



ประกาศการประปานครหลวง
เรื่อง นโยบายและแนวปฏิบัติในการจัดทำแผนฉุกเฉินด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและไซเบอร์
ของการประปานครหลวง
.....

โดยที่เป็นการสมควรปรับปรุงนโยบายและแนวปฏิบัติในการจัดทำแผนฉุกเฉินด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและไซเบอร์ของการประปานครหลวง

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๓๓ (๒) แห่งพระราชบัญญัติการประปานครหลวง พ.ศ.๒๕๑๐ จึงกำหนดนโยบายและแนวปฏิบัติในการจัดทำแผนฉุกเฉินด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและไซเบอร์ของการประปานครหลวง ไว้ดังต่อไปนี้

ข้อ ๑. ประกาศนี้ เรียกว่า “ประกาศการประปานครหลวง เรื่อง นโยบายและแนวปฏิบัติในการจัดทำแผนฉุกเฉินด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและไซเบอร์ของการประปานครหลวง”

ข้อ ๒. ประกาศนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๘ เป็นต้นไป

ข้อ ๓. ให้ยกเลิกประกาศการประปานครหลวง เรื่อง นโยบายและแนวปฏิบัติในการจัดทำแผนฉุกเฉินด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ประกาศ ณ วันที่ ๒๘ สิงหาคม ๒๕๖๖

ข้อ ๔. ในประกาศนี้

“การจัดทำแผนฉุกเฉินด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและไซเบอร์” หมายถึงการจัดทำแนวทางรองรับเหตุการณ์ผิดปกติที่ระบบเกิดหยุดชะงักหรือเกิดความเสียหายโดยที่กิจการของการประปานครหลวง ดำเนินการต่อไปได้อย่างต่อเนื่องและสามารถกู้คืนระบบให้กลับคืนสู่สภาพปกติภายในระยะเวลาที่ยอมรับได้

ข้อ ๕. วัตถุประสงค์

๕.๑ เพื่อเป็นแนวปฏิบัติในการกำหนดกระบวนการจัดทำแผนฉุกเฉินด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและไซเบอร์ที่มีประสิทธิภาพ ในการเตรียมรองรับเหตุการณ์และลดผลกระทบต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้น รวมถึงการฟื้นฟูระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของการประปานครหลวง ให้กลับคืนสู่สภาพปกติได้ภายในระยะเวลาที่เหมาะสม

๕.๒ เพื่อให้การประปานครหลวงสามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างต่อเนื่องหรือได้รับผลกระทบน้อยที่สุดจากเหตุการณ์หยุดชะงัก อันเป็นการสร้างความเชื่อมั่นให้กับลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ในการให้บริการของการประปานครหลวง

๕.๓ เพื่อให้แผนฉุกเฉินด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นส่วนหนึ่งของแผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (Business Continuity Plan) ของการประปานครหลวง ซึ่งเป็นแผนงานในการทำให้ธุรกิจดำเนินไปได้อย่างต่อเนื่อง และกลับคืนสู่สภาพที่สามารถดำเนินต่อไปได้ในกรณีที่เกิดเหตุการณ์ฉุกเฉิน โดยมีรายละเอียดที่ครอบคลุมปัจจัยการดำเนินธุรกิจของการประปานครหลวง เช่น สถานที่ อุปกรณ์ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ระบบเครือข่ายสื่อสาร และบุคลากร เป็นต้น

ข้อ ๖. นโยบายและแนวปฏิบัติในการจัดทำแผนฉุกเฉินด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและไซเบอร์ของการประปานครหลวง มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

๖.๑ มีการจัดทำแผนฉุกเฉินด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและไซเบอร์อย่างเป็นลายลักษณ์อักษรที่ได้รับการอนุมัติจากคณะกรรมการ โดยจัดให้มีการทบทวนอย่างน้อยปีละ ๑ ครั้ง หรือเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงอย่างมีนัยสำคัญ

๖.๒ จัดให้มีคณะทำงานหรือหน่วยงานที่รับผิดชอบในการจัดทำแผนฉุกเฉินด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและไซเบอร์ไว้อย่างเป็นลายลักษณ์อักษร โดยมีผู้บริหารและพนักงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องเข้าร่วม

๖.๓ การจัดทำแผนฉุกเฉินด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและไซเบอร์ ต้องสอดคล้องกับปริมาณงาน ความซับซ้อนของเทคโนโลยีสารสนเทศ เหตุการณ์ความเสียหายต่าง ๆ และความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องในการดำเนินธุรกิจของการประปานครหลวง

๖.๔ กระบวนการจัดทำแผนฉุกเฉินด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการบริหารความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์เป็นไปตามมาตรฐานสากล ครอบคลุมการดำเนินการดังนี้

