



นโยบายการบริหารความต่อเนื่องในการดำเนินธุรกิจ บริษัท อีซี บาย จำกัด (มหาชน)

ส่วนที่ 1 ขอบบังคับทั่วไป

บท 1 จุดมุ่งหมาย

นโยบายการบริหารความต่อเนื่องในการดำเนินธุรกิจฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อให้บริษัท อีซี บาย จำกัด (มหาชน) (ต่อไปนี้จะเรียกว่า "บริษัทฯ") ใช้สำหรับการบริหารความต่อเนื่องในการดำเนินธุรกิจ โดยวัตถุประสงค์ของนโยบาย มีดังต่อไปนี้

1. เพื่อประกาศเจตนารมณ์และความมุ่งมั่นของฝ่ายบริหารในการบริหารความต่อเนื่องในการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ
2. เพื่อแสดงความมุ่งมั่นในการรักษาความต่อเนื่องในการให้บริการลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของบริษัทฯ
3. เพื่อกำหนดแนวทางการนำไปปฏิบัติและการรักษาระบบบริหารความต่อเนื่องในการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ
4. เพื่อให้มั่นใจได้ว่าแผนความต่อเนื่องในการดำเนินธุรกิจจะได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง มีการนำไปปฏิบัติ การรักษา และการทดสอบ เพื่อให้สามารถบรรลุเป้าหมายในการกู้คืนธุรกิจตามที่บริษัทฯ ได้กำหนดไว้
5. เพื่อป้องกันหรือลดโอกาสการหยุดชะงักของกระบวนการธุรกิจและบริการที่สำคัญ ของบริษัทฯ โดยกำหนดระดับของความสามารถในการป้องกันและการฟื้นฟูอย่างรอบคอบ
6. เพื่อจัดเตรียมข้อมูล ขึ้นตอนปฏิบัติ และกระบวนการที่จำเป็น เพื่อให้บรรลุการกู้คืน กระบวนการธุรกิจที่สำคัญภายในระยะเวลาที่กำหนด

บท 2 หลักการพื้นฐาน

1. คณะกรรมการบริษัทฯ ตลอดจนผู้บริหาร เป็นผู้รับผิดชอบในการบริหารความต่อเนื่องในการดำเนินธุรกิจ (Business Continuity Management : BCM) ผู้บริหารเป็นผู้รับผิดชอบในการกำกับดูแลการบริหารความต่อเนื่องในการดำเนินธุรกิจ โดยใช้นโยบายและกลยุทธ์ที่เหมาะสมในการบริหารความต่อเนื่องในกระบวนการธุรกิจที่สำคัญขององค์กร นอกจากนี้ ผู้บริหารต้องแสดงให้เห็นถึงความตระหนักต่อความเสี่ยง มาตรการจัดการ และการเตรียมความพร้อมสำหรับการปฏิบัติงานตามแผนที่เกี่ยวข้องกับการบริหารความต่อเนื่องในการดำเนินธุรกิจ เพื่อแสดงความมุ่งมั่นในการรักษาความต่อเนื่องในการให้บริการลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของบริษัทฯ
2. การบริหารความต่อเนื่องในการดำเนินธุรกิจเป็นกรอบการทำงานตามหลักความเสี่ยงด้านปฏิบัติงาน โดยการพัฒนา นโยบาย กลยุทธ์ และความรับผิดชอบที่ชัดเจน สำหรับกระบวนการกู้คืนธุรกิจที่สำคัญขององค์กร ดังนั้น บริษัทฯ ควรมุ่งมั่นในการปลูกฝังวัฒนธรรมองค์กรเกี่ยวกับการบริหารความต่อเนื่องในการดำเนินธุรกิจให้เป็นส่วนหนึ่งของการดำเนินธุรกิจตามปกติและการบริหารความเสี่ยงประจำวัน
3. บริษัทฯ ควรทดสอบแผนความต่อเนื่องในการดำเนินธุรกิจเป็นประจำอย่างสม่ำเสมอ โดยเฉพาะหากมีการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยี กระบวนการธุรกิจ และการเปลี่ยนแปลงบทบาทและความรับผิดชอบของพนักงานที่จะมีผลต่อความเหมาะสมของแผนการบริหารความต่อเนื่องในการดำเนินธุรกิจ รวมไปถึงการเตรียมความพร้อมของความต่อเนื่องในการดำเนินธุรกิจขององค์กร ดังนั้น จึงเป็นเรื่องสำคัญที่จะต้องทดสอบการทำงานและประสิทธิผลของแผนอย่างสม่ำเสมอ บริษัทฯ ควรสอบถามความเชื่อมั่นจากการทดสอบใช้แผนความต่อเนื่องในการดำเนินธุรกิจ ว่าบริษัทฯ จะสามารถดำเนินการต่อไปได้อย่างน่าเชื่อถือและตอบสนองต่อเหตุการณ์ได้อย่างมีประสิทธิภาพตามที่วางแผนไว้

