นโยบายการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ

บริษัท บางกอก แอสเซท อินเตอร์กรุ๊ป จำกัด (มหาชน)

สารบัญ

หัวข้อ ..... **หน้า**

1. วัตถุประสงค์ 2

2. ขอบเขต 2

3. คำย่อ และคำนิยาม 3

4. โครงสร้างและทีมงานบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ 3

5. กระบวนการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ 4

5.1 ผลกระทบจากเหตุฉุกเฉินที่อาจทำให้งานสำคัญหยุดชะงัก (Major Operational Disruptions) 4

5.2 การกำหนดเป้าหมายในการกู้คืนการดำเนินงานให้กลับคืนสู่สภาพการดำเนินงานปกติ (Recovery Objective) 5

5.3 การพัฒนากลยุทธ์เพื่อบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Management Strategy Development) 6

5.4 แผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Planning) 6

5.5 การติดต่อสื่อสารกับผู้เกี่ยวข้อง (Communication) 7

5.6 การทดสอบและประเมิน BCP (Training, Exercising and Maintaining) 8

6. การทบทวนนโยบาย 8

ประวัติการจัดทำ และทบทวนเอกสาร

ครั้งที่	วันที่แก้ไข	รายละเอียด
1	11 พฤศจิกายน 2566	เผยแพร่เพื่อใช้งานครั้งที่ 1 ภายหลังจากการแปรสภาพเป็นบริษัทมหาชนจำกัด
2	14 ธันวาคม 2567	ทบทวนประจำปี 2567

CONFIDENTIAL

นโยบายการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ

ของ

บริษัท บางกอก แอสเซท อินเตอร์กรุ๊ป จำกัด (มหาชน)

1. วัตถุประสงค์

เพื่อเป็นแนวทางปฏิบัติโดยครอบคลุมประเด็นสำคัญในการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Management: BCM) อันประกอบไปด้วย การวิเคราะห์และทบทวนความเสี่ยง การวิเคราะห์ผลกระทบทางธุรกิจ การพัฒนากลยุทธ์เพื่อบริหารความต่อเนื่องของธุรกิจ การพัฒนาแผนงาน (Business Continuity Plan: BCP) การเสริมสร้างความรู้และการอบรม และการฝึกซ้อมแผน

(1) บริษัทฯ จะต้องพัฒนาระบบ BCM ตามมาตรฐานการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ ปรับปรุงศักยภาพ BCM ให้เป็นองค์กรที่มีกระบวนการปฏิบัติงานสามารถรองรับต่อเหตุการณ์ที่คาดการณ์ไว้ล่วงหน้าและมิได้คาดการณ์ไว้ล่วงหน้าได้อย่างเหมาะสม โดยมีการวางแผน การนำไปปฏิบัติ การฝึกซ้อม ติดตามทบทวน และการปรับปรุงแก้ไขอย่างต่อเนื่อง สื่อสารทั้งภายในและภายนอกอย่างมีประสิทธิผล รวมทั้งสร้างให้เกิดเป็นวัฒนธรรมองค์กร

(2) ผู้บริหารระดับสูงมีหน้าที่รับผิดชอบ ผลักดัน และสนับสนุนการดำเนินงานด้านต่างๆ ตามกระบวนการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ ตลอดจนเสริมสร้างและพัฒนาความรู้ความสามารถของบุคลากรเพื่อให้มั่นใจว่าสามารถ ดำเนินการตามกระบวนการที่วางไว้อย่างมีประสิทธิผล

(3) คณะบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจมีหน้าที่พัฒนาระบบความต่อเนื่องทางธุรกิจตามขอบข่ายที่รับผิดชอบอย่างเป็นระบบ ประกอบด้วยการวางแผน นำไปปฏิบัติ ฝึกซ้อม และปรับปรุงแก้ไขอย่างต่อเนื่อง โดยกำหนดผู้รับผิดชอบในการจัดทำแผนเพื่อจัดการกิจกรรมหรือกระบวนการหลักที่สำคัญต่อการดำเนินธุรกิจ และรายงานผลต่อคณะกรรมการบริษัทอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง หรือเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงที่มีนัยสำคัญ

(4) ผู้บริหาร พนักงาน และลูกจ้างทุกคน ต้องตระหนักถึงการมีส่วนร่วม เพื่อให้องค์กรบรรลุประสิทธิผลในการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ และสร้างให้เกิดเป็นวัฒนธรรมองค์กร

