข้อง/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (ผู้ประสานงานภายในโรงพยาบาลมะเร็งสุราษฎร์ธานี)

ชื่อหน่วยงาน	รายชื่อผู้ติดต่อ	โทรศัพท์ที่ทำงาน	โทรศัพท์มือถือ	E-Mail
สำนักดิจิทัลการแพทย์ กรมการแพทย์ กระทรวงสาธารณสุข	สำนักดิจิทัลการแพทย์	๐๒๕๙๐๓๖๑๕		saraban_dmb@dms.mail.go.th

9. กลยุทธ์ความต่อเนื่อง (Business Continuity Strategy)

กลยุทธ์ความต่อเนื่องเป็นแนวทางในการจัดหาและบริหารจัดการทรัพยากรให้มีความพร้อมเมื่อเกิดสภาวะวิกฤต ซึ่งพิจารณาทรัพยากรใน 5 ด้าน ดังนี้

9.1 ด้านอาคาร/สถานที่ปฏิบัติงานหลักและสำรอง กำหนดให้อาคาร 80 ปี กรมการแพทย์ เป็นอาคารหลัก และอาคารรังสีบำบัด 2, อาคารอำนวยการชั้น 2 เป็นอาคารสำรอง

1. ห้อง Data Center งานเทคโนโลยีสารสนเทศ อาคาร 80 ปี กรมการแพทย์ ชั้น 2
2. ห้องศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ (สำรอง 1 Backup 1) อาคารบำบัดรักษา 2 ชั้น 2
3. ห้องศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ (สำรอง 2 Backup 2) อาคารผู้ป่วยใน 2 ชั้น 2
4. ห้องปฏิบัติงาน อาคารบำบัดรักษา 2 ชั้น 4 และ อาคารอำนวยการชั้น 2 (หลังเดิม)
5. ปฏิบัติงานจากที่บ้านเป็นการชั่วคราว (Work form Home)

9.2 ด้านวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ/การจัดหาจัดส่งวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ คือ

1. จัดเตรียมจัดหาคอมพิวเตอร์สำรองใช้งาน (Desktop/ Laptop) (กรณีที่ไม่สามารถหาได้ให้เช่าจากเอกชน)
2. อินเตอร์เน็ต (Internet) มี 3 วงจร 3BB 2 วงจร TOT 1 วงจร
3. จัดเตรียมจัดหาวัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่จำเป็นต้องใช้งาน ทั้งวัสดุสิ้นเปลืองและอื่น ๆ ให้เพียงพอตามความเหมาะสม

9.3 ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลสำคัญ คือ

1. จัดทำระบบงานสำรองข้อมูลสารสนเทศเพื่อรองรับกรณีที่หน่วยงานเทคโนโลยีสารสนเทศและศูนย์ข้อมูลหลัก ไม่สามารถใช้งานได้ ให้จัดเก็บสำรองไว้ที่ DR-Site (Disaster Recovery Site) ช่วยให้สามารถจัดเก็บข้อมูล ดำเนินการและจัดการข้อมูลต่างๆ
2. เครื่อง Server เคลื่อนย้ายไปยังที่ปลอดภัย หรือ พื้นที่ปฏิบัติงานสำรอง ในกรณีที่จำเป็นต้องดำเนินการและสามารถทำได้จริง
3. อุปกรณ์ระบบคอมพิวเตอร์และระบบเครือข่ายของทั้งโรงพยาบาลมะเร็งสุราษฎร์ธานี ต้องพร้อมใช้งานตลอด 24 ชั่วโมง
4. ระบบสารสนเทศของหน่วยงานภายในโรงพยาบาลมะเร็งสุราษฎร์ธานี ต้องพร้อมใช้งานตลอด 24 ชั่วโมง

9.4 ด้านบุคลากรหลัก

1. ทีมปฏิบัติโดยมีบุคลากรหลักและสำรองในแต่ละภารกิจ / ทดแทนภายในกลุ่มงานเดียวกัน
2. กำหนดให้ใช้บุคลากรนอก หรือกลุ่มงาน โดยการจ้างในกรณีที่บุคลากรไม่เพียงพอหรือขาดแคลน

9.5 ด้านคู่ค้า / ผู้ให้บริการที่สำคัญ / ผู้มีส่วนได้เสีย

1. ระบบ Internet หาก Link หลักล่มสามารถใช้ Link คู่ขนานหรือ Link สำรองแทนได้ ปัจจุบัน มี Link เครือข่ายสารสนเทศ 3 Link ทั้งมีการทำโหลดบลานซิ้งไว้
    9.1.1 BB (2 Link)
    9.1.2 TOT (1 Link)
2. ประสานงานผู้ให้บริการทั้งรายปัจจุบันและ/หรือรายใหม่เพื่อรองรับการให้บริการแทนภายใน SLA ที่กำหนดไว้ เช่น ภายใน 4 ชั่วโมง (Response time)
3. ใช้ระบบ Internet แบบพกพา เพื่อใช้งานชั่วคราวกรณีที่จำเป็น
4. ประสานงานติดต่อสื่อสารผู้เกี่ยวข้องผ่านทางระบบ Internet

หมายเหตุ : พื้นที่สำหรับปฏิบัติงานที่บ้าน หมายถึง พื้นที่ปฏิบัติงานในที่พักอาศัย 1 แห่ง โดยในช่วงแรกหลังเกิดเหตุการณ์วิกฤต ให้เจ้าหน้าที่ที่พักอาศัยอยู่ในพื้นที่ใกล้เคียงกันไปร่วมปฏิบัติงานร่วมกัน ณ ที่พักอาศัยของเจ้าหน้าที่ที่พร้อมสำหรับใช้เป็นพื้นที่ในการปฏิบัติงาน

10. การทดสอบแผนความต่อเนื่อง (Testing the Plan)

10.1 มีการทดสอบแผนบริหารความต่อเนื่อง บางส่วนหรือทั้งหมดเป็นประจำทุกปี เพื่อให้มั่นใจว่าหน่วยงานมีการเตรียมตัวและมีความสามารถในการกู้คืนข้อมูลทั้งหมดของโรงพยาบาลมะเร็งสุราษฎร์ธานี สำคัญภายในระยะเวลาที่กำหนดไว้

10.2 ควรทดสอบแผนบริหารความต่อเนื่องด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยการสร้างสถานการณ์จำลอง (Simulation Exercises) เป็นประจำทุกปี โดยต้องมีการปรับเปลี่ยนหมุนเวียนสถานการณ์จำลอง เพื่อให้แน่ใจว่าได้มีการทดสอบความสูญเสีย/เสียหายของปัจจัยหลักที่เกี่ยวข้องทุกๆ 1 ปี

10.3 ข้อบกพร่องใด ๆ (GAP) ที่เกิดจากการทดสอบบริหารความต่อเนื่องด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ จะต้องมีการติดตามให้เสร็จสิ้นภายใน 3 เดือน นับตั้งแต่วันที่ทดสอบถ้าไม่สามารถดำเนินการติดตามได้ตามเวลาที่กำหนดให้หัวหน้าทีมบริหารและผู้ประสานงานความต่อเนื่องด้านเทคโนโลยีสารสนเทศได้แจ้งผู้บริหารระดับสูงเพื่อพิจารณาแนวทางแก้ไขข้อบกพร่องนั้น ๆ โดยเร็ว

11. การดูแลปรับปรุงแผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (Maintenance of the plan)

กำหนดให้ต้องมีการปรับปรุงแผนบริหารความต่อเนื่องด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ให้เป็นปัจจุบันทุกปีหรือทุกครั้งหลังการทดสอบหรือภายใน 3 เดือน ในกรณีที่มีการเปลี่ยนแปลงสำคัญ เช่น รายชื่อผู้ที่จะต้องได้รับการแจ้งเหตุ (Staff Recall List) ควรมีการปรับปรุงให้เป็นปัจจุบันทุก ๆ ไตรมาส การลดความซับซ้อนของขั้นตอนต่าง ๆ และส่งสำเนาให้กับเลขานุการคณะกรรมการจัดทำแผนบริหารความต่อเนื่องด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อให้ทราบการเปลี่ยนแปลงหน้าที่ความรับผิดชอบของทีม การปฏิบัติหน้าที่และขั้นตอนปฏิบัติต่าง ๆที่สอดคล้องกับบริหารความต่อเนื่องด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ฐานข้อมูลบัญชีรายการ/รายชื่อ และคู่มือปฏิบัติงานทั้งหมด ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของบริหารความต่อเนื่องด้านเทคโนโลยีสารสนเทศหรือต้องมีการอ้างอิงไว้ในบริหารความต่อเนื่องด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ต้องปรับปรุงให้เป็นปัจจุบันอยู่เสมอ

12. การดำเนินการเมื่อเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉิน (Emergency Response)

12.1 ปฏิบัติการโดยทันที เคลื่อนย้ายบุคลากร/เครื่องมือที่ได้รับผลกระทบและประเมินความเสียหายหรือผลกระทบวัตถุประสงค์สำคัญของการดำเนินการเมื่อเกิดเหตุการฉุกเฉินการลดความสูญเสีย/เสียหายที่เกิดขึ้นกับชีวิต ทรัพย์สินและการดำเนินงานให้น้อยที่สุด

12.2 จัดทำแผนปฏิบัติการดำเนินการเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉิน (Emergency Response Action Plan : ERAP) ระดับหน่วยงานเพื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับมือกับสถานที่การณ์ฉุกเฉินซึ่งแผนนี้จะกำหนดกรอบการทำงานเพื่อให้มีการดำเนินการเมื่อเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉินอย่างเป็นลำดับขั้นตอนในระดับผู้บริหาร (Management Level) เพื่อใช้ในกรณีที่เกิดวิกฤตสำคัญที่ทำให้การปฏิบัติราชการหยุดชะงัก