เพื่อป้องกันหรือลดโอกาสการหยุดชะงักของกระบวนการธุรกิจและบริการที่สำคัญ ของบริษัทฯ โดยกำหนดระดับของความสามารถในการป้องกันและการฟื้นฟูอย่างรอบคอบ

4. การกำหนดกลยุทธ์การกู้คืนจะช่วยให้บริษัทฯ สามารถปฏิบัติตามแผนความต่อเนื่องในการดำเนินธุรกิจ ในวิธีที่เป็นระเบียบแบบแผนตามที่กำหนดไว้ล่วงหน้า อีกทั้งยังช่วยลดการหยุดชะงักและสูญเสียทางการเงิน ดังนั้น กลยุทธ์การกู้คืนควรมีพื้นฐานมาจากการกำหนดระยะเวลาเป้าหมายในการกู้คืน (Recovery Time Objective : RTO) ของกระบวนการธุรกิจที่สำคัญ

บท 3 ขอบเขตของนโยบาย

นโยบายนี้มีผลบังคับใช้กับพนักงานทุกคนในบริษัทฯ สิ่งอำนวยความสะดวก และระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ตลอดจนกระบวนการธุรกิจและการบริการที่สำคัญ โดยบริษัทฯ จะต้องเตรียมการรองรับต่อสถานการณ์ต่างๆ รวมถึงการสูญเสียสินทรัพย์ การสูญเสียบุคลากรสำคัญ ผู้ให้บริการภายนอกไม่สามารถให้บริการได้ และเหตุการณ์ที่ทำให้ไม่สามารถเข้าสถานที่ปฏิบัติงานได้ ตัวอย่างเช่น ภัยพิบัติธรรมชาติ ไฟฟ้าดับ ระบบฮาร์ดแวร์/ระบบสื่อสารล้มเหลว ความเสียหายของข้อมูล อันตรายจากระเบิดและสารเคมี สารชีวภาพและนิวเคลียร์ และโรคระบาด โดยเหตุการณ์เหล่านี้อาจจะเกิดขึ้นและส่งผลกระทบต่อในพื้นที่ทำงานของบริษัท

นโยบายนี้ เป็นแนวทางสำหรับการกู้คืน และฟื้นฟูกระบวนการธุรกิจที่สำคัญขององค์กรภายใต้กรอบเวลาที่กำหนดไว้

บท 4 ความรับผิดชอบของแต่ละหน่วยงาน

1. ผู้บัญชาการสูงสุด (Executive Commander)

ผู้บัญชาการสูงสุด คือ ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร(Chief Executive Officer : CEO) ซึ่งรับผิดชอบในการตัดสินใจสั่งการให้มีการปฏิบัติงานตามแผนความต่อเนื่องในการดำเนินธุรกิจ(Business Continuity plan : BCP)