2. ขอบเขต

นโยบายการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BCP) ฉบับนี้ บังคับใช้สำหรับเป็นแนวทางในการปฏิบัติกรณีเกิดสภาวะวิกฤติหรือเหตุการณ์ฉุกเฉิน ที่มีผลกระทบต่อกิจกรรมหลักของบริษัทซึ่งไม่สามารถปฏิบัติงานได้ คือ สำนักงานใหญ่ เลขที่ 2 ซอยงามวงศ์วาน 9 แยก 1 ตำบลบางเขน อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี 11000 อันเกิดจากเหตุการณ์และภัยคุกคามที่ไม่สามารถควบคุมได้ ดังนี้

(1) เหตุการณ์การเชื่อมโยงเครือข่ายล้มเหลว

(2) เหตุการณ์ไฟฟ้าขัดข้อง

(3) เหตุการณ์อัคคีภัย

(4) เหตุการณ์อุทกภัย

(5) เหตุการณ์แผ่นดินไหว

(6) เหตุการณ์ชุมนุมประท้วง/การก่อการจลาจล

(7) เหตุการณ์โรคระบาด

(8) เหตุการณ์การถูกโจมตีทางไซเบอร์ (Cyber Attack)

3. คำย่อ และคำนิยาม

คำศัพท์	ความหมาย
การบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Management: BCM)	กระบวนการบริหารแบบองค์รวมซึ่งชี้บ่งภัยคุกคามที่อาจจะเกิดขึ้นต่อองค์กรและผลกระทบของภัยคุกคามนั้นต่อการดำเนินธุรกิจ และให้แนวทางในการสร้างขีดความสามารถให้องค์กรมีความยืดหยุ่น (Resilience) เพื่อการตอบสนองและปกป้องผลประโยชน์ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลัก ชื่อเสียง ภาพลักษณ์ และกิจกรรมที่สร้างมูลค่าที่มีประสิทธิผล
แผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Plan: BCP)	เอกสารขั้นตอนการดำเนินงานที่ให้แนวทางแก่องค์กรในการตอบสนอง การฟื้นฟู การกลับมาดำเนินการ และการติดตั้งเพื่อให้สามารถดำเนินงานได้ในระดับที่กำหนดไว้ภายหลังจากการหยุดชะงัก
ภาวะวิกฤต (Crisis)	สถานการณ์รุนแรงซึ่งหากไม่ได้มีการจัดการที่เหมาะสมอาจส่งผลกระทบที่รุนแรงต่อภาพลักษณ์ ชื่อเสียง และความสามารถในการปฏิบัติงานหรือการให้บริการขององค์กรได้
Recovery Point Objective (RPO)	จุดซึ่งข้อมูลสารสนเทศที่ใช้ในกิจกรรมต้องได้รับการฟื้นฟู เพื่อให้สามารถกลับมาดำเนินกิจกรรมต่อไปได้ โดยวัดเป็นช่วงระยะเวลาของข้อมูลที่สูญหาย (เช่น สูญหายไป 7 วัน เป็นต้น) โดยข้อมูลจะต้องได้รับการกู้คืนกลับมาหรือสร้างใหม่เพื่อทดแทนข้อมูลที่สูญหายไป
Recovery Time Objective (RTO)	ระยะเวลาเป้าหมายจากการเกิดอุบัติการณ์ที่ทำให้ผลิตภัณฑ์หรือบริการต้องกลับคืนสภาพเดิม กิจกรรมต้องกลับมาดำเนินการได้ รวมถึงทรัพยากรต้องได้รับการฟื้นฟู โดยมีหน่วยเป็น ชั่วโมง วัน เป็นต้น

4. โครงสร้างและทีมงานบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ

เพื่อให้แผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BCP) ถูกนำไปปฏิบัติใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลจึงจัดตั้งคณะบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ โดยครอบคลุมหน้าที่ความรับผิดชอบ ดังนี้

(1) บริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจแบบองค์รวมของกระบวนการ ที่บ่งชี้ภัยคุกคามต่อองค์กรและผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจ วางแนวทางในการสร้างขีดความสามารถให้องค์กรมีความยืดหยุ่น เพื่อการประเมินความเสี่ยงและผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นกับองค์กร รวมทั้งเพื่อการตอบสนองและปกป้องผลประโยชน์ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ชื่อเสียง ภาพลักษณ์ และกิจกรรมที่สร้างมูลค่าได้อย่างมีประสิทธิผล