12.3 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการในการดำเนินการเมื่อเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉินที่สำคัญของหน่วยงานนอกเหนือจากหัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง มีดังนี้

1. ผู้รับผิดชอบด้านอัคคีภัย (Fire warden)

ผู้รับผิดชอบหลักด้านอัคคีภัย มีบทบาทหน้าที่เพื่อให้มั่นใจว่าได้เคลื่อนย้ายบุคลากรออกจากสถานที่ที่เกิดเหตุตามขั้นตอนปฏิบัติการ และต้องรายงานผลการเคลื่อนย้ายบุคลากรให้ผู้ดูแลความปลอดภัยอาคารสถานที่ที่ (Building Safety Manager) และให้ความช่วยเหลือในการติดตามบุคลากรที่หายไปหรือไม่ได้รายงานตัว

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

หัวหน้าผู้ดูแลอาคารและผู้ดูแลประจำชั้นอาคาร มีบทบาทหน้าที่ในการจัดการและประสานงาน ณ สถานที่ที่เกิดเหตุทันทีที่เกิดเหตุการณ์ฉุกเฉินที่คุกคามชีวิตและความปลอดภัยของบุคลากร รวมถึงทรัพย์สินของโรงพยาบาลมะเร็งสุราษฎร์ธานี

13. การวิเคราะห์ผลกระทบทางธุรกิจ (Business Impact Analysis: BIA)

การวิเคราะห์ผลกระทบทางธุรกิจ (Business Impact Analysis) สามารถจำแนกกระบวนการทำงานที่กลุ่มงาน/ฝ่ายส่วนงานต้องให้ความสำคัญและกลับมาดำเนินงานหรือฟื้นคืนให้ได้ภายในระยะเวลาตามที่กำหนดดังตารางต่อไปนี้

กระบวนการหลัก	ระดับความเร่งด่วน	ระยะเวลาเป้าหมายในการฟื้นคืนสภาพ (ไม่เกิน)						
		1 ชั่วโมง	4 ชั่วโมง	8 ชั่วโมง	1 -3 วัน	4 -6 วัน	1 สัปดาห์	2 สัปดาห์
ระบบเครือข่ายอาคาร 80 ปี	สูง	*						
ระบบเครือข่ายอาคาร บำบัดรักษา 2	สูง	*						
ระบบโทรศัพท์ (IP Phone)	ปานกลาง		*					
ระบบ HIS	สูง	*						
ระบบ INTERNET	สูง	*						
ระบบ Friwall	สูง	*						
ระบบแม่ข่าย HCI	สูง	*						
ระบบ Pacssch	ปานกลาง		*					
ระบบ CCTV	ปานกลาง				*			
ระบบ LIS	ปานกลาง		*					

สำหรับกระบวนงานอื่นๆ ที่ประเมินแล้วอาจไม่ได้รับผลกระทบในระดับสูงถึงสูงมาก หรือมีความยืดหยุ่นสามารถชะลอการดำเนินงานและการให้บริการได้ โดยให้หัวหน้าทีมงานบริหารความต่อเนื่องด้านเทคโนโลยีสารสนเทศประเมินความจำเป็นและเหมาะสม ทั้งนี้หากมีความจำเป็น ให้ปฏิบัติตามแนวทางการบริหารความต่อเนื่องเช่นเดียวกับกระบวนงานหลัก

14. การวิเคราะห์เพื่อกำหนดความต้องการทรัพยากรที่สำคัญในการบริหารความต่อเนื่อง

14.1 **พื้นที่หลักและพื้นที่สำรอง**

1. **พื้นที่ทำงานของงานคอมพิวเตอร์**
   - อาคารบำบัดรักษา 2 ชั้น 4 Office
   - อาคาร 80 ปี กรมการแพทย์ ห้องแม่ข่ายหลัก Data Center
2. **พื้นที่ทำงานสำรอง**
   - อาคารบำบัดรักษา 2 ชั้น ห้อง Data Backup 1
   - อาคารผู้ป่วยใน 2 ชั้น ห้อง Data Backup 2
   - อาคารอำนวยการหลังเดิม ชั้น 2
   - พื้นที่โรงพยาบาลมะเร็งสุราษฎร์ธานีประกาศใช้งานในกรณีฉุกเฉิน

14.2 ความต้องการด้านเครื่องคอมพิวเตอร์และวัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่จำเป็น

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

15. ความต้องการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่หน่วยงานเทคโนโลยีสารสนเทศ ต้องใช้ดำเนินการ

เนื่องจากระบบบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญของงานคอมพิวเตอร์ รองรับระบบและข้อมูลของหน่วยงานภายในโรงพยาบาลมะเร็งสุราษฎร์ธานีในลักษณะแบบรวมศูนย์ ดังนั้น หน่วยงานจึงใช้ข้อมูลสารสนเทศโดยการเชื่อมโยง ระบบของหน่วยงานเข้ากับงานคอมพิวเตอร์ ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตและเครือข่าย LAN ภายในโรงพยาบาลมะเร็งสุราษฎร์ธานี ดังนั้นหากระบบมีปัญหา ต้องรอให้งานคอมพิวเตอร์กู้คืนระบบก่อน หน่วยงานภายในต่างๆ จึงจะสามารถใช้งานระบบได้ต่อไป งานคอมพิวเตอร์จึงมีความจำเป็นสำคัญที่จะต้องดูแลระบบสารสนเทศระบบคอมพิวเตอร์และระบบเครือข่ายให้พร้อม รองรับความต่อเนื่องในการใช้งานของหน่วยงานต่างๆ ตามตารางดังต่อไปนี้

ประเภททรัพยากร	แหล่งข้อมูล	ระยะเวลาเป้าหมายในการฟื้นคืนสภาพ						
		1 ชั่วโมง	4 ชั่วโมง	8 ชั่วโมง	1 วัน	3 วัน	7 วัน	15 วัน
Internet Link 2 Link และ Backup Link	Data Center/ UniNet / 3BB	*						
DNS /DHCP Server	Data Center	*						
Firewall	Data Center	*						
Core Switch	Data Center/ DR Site	*						
ระบบ HIS	Data Center	*						
ระบบ Network	Data Center	*						
ระบบห้อง Data Center,	Data Center	*						
ระบบไฟฟ้า การสำรองไฟฟ้า Generator ที่เกี่ยวข้องระบบ	Data Center	*						

ระบบรักษาความปลอดภัยห้อง Data Center	Data Center	*						
Wi-Fi โรงพยาบาลมะเร็งสุราษฎร์ธานี	Data Center	*						
CCTV	Data Center		*					

16. จำนวนบุคลากรหลักที่จำเป็น

ประเภททรัพยากร	ระยะเวลาเป้าหมายในการฟื้นคืนสภาพ						
	1 ชั่วโมง	4 ชั่วโมง	8 ชั่วโมง	1 วัน	3 วัน	7 วัน	15 วัน
หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	1	1	1	1	1	1	1
ผู้ประสานงานคณะบริหารความตอเนื่องด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	1	1	1	1	1	1	1
หัวหน้าทีมงานบริหารความต่อเนื่องด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	1	1	1	1	1	1	1
กลุ่มงานพัฒนาและจัดหาระบบสารสนเทศ	1	1	2	2	2	2	2
กลุ่มงานระบบเครือข่ายสารสนเทศ	1	1	1	1	1	1	1
กลุ่มงานซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์และอุปกรณต่อพ่วง	1	1	1	1	1	1	1
รวม	6	6	7	7	7	7	7

หมายเหตุ : ในกรณีที่ระบบเครือข่ายหลักและสำรองไม่สามารถให้บริการได้ภายในระยะเวลาที่กำหนด ให้จัดหา อุปกรณ์เชื่อมโยงระบบเครือข่ายต่อผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ให้บริการโทรศัพท์มือถือ โดยวิธีแชร์สัญาณ Wifi จากมือถือ หรือทำมือถือเป็น Wifi Hotspot เชื่อมโยงการบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญของหน่วยเทคโนโลยีสารสนเทศ

17. กระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉิน Call

กระบวนการ Call คือ กระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉินให้กับทีมในคณะบริหารความต่อเนื่องด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและทีมงานบริหารความต่อเนื่องด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่เกียวกับผังรายชื่อทางโทรศัพท์ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อการบริหารจัดการขั้นตอนในการติดต่อบุคลากรายหลังจากมีการประกาศเหตุการณ์ฉุกเฉินหรือภาวะวิกฤตของงานคอมพิวเตอร์

จุดเริ่มต้นของกระบวนการ Call จะเริ่มจากหัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องด้านเทคโนโลยีสารสนเทศแจ้งผู้ประสานงานคณะบริหารความต่อเนื่องด้านเทคโนโลยีสารสนเทศโดยผู้ประสานงานฯจะแจ้งให้หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่องด้านเทคโนโลยีสารสนเทศรับทราบเหตุการณ์ฉุกเฉินและการประกาศใช้แผนบริหารความต่อเนื่องด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

จากนั้นหัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่องด้านเทคโนโลยีสารสนเทศจะดำเนินการติดต่อและแจ้งไปยังทีมงานของตนตลอดจนบุคลากรภายใต้การบังคับบัญชาตามสายงานบังคับบัญชาเพื่อรับทราบเหตุการณ์ฉุกเฉินและการประกาศใช้แผนบริหารความต่อเนื่องด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ของงานคอมพิวเตอร์ ที่ได้รับผลกระทบตามรายชื่อและช่องทางติดต่อสื่อสาร ที่ได้ระบุไว้ในหัวข้อที่ 8ประกอบด้วยหัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในการบริหารความต่อเนื่องด้านเทคโนโลยีสารสนเทศผู้ประสานงานคณะบรหารความต่อเนื่องด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและทีมบริหารความต่อเนื่องด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