ในกรณีที่ผู้บริหารสูงสุดขององค์กรผู้บัญชาการสูงสุดไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ให้ผู้ที่ได้รับมอบหมายจากผู้บัญชาการสูงสุดปฏิบัติหน้าที่แทนหรือจากการกรรมการที่เข้าร่วมประชุมทำการเลือกกรรมการหนึ่งท่าน ทำหน้าที่เป็นผู้บัญชาการสูงสุด

2. คณะกรรมการบริหารความต่อเนื่องในการดำเนินธุรกิจ (Business Continuity Management Committee: BCM Committee)

คณะกรรมการบริหารความต่อเนื่องในการดำเนินธุรกิจ ทำหน้าที่ตัดสินใจ และการอนุมัติขั้นสุดท้ายในการใช้กลยุทธ์การกู้คืนและการวางแผนความต่อเนื่องของบริษัทฯ

สมาชิกคณะกรรมการบริหารความต่อเนื่องในการดำเนินธุรกิจ เป็นสมาชิกเดียวกันกับ คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง ตามที่ได้อ้างอิงไว้ในข้อบังคับการบริหารความเสี่ยงทั่วทั้งองค์กร

3. คณะบริหารจัดการภาวะวิกฤติ (Crisis Management Team : CMT)

คณะบริหารจัดการภาวะวิกฤติ (CMT) ประกอบด้วยผู้บริหารสำคัญ ผู้สนับสนุนในงานสำคัญ และหัวหน้าหน่วยธุรกิจที่สำคัญ โดยสมาชิกแต่ละคนจะมีหน้าที่และความรับผิดชอบในการดำเนินการแผนความต่อเนื่องในการดำเนินธุรกิจ

โดยเฉพาะอย่างยิ่งเกี่ยวกับการพัฒนา และการบำรุงรักษาแผนความต่อเนื่องในการดำเนินธุรกิจและโครงสร้างการบริหารจัดการในภาวะวิกฤติ เพื่อให้มั่นใจว่า

(1) หน้าที่และความรับผิดชอบมีความชัดเจนตามโครงสร้างการตัดสินใจและสามารถนำไปปฏิบัติได้ ในกรณีที่เกิดภาวะวิกฤติ และมีการแบ่งความรับผิดชอบและการมอบหมายหน้าที่อย่างชัดเจน

(2) การสื่อสารกับพนักงาน สื่อสารมวลชน หน่วยงานอื่น และบุคคลอื่นๆที่เกี่ยวข้อง มีการบริหารจัดการและเป็นไปอย่างเหมาะสม

(3) มีกระบวนการตอบสนองต่อการหยุดชะงัก มีการดำเนินความต่อเนื่องระหว่างกาลไปจนถึงการกู้คืนกระบวนการธุรกิจและงานที่สำคัญ โดยก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดกับบริษัทฯ

(4) กลยุทธ์ในการสำรองข้อมูลสำหรับการฟื้นฟูระบบสารสนเทศและการสื่อสารสามารถสนับสนุนการปฏิบัติงานในกระบวนการธุรกิจที่สำคัญ โดยครอบคลุมเหตุการณ์การหยุดชะงักที่อาจเกิดขึ้น

4. หัวหน้าคณะบริหารจัดการภาวะวิกฤติ (Business Continuity Management Managers : BCM Managers)

หัวหน้าคณะบริหารจัดการภาวะวิกฤติ รับผิดชอบในการอำนวยความสะดวกในการพัฒนาและบำรุงรักษาแผนการบริหารความต่อเนื่องในการดำเนินธุรกิจ และการเตรียมการที่เกี่ยวข้องให้สอดคล้องกับนโยบายการบริหารความต่อเนื่องในการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ รวมถึงการลำดับความสำคัญ วิธีการและแนวทางปฏิบัติโดยภาพรวม

5. ทีมกู้กระบวนการธุรกิจ (Recovery Team)

ทีมกู้กระบวนการธุรกิจ รับผิดชอบในการปฏิบัติตามขั้นตอนปฏิบัติการกู้คืนให้เป็นไปตามแผนบริหารความต่อเนื่องในการดำเนินธุรกิจเพื่อให้กระบวนการธุรกิจที่สำคัญสามารถกลับมาดำเนินการได้ตามปกติ

