

ตัวอย่างนโยบายการกู้คืนระบบ

เลขที่เอกสาร
วันที่บังคับใช้

เรื่อง

หน้า 1

เวอร์ชัน 1.0

นโยบาย

เรื่อง : การกู้คืนระบบ

(Policy for IT Disaster Recovery)

เลขที่เอกสาร

เวอร์ชัน

วันที่บังคับใช้

ผู้จัดทำเอกสาร

.....
()

ผู้ทบทวน

.....
()

ผู้อนุมัติ

.....
()

สารบัญ

หัวข้อ	เรื่อง
1.0	วัตถุประสงค์
2.0	ขอบเขต
3.0	ตัวบ่งชี้การทำงาน
4.0	คำจำกัดความ
5.0	ผู้มีหน้าที่รับผิดชอบ
6.0	เอกสารอ้างอิง
7.0	การปฏิบัติ
8.0	เอกสารสนับสนุน

ประวัติการแก้ไขเอกสาร

เวอร์ชัน	วันที่ที่จัดทำ หรือแก้ไขเสร็จ	รายละเอียด	ผู้จัดทำ หรือ แก้ไข	ผู้ทบทวน

1.0 วัตถุประสงค์

- เพื่อลดความเสียหายที่อาจมีต่อกระบวนการทางธุรกิจสำคัญเมื่อระบบงานสำคัญสนับสนุน เกิดการหยุดชะงักหรือไม่สามารถให้บริการได้
- เพื่อให้มีการบริหารจัดการและจัดการความเสี่ยงที่มีต่อระบบงานสำคัญซึ่งจะทำให้เกิดความเสียหายแก่บริษัทฯ
- เพื่อให้มีการจัดเตรียมโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศที่จำเป็นและสามารถใช้ประโยชน์ได้เมื่อเกิดเหตุหยุดชะงักหรือหายนะต่อระบบงานสำคัญ
- เพื่อให้สามารถรับมือกับเหตุการณ์ที่ทำให้ระบบงานสำคัญเกิดการหยุดชะงักได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเพื่อให้ระบบงานกลับคืนมาให้บริการได้ภายในระยะเวลาที่กำหนดไว้

2.0 ขอบเขต

นโยบายนี้มีขอบเขตครอบคลุมกระบวนการทางธุรกิจสำคัญและระบบงานสำคัญสนับสนุน ดังนี้

.....
.....

3.0 ตัวบ่งชี้การทำงาน

- แผนกู้คืนระบบได้รับการทบทวนและปรับปรุงอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง
- แผนกู้คืนระบบได้รับการซ้อมอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง

4.0 คำจำกัดความ

กระบวนการทางธุรกิจสำคัญ (Critical business process) หมายถึง งานตามภารกิจสำคัญหรือภารกิจหลักของ บริษัทฯ ซึ่งหากงานเหล่านี้เกิดการหยุดชะงักหรือไม่สามารถปฏิบัติต่อไปได้ จะก่อให้เกิดความเสียหายต่อบริษัทฯ เป็นอย่างมาก เช่น ความเสียหายด้านการเงิน ด้านชื่อเสียงภาพลักษณ์ ด้านความเชื่อมั่นของลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ ด้านกฎหมาย ระเบียบ หรือข้อบังคับ ที่องค์กรต้องปฏิบัติตาม ตัวอย่างของงานตามภารกิจสำคัญเหล่านี้ ได้แก่ งานจ่ายเงินเดือนหรือค่าจ้าง เป็นต้น

กระบวนการทางธุรกิจสำคัญ ได้แก่ ของบริษัทฯ มีการใช้ระบบงาน.... ตามลำดับเป็นระบบสนับสนุนการทำงาน ฉะนั้นระบบงานนี้จึงมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งต่อกระบวนการทางธุรกิจของบริษัทฯ

โครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศ หมายถึง ระบบต่างๆ ภายในห้องเครื่องที่สนับสนุนการให้บริการระบบงานสำคัญ ซึ่งประกอบด้วย เครื่องเซิร์ฟเวอร์ อุปกรณ์เครือข่าย และระบบควบคุมด้านสภาพแวดล้อมต่างๆ เช่น ระบบไฟฟ้า ระบบดับเพลิง เครื่องปรับอากาศ ระบบ UPS ระบบระบายอากาศ เป็นต้น