(2) จัดทำแผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BCP) สำหรับการรับมือกับสถานการณ์ต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้น เพื่อให้องค์กรสามารถดำเนินการและตอบสนองแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้อย่างต่อเนื่อง

(3) เชื่อมโยงความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BCM) กับการบริหารความเสี่ยงองค์กร (ERM) เพื่อการบรรเทาความเสี่ยง (Risk Treatment) ระดับ Operation Events

(4) พิจารณาขอบเขต ลักษณะวิกฤตการณ์และประเมินสถานการณ์ที่เกิดขึ้น

(5) พิจารณาตัดสินใจประกาศภาวะวิกฤต เพื่ออนุมัติใช้แผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BCP)

(6) สั่งการให้ผู้ที่เกี่ยวข้องหรือกลุ่มที่ได้รับผลกระทบนำแผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจขององค์กร/หน่วยงานมาใช้และติดตามสถานะของการกอบกู้การปฏิบัติงานของฝ่ายงานที่ได้รับผลกระทบและรายงานสถานะตามสายงานการบังคับบัญชา

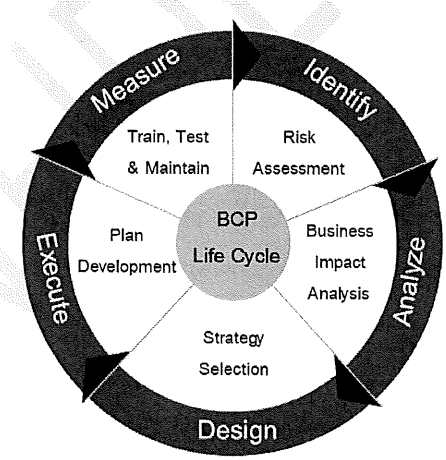
(7) ให้แนวทางการปฏิบัติงาน สนับสนุนและติดตามผลการใช้แผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BCP) ในภาวะวิกฤต

(8) ชี้แจงหรือให้ข้อมูลข่าวสารภายใน และภายนอกองค์กร

5. กระบวนการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ

นโยบายกำหนดกระบวนการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจมี 5 กิจกรรมหลัก ดังนี้

รูปภาพที่ 1 กระบวนการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ



5.1 ผลกระทบจากเหตุฉุกเฉินที่อาจทำให้งานสำคัญหยุดชะงัก (Major Operational Disruptions)

บริษัทฯ ต้องจัดให้มีการประเมินความเสี่ยงและโอกาสที่งานสำคัญจะหยุดชะงักจากเหตุฉุกเฉินที่อาจเกิดขึ้น รวมทั้งวิเคราะห์ผลกระทบทางธุรกิจและประเมินความเสียหายจากการหยุดชะงักของการดำเนินงานที่สำคัญ (Major Operational Disruptions) เพื่อให้บริษัทสามารถกำหนดลำดับความสำคัญของงาน และจัดสรรทรัพยากรในการบริหารการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยอย่างน้อยบริษัทฯ ต้องทำการประเมินความเสี่ยงและวิเคราะห์ผลกระทบทางธุรกิจดังกล่าวปีละครั้ง หรือเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงอย่างมีนัยสำคัญที่ส่งผลต่อความเสี่ยงและผลกระทบที่จะเกิดขึ้นนั้น โดยปฏิบัติตามวิธีการดังนี้

(1) การระบุงานสำคัญ (Critical Business Function) บริษัทฯ ควรคัดเลือกงานสำคัญที่พิจารณาว่าหากเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉินแล้วงานดังกล่าวหยุดชะงักจะส่งผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญต่อลูกค้า การดำเนินธุรกิจ สถานะทางการเงิน หรือชื่อเสียงของบริษัทฯ เช่น งานโอนกรรมสิทธิ์ งานจัดซื้อจัดจ้าง งานด้านการเบิกจ่าย และงานด้านการขาย เป็นต้น