6. ทีมสนับสนุน (Support Team)

ทีมสนับสนุน รับผิดชอบในการให้การสนับสนุนกับทีมกู้กระบวนการธุรกิจ และคณะบริหารจัดการภาวะวิกฤติ (CMT) ในกรณีที่ทีมกู้กระบวนการธุรกิจกำลังดำเนินการหรือกู้กระบวนการธุรกิจอยู่ที่สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง ทีมสนับสนุนอาจต้องเข้าดำเนินการประเมินความเสียหาย การป้องกันความเสียหาย และทำการฟื้นฟูสถานที่ปฏิบัติงานหลัก

7. ทีมสื่อสารในภาวะวิกฤติ (Crisis Communication Team) (PR&IR)

ทีมสื่อสารในภาวะวิกฤติ รับผิดชอบในการจัดเตรียมข้อความสื่อสารไปยังหน่วยงานภายใน และหน่วยงานภายนอก รวมถึงชุมชนได้อย่างทันที่ท่วงทีและมีประสิทธิภาพ

8. พนักงาน (Staff)

พนักงานและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทั้งหมด รับผิดชอบในการให้ความร่วมมือตามแบบแผนการบริหารความต่อเนื่องในการดำเนินธุรกิจด้วยแนวทางที่เหมาะสม รวมทั้งให้ความสนับสนุน ในการตอบสนองและการกู้คืนในภาวะวิกฤติ เหตุฉุกเฉิน หรือภัยพิบัติ

บท 5 คำนิยาม

นโยบายฉบับนี้ได้แสดงความหมายของคำ ดังต่อไปนี้

ตาราง 1 ความหมายของคำ

คำ	ความหมาย
1.การบริหารความต่อเนื่อง ในการดำเนินธุรกิจ (Business Continuity Management :BCM)	องค์รวมของกระบวนการบริหาร ซึ่งซึ่งบ่งชี้ภัยคุกคามต่อองค์กร และผลกระทบของภัยคุกคามนั้นต่อการดำเนินธุรกิจขององค์กร และให้แนวทางในการสร้างขีดความสามารถให้ องค์กร มีความยืดหยุ่น เพื่อการตอบสนองและปกป้องผลประโยชน์ ของผู้มีส่วนได้เสียหลัก ชื่อเสียง ภาพลักษณ์ และกิจกรรมที่ สร้างมูลค่าที่มีประสิทธิผล
2.แผนบริหารความต่อเนื่องในการดำเนินธุรกิจ (BCP)	เอกสารที่รวบรวม แผน ขั้นตอนและข้อมูล ซึ่งมีการจัดทำ รวบรวม และบำรุงรักษาให้องค์กรพร้อมที่จะนำไปใช้เมื่อเกิด อุบัติเหตุ เพื่อให้สามารถดำเนินการในกิจกรรมที่สร้าง มูลค่าหรือกระบวนการหลักในระดับที่กำหนดไว้
3.การวิเคราะห์ผลกระทบทางธุรกิจ และการประเมินความเสี่ยง(Business Impact Analysis and Risk Assessment)	กระบวนการการวิเคราะห์ถึงผลกระทบหรือความเสียหาย (เชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ) ที่มีสาเหตุทำให้เกิดจากการ หยุดชะงักของกิจกรรมทางธุรกิจของบริษัทฯ การวิเคราะห์ ผลกระทบต่อธุรกิจมีประโยชน์ในการระบุลำดับความสำคัญ การกู้คืน ความต้องการทรัพยากรที่ใช้กู้คืน กลยุทธ์การกู้คืน และพนักงานที่มีความสำคัญ

คำ	ความหมาย
4.กลยุทธ์ความต่อเนื่องในการดำเนินธุรกิจ	แนวทางที่องค์กรเลือกใช้เพื่อกู้คืนกระบวนการและสร้างความต่อเนื่องของธุรกิจ โดยผ่านการอนุมัติจากประธานเจ้าหน้าที่บริหาร (CEO) และ ผ่านการทดสอบในการตอบสนองต่อการหยุดชะงักในการดำเนินงาน