๖.๔.๑ การประเมินความเสี่ยง (Risk Assessment) สามารถระบุเหตุการณ์ความเสี่ยง ซึ่งส่งผลกระทบต่อการหยุดชะงักของกระบวนการและระบบเทคโนโลยีสารสนเทศโดยมีแนวทางดำเนินการอย่างเหมาะสมเพียงพอ

๖.๔.๒ การวิเคราะห์ผลกระทบทางธุรกิจ (Business Impact Analysis) เพื่อให้ทราบถึงความสำคัญของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีผลต่อการดำเนินธุรกิจของการประปานครหลวง รวมถึงผลกระทบจากการหยุดชะงักและความเชื่อมโยงของการดำเนินธุรกิจกับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น วิเคราะห์ผลกระทบ ที่เกิดจากการหยุดชะงักของเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยคำนึงถึงเป้าหมายระยะเวลาสูงสุดที่ยอมให้ธุรกิจหยุดชะงัก (Maximum Tolerance Period of Disruption: MTPD) และกำหนดเป้าหมาย ระยะเวลาในการกู้คืนระบบ (Recovery Time Objective: RTO) และเป้าหมายระยะเวลาสูงสุดที่ยอมให้ข้อมูลเสียหาย (Recovery Point Objective: RPO)

๖.๔.๓ การจัดลำดับความสำคัญของระบบงานสารสนเทศ

๖.๔.๔ การกำหนดกลยุทธ์ความต่อเนื่องทางธุรกิจและการแก้ปัญหา

๖.๔.๕ แผนฉุกเฉินด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและไซเบอร์ ครอบคลุมดังนี้

๑) ชื่อแผน วัตถุประสงค์ ขอบเขต และความสัมพันธ์กับแผนอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง
๒) ผังโครงสร้างของการบังคับบัญชาในการดำเนินงานตามแผน ผู้ปฏิบัติหน้าที่และความรับผิดชอบ รวมถึงการบันทึกการเปลี่ยนแปลงของแผน

๓) รายละเอียดของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น โครงสร้างสถาปัตยกรรม แผนภาพระบบเครือข่ายสื่อสาร เป็นต้น

๔) ขั้นตอนในการประกาศใช้แผนฉุกเฉินด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและไซเบอร์ การตอบสนองต่อเหตุการณ์ฉุกเฉินและแผนการสื่อสารให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับทราบ

๕) ขั้นตอนในการดำเนินการกู้คืนระบบ ควรระบุรายละเอียดอย่างชัดเจน และเพียงพอเพื่อให้สามารถใช้เป็น Checklist ควบคุมไม่ให้มีการข้ามหรือละเลยขั้นตอนที่กำหนด

๖) ขั้นตอนในการกลับคืนสู่ภาวะปกติ (Return To Normal) และการประกาศยกเลิกแผนฉุกเฉินด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและไซเบอร์

๗) แผนฉุกเฉินด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและไซเบอร์ พร้อมเอกสารประกอบการทำงานภายใต้แผนฉุกเฉินด้านเทคโนโลยีสารสนเทศควรจัดเก็บไว้ในสถานที่ปลอดภัยและมีความพร้อมใช้ในสถานที่ปฏิบัติงานหลักและสำรอง

๖.๔.๖ การสื่อสารและการฝึกอบรมแผนฉุกเฉินด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและไซเบอร์ ต้องจัดให้มีการสื่อสารแผนฯ หรือจัดให้มีการฝึกอบรมแก่ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

๖.๔.๗ ในการสื่อสารแผนฉุกเฉินด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและไซเบอร์ ต้องมีการระบุแนวทางการสื่อสารที่ชัดเจนให้ผู้บริหาร และพนักงานทุกคนที่มีส่วนเกี่ยวข้องได้รับทราบถึงรายละเอียดในการจัดทำแผน ขั้นตอนการดำเนินงานตามแผน

๖.๔.๘ จัดให้มีการฝึกอบรมแก่ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการดำเนินงานตามแผนอย่างน้อยปีละ ๑ ครั้ง โดยครอบคลุมวัตถุประสงค์ของแผน ขั้นตอนการปฏิบัติงานตามแผนการประสานงานและการสื่อสารกันระหว่างกลุ่ม ขั้นตอนในการรายงานและคำรับผิดชอบของแต่ละบุคคล เป็นต้น

๖.๔.๙ จัดให้มีแผนงานเพื่อทดสอบแผนฉุกเฉินด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและไซเบอร์ประจำปี โดยมีรายละเอียดอย่างน้อยครอบคลุมสถานการณ์จำลอง รูปแบบการทดสอบ วัน เวลา สถานที่ในการทดสอบและบทบาทหน้าที่ของผู้ที่เกี่ยวข้อง