กรณีที่ไม่สามารถติดต่อหัวหน้าทีมได้ ให้ติดต่อไปยังบุคลากรสำรอง โดยพิจารณาดังนี้

1. ถ้าเหตุการณ์เกิดขึ้นในเวลาทำการ ให้ดำเนินการติดต่อบุคลากรหลักโดยติดต่อผ่านเบอร์โทรศัพท์ของหน่วยงานเป็นช่องทางแรก

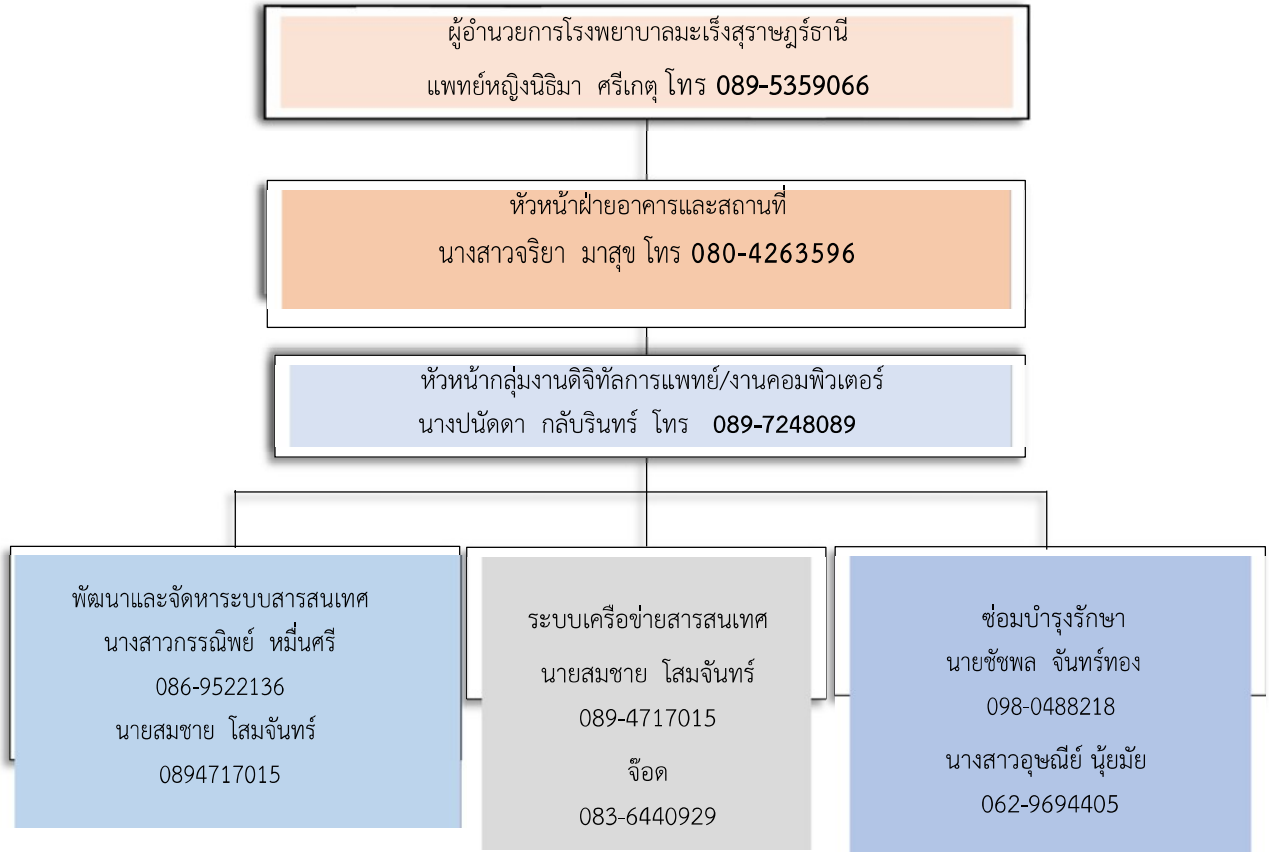
2. ถ้าเหตุการณ์เกิดขึ้นนอกเวลาทำการหรือสถานที่ที่ปฏิบัติงานหลักได้รับผลกระทบ ให้ดำเนินการติดต่อบุคลากรหลักโดยติดต่อผ่านเบอร์โทรศัพท์มือถือเป็นช่องทางแรก

3. ถ้าสามารถติดต่อบุคลากรหลักได้ให้แจ้งข้อมูลแก่บุคลากรหลักของหน่วยงานทราบ ดังต่อไปนี้

3.1 สรุปสถานที่การณ์ของเหตุการณ์ฉุกเฉินและการประกาศใช้แผนบริหารความต่อเนื่อง

3.2 เวลาและสถานที่สำหรับการนัดประชุมเร่งด่วนของหน่วยงานสำหรับผู้บริหารของหน่วยงานและทีมงานบริหารความต่อเนื่องด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

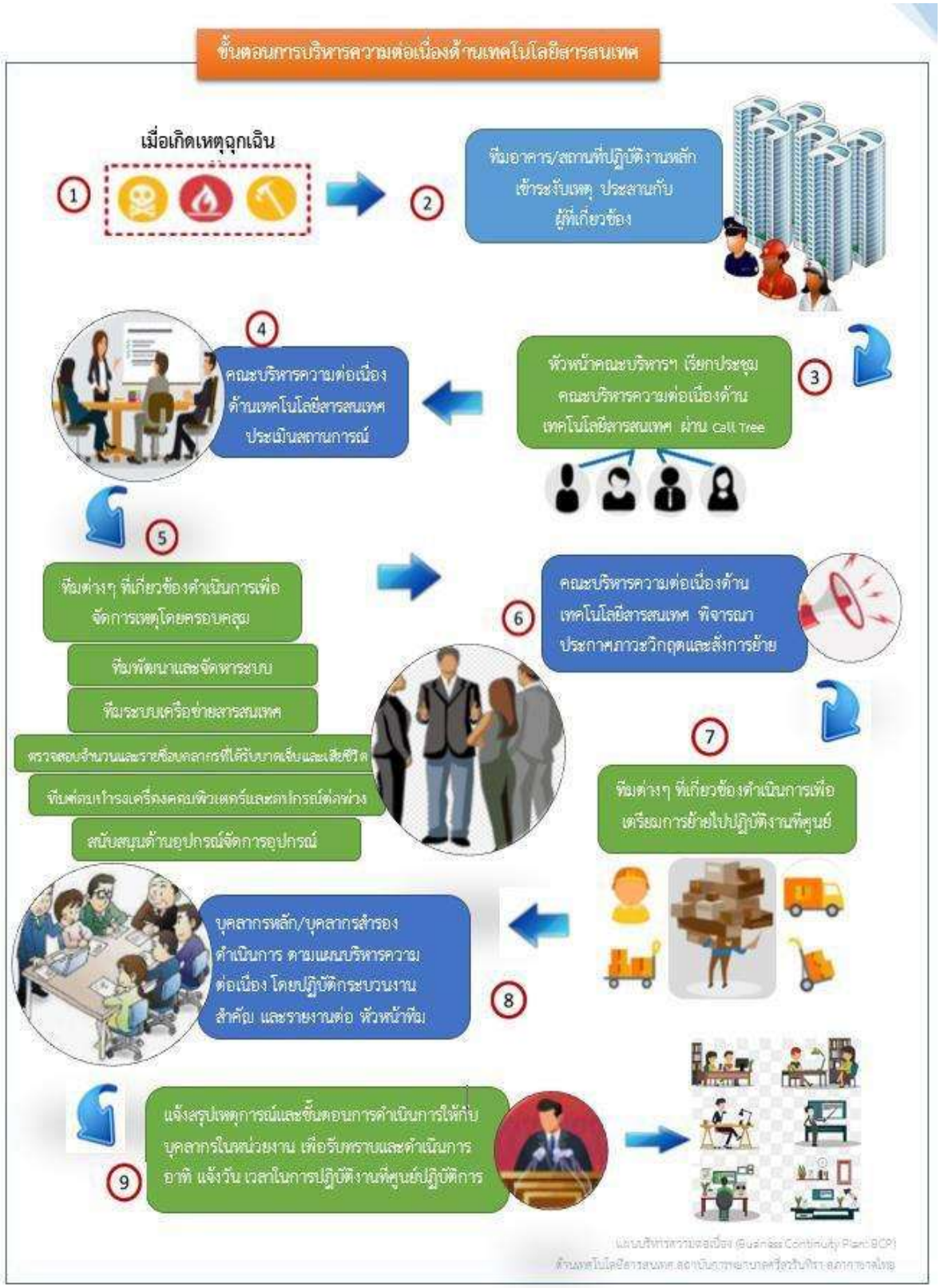
3.3 ขั้นตอนการปฏิบัติงาน เพื่อบริหารความต่อเนื่องด้านเทคโนโลยีสารสนเทศต่อไป เช่น สถานที่ที่รวมพลในกรณีที่มีการย้ายสถานที่ที่ทำการไปยังสถานที่สำรอง อาคารบำบัดรักษา 2 ชั้น 2