5.0 ผู้มีหน้าที่รับผิดชอบ

- คณะกรรมการกู้คืนระบบ
- คณะทำงานกู้คืนระบบ

6.0 เอกสารอ้างอิง

- Business Continuity Management Good Practice Guidelines 2008
- ISO/IEC 27001
- ITIL (IT Infrastructure Library)

7.0 การปฏิบัติ

บริษัทฯ กำหนดนโยบายการกู้คืนระบบในแต่ละด้านไว้ดังนี้

- มาตรฐานและ Best practice สากลที่ใช้อ้างอิง
- การกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบ
- การให้ความสำคัญเรื่องการกู้คืนระบบอย่างต่อเนื่อง
- การเตรียมความพร้อมและการรับมือกับเหตุการณ์หยุดชะงัก
- กรอบกระบวนการกู้คืนระบบ
- การบริหารจัดการโครงการเพื่อดำเนินการเกี่ยวกับการกู้คืนระบบ
- การบริหารจัดการผู้ให้บริการภายนอกที่เกี่ยวข้องกับการกู้คืนระบบ
- การจัดทำเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการกู้คืนระบบ

มาตรฐานและ Best practice สากลที่ใช้อ้างอิง

บริษัทฯ ให้ความสำคัญกับการนำเอาหลักการตามมาตรฐานและ Best practice สากลต่างๆ มาใช้งานเพื่ออ้างอิงและปฏิบัติตาม ในนโยบายฉบับนี้ปัจจุบันบริษัทฯ ได้อ้างอิงมาตรฐานสากล และ Best practice ดังนี้

- Business Continuity Management Good Practice Guidelines 2008
- ISO/IEC 27001
- ITIL (IT Infrastructure Library)

การกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบ

บริษัทฯ กำหนดกลุ่มผู้ทำงานเป็น 2 กลุ่มหลักดังนี้

- คณะกรรมการกู้คืนระบบ ซึ่งประกอบด้วยตัวแทนจากผู้บริหารระดับสูงของบริษัทฯ โดยรวมมีหน้าที่ความรับผิดชอบ ดังนี้
 - ให้ความสำคัญกับเรื่องการกู้คืนระบบ
 - กำหนดนโยบายการกู้คืนระบบอย่างเป็นรูปธรรม
 - จัดสรรงบประมาณและทรัพยากรที่จำเป็นสำหรับการกู้คืนระบบ
 - แต่งตั้งคณะทำงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น คณะทำงานกู้คืนระบบ

- คณะทำงานกู้คืนระบบ ซึ่งประกอบด้วยกลุ่มบุคลากรที่ได้รับมอบหมายจากบริษัทฯ ให้ทำหน้าที่จัดเตรียมและดำเนินการกู้คืนระบบสำคัญของบริษัทฯ โดยรวมมีหน้าที่ความรับผิดชอบ ดังนี้
 - o กำหนดโครงสร้างและหน้าที่ของทีมงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการกู้คืนระบบ ซึ่งรวมถึงทีมที่เกี่ยวข้องกับการรับรายงานเหตุหยุดชะงัก (ด้านไอซีที) และบริหารจัดการจนกระทั่งปิดเหตุที่ได้รับรายงานนั้น
 - o ร่วมกับเจ้าของระบบหรือเจ้าของกระบวนการทางธุรกิจในการประเมินผลกระทบทางธุรกิจในกรณีที่ระบบงานสำคัญเกิดการหยุดชะงักหรือไม่สามารถให้บริการได้ และนำเสนอแผนการเตรียมโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศต่างๆ ที่จำเป็นเพื่อเป็นการป้องกันหรือสามารถรับมือกับเหตุการณ์หยุดชะงักที่เกิดขึ้นนั้น
 - o จัดทำ ทบทวน และปรับปรุงแผนกู้คืนระบบให้มีความทันสมัยและครอบคลุม
 - o ดำเนินการทดสอบแผนกู้คืนระบบและรายงานผลการทดสอบให้ผู้บริหารได้รับทราบ

การให้ความสำคัญเรื่องการกู้คืนระบบอย่างต่อเนื่อง

คณะกรรมการกู้คืนระบบ ต้องปฏิบัติดังนี้

- แต่งตั้งกลุ่มผู้ทำงานที่เกี่ยวข้องเพื่อทำหน้าที่บริหารจัดการการกู้คืนระบบ
- กำหนดขอบเขตการกู้คืนระบบและกระบวนการบริหารจัดการ
- ติดตามและปรับปรุงกระบวนการบริหารจัดการดังกล่าวอย่างต่อเนื่อง
- อนุมัติงบประมาณเพื่อใช้ในการดำเนินการที่เกี่ยวข้องกับการกู้คืนระบบ