ส่วนที่ 2 นโยบาย

บท 6 นโยบาย

เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการธุรกิจที่สำคัญและบริการหลักจะสามารถดำเนินการได้อย่างต่อเนื่อง เมื่อเกิดเหตุการณ์วิกฤติ เพื่อให้เกิดความต่อเนื่องในการดำเนินธุรกิจ บริษัทฯ จะต้อง

1. ปกป้องบุคลากรและทรัพย์สินของบริษัทฯ
2. ระบุความเสี่ยง และจัดทำแผนจัดการความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นกับกระบวนการธุรกิจ และบริการที่สำคัญให้อยู่ในระดับที่องค์กรยอมรับได้
3. บริหารจัดการเหตุการณ์ที่ทำให้เกิดการหยุดชะงัก ที่เกิดขึ้นเพื่อลดผลกระทบโดยการสร้างแผนความต่อเนื่องในการดำเนินธุรกิจและระบบการบริหารความต่อเนื่องในการดำเนินธุรกิจอย่างมีประสิทธิภาพ

หลักสำคัญในการปฏิบัติ

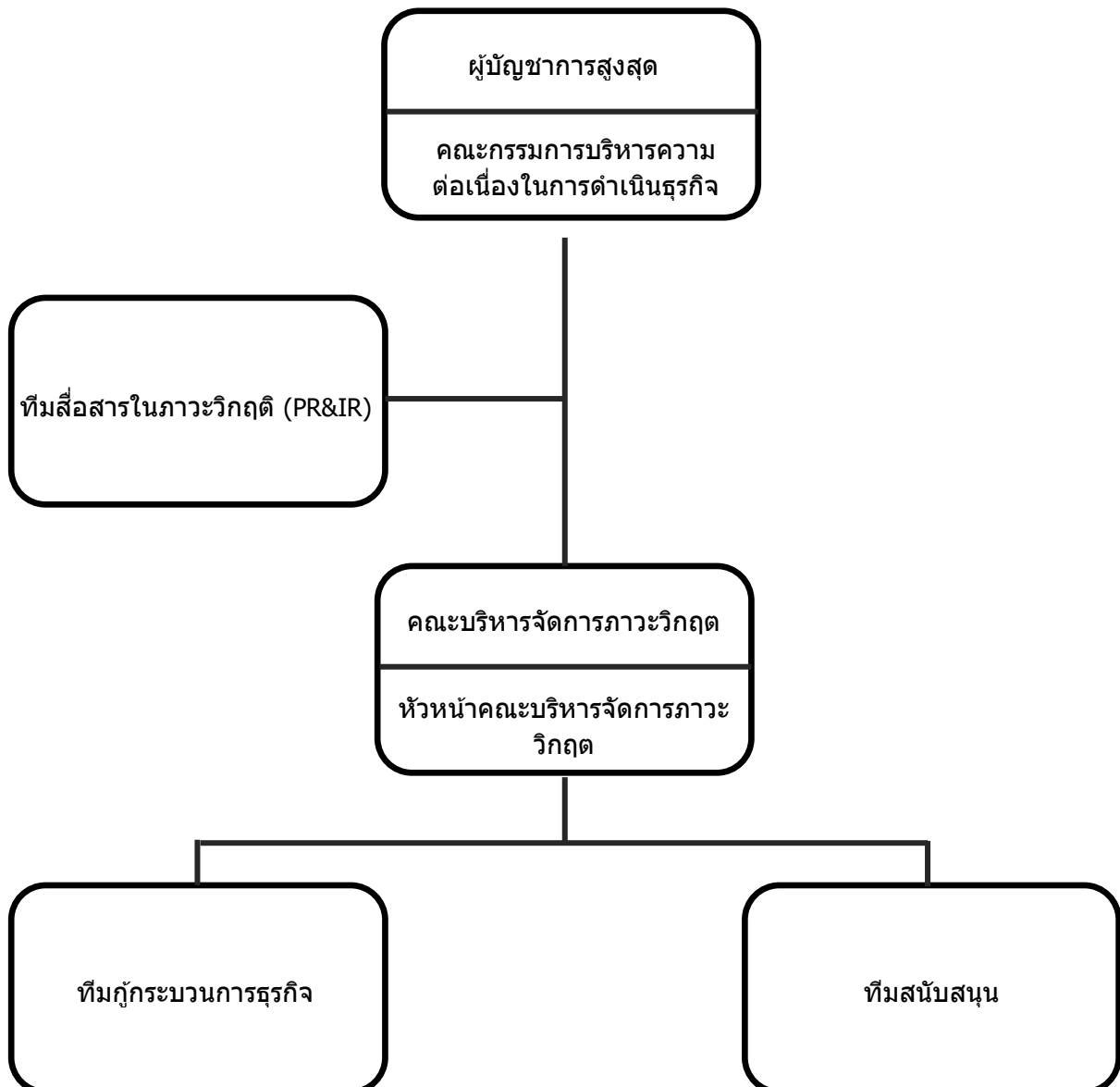
1. ต้องมีการนำโครงสร้างการบริหารความต่อเนื่องในการดำเนินธุรกิจ (บท 7) ไปใช้เพื่อบริหารความต่อเนื่องในการดำเนินธุรกิจเป็นพื้นฐาน
2. แต่ละหน่วยงานต้องแต่งตั้งตัวแทนบุคลากรระดับอาวุโสเป็นหัวหน้าในการบริหารความต่อเนื่องในการดำเนินธุรกิจ โดยรับผิดชอบบริหารความต่อเนื่องในการดำเนินธุรกิจในหน่วยงานของตนเอง
3. บุคลากรที่มีความเหมาะสมของหน่วยงานต่างๆ จะได้รับการแต่งตั้งให้เป็นสมาชิกของทีมกู้คืนกระบวนการธุรกิจและทีมสนับสนุนตามความจำเป็น
4. การระบุความเสี่ยงเป็นส่วนหนึ่งของการบริหารความต่อเนื่อง(RA) โดยต้องประเมินถึงความเสี่ยงเป็นไปได้ที่จะเกิดความเสี่ยงนั้น เพื่อกำหนดการจัดการความเสี่ยงให้ลดลงอยู่ในระดับที่องค์กรยอมรับได้ โดยระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้จะต้องได้รับการอนุมัติโดยคณะกรรมการบริหารความต่อเนื่องในการดำเนินธุรกิจ