(2) การประเมินความเสี่ยง (Risk Assessment) บริษัทฯ ต้องทำการประเมินความเสี่ยงและโอกาสที่อาจทำให้งานสำคัญหยุดชะงัก โดยควรประเมินเหตุการณ์ฉุกเฉินที่ทำให้เกิดการหยุดชะงักและก่อให้เกิดความเสียหายและส่งผลกระทบทางธุรกิจทั้งในระยะสั้น ระยะปานกลาง และระยะยาว เช่น อาคารและสถานที่ทำงานหรือสาขาได้รับความเสียหาย ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศใช้งานไม่ได้ พนักงานไม่สามารถเข้าถึงหรือใช้งานอาคารได้ พนักงานไม่สามารถมาปฏิบัติงานทั้งกรณีชั่วคราวหรือถาวร เป็นต้น

(3) การวิเคราะห์ผลกระทบทางธุรกิจ (Business Impact Analysis) บริษัทฯ ต้องวิเคราะห์ผลกระทบทางธุรกิจและประเมินความเสียหายจากการหยุดชะงักของงานสำคัญ เพื่อให้บริษัทฯ สามารถกำหนดลำดับความสำคัญของงาน และจัดสรรทรัพยากรในการบริหารการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยพิจารณาถึงผลกระทบทั้งในรูปของตัวเงิน และไม่ใช่ตัวเงินที่มีต่อลูกค้า พนักงาน อุปกรณ์ ทรัพย์สินและที่ทำงานของบริษัทฯ สถานะการเงิน ความเชื่อมั่นของลูกค้า และชื่อเสียงของบริษัทฯ รวมถึงการปฏิบัติตามกฎระเบียบ ข้อบังคับ เป็นต้น

5.2 การกำหนดเป้าหมายในการกู้คืนการดำเนินงานให้กลับคืนสู่สภาพการดำเนินงานปกติ (Recovery Objective)

บริษัทฯ ต้องจัดให้มีการกำหนดระยะเวลาในการกลับคืนสู่สภาพการดำเนินงานปกติของแต่ละงานสำคัญ (Recovery Time Objectives) พร้อมทั้งจัดลำดับการกู้คืนการดำเนินงานของงานที่สำคัญทุกงานให้เหมาะสมกับผลกระทบที่อาจเกิดขึ้น

ให้พิจารณากำหนดประเภทของข้อมูล และชุดข้อมูลล่าสุดที่จะกู้คืนได้ (Recovery Point Objective) เพื่อให้บริษัทฯ สามารถดำเนินงานได้อย่างต่อเนื่อง และไม่ส่งผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญต่อลูกค้า การดำเนินธุรกิจ และการปฏิบัติตามกฎระเบียบ หากเกิดเหตุฉุกเฉิน เช่น งานโอนกรรมสิทธิ์งานจัดซื้อจัดจ้าง งานด้านการเบิกจ่าย และงานด้านการขาย เป็นต้น ทั้งนี้ ข้อมูลล่าสุดที่จะกู้คืนได้อาจเป็นการกู้คืนข้อมูล ณ สิ้นวันก่อน หรือ 1 ชั่วโมงก่อนเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉินแล้วแต่กรณี นอกจากนี้ ควรมีวิธีการในการจัดหาหรือจัดทำข้อมูลทดแทนข้อมูลสำคัญที่สูญหาย

หากบริษัทฯ มีการใช้บริการจากผู้ให้บริการ (Service Provider) บริษัทฯ ควรร่วมกับผู้ให้บริการในการกำหนดระยะเวลากลับคืนสู่สภาพการดำเนินงานปกติและชุดข้อมูลที่จะกู้คืนล่าสุด เพื่อให้ได้เป้าหมายที่เหมาะสมและสามารถปฏิบัติได้จริง

ทั้งนี้ การกำหนดระยะเวลากลับคืนสู่สภาพการดำเนินงานปกติและชุดข้อมูลที่จะกู้คืนล่าสุดเป็นปัจจัยสำคัญในการกำหนดทรัพยากรที่ต้องการใช้ จึงต้องได้รับความเห็นชอบจากคณะทำงานที่ได้รับมอบหมาย

5.3 การพัฒนากลยุทธ์เพื่อบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Management Strategy Development)