คณะทำงานกู้คืนระบบ ต้องปฏิบัติดังนี้

- กำหนดและปฏิบัติตามกรอบกระบวนการกู้คืนระบบ
- บริหารจัดการกิจกรรมต่างๆ ของกระบวนการการกู้คืนระบบ
- ประชาสัมพันธ์หรือสื่อสารกระบวนการกู้คืนระบบให้เป็นที่ทราบกันโดยทั่วทั้งหน่วยงานภายในและภายนอกที่เกี่ยวข้อง
- บริหารจัดการการใช้งบประมาณเพื่อใช้ในการดำเนินการที่เกี่ยวข้องกับการกู้คืนระบบ
- จัดทำแผนการกู้คืนระบบและเอกสารสนับสนุนต่างๆ
- ศึกษาและติดตามวิทยาการใหม่ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการกู้คืนระบบ รวมทั้งรายงานให้ผู้บริหารได้รับทราบ

การเตรียมความพร้อมและการรับมือกับเหตุการณ์หยุดชะงัก

คณะกรรมการกู้คืนระบบ ต้องกำหนดให้มีการเตรียมความพร้อมและการเตรียมการเพื่อให้สามารถรับมือกับเหตุการณ์หยุดชะงัก อย่างน้อยดังนี้

- กำหนดให้มีโครงสร้างด้านบุคลากรสำหรับการรับมือกับเหตุการณ์หยุดชะงัก (ด้านไอซีที)
- กำหนดให้มีการจัดทำแผนการจัดการกับเหตุการณ์หยุดชะงักที่สำคัญๆ (เช่น ไวรัส หนอน ระบบถูกโจมตี)
- กำหนดให้มีการรายงานเหตุการณ์หยุดชะงัก (ตั้งแต่หยุดชะงักในระยะเวลาลั้นๆ จนกระทั่งหยุดเป็นเวลานานและอาจจำเป็นต้องนำแผนกู้คืนมาใช้งาน)

- กำหนดให้มีการรายงานให้ผู้บริหารระดับสูงได้รับทราบโดยพิจารณาจากผลกระทบของเหตุการณ์ฯ
- กำหนดให้มีการประเมินเหตุการณ์ที่รับรายงานเข้ามา และรับมือกับเหตุการณ์ดังกล่าวโดยนำแผนการจัดการฯ ที่จัดทำไว้ล่วงหน้ามาใช้งาน
- กำหนดให้มีการนำแผนกู้คืนระบบมาใช้งานตามคำสั่งการจากผู้บริหารระดับสูง

กรอบกระบวนการกู้คืนระบบ

คณะกรรมการกู้คืนระบบ ต้องกำหนดกระบวนการกู้คืนระบบอย่างน้อย ดังนี้

- กำหนดขอบเขตของกระบวนการทางธุรกิจสำคัญและระบบสำคัญซึ่งสนับสนุนกระบวนการดังกล่าว
- ประเมินผลกระทบของการหยุดชะงักของระบบสำคัญ
- ประเมินความเสี่ยงต่อกระบวนการทางธุรกิจสำคัญและระบบสำคัญ
- กำหนดกลยุทธ์ (ทางเลือก) ในการกู้คืนระบบ
- วางแผนดำเนินการตามทางเลือกที่กำหนดไว้
- วางแผนจัดการกับความเสียหายตามที่ประเมิน
- จัดทำแผนกู้คืนระบบสำคัญ
- สร้างความตระหนัก อบรม และให้ความรู้แก่ผู้ที่เกี่ยวข้อง
- ทบทวน ตรวจสอบ และปรับปรุงแผนให้ทันสมัย
- กำหนดโครงสร้างของการดำเนินการเปลี่ยนแปลงแผนการกู้คืนระบบ