5. ทุกหน่วยงานต้องวิเคราะห์ผลกระทบทางธุรกิจ (BIA) เพื่อนำไปใช้วางแผนความต่อเนื่องในการดำเนินธุรกิจ รวมทั้งกำหนดช่วงระยะเวลาในการกู้คืน (RTO) ภายหลังจากการหยุดชะงักของกระบวนการธุรกิจ นอกจากนี้ การวิเคราะห์ผลกระทบทางธุรกิจ ยังใช้เป็นข้อมูลด้านต้นทุน/ผลกระทบที่จำเป็น เพื่อสนับสนุนให้มีการนำกลยุทธ์ความต่อเนื่องต่างๆ ไปปฏิบัติ
6. ต้องมีการพัฒนากลยุทธ์ความต่อเนื่องในการดำเนินธุรกิจเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการที่ระบุไว้ในการวิเคราะห์ผลกระทบทางธุรกิจ (BIA) ต้องมีการทบทวนกลยุทธ์ตามอย่างสม่ำเสมอหรือเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญ เพื่อให้มั่นใจว่ากลยุทธ์นั้นมีประสิทธิผลเพียงพอ
7. ต้องมีการจัดทำแผนการบริหารความต่อเนื่องในการดำเนินธุรกิจ เป็นลายลักษณ์อักษร จัดทำเป็นเอกสาร และกำหนดวิธีการเก็บรักษา เพื่อให้มั่นใจว่ากลยุทธ์ความต่อเนื่องในการดำเนินธุรกิจสามารถนำไปใช้ปฏิบัติได้ทันที และสามารถทำให้การกู้คืนกระบวนการธุรกิจที่สำคัญกลับมาดำเนินการตามปกติภายในระยะเวลาที่กำหนดไว้
8. มีการให้ความรู้ และการฝึกอบรมให้พนักงานทุกคน เพื่อรองรับการหยุดชะงักของธุรกิจที่ไม่สามารถคาดการณ์ไว้ โดยควรจัดให้ความรู้กับพนักงานอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้พนักงานทั้งหมด