การกำหนดกลยุทธ์เพื่อให้หน่วยงานสามารถกลับคืนมาปฏิบัติหน้าที่ได้ตามปกติ จะทำให้หน่วยงานทุกฝ่ายของบริษัทฯ สามารถดำเนินการได้เป็นลำดับขั้นตอนตามที่ได้คาดการณ์ไว้ล่วงหน้า ซึ่งจะส่งผลให้บริษัทฯ สามารถลดอุปสรรค หรือความเสี่ยงต่อการดำเนินธุรกิจโดยต่อเนื่องจนกว่าเหตุภัยพิบัติหรือเหตุวิกฤตจะผ่านพ้นไป คณะทำงานต้องจัดทำแผนกลยุทธ์เพื่อบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ เพื่อระบุวิธีการและลำดับความสำคัญของกระบวนการ/ระบบงานต่างๆ รวมถึงค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องเพื่อให้การดำเนินการที่รับผิดชอบสามารถกลับคืนมาปฏิบัติหน้าที่ได้ตามปกติ โดยจะต้องคำนึงถึงความเสี่ยงประเภทต่างๆ เช่น ความเสี่ยงในการพึ่งพาหน่วยงานอื่น ความเสี่ยงในการกระจุกตัวของงานหรือบุคลากร เป็นต้น

5.4 แผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Planning)

เพื่อให้งานสำคัญสามารถดำเนินต่อไปได้อย่างต่อเนื่อง บริษัทต้องจัดให้มี BCP ที่กำหนดไว้เป็นลายลักษณ์อักษรและได้รับอนุมัติจากคณะกรรมการบริษัท หรือคณะทำงานที่ได้รับมอบหมาย โดยควรจัดเก็บ BCP ดังกล่าวไว้ทั้งในและนอกสถานที่ทำการ

BCP จะต้องครอบคลุมทุกงานสำคัญของบริษัทฯ ตลอดจนระบบงานที่สำคัญที่บริษัทฯ ใช้บริการจากผู้ให้บริการ (Service Provider) นอกจากนี้ บริษัทฯ ควรกำหนดรายละเอียดวิธีปฏิบัติไว้ใน BCP ให้เหมาะสมกับขนาดและความซับซ้อนของธุรกิจและครอบคลุมการหยุดชะงักที่อาจเกิดขึ้นทุกสถานการณ์ รวมทั้งกรณีเกิดเหตุฉุกเฉินเป็นเวลานานหรือส่งผลเสียหายครอบคลุมพื้นที่ในวงกว้าง เช่น การเกิดโรคระบาด การไฟฟ้า หรือการสื่อสารขัดข้องในหลายพื้นที่ เป็นต้น โดยให้ทุกหน่วยงานมีส่วนร่วมในการจัดทำ BCP เพื่อรองรับงานสำคัญของตนเอง ทั้งนี้ BCP ต้องมีรายละเอียดอย่างน้อย ดังนี้

(1) <u>ขั้นตอนการปฏิบัติงานและผู้รับผิดชอบ</u> เพื่อให้บริษัทฯ สามารถกลับมาดำเนินงานสำคัญได้ตามระยะเวลาที่กำหนดหลังจากเกิดการหยุดชะงักการดำเนินงาน บริษัทฯ ต้องกำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบของผู้ปฏิบัติงานแต่ละรายอย่างชัดเจน และจัดให้มีการสื่อสารและซักซ้อมความเข้าใจถึงหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติ ตลอดจนกำหนดรายละเอียดวิธีปฏิบัติงานที่สามารถเข้าใจและปฏิบัติตามได้ว่าต้องปฏิบัติงานอะไร อย่างไร เมื่อไรและที่ไหน

(2) <u>วิธีการและช่องทางติดต่อสื่อสารกับผู้เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกบริษัท</u> บริษัทฯ ต้องกำหนดวิธีการและช่องทางติดต่อสื่อสาร รายชื่อผู้เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกบริษัทฯ ผู้รับผิดชอบการติดต่อสื่อสาร รวมทั้งรายละเอียดข้อมูลที่จะเปิดเผยแก่ผู้เกี่ยวข้องอย่างชัดเจน บริษัทฯ ควรจัดทำผังการติดต่อพนักงาน และจัดทำรายชื่อลูกค้า ผู้ให้บริการหลักและผู้เกี่ยวข้องอื่น ๆ รวมถึงข้อมูลที่สามารถใช้

ในการติดต่อ เช่น หมายเลขโทรศัพท์สำนักงาน หมายเลขโทรศัพท์เคลื่อนที่ หรือ E-mail เป็นต้น โดยบริษัทฯ ต้องปรับปรุงรายชื่อและข้อมูลที่ใช้ในการติดต่อให้เป็นปัจจุบันอยู่เสมอ นอกจากนี้บริษัทฯ ควรกำหนดช่องทางการสื่อสารเพิ่มเติม เช่น เว็บไซต์บริษัท Intranet หรือการเผยแพร่ผ่านสื่อต่างๆ เป็นต้น