รูปภาพแผนผังโครงสร้าง Call ของหน่วยงานเทคโนโลยีสารสนเทศ

18. กระบวนการแจ้งเหตุ Call

ภายหลังจากได้รับการตอบรับจากบุคลากรหลักครบถ้วนตามผังการติดต่อ (Call) หัวหน้าทีมงานบริหารความต่อเนื่องด้านเทคโนโลยีสารสนเทศมีหน้าที่โทรกลับไปแจ้งยังผู้ประสานงานคณะบริหารความต่อเนื่องด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อรวบรวมสรุปความพร้อมของหน่วยงานเทคโนโลยีสารสนเทศในการบริหารความต่อเนื่องด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ รวมทั้งความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของหน่วยงานเทคโนโลยีสารสนเทศและเจ้าหน้าที่ทั้งหมดทีมบริหารความต่อเนื่องด้านเทคโนโลยีสารสนเทศมีหน้าที่ในการปรับปรุงข้อมูลสำหรับการติดต่อให้เป็นปัจจุบันอยู่ตลอดเวลาเพื่อให้กระบวนการติดต่อพนักงานภายในหน่วยสามารถดำเนินได้อย่างต่อเนื่องและสำเร็จลุล่วงในระยะเวลาที่คาดหวังในกรณีที่เกิดเหตุการณ์ฉุกเฉินและมีการประกาศใช้แผนบริหารความต่อเนื่องด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ


ขั้นตอนการบริหารความต่อเนื่องด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
เมื่อเกิดเหตุฉุกเฉิน
1
2
ทีมอาคาร/สถานที่ปฏิบัติงานหลัก เข้าระงับเหตุ ประสานกับ ผู้ที่เกี่ยวข้อง
3
หัวหน้าคณะบริหารฯ เรียกประชุม คณะบริหารความต่อเนื่องด้าน เทคโนโลยีสารสนเทศ ผ่าน Call Tree
4
คณะบริหารความต่อเนื่อง ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ประเมินสถานการณ์
5
ทีมต่างๆ ที่เกี่ยวข้องดำเนินการเพื่อ จัดการเหตุโดยครอบคลุม
ทีมพัฒนาและจัดหาระบบ
ทีมระบบเครือข่ายสารสนเทศ
ตรวจสอบจำนวนและรายชื่อบุคลากรที่ได้รับบาดเจ็บและเสียชีวิต
ทีมซ่อมบำรุงเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วง
สนับสนุนด้านอุปกรณ์จัดการอุปกรณ์
6
คณะบริหารความต่อเนื่องด้าน เทคโนโลยีสารสนเทศ พิจารณา ประกาศภาวะวิกฤตและสั่งการย้าย
7
ทีมต่างๆ ที่เกี่ยวข้องดำเนินการเพื่อ เตรียมการย้ายไปปฏิบัติงานที่ศูนย์
8
บุคลากรหลัก/บุคลากรสำรอง ดำเนินการ ตามแผนบริหารความ ต่อเนื่อง โดยปฏิบัติกระบวนงาน สำคัญ และรายงานต่อ หัวหน้าทีม
9
แจ้งสรุปเหตุการณ์และขั้นตอนการดำเนินการให้กับ บุคลากรในหน่วยงาน เพื่อรับทราบและดำเนินการ อาทิ แจ้งวัน เวลาในการปฏิบัติงานที่ศูนย์ปฏิบัติการ

19. Checklist ขั้นตอนการบริหารความต่อเนื่องและกอบกู้กระบวนการ ระยะสั้น ระยะกลาง ระยะยาว

ในการปฏิบัติการใด ๆ ให้บุคลากรของงานคอมพิวเตอร์ คำนึงถึงความปลอดภัยในชีวิตของตนเอง รวมทั้งบุคลากรอื่น ๆ และปฏิบัติตามแนวทางและแผนเผชิญเหตุและขั้นตอนการปฏิบัติที่หน่วยกำหนดขึ้นอย่าง เคร่งครัด

19.1 วันที่ 1 (ภายใน 24 ชั่วโมง: รวมทั้งรายงานสรุปที่ได้ดำเนินการไปตาม SLA ภายใน 4 ชั่วโมง)

ขั้นตอนและกิจกรรม	บทบาทความรับผิดชอบ	ดำเนินการแล้วเสร็จ	หมายเหตุ
1. แจ้งเหตุฉุกเฉิน วิกฤติ ตามกระบวนการ Call Tree ภายหลังได้รับแจ้งจากหัวหน้าทีมคณะบริหารความต่อเนื่องด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของหน่วยเทคโนโลยีสารสนเทศ	หัวหน้าทีมงานบริหารความต่อเนื่องด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	☐	
2. จัดประชุม หัวหน้าทีมงานบริหารความต่อเนื่องด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อประเมินความเสียหาย ผลกระทบต่อการดำเนิน งานการให้บริการและทรัพยากรสำคัญที่ต้องใช้ในการบริหารความต่อเนื่องด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ 2.1 ทบทวนกระบวนงานที่มีความเร่งด่วน หรือส่งผลกระทบอย่างสูงหากไม่ได้ดำเนินการเพื่อพิจารณาสิ่งที่ต้องดำเนินงานหรือปฏิบัติงานแบบ Manual (Manual Processing)	หัวหน้าทีมงานบริหารความต่อเนื่องด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	☐	
3. ระบุและสรุปรายชื่อบุคลากรในหน่วยเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่ได้รับบาดเจ็บหรือเสียชีวิต	หัวหน้าทีมงานบริหารความต่อเนื่องด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	☐	
4. รายงานผู้ประสานงานคณะบริหารความต่อเนื่องด้านเทคโนโลยีสารสนเทศทราบ โดยครอบคลุมประเด็นดังนี้ 4.1 จำนวนและรายชื่อบุคลากรที่ได้รับบาดเจ็บ / เสียชีวิต 4.2 ความเสียหายและผลกระทบต่อการดำเนินงานและการให้บริการ 4.3 ทรัพยากรสำคัญที่ต้องใช้ในการบริหารความต่อเนื่องด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ 4.4 กระบวนงานที่มีความเร่งด่วนและส่งผลกระทบอย่างสูงหากไม่ดำเนิน การและจำเป็นต้องดำเนินงานหรือปฏิบัติแบบ Manual	หัวหน้าทีมงานบริหารความต่อเนื่องด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	☐	
5. สื่อสาร รายงานสถานการณ์แก่บุคลากรในหน่วยเทคโนโลยีสารสนเทศ ตามเนื้อหาและข้อความที่ได้รับการพิจารณาและเห็นชอบจาก หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	หัวหน้าทีมงานบริหารความต่อเนื่องด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	☐	
6. ประเมินและระบุกระบวนการหลักและงานเร่งด่วนที่จำเป็นต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน 1-5 วัน	หัวหน้าทีมงานบริหารความต่อเนื่องด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	☐	

ขั้นตอนและกิจกรรม	บทบาทความรับผิดชอบ	ดำเนินการแล้วเสร็จ	หมายเหตุ
7. ประเมินศักยภาพและความสามารถของหน่วยเทคโนโลยีสารสนเทศ ในการดำเนินงานเร่งด่วนข้างต้นภายใต้ข้อจำกัดและสภาวะวิกฤต พร้อมระบุทรัพยากรจำเป็นต้องใช้ในการบรหารความต่อเนื่องด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ตามแผนการจัดหาทรัพยากร	หัวหน้าทีมงานบริหารความต่อเนื่องด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	☐	
8. รายงานความคืบหน้าให้แก่ผู้ประสานงานคณะบริหารความต่อเนื่องด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อทราบ	หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่องด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	☐	
9. ติดต่อประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในการบริหารความต่อเนื่องด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้แก่ 9.1 สถานที่ที่ปฏิบัติงานสำรอง 9.2 วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ 9.3 เทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ 9.4 บุคลากรหลัก 9.5 คู่ค้า/ผู้ทีงานคอมพิวเตอร์ ให้และรับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	หัวหน้าทีมงานบริหารความต่อเนื่องด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	☐	
10. ประเมินและวิเคราะห์สถานการณ์และดำเนินการให้เกิดการใช้งานระบบอย่างต่อเนื่องในสิ่งที่สำคัญจำเป็นเร่งด่วน ในส่วนของงานด้านระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย (Internet / Network and Computer System) ที่หน่วยเทคโนโลยีสารสนเทศดูแลในปัจจุบัน 10.1 รวมทั้งวิเคราะห์ ประเมินและดำเนินการในส่วนที่ต้องกู้คืนระบบตามแผนการกู้คืนระบบ (DRP: Disaster Recovery Plan)	หัวหน้าทีมงานบริหารความต่อเนื่องด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	☐	
11. พิจารณาดำเนินการหรือปฏิบัติงานแบบ Manual เฉพาะงานเร่งด่วน หากไม่ดำเนิน การจะส่งผลกระทบอย่างสูงและไม่สามารถรอได้ ทั้งนี้ต้องได้รับการอนุมัติ	หัวหน้าทีมงานบริหารความต่อเนื่องด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และผู้รับผิดชอบส่วนงาน	☐	
12. ระบุหน่วยงานที่เป็นคู่ค้า/ผู้ทีหน่วยเทคโนโลยีสารสนเทศ ให้และรับบริการเร่งด่วน เพื่อแจ้งสถานการณ์และแนว ทางในการบริหารงานให้มีความต่อเนื่องตามความเห็นของคณะบรหารความต่อเนื่องด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	หัวหน้าทีมงานบริหารความต่อเนื่องด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และผู้รับผิดชอบส่วนงาน	☐	
13. บันทึก (Log Book) และทบทวนกิจกรรมและงานต่างๆที่ทีมงานบริหารความต่อเนื่องด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ต้องดำเนินการ (พร้อมระบุรายละเอียดผู้ดำเนินการและเวลา) อย่างสม่ำเสมอ	หัวหน้าทีมงานบริหารความต่อเนื่องด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและผู้รับผิดชอบส่วนงาน	☐	