การบริหารจัดการโครงการเพื่อดำเนินการเกี่ยวกับการกู้คืนระบบ

คณะกรรมการกู้คืนระบบ ต้องกำหนดให้มีการ

- นำรูปแบบหรือวิธีการบริหารจัดการโครงการวิธีการหนึ่งมาใช้งาน โดยพื้นฐานจะต้องมีการกำหนด
 - o กิจกรรมต่างๆ ที่ต้องดำเนินการ
 - o ระยะเวลา งบประมาณ และผู้รับผิดชอบสำหรับแต่ละกิจกรรม

ติดตาม และรายงานความคืบหน้าของโครงการให้ผู้บริหารได้รับทราบอย่างเป็นระยะๆ

- กำหนดให้มีการวางแผนโครงการเพื่อดำเนินกิจกรรมที่สำคัญๆ ที่เกี่ยวข้องกับการกู้คืนระบบ อย่างน้อยดังนี้
 - o การจัดทำนโยบายการกู้คืนระบบ
 - o การประเมินผลกระทบของการหยุดชะงักของระบบสำคัญ
 - o การประเมินความเสี่ยงต่อกระบวนการทางธุรกิจสำคัญและระบบสำคัญ
 - o การกำหนดกลยุทธ์ (ทางเลือก) ในการกู้คืนระบบ
 - o การดำเนินการตามทางเลือกที่กำหนดไว้
 - o การกำหนดโครงสร้างด้านบุคลากรสำหรับการรับมือกับเหตุการณ์หยุดชะงัก (ด้านไอซีที)
 - o การจัดทำแผนการจัดการกับเหตุการณ์หยุดชะงักที่สำคัญๆ (เช่น ไวรัส หนอน ระบบถูกโจมตี)
 - o การจัดการกับความเสียหายตามที่ประเมิน

- การจัดทำแผนกู้คืนระบบสำคัญและเอกสารสนับสนุนต่างๆ
- การสร้างความตระหนัก อบรม และให้ความรู้แก่ผู้ที่เกี่ยวข้อง
- การทบทวน ตรวจสอบ และปรับปรุงแผนให้ทันสมัย

การบริหารจัดการผู้ให้บริการภายนอกที่เกี่ยวข้องกับการกู้คืนระบบ

คณะทำงานกู้คืนระบบ ต้องปฏิบัติดังนี้

- กำหนดให้มีการทบทวนหรือจัดทำเอกสารข้อตกลงการให้บริการ (Service Level Agreements) กับผู้ให้บริการภายนอก เพื่อให้ครอบคลุมว่าเมื่อมีเหตุการณ์หยุดชะงัก (ด้านไอซีที) เกิดขึ้น ข้อตกลงดังกล่าวต้องรองรับทั้งเงื่อนไขที่บริษัทฯ ต้องการและระยะเวลาการดำเนินการแก้ไขปัญหาที่เหมาะสม ซึ่งไม่ก่อให้เกิดความเสียหายต่อบริษัทฯ
- กำหนดให้มีการสร้างความตระหนักอย่างต่อเนื่องเพื่อให้ผู้ให้บริการภายนอกเห็นถึงความสำคัญของการเป็นส่วนหนึ่งของการกู้คืนระบบของบริษัทฯ

การจัดทำเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการกู้คืนระบบ

คณะทำงานกู้คืนระบบ ต้องกำหนดให้มีการจัดทำเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการกู้คืนระบบ อย่างน้อยดังนี้

- นโยบายการกู้คืนระบบ ซึ่งรวมถึงการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของผู้ที่เกี่ยวข้อง
- ประวัติการฝึกอบรมของบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการกู้คืนระบบ
- รายงานการประเมินผลกระทบ
- รายงานการประเมินความเสี่ยง
- รายงานการกำหนดกลยุทธ์ (ทางเลือก) ในการกู้คืนระบบ
- โครงสร้างด้านบุคลากรสำหรับการรับมือกับเหตุการณ์หยุดชะงัก
- แผนการรับมือกับเหตุการณ์หยุดชะงัก
- แผนกู้คืนระบบ
- รายงานหรือเอกสารกำหนดการทดสอบ และรายงานผลการทดสอบ
- รายงานการสร้างความรู้ความตระหนักและการฝึกอบรมที่เกี่ยวข้อง
- เอกสารข้อตกลงการให้บริการ (Service Level Agreements) กับผู้ให้บริการภายนอก
- รายงานผลการทบทวนหรือตรวจสอบการกู้คืนระบบ และรายงานการปรับปรุงตามผลการทบทวนหรือตรวจสอบ

8.0 เอกสารสนับสนุน

-