(3) ทรัพยากรที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงาน บริษัทฯ ควรจัดเตรียมหรือจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน เช่น การจัดหาหรือกำหนดบุคลากรที่จะปฏิบัติงานแทนทั้งระดับพนักงานและผู้บริหาร แหล่งเงินทุน อุปกรณ์สำนักงาน ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นต้น

(4) การจัดตั้งศูนย์ปฏิบัติงานสำรอง (Alternate Site) เพื่อป้องกันผลกระทบจากเหตุฉุกเฉินที่เกิดขึ้นเป็นบริเวณกว้าง บริษัทอาจจัดให้มีศูนย์ปฏิบัติงานสำรองเพื่อรองรับการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยศูนย์ปฏิบัติงานดังกล่าวไม่ควรใช้สาธารณูปโภคแหล่งเดียวกันกับสถานที่ทำการหลัก รวมทั้งควรจัดให้สามารถรองรับปริมาณงานสำคัญหรือการเกิดเหตุฉุกเฉินเป็นระยะเวลานานได้ นอกจากนี้ ศูนย์ปฏิบัติงานสำรองควรมีความพร้อมที่จะปฏิบัติงานทันทีที่เกิดเหตุฉุกเฉินหรือภายในระยะเวลาที่กำหนดไว้ (Recovery Time Objectives) กรณีที่บริษัทฯ ไม่มีการจัดให้มีศูนย์ปฏิบัติการสำรอง บริษัทฯ ควรมีแนวทางการปฏิบัติงานอื่น ที่สามารถรองรับการดำเนินงานอย่างต่อเนื่องได้ ทั้งนี้ บริษัทฯ สามารถพิจารณาให้พนักงานปฏิบัติงานจากที่บ้านได้ เพื่อให้สอดรับกับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในรูปแบบ on Cloud

5.5 การติดต่อสื่อสารกับผู้เกี่ยวข้อง (Communication)

เพื่อป้องกันและลดความตระหนกของผู้เกี่ยวข้องและสาธารณชน รวมทั้งสามารถแจ้งเหตุแก่หน่วยงานกำกับดูแลได้ทันท่วงที บริษัทฯ ต้องวางแผนการติดต่อสื่อสารกับผู้เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกบริษัทฯ ให้สอดคล้องกับผลกระทบที่เกิด หากผลกระทบที่กล่าวส่งผลอย่างมีนัยสำคัญต่อลูกค้าหรือผู้เกี่ยวข้อง เช่น งานโอนกรรมสิทธิ์งานจัดซื้อจัดจ้าง งานด้านการเบิกจ่าย และงานด้านการขาย เป็นต้น บริษัทฯ ต้องแจ้งหรือประชาสัมพันธ์ให้ลูกค้าหรือผู้เกี่ยวข้องทราบถึงเหตุฉุกเฉิน ผลกระทบที่เกิดขึ้น ช่องทางที่ลูกค้าหรือผู้เกี่ยวข้องจะสามารถติดต่อขอซื้อสินค้าหรือใช้บริการ หรือสื่อสารกับบริษัทฯ ได้ตลอดระยะเวลาที่เกิดเหตุฉุกเฉิน และมาตรการดำเนินการของบริษัทให้ทั่วถึงกันโดยเร็ว รวมทั้งต้องสื่อสารเป็นระยะให้เห็นถึงความคืบหน้าของการดำเนินการหากเกิดเหตุฉุกเฉินเป็นเวลานาน

กรณีที่มีการหยุดการให้บริการของงานสำคัญหรือเกิดเหตุฉุกเฉินซึ่งส่งผลกระทบต่อลูกค้าของบริษัทฯ อย่างมีนัยสำคัญ บริษัทฯ ต้องแจ้งต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยเร็วและไม่เกินวันทำการถัดไป พร้อมทั้งรายงานรายละเอียดของเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น ขั้นตอนการดำเนินการและระยะเวลาที่ใช้หรือคาดว่าจะใช้ในการแก้ไขปัญหา โดยให้บริษัทฯ แจ้งต่อเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลรับผิดชอบของบริษัทฯ

5.6 การทดสอบและประเมิน BCP (Training, Exercising and Maintaining)

บริษัทฯ ควรจัดให้มีการอบรมและประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับ BCP แก่ผู้เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกอย่างสม่ำเสมอ พร้อมทั้งต้องทดสอบ BCP ให้สอดคล้องกับสถานการณ์จริงในปัจจุบัน โดยเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบทุกระดับต้องมีส่วนร่วมในการทดสอบ และจัดให้มีการทดสอบ BCP ของงานที่สำคัญอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง หรือเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงอย่างมีนัยสำคัญ โดยบริษัทฯ ควรกำหนดขอบเขตการทดสอบให้เพียงพอเพื่อให้มั่นใจว่าบริษัทฯ สามารถดำเนินงานตาม BCP ได้อย่างถูกต้องและได้ผลตามที่คาดหวังไว้

ในการทดสอบและประเมิน BCP บริษัทฯ ควรกำหนดสถานการณ์จำลองซึ่งอาจแตกต่างกันในการทดสอบแต่ละครั้ง เช่น สถานการณ์การเกิดน้ำท่วม แผ่นดินไหว การลอบวางระเบิด การเดินขบวนประท้วง โรคระบาด เป็นต้น เพื่อทดสอบความสามารถของ BCP ในการรองรับการดำเนินการอย่างต่อเนื่องในการเกิดเหตุการณ์ต่าง ๆ โดยบริษัทฯ อาจพิจารณาจากสถานการณ์ในปัจจุบัน ผลการทดสอบที่ผ่านมา หรือผลกระทบที่อาจเกิด เป็นต้น โดยการทดสอบและการประเมินต้องครอบคลุมอย่างน้อยในเรื่อง ดังต่อไปนี้

(1) ขั้นตอนการติดต่อสื่อสารกับผู้เกี่ยวข้อง ความถูกต้องและทันสมัยของรายชื่อและข้อมูลที่ใช้ในการติดต่อ

(2) ขั้นตอนการอพยพพนักงานหรือการเคลื่อนย้ายพนักงานไปยังสถานที่ที่กำหนดไว้

(3) ขั้นตอนการปฏิบัติงานตามปกติตั้งแต่เริ่มต้นจนจบกระบวนการของงานสำคัญ เช่น งานโอนกรรมสิทธิ์ งานจัดซื้อจัดจ้าง งานด้านการเบิกจ่าย และงานด้านการขาย เป็นต้น

(4) ความพร้อมของระบบคอมพิวเตอร์เครือข่าย อุปกรณ์ต่างๆ และการสำรองและกู้คืนข้อมูลสำคัญ โดยสามารถกู้คืนข้อมูลล่าสุดตามที่กำหนดไว้จากอุปกรณ์หรือสถานที่จัดเก็บได้

(5) ความพร้อมของศูนย์ปฏิบัติงานสำรอง (ถ้ามี) ศูนย์ปฏิบัติงานสำรองสามารถรองรับการเข้าไปปฏิบัติงานได้ทันทีหรือภายในระยะเวลาที่กำหนด

เพื่อปรับปรุง BCP ให้เหมาะสมและสอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน บริษัทฯ ต้องทบทวน BCP ทั้งในระดับหน่วยงานและองค์กร และเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงอย่างมีนัยสำคัญบริษัทฯ ต้องจัดเก็บเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการทดสอบให้ครบถ้วนและเป็นปัจจุบัน ดังนี้

1. แผนที่ใช้ในการทดสอบ
2. สรุปผลการทดสอบ
3. สรุปการทบทวนแผน

6 การทบทวนนโยบาย

ให้คณะบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจทบทวนนโยบายฉบับนี้อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง และในกรณีที่มีการเปลี่ยนแปลงให้นำเสนอต่อคณะกรรมการบริษัท เพื่อพิจารณาอนุมัติ

CONFIDENTIAL

เพื่อให้ทราบโดยทั่วกันและยึดถือปฏิบัติให้เป็นไปในแนวทางเดียวกัน จึงประกาศใช้นโยบายการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ

นโยบายนี้มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 14 ธันวาคม 2567

ลงชื่อ _____

(นายศิริพล ยอดเมืองเจริญ)

ประธานคณะกรรมการบริษัท

บริษัท บางกอก แอสเซท อินเตอร์กรุ๊ป จำกัด (มหาชน)

CONFIDENTIAL