ขั้นตอนและกิจกรรม	บทบาทความรับผิดชอบ	ดำเนินการแล้วเสร็จ	หมายเหตุ
14. แจ้งสรุปสถานการณ์และขั้นตอนการดำ เนินการสำหรับวันถัดไป ให้กับบุคลากรหลัก เพื่อรับทราบและดำเนินการ อาทิ แจ้งวัน เวลาและสถานที่ที่ปฏิบัติงานสำรอง	หัวหน้าทีมงานบริหารความต่อเนื่อง	☐	
15. รายงานความคืบหน้าให้แก่ผู้ประสานงานคณะบริหารความต่อเนื่องด้านเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างสม่ำเสมอหรือตามที่กำหนดไว้	หัวหน้าทีมงานบริหารความต่อเนื่องด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	☐	

19.2 วันที่ 2 ถึงวันที่ 7 (รวมรายงานสรุปที่ได้ดำเนินการไปตาม SLA ภายใน 4 ชั่วโมงของวันที่ 2 - 7)

ขั้นตอนและกิจกรรม	บทบาทความรับผิดชอบ	ดำเนินการแล้วเสร็จ	หมายเหตุ
1. ติดตามสถานะภาพการกอบกู้คืนมาของทรัพยากรที่ได้รับผลกระทบ ประเมินความจำเป็นและระยะเวลาที่ต้องใช้ในการกอบกู้คืน	หัวหน้าทีมงานบริหารความต่อเนื่องด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	☐	
2. ตรวจสอบประเมิน ความพร้อมและข้อจำกัดในการจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในการบริหารความต่อเนื่องด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้แก่ 2.1 สถานที่ที่ปฏิบัติงานสำรอง 2.2 วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ 2.3 เทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ 2.4 บุคลากรหลัก 2.5 คู่ค้า/ผู้ที่งานคอมพิวเตอร์ ให้และรับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	หัวหน้าทีมงานบริหารความต่อเนื่องด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	☐	
3. รายงานผู้ประสานงานคณะบริหารความต่อเนื่องด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ถึงความพร้อม ข้อจำกัดและข้อเสนอแนะในการจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในการบริหารความต่อเนื่อง	หัวหน้าทีมงานบริหารความต่อเนื่องด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	☐	
4. ประสานงานและดำเนินการจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในการบริหารความต่อเนื่องด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้แก่ 4.1 สถานที่ที่ปฏิบัติงานสำรอง 4.2 วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ 4.3 เทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ 4.4 บุคลากรหลัก 4.5 คู่ค้า/ผู้ที่งานคอมพิวเตอร์ ให้และรับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	หัวหน้าทีมงานบริหารความต่อเนื่องด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	☐	

ขั้นตอนและกิจกรรม	บทบาทความรับผิดชอบ	ดำเนินการแล้วเสร็จ	หมายเหตุ
5. ติดตามสถานะ / ประเมินและวิเคราะห์สถานที่การณ์และดำเนินการให้เกิดการใช้งานระบบอย่างต่อเนื่องในสิ่งที่สำคัญจำเป็นเร่งด่วน ในส่วนของงานด้านระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย (Internet / Network and Computer System) ที่งานคอมพิวเตอร์ ดูแลในปัจจุบัน 5.1 รวมทั้งวิเคราะห์ ประเมินและดำเนินการในส่วนที่ต้องตามแผนกู้คืนระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ IT (DRP: Disaster Recovery Plan) (ถ้ามี)	หัวหน้าทีมงานบริหารความต่อเนื่องด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและผู้รับผิดชอบส่วนงาน	☐	
6. ดำเนินการกอบกู้และจัดหาข้อมูลและรายงานต่าง ๆ ที่จำเป็นต้องใช้ในการดำเนินงานและให้บริการ ตามตารางในหัวข้อที่15 ความต้องการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลทีหน่วยเทคโนโลยีสารสนเทศต้องใช้ดำเนินการ	หัวหน้าทีมงานบริหารความต่อเนื่องด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และผู้รับผิดชอบส่วนงาน	☐	
7. ดำเนินการและให้บริการภายใต้ทรัพยากรที่จัดหาเพื่อบริหารความต่อเนื่อง 7.1 สถานที่ที่ปฏิบัติงานสำรอง 7.2 วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ 7.3 เทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ 7.4 บุคลากรหลัก คู่ค้า/ผู้ที่งานคอมพิวเตอร์ ให้และรับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	หัวหน้าทีมงานบริหารความต่อเนื่องด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และผู้รับผิดชอบส่วนงาน	☐	
8. แจ้งสถานการณ์และแนวทางในการบริหารความต่อเนื่องกับคู่ค้า/ผู้ที่งานคอมพิวเตอร์ ให้และรับบริการ	หัวหน้าทีมงานบริหารความต่อเนื่องด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและผู้รับผิดชอบส่วนงาน		
9. บันทึก (Log Book) และทบทวนกิจกรรมและงานต่าง ๆ ที่ทีมงานบริหารความต่อเนื่องด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ของส่วนงาน (พร้อมระบุรายละเอียด ผู้ดำเนินการและเวลาอย่างสม่ำเสมอ)	หัวหน้าทีมงานบริหารความต่อเนื่องด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และผู้รับผิดชอบส่วนงาน	☐	
10. แจ้งสรุปสถานการณ์และขั้นตอนการดำเนินการต่อไปสำหรับในวันถัดไปให้กับบุคลากรในส่วนงาน	หัวหน้าทีมงานบริหารความต่อเนื่องด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	☐	
11. รายงานความคืบหน้าให้แก่ผู้ประสานงานคณะบริหารความต่อเนื่องด้านเทคโนโลยีสารสนเทศตามเวลาที่ได้กำหนดไว้	หัวหน้าทีมงานบริหารความต่อเนื่องด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	☐	

19.3 วันที่ 8 ถึงวันที่ 15 ในช่วงการตอบสนอง (รวมรายงานสรุปที่ได้ดำเนินการไปตาม SLA ภายใน 4 ชั่วโมงของวันที่ 8 ถึง วันที่ 15 ในช่วงการตอบสนอง)

ขั้นตอนและกิจกรรม	บทบาทความรับผิดชอบ	ดำเนินการแล้วเสร็จ	หมายเหตุ
1. ติดตามสถานที่ะภาพการกอบกู้คืนมาของทรัพยากรที่ได้รับผลกระทบ ประเมินความจำเป็นและระยะเวลาที่ต้องใช้ในการกอบกู้คืน	หัวหน้าทีมงานบริหารความต่อเนื่องด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและผู้รับผิดชอบส่วนงาน	☐	
2. ระบุทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้เพื่อดำเนินงานและให้บริการตามปกติ	หัวหน้าทีมงานบริหารความต่อเนื่องด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและผู้รับผิดชอบส่วนงาน	☐	
3. รายงานผู้ประสานงานคณะบริหารความต่อเนื่องด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ สถานะภาพการกอบกู้คืนมาของทรัพยากรที่ได้รับผลกระทบและทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้เพื่อดำเนินงานและให้บริการตามปกติ	หัวหน้าทีมงานบริหารความต่อเนื่องด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	☐	
4. ประสานงานและดำเนินการจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้เพื่อดำเนินงานและให้บริการตามปกติ 4.1 สถานที่ที่ปฏิบัติงานสำรอง 4.2 วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ 4.3 เทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ 4.4 บุคลากรหลัก 4.5 คู่ค้า/ผู้ที่งานคอมพิวเตอร์ ให้และรับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 4. 6 ด้านการทำสัญญางบประมาณ การเงินบัญชี บุคลากร พัสดุ จัดซื้อจัดจ้าง	หัวหน้าทีมงานบริหารความต่อเนื่องด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	☐	
5. ติดตามสถานนะ / ประเมินและวิเคราะห์สถานที่การณ์และดำเนินการให้เกิดการใช้งานระบบอย่างต่อเนื่องในสิ่งที่สำคัญจาเป็นเร่งด่วน ในส่วนของงานด้านระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย (Internet /Network and Computer System) ที่งานคอมพิวเตอร์ ดูแลในปัจจุบัน 5.1 รวมทั้งวิเคราะห์ ประเมินและดำเนินการในส่วนที่ต้องกู้คืนระบบตามแผนการกู้คืนระบบ (DRP : Disaster Recovery Plan) (ถ้ามี) 5.2 วิเคราะห์ประเมิน ด้านการ MA : Maintenance ระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย Internet / Computer and Network System รวมทั้งสัญญาต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง	หัวหน้าทีมงานบริหารความต่อเนื่องด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	☐	

ขั้นตอนและกิจกรรม	บทบาทความรับผิดชอบ	ดำเนินการแล้วเสร็จ	หมายเหตุ
6. แจ้งสรุปสถานที่การณ์และการเตรียมความพร้อมด้านทรัพยากรต่างๆ เพื่อดำเนินงานและให้บริการตามปกติ ให้กับบุคลากรในหน่วยเทคโนโลยีสารสนเทศ	หัวหน้าทีมงานบริหารความต่อเนื่องด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	☐	
7. บันทึก (Log Book) และทบทวนกิจกรรมและงานต่างๆ ที่ทีมบริหารความต่อเนื่องด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ส่วนงาน (พร้อมระบุรายละเอียดผู้ดำเนินการและเวลาอย่างสม่ำเสมอ)	หัวหน้าทีมงานบริหารความต่อเนื่องด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และผู้รับผิดชอบส่วนงาน	☐	
8. รายงานความคืบหน้าให้แก่ผู้ประสานงานคณะบริหารความต่อเนื่องด้านเทคโนโลยีสารสนเทศตามเวลาที่ได้กำหนดไว้	หัวหน้าทีมงานบริหารความต่อเนื่องด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	☐	

19.4 ตารางกำหนดการทดสอบแผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง

ลำดับ	การทดสอบ (Exercises)	ประเภทการทดสอบ	กำหนดวันเวลาในการทดสอบ	ผลการทดสอบ
1.	ความเสียหายที่เกิดกับสถานที่ที่ทำงาน (รวมถึงเอกสารข้อมูลสำคัญ)	1. แบบบันทึกการขอเข้าใช้สถานที่ที่ปฏิบัติงานสำรองชั่วคราว 2. การทดสอบความพร้อมของสถานที่ที่ปฏิบัติงานสำรองชั่วคราว	พฤษภาคม 2570	☐ ผ่าน ☐ ไม่ผ่าน
2.	คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่างๆ ที่จำเป็นต้องใช้	มีเอกสารจำนวนทรัพยากรที่ต้องใช้และวิธีการจัดหาให้ได้มาซึ่งวัสดุอุปกรณ์ที่จำเป็น	พฤษภาคม 2570	☐ ผ่าน ☐ ไม่ผ่าน
3.	ความสูญเสียบุคลากรสำคัญ	มีเอกสารรายชื่อการติดต่อบุคลากรหลักและบุคลากรสำรองของกระบวนงานหลักที่สำคัญ	พฤษภาคม 2570	☐ ผ่าน ☐ ไม่ผ่าน
4.	ความขัดข้องของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ IT / Network /ข้อมูลสำคัญ	การทดสอบแผนรองรับการดำเนินการปฏิบัติงานต่อเนื่อง	พฤษภาคม 2570	☐ ผ่าน ☐ ไม่ผ่าน
5.	ผู้ให้บริการไม่สามารถให้บริการกับงานคอมพิวเตอร์ ได้	คู่มือการทดสอบใช้งานระบบสำรองและการ Link ระบบและข้อมูลต่างๆ	พฤษภาคม 2570	☐ ผ่าน ☐ ไม่ผ่าน
6.	กรณีที่งานคอมพิวเตอร์ไม่สามารถให้บริการกู้คืนระบบได้	คู่มือการกู้คืนระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ IT ระบบแผนกู้คืนระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (DRP)	พฤษภาคม 2570	☐ ผ่าน ☐ ไม่ผ่าน

ลำดับ	การทดสอบ (Exercises)	ประเภทการทดสอบ	กำหนดวันเวลาในการทดสอบ	ผลการทดสอบ
7.	สิ่งที่ต้องใช้เมื่อเกิดเหตุการณ์วิกฤต	1. แผน BCP 2. Call 3. รายชื่อผู้ให้/รับบริการของงานคอมพิวเตอร์ พร้อมช่องทางติดต่อสื่อสารของแต่ละหน่วยงาน 4. เอกสารยืนยันการอนุมัติให้ใช้อาคารสถานที่ที่ปฏิบัติงานชั่วคราว	พฤษภาคม2570	☐ ผ่าน ☐ ไม่ผ่าน

20. แผนการสื่อสารของหน่วยงาน

ในช่วงเวลาที่เกิดเหตุการณ์ความเสียหายเกิดขึ้น สิ่งสำคัญสำหรับหน่วยงานเทคโนโลยีสารสนเทศ คือการสื่อสาร ข้อความสำคัญ (Key Messages) ให้ผู้บริการ/ผู้ใช้บริการของตนทราบอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิผล เพื่อให้ผู้ให้บริการและผู้รับบริการเหล่านั้นได้รับทราบถึงสถานทีการณ์และข้อชี้แนะพิเศษในการดำเนินการ จึงจำเป็นต้องมี แผนการสื่อสารของหน่วยงานเตรียมการไว้ล่วงหน้าแผนการสื่อสารของหน่วยงานเทคโนโลยีสารสนเทศ ควรประกอบด้วย แผนการสื่อสารที่จะดำเนินการและข้อความที่ มีการร่างไว้ล่วงหน้า รวมถึงคำถามที่พบบ่อย ภายใต้สถานที่การณ์เหตุการณ์ความเสียหายที่แตกต่างกัน ดังนั้น เมื่อมีการประกาศใช้แผนบริหารความต่อเนื่องด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (Business Continuity Management :BCP) ให้ปฏิบัติดังนี้

1. เจ้าหน้าที่ที่ประจำอยู่ที่สถานที่ที่ทำงานหลัก (Primary Site) จะต้องนำป้ายประกาศติดไว้ใกล้สถานที่ที่ทำการเดิมเพื่อให้ผู้มาติดต่อรับทราบถึงที่ทำการชั่วคราว

ตัวอย่างเนื้อความของป้ายประกาศ

จากวันที่ ..... หน่วยงานเทคโนโลยีสารสนเทศ โรงพยาบาลมะเร็งสุราษฎร์ธานี ได้ย้ายที่ทำการเป็นการชั่วคราวไปที่ เลขที่ ..... อาคาร ..... ถนน ..... หมายเลขโทรศัพท์ ..... หมายเลขโทรสาร .....

2. ผู้ประสานงาน BCP นำแบบฟอร์มหนังสือขออนุญาตเข้าปฏิบัติงาน ณ อาคารอำนวยการชั้น 2 (อาคารหลังเดิม) เป็นสถานที่ที่ปฏิบัติงานสำรอง ชั่วคราว (ที่ได้จัดทำและเก็บไว้) มากรอกด้วยลายมือและลงลายมือชื่อเจ้าหน้าที่บริหารฝ่ายเพื่อดำเนินการนำไปยังอาคารสถานที่ที่ปฏิบัติงานสำรองชั่วคราว(เนื่องด้วยเวลาเกิดเหตุอาจไม่มีระบบจัดพิมพ์หนังสือ หนังสือขออนุญาต เข้าปฏิบัติงานจึงควรจัดทำไว้ล่วงหน้า และจัดเก็บ 1 ชุดที่บ้านของผู้ประสานงาน BCP กรณีเหตุการณ์เกิดหลังเวลาทำการ)

3. เมื่อไปถึงอาคารสถานที่ที่ปฏิบัติงานสำรองชั่วคราวนำแบบฟอร์มจดหมายและแจ้งหน่วยงานส่วนกลางการสั่งย้ายสถานทีที่ปฏิบัติงาน จัดส่งโทรสารให้กับหน่วยงานส่วนกลางเพื่อแจ้งแก่หน่วยงานภายในโรงพยาบาลมะเร็งสุราษฎร์ธานี

4. ผู้ประสานงาน BCP จัดทำหนังสือติดต่อคู่ค้าหน่วยงานที่หน่วยงานเทคโนโลยีสารสนเทศ ให้/รับบริการให้ทราบการเปลี่ยนแปลงสถานที่ที่ปฏิบัติงาน หากเครื่องคอมพิวเตอร์และเครื่องโทรสารยังไม่สามารถใช้งานได้ ระหว่างนั้นอาจจะแจ้งทางโทรศัพท์ก่อน

5. ณ อาคารสถานที่ที่ปฏิบัติงานสำรองชั่วคราว ผู้ประสานงาน BCP จัดทำประกาศแจ้งให้ทราบว่า มีบริการใดบ้างที่ยังให้บริการอยู่และระบบใดใช้การได้ ระบบใดยังใช้การไม่ได้ อาจมีความล่าช้าหรือต้องรอคอย เป็นเวลาเท่าไร

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

ภาคผนวก

คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการจัดทำแผนบริหารความต่อเนื่อง (Business Continuity Plan: BCP) ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ โรงพยาบาลมะเร็งสุราษฎร์ธานี



คำสั่ง โรงพยาบาลมะเร็งสุราษฎร์ธานี
ที่ ๐๓๐ / ๒๕๖๕

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการเทคโนโลยีสารสนเทศ

จากการที่ปัจจุบัน สภาวะการดำเนินงานในด้านต่างๆ มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ทำให้องค์กรรวมทั้งหน่วยงานสาธารณสุขในระดับต่างๆ ต้องมีการปรับตัว ด้านเทคโนโลยีและระบบสารสนเทศ โดยการนำเครื่องมือทางการจัดการทำฐานข้อมูลสมัยใหม่มาใช้ภายในองค์กร โดยเฉพาะอย่างยิ่ง เครื่องมือที่ใช้ในการนำกลยุทธ์ ไปสู่การปฏิบัติและประเมินผลจากระบบข้อมูลเพื่อการบริหารงานและเพื่อพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลรวมทั้งหน่วยบริการสาธารณสุขในระบบเครือข่าย

เพื่อให้การดำเนินงานระบบสารสนเทศและเทคโนโลยีของโรงพยาบาลมะเร็งสุราษฎร์ธานี ดำเนินการอย่างต่อเนื่อง และมีประสิทธิภาพ สามารถเชื่อมโยงระบบเครือข่ายและการให้บริการที่รวดเร็ว จึงขอยกเลิกคำสั่ง โรงพยาบาลมะเร็งสุราษฎร์ธานี ที่ ๐๑๖/๒๕๖๑ และขอแต่งตั้งคณะกรรมการเทคโนโลยีสารสนเทศ ดังต่อไปนี้