ได้ตระหนักถึงสิ่งที่จะเกิดขึ้นและสิ่งที่คาดว่าจะเกิดขึ้นเมื่อเกิดภัยพิบัติหรือภาวะวิกฤติ นอกจากนี้พนักงานใหม่ทั้งหมดควรจะได้รับกรอบโดยถือเป็นส่วนหนึ่งในการปฐมนิเทศ

9. ต้องดำเนินการทดสอบขีดความสามารถของความต่อเนื่องในการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (เป็นประจำ) เพื่อให้มั่นใจได้ว่าการใช้งานของแผนสวดคล้องกับเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้ใน BIA รวมถึงบ่งชี้ข้อบกพร่องและประเด็นสำคัญที่ต้องนำไปปรับปรุงแผน ขั้นตอนการปฏิบัติ และเอกสารต่างๆ
10. ต้องมีการรักษาความสามารถในการกู้คืนกระบวนการและความพร้อมในด้านต่างๆ เพื่อให้มั่นใจถึงวิธีการที่เป็นไปได้ที่ดีที่สุด ที่ใช้ในการกู้คืนกระบวนการธุรกิจจากอุบัติการณ์สำคัญ หรือ ภัยพิบัติ ที่จะส่งผลกระทบต่อธุรกิจ

เป็นความรับผิดชอบของบุคลากรทั้งหมดในระดับผู้บริหาร ที่ต้องทำให้มั่นใจว่ามีทรัพยากรที่เหมาะสมเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติตามนโยบายฉบับนี้ และทำให้มั่นใจว่ามีการสื่อสารและการทำความเข้าใจกับพนักงานทุกคนได้อย่างเหมาะสม

บท 7 โครงสร้างการบริหารความต่อเนื่องในการดำเนินธุรกิจของบริษัท อีซี บาย จำกัด (มหาชน)



ภาคผนวก

การแก้ไขและการยกเลิกนโยบายฉบับนี้

การแก้ไขหรือการยกเลิกที่มีนัยสำคัญใดๆ ในนโยบายฉบับนี้ จะต้องถูกนำเสนอโดยฝ่ายแผนงานและประสานงานองค์กร เพื่อให้คณะกรรมการบริษัทฯ พิจารณาอนุมัติ

รอบการทบทวนนโยบายฉบับนี้

นโยบายฉบับนี้ กำหนดให้มีทบทวนเป็นประจำทุกปีนับจากวันที่มีผลบังคับใช้ อย่างไรก็ตาม อาจมีการทบทวนตามระยะเวลาที่เหมาะสม หากมีการแก้ไขหรือยกเลิกเนื้อหาที่มีนัยสำคัญ

นโยบายฉบับนี้ได้รับการทบทวนครั้งล่าสุด โดยไม่มีการแก้ไขเนื้อหาที่มีนัยสำคัญ และรับทราบโดยคณะกรรมการบริษัทฯ เมื่อวันที่ 24 มิถุนายน 2564

วันที่มีผลบังคับใช้

นโยบายฉบับนี้ ได้รับการพิจารณาและอนุมัติโดยคณะกรรมการบริษัทฯ วันที่ 26 มิถุนายน 2557

นโยบายมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 1 กรกฎาคม 2557