๖.๔.๑๐ จัดให้มีการทบทวนและปรับปรุงแผนฉุกเฉินด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและไซเบอร์ อย่างน้อย ปีละ ๑ ครั้ง และเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงอย่างมีนัยสำคัญ เช่น การเปลี่ยนแปลงบุคลากรที่มีหน้าที่รับผิดชอบในการดำเนินงานตามแผน การเปลี่ยนสภาพแวดล้อมของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นต้น เพื่อให้แผนฉุกเฉินด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นปัจจุบัน

ข้อ ๗. หน้าที่รับผิดชอบ

๗.๑ คณะกรรมการ

๗.๑.๑ กำหนดนโยบายและแนวทางในการจัดทำแผนฉุกเฉินด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและไซเบอร์ ที่เป็นลายลักษณ์อักษรและกำหนดให้มีคณะทำงานที่รับผิดชอบในการดำเนินการจัดทำแผนฉุกเฉินด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและไซเบอร์ ให้เป็นไปตามนโยบายและแนวทางที่ได้กำหนดไว้ เพื่อเสนอให้คณะกรรมการการประปานครหลวง พิจารณออนุมัติใช้เป็นแผนในการดำเนินการ

๗.๑.๒ ติดตามดูแลให้พนักงานและผู้ที่เกี่ยวข้องปฏิบัติงานตามแผนฉุกเฉินด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและไซเบอร์อย่างเหมาะสมและจัดให้มีการประเมินประสิทธิผลของนโยบายและแนวทางในการจัดทำแผนฯ อย่างน้อยปีละ ๑ ครั้ง รวมถึงเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงนโยบายหรือระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่สำคัญ

๗.๒ ผู้บริหาร

๗.๒.๑ สนับสนุน ผลักดันการดำเนินงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามนโยบาย โดยจัดให้มีกลยุทธ์แนวทางบริหารงาน ตัวชี้วัดและแผนงาน รวมถึงโครงสร้างผู้รับผิดชอบ เพื่อเป็นผู้แทนผู้บริหาร ในการดำเนินงานจัดทำแผนฉุกเฉินด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและไซเบอร์ เช่น คณะกรรมการ คณะทำงาน หน่วยงาน รับผิดชอบ เป็นต้น

๗.๒.๒ สื่อสาร ถ่ายทอดและเผยแพร่ นโยบายอย่างทั่วถึง เพื่อสร้างการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการนำไปปฏิบัติและปรับปรุงการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง

๗.๒.๓ ส่งเสริม สนับสนุนความรู้ ความเข้าใจแก่ผู้ปฏิบัติงาน

๗.๒.๔ ติดตามและทบทวนผลการดำเนินงาน รวมถึงพิจารณาการรายงานผลการดำเนินงานตามนโยบาย ก่อนนำเสนอคณะกรรมการ

๗.๓ พนักงาน

๗.๓.๑ ศึกษาทำความเข้าใจเกี่ยวกับนโยบายและเป้าหมายในการจัดทำแผนฉุกเฉินด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและไซเบอร์

๗.๓.๒ รับทราบและปฏิบัติตามนโยบายและแนวปฏิบัติ เพื่อให้การประปานครหลวง บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดและนโยบายในการจัดทำแผนฉุกเฉินด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและไซเบอร์

๗.๔ หน่วยงานรับผิดชอบ : คณะทำงานจัดทำแผนความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Plan : BCP) ด้านเทคโนโลยีดิจิทัล

๗.๔.๑ สื่อสาร ให้คำปรึกษา แนะนำ จัดทำเอกสารสนับสนุน คู่มือแนวปฏิบัติ เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานตามนโยบาย

๗.๔.๒ จัดทำแผนฉุกเฉินด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและไซเบอร์ โดยต้องมีการประเมินและวิเคราะห์ความเสี่ยงที่มีผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจ เพื่อจัดลำดับความสำคัญของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และกำหนดเป้าหมายการกู้ระบบและภารกิจหลักให้กลับคืนมาได้ภายในระยะเวลาที่ยอมรับได้ เพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการดำเนินธุรกิจของ การประปานครหลวง

๗.๔.๓ กำหนดให้มีการสื่อสาร อบรมแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องอย่างครบถ้วน

๗.๔.๔ ฝึกซ้อม ทดสอบ พร้อมทั้งปรับปรุงแผนฉุกเฉินด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและไซเบอร์ เป็นประจำอย่างน้อยปีละ ๑ ครั้ง ให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมของการดำเนินธุรกิจ เพื่อเตรียมพร้อมดำเนินการ เมื่อสถานการณ์เปลี่ยนแปลงไป

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๑ สิงหาคม พ.ศ.๒๕๖๘



(นางสาวสุรรา ทวิชศรี)

ผู้ว่าการการประปานครหลวง

ที่ กกล.ว ๑๗/๒ /๒๕๖๘

เรียน หน่วยงานต่าง ๆ

เพื่อโปรดทราบ



(นางสาวชนิสสา พัฒน์เจียร)

ผู้อำนวยการกองกลาง.