๑. นางสาวนิธิมา	ศรีเกตุ	นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ	ประธานกรรมการ
๒. นางปนัดดา	กลับรินทร์	นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ	รองประธานกรรมการ
๓. นายธัชนนท์	ศรีทอง	นักรังสีการแพทย์ชำนาญการ	กรรมการ
๔. นางวิชาฎา	อยู่ดวง	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ	กรรมการ
๕. นางผกาทิพย์	บุญยตุลานนท์	นักรังสีการแพทย์ชำนาญการพิเศษ	กรรมการ
๖. นายจักรพงษ์	ณ รังษี	นักเทคนิคการแพทย์ชำนาญการพิเศษ	กรรมการ
๗. นางสาวพวงทิพย์	ย้อยด้วง	เจ้าพนักงานเวชสถิติชำนาญงาน	กรรมการ
๘. นางพรทิพย์	สุวรรณกลาง	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
๙. นางสาวจริยา	มาสุข	นักวิชาการพัสดุปฏิบัติการ	กรรมการ
๑๐. นางสาวจันทิมา	อ่อนทองหลาง	เภสัชกรชำนาญการ	กรรมการ
๑๑. นายวสันต์	จันทร์สอาด	นักวิชาการสถิติ	กรรมการ
๑๒. นายสมชาย	โสมจันทร์	เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูล	กรรมการ
๑๓. นายศศิพงศ์	เขตอนันต์	นักวิชาการโสตทัศนศึกษา	กรรมการ
๑๔. นางสาวอุษณีย์	นุ้ยมัย	เจ้าพนักงานโสตทัศนศึกษา	กรรมการ
๑.๕ นางสาวกรรณทิพย์	หมื่นศรี	นักวิชาการคอมพิวเตอร์ปฏิบัติการ	กรรมการและเลขานุการ
๑๕. ว่าที่ ร.ต.จักรพันธุ์	ชาตะเวที	นักวิชาการคอมพิวเตอร์	กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ

โดยให้คณะกรรมการที่ได้รับแต่งตั้ง มีหน้าที่ ดังนี้

๑. วิเคราะห์ปัญหาอุปสรรค และความต้องการของหน่วยงาน ในการพัฒนาระบบสารสนเทศของโรงพยาบาล

๒. สำรวจวางแผนการพัฒนาระบบสารสนเทศ ที่ให้บริการสำหรับผู้มารับบริการและเพื่อตอบสนองต่อผู้ปฏิบัติงาน รวมทั้งระบบรายการต่างๆ

: BCP)
แพทย์

๓. นำเสนอต่อคณะกรรมการบริหาร
๔. ติดตามการดำเนินงาน ตามแผนที่วางไว้และงานเกี่ยวกับระบบสารสนเทศและเทคโนโลยีทั้งภายนอกและภายในโรงพยาบาล
๕. พัฒนาอบรมบุคลากร ทุกหน่วยงานให้กับผู้ใช้งานเทคโนโลยีได้อย่างมีประสิทธิภาพ
๖. รับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ใช้ระบบสารสนเทศภายในหน่วยงาน เพื่อมาปรับปรุงแก้ไข

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๒๖ เมษายน พ.ศ. ๒๕๖๕

นิธิมา ศรีเกตุ

(นางสาวนิธิมา ศรีเกตุ)
นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ ด้านเวชกรรมสาขารังสีวิทยา
รักษาการในตำแหน่งผู้อำนวยการโรงพยาบาลมะเร็งสุราษฎร์ธานี

แผนกู้คืนระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

IT Disaster Recovery Plan -(IT-DRP)

บทนำ

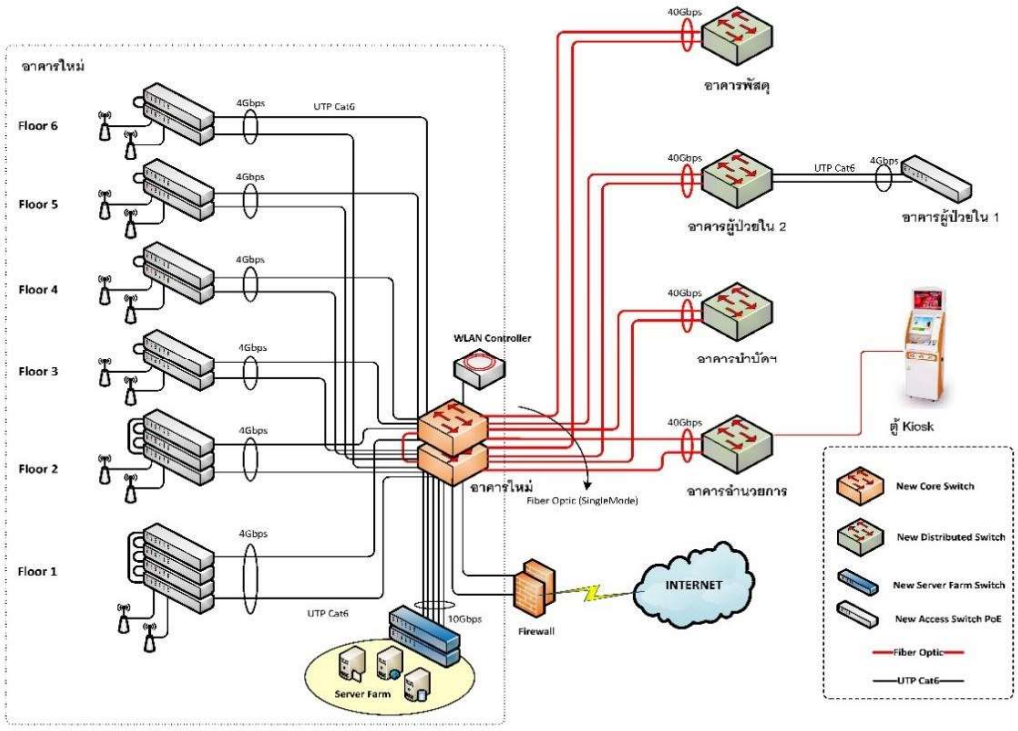
แผนกู้คืนระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ IT Disaster Recovery Plan -(IT-DRP) ฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อให้หน่วยงานเทคโนโลยีสารสนเทศ โรงพยาบาลมะเร็งสุราษฎร์ธานี สามารถนำไปใช้ในการปฏิบัติงานในสภาวะ วิกฤติ เช่น การเกิดอัคคีภัย การเกิดอุทกภัย การก่อการร้าย ประท้วง จลาจล ที่จะส่งผลให้ระบบสารสนเทศที่ใช้ปฏิบัติงานหลัก ไม่สามารถให้บริการได้ โดยแผนกู้คืนระบบสาระสนเทศ ได้แนวทางการวิเคราะห์ความสำคัญของกระบวนการในภารกิจที่มีระบบสารสนเทศที่ใช้งานเป็นหลัก ซึ่งเมื่อมีการหยุดชะงักจะก่อให้เกิดผลกระทบต่อภาระหน้าที่ และฐานข้อมูลหลักของสถาบัน เช่น ระบบฐานข้อมูลเพื่อรองรับอนาคต ระบบสารสนเทศเพื่อการตัดสินใจ และระบบต่าง ๆ ของโรงพยาบาลมะเร็งสุราษฎร์ธานีมาจัดทำแผนกู้คืนระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อให้ระบบสามารถกลับมา ดำเนินการได้ตามปกติหรือให้บริการได้ในสภาวะฉุกเฉินในระยะเวลาที่เหมาะสม ลดความความรุนแรงของ เหตุการที่เกิดขึ้นได้

วัตถุประสงค์

1. จัดทำแผนกู้คืนระบบสาระสนเทศเพื่อนำไปปฏิบัติใช้เมื่อเกิดเหตุการณ์ภัยภิบัติที่อาจส่งผลกระทบต่อการปฏิบัติงานภายในโรงพยาบาลมะเร็งสุราษฎร์ธานี
2. เพื่อให้เจ้าหน้าที่งานคอมพิวเตอร์หรือผู้ที่เกี่ยวข้องทราบขั้นตอนการรับมือ
3. เพื่อลดผลกระทบจากการหยุดชะงักในการให้บริการ
4. เพื่อใช้เป็นแนวทางในการดูแลรักษาระบบความมั่นคงปลอดภัยของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของ โรงพยาบาลมะเร็งสุราษฎร์ธานีให้มีความพร้อมสำหรับการใช้งาน

ขอบเขต

แผนกู้คืนระบบสาระสนเทศ จะถูกนำมาใช้เมื่อมีการประสบเหตุการภัยพิบัติที่เกิดขึ้น เช่น อาคารสำนักงาน/หน่วยงานเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้รับความเสียหาย ไฟไหม้ น้ำท่วม การก่อการประท้วง/จลาจล จนระบบหยุดชะงักไม่สามารถใช้งานได้



ผังโครงสร้างระบบเครือข่ายโรงพยาบาลมะเร็งสุราษฎร์ธานี

1. Application Server และฐานข้อมูลภายในโรงพยาบาลมะเร็งสุราษฎร์ธานีประกอบไปดวยระบบต่างๆ ที่ใช้งานระบบสำคัญหลัก คือ HIS LIS Pacssch Hosoffice

2. ระบบเครือข่ายและอินเตอร์เน็ต สำหรับเชื่อมต่อกับภายนอกและอาคารต่าง ๆ โ ยผ่านไฟร์วอลล์เพื่อป้องกันการบุกรุก

3. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องหรือใช้งานระบบสารสนเทศหลัก จะประกอบไปด้วย BackOffice and Forn Office

ลำดับความสำคัญของกระบวนการหลักและเป้าหมายการทำงาน

กระบวนการหลักที่ต้องให้ความสำคัญและจำเป็นต้องดำเนินให้บริการได้และเป้าหมายระยะเวลาสูงสุดที่ยอมรับ ได้ในการยอมให้คอมพิวเตอร์ ระบบเครือข่ายหรือแอปพลิเคชันหยุดทำงานได้หลังเกิดเหตุขัดข้อง คือ 2 ชั่วโมง และปริมาณข้อมูลสูญหายในเวลาที่ยอมรับได้คือ 2 ชั่วโมง

กระบวนการหลัก	รายละเอียด	ระดับความสำคัญ	Recovery Time Objective(RTO)	Recovery Point Objective(RPO)
ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์	ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ภายในโรงพยาบาลมะเร็งสุราษฎร์ธานี	1	2 ชม	1 ชม
ระบบ HIS	ข้อมูลผู้ป่วย/การให้บริการผู้ป่วย	2	2 ชม	1 ชม
ระบบ LIS	ข้อมูลพยาธิวิทยา/การให้บริการผู้ป่วย	3	2 ชม	1 ชม
ระบบเว็บไซต์โรงพยาบาล	ข้อมูลเว็บไซต์โรงพยาบาล	4	6 ชม	4 ชม
ระบบ EMIS	ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ	5	1	2

กระบวนการดำเนินการแผนกู้คืนระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

1. เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการกู้คืนระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทำหน้าที่ประสานงาน หรือปฏิบัติงานในส่วนงานที่เกี่ยวข้องโดยมีหน้าที่ดังต่อไปนี้

- กำหนดแนวทางแผนการกู้คืนระบบ
- บริหารจัดการเกี่ยวกับการแจ้งเตือน และสั่งการไปยังบุคคลากรที่เกี่ยวข้อง รวมทั้ง Third Party เกี่ยวกับภัยพิบัติที่เกิดขึ้น
- กำหนดอุปกรณ์ทั้งฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ เน็ตเวิร์คต่างๆ ที่มีความจำเป็นในการกู้คืน
- กำหนดขั้นตอนการตั้งค่าคอนฟิคต่างๆ
- ทดสอบระบบการใช้งาน

รายชื่อผู้รับผิดชอบการกู้คืนระบบ Call การแจ้งเหตุฉุกเฉินให้กับสมาชิกในทีมงานให้รับทราบ หลังจากมีการเฝ้าระวังเหตุฉุกเฉินหรือเกิดเหตุฉุกฉิน ทั้งนี้ให้หัวหน้างานคอมพิวเตอร์ แจ้งให้ผู้ประสานงานระบบต่างๆ ทราบและดำเนินการตามแผนกู้คืนระบบ

ชื่อ/บริษัท	รายละเอียด/หน้าที่รับผิดชอบ	หมายเลขติดต่อ
นางปนัดดา กลับรินทร์ หัวหน้างานคอมพิวเตอร์	- ประสานงานกลาง	
นางสาวจริยา มาสุข รองผู้อำนวยการ	- ดูแลอาคารสถานที	
นายสมชาย โสมจันทร์	- ดูแล Data Center and Network	
นายจักรพันธุ์ ชาตะเวที นายชัชพล จันทร์ทอง	- ดูแล Data Basc	
นางสาวกรรณทิพย์ หมื่นศรี	- ดูแลระบบ WEB Site และ ข้อมูลข่าวสาร	
นายชัชพล จันทร์ทอง นางสาวอุษณีย์ นุ้นมัย	- ดูแลเรื่องอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ต่าง	
หน่วยงานภายนอก		
สำนักดิจิทัลการแพทย์	ผู้ให้บริการเชื่อมต่อระบบเครือข่าย	
แบงค์	SoftCon (HIS)	
บริษัท เจเอฟ	Pacssch	
บริษัทบอส	Config HIC AND Network	

3

2. สถานที่ใช้ในการกู้คืนระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (DR-Site) กำหนดให้ใช้พื้นที่ความเหมาะสมการเตรียมความพร้อมล่วงหน้า ผ่าน บบ HCI ของโรงพยาบาลมะเร็งสุราษฎร์ธานี

3. การสรรหาอุปกรณ์ที่สำคัญ คือ คอมพิวเตอร์แบบพกพา (Notebook) ให้โดยหาอุปกรณ์สำรองที่มีอยู่ในโดยมีคุณสมบัติที่สามารถใช้เชื่อมโยงต่อผ่านเข้าสู่ระบบอินเตอร์เน็ตได้

4. การเชื่อมต่อระบบอินเตอร์เน็ตสำรอง เช่น อินเตอร์เน็ตผานระบบมือถือ (Hotspot) โดยการใช้ Notebook เชื่อมต่อเพื่อการตั้งค่า Config ระบบ DR-site หรือ Upload ฐานข้อมูลเพื่อใช้ในการ Start DR site

เกณฑ์การประเมินระดับเหตุการณ์

ระดับเหตุการณ์	คำอธิบาย
0	เหตุการณ์ปกติและระบบสำคัญยังสามารถใช้งานได้ปกติ เช่น คอมพิวเตอร์ไม่สามารถใช้งานได้ ความผิดพลาดจากเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน ผู้ใช้งานแจ้งปัญหาการใช้งาน ทำให้เกิดการหยุดชะงักเพียงเล็กน้อย
1	เกิดเหตุการณ์ไม่ปกติ เช่น ภัยจากการชุมนุมประท้วง น้ำท่วม ไฟไหม้บริเวณข้างเคียง แต่ระบบสำคัญยังใช้งานได้
2	เกิดเหตุการณ์ที่ส่งผลให้ระบบสำคัญไม่สามารถใช้งานได้เป็นระยะเวลานาน เช่น กระแสไฟฟ้าแรงสูงขัดข้อง มีเกิดการโจมตีโดยไวรัสคอมพิวเตอร์ ซึ่งต้องใช้เวลานานในการแก้ไข แต่ยังสามารถเข้าออกศูนย์คอมพิวเตอร์หลักได้
3	เกิดเหตุการที่มีความรุนแรงมากที่สุดเช่น อัคคีภัย อุทกภัย เสียหายต่อตัวอาคารหรือศูนย์คอมพิวเตอร์หลักและระบบสำคัญ เป็นเหตุให้ไม่สามารถให้บริการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศได้เป็นเวลานาน

3

แนวทางการปฏิบัติการตามระดับเหตุการณ์

ระดับเหตุการณ์	0
ผลกระทบ	เหตุการณ์ปกติและระบบสำคัญยังสามารถใช้งานได้ปกติ
แนวทางปฏิบัติ	• การแจ้งซ่อมจากผู้ใช้บริการ • ดำเนินการแก้ไข • ปฏิบัติตามคู่มือปฏิบัติงานตามปกติ
ระดับเหตุการณ์	1
ผลกระทบ	เกิดเหตุการณ์ไม่ปกติ เช่น ภัยจากการชุมนุมประท้วง น้ำท่วม ไฟไหม้ บริเวณข้างเคียง แต่ระบบสำคัญยังใช้งานได้
แนวทางปฏิบัติ	• แจ้งเหตุการณ์ต่อผู้เกี่ยวของ Call • ประเมินสถานการณ์เฝ้าระ ง • สำรองข้อมูลระบบสำคัญ
ระดับเหตุการณ์	2
ผลกระทบ	เกิดเหตุการณ์ที่ส่งผลให้ระบบสำคัญไม่สามารถใช้งานได้เป็นระยะเวลานาน เช่น กระแสไฟฟ้าแรงสูงขัดข้อง มีเกิดการโจมตีโดยไวรัสคอมพิวเตอร์ ซึ่งต้องใช้เวลานานในการแก้ไขแต่ยังสามารถเข้าออกศูนย์คอมพิวเตอร์หลักได้
แนวทางปฏิบัติ	• แจ้งเหตุการณ์ตอผู้เกี่ยวข้อง Call • เข้าตรวจปัญหา/ประเมินผลความเสียหายและสถานการณ์ • เตรียมการตั้งค่าที่ DR Site • จัดเตรียมคอมพิวเตอร์ชั่วคราวที่สามารถเชื่อมต่ออินเตอร์เน็ตผ่านระบบมือถือได้ • ดำเนินการแก้ไข • ทำสอบการใช้งานระบบ
ระดับเหตุการณ์	3
ผลกระทบ	เกิดเหตุการที่มีความรุนแรงมากที่สุดเช่น อัคคีภัย อุทกภัย เสียหายต่อตัวอาคารหรือศูนย์คอมพิวเตอร์หลักและระบบสำคัญ เป็นเหตุให้ไม่สามารถให้บริการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศได้เป็น เวลานาน

แนวทางปฏิบัติ

- แจ้งเหตุการณ์ต่อผู้เกี่ยวข้อง Call
- เข้าตรวจปัญหา/ประเมินผลความเสียหายและสถานการณ์
- จัดเตรียมคอมพิวเตอร์ชั่วคราวที่สามารถเชื่อมต่ออินเตอร์เน็ตผ่านระบบมือถือได้
- ประกาศใช้แผน IT-DPR
- เปิดใช้ระบบงานสำรอง
- ทดสอบการใช้งานระบบ
- ประสานงานหน่วยงานต่างๆ เพื่อใช้ระบบงานสำรอง

มาตรการลดความเสี่ยงทีอาจทำให้ระบบหยุดชะงัก

ระบบสารสนเทศ	ปัจจัยเสี่ยง	มาตรการ
ระบบ HIS	• ไวรัสคอมพิวเตอร์ • การ update ระบบปฏิบัติการ/ patch • การปฏิบัติการผิดพลาดจากผู้ใช้งาน/ ผู้ดูแลระบบ	• ติดตั้งระบบป้องกันไวรัส • ตรวจสอบการตั้งค่า Firewall • สำรองฐานข้อมูล • สำรองระบบเวอร์ชั่นเก่า
อุปกรณ์แม่ขาย (Server)	• ความเสียหายทาง Physical	• ตรวจสอบบำรุงรักษาโดยการทำ (Maintenance Service Agreement) อยู่เป็นประจำ ต่อเนื่อง • จัดทำ/ดูแล/ตรวจสอบความพร้อมใช้งานระบบป้องกันห้อง Data Center ให้พร้อมใช้งาน
ระบบเครือข่าย	• ระบบอินเตอร์เน็ตเสียหาย/ชำรุด • สายสัญญาณภายในสถาบันเสียหาย/ ชำรุด	• ติดตั้ง Link สำรองเป็น และจัดหา Link สำรองผ่าน Fiber • จัดหาอุปกรณ์กระจายสัญญาณอินเตอร์เน็ตผ่านมือถือ (Hotspot) • ตั้งจุดสำรองการกระจายสัญญาณไว้ใช้ในกรณีฉุกเฉิน