

Document Summary

Title: AOT Business Continuity Plan (BCP) for Information Communication and Technology (ICT) at Suvarnabhumi Airport

Table of contents

	Page
1. Definitions	7
2. Scope	9
3. Recovery Time Objective (RTO)	10
4. Business continuity management structure	11
5. Roles and responsibilities	12
6. Overview of BCP implementation	14
6.1. Sequence of BCP implementation	14
6.2. Operation in case main AOT's main business and ICT are affected	15
6.3. Operation in case ICT is affected	16
7. Incident management	17
7.1. Incident management procedures	17
7.2. Details of incident management procedures	19
8. Harm and affected resource list	24
9. Work flow solution and action plan	27
9.1. Solution 1 – assembly, protest, terrorism, conflagration at AIMS building	27
9.1.1. Procedure	27
9.1.2. Details of procedure	30
9.2. Solution 2 – assembly, protest, terrorism, conflagration at Concourse D	51
9.2.1. Procedure	51
9.2.2. Details of procedure	53
9.3. Solution 3 – assembly, protest, terrorism, conflagration at Concourse A	66
9.3.1. Procedure	66
9.3.2. Details of procedure	69
9.4. Solution 4 – error network system/ host computer/ work system at AIMS building	83
9.4.1. Procedure	83
9.4.2. Details of procedure	86
9.5. Solution 5 – error network system/ host computer/ work system at Concourse D	98
9.5.1. Procedure	98
9.5.2. Details of procedure	100
9.6. Solution 6 – error host computer/ work system at Concourse A	113
9.6.1. Procedure	113
9.6.2. Details of procedure	116
10. Business recovery procedure and plan	131
10.1. Business recovery procedures	131
10.2. Details of business recovery procedure and plan	132

Table of contents

	Page
11. Related documents	135
Attachment A: Resource preparation	137
1. Employees	137
2. Resources to be prepared	137
3. ICT BCP Team	139
Attachment B: Resource requirements from	141
1. Employees	141
2. Coordinator contact channels	141
2.1. Examples of message communicating the announcement of BCP implementation	141
Attachment C: Resource requirements from	143
1. Employees	143
2. Documents (e.g. Operation Manual)	144
3. Alternative areas	145
4. Facilitating tools	145
5. System supporting main information system operation	146
6. External service providers	147
Attachment D: Resource requirements from	150
1. Employees	150
2. Documents (e.g. Operation Manual)	151
3. Alternative areas	153
4. Facilitating tools	154
5. System supporting main information system operation	155
6. External service providers	156
7. System users	157
Attachment E: Resource requirements from	160
1. Employees	160
2. Documents (e.g. Operation Manual)	161
3. Alternative areas	161
4. Facilitating tools	162
5. System supporting main information system operation	162
6. External service providers	163
7. System users	164
Attachment F: Map	165
Attachment G: Incident record form	166



Standard Operation Procedure


แผนความต่อเนื่องทางธุรกิจ

(Business Continuity Plan: BCP)

สำหรับบริการเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารหลัก
ที่ติดตั้ง ณ ทสภ.

Document No:


Revision 01

	แผนความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Plan)	เลขที่เอกสาร:	
		แก้ไขครั้งที่:	01
ระบบการบริหารความต่อเนื่อง ทางธุรกิจด้าน ICT	ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ	วันที่บังคับใช้:	07 ธ.ค. 59
		หน้า (4) ของ (166) หน้า	

สารบัญ


หน้า

1. คำจำกัดความ (Definition).....	7
2. ขอบเขต (Scope).....	9
3. ระยะเวลาเป้าหมายในการฟื้นคืนสภาพ (RTO)	10
4. โครงสร้างการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ สทกส.....	11
5. บทบาทและความรับผิดชอบ (Roles and Responsibilities)	12
6. ภาพรวมการใช้แผนความต่อเนื่องทางธุรกิจ.....	14
6.1 ลำดับการใช้แผนความต่อเนื่องทางธุรกิจ	14
6.2 การดำเนินงานกรณีเกิดผลกระทบต่อธุรกิจหลักขององค์กรและระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ..	15
6.3 การดำเนินงานกรณีเกิดผลกระทบต่อระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	16
7. การปฏิบัติสำหรับตอบสนองหรือการจัดการอุบัติการณ์ (Incident Management).....	17
7.1 ขั้นตอนการปฏิบัติสำหรับตอบสนองหรือการจัดการอุบัติการณ์.....	17
7.2 รายละเอียดขั้นตอนการปฏิบัติสำหรับตอบสนองหรือการจัดการอุบัติการณ์	19
8. รายการภัยคุกคามและทรัพยากรที่ได้รับผลกระทบ	24
9. แนวทางการดำเนินงานและขั้นตอนปฏิบัติ (Work Flow Solution and Action Plan)	27
9.1 แนวทางปฏิบัติที่ 1 ชุมชุมประท้วง ก่อการร้าย เพลิงไหม้อาคาร AIMS	27
9.1.1 ขั้นตอนแนวทางปฏิบัติ	27
9.1.2 รายละเอียดขั้นตอนแนวทางปฏิบัติที่ 1	30
9.2 แนวทางปฏิบัติที่ 2 ชุมชุมประท้วง ก่อการร้าย เพลิงไหม้ Concourse D	51
9.2.1 ขั้นตอนแนวทางปฏิบัติ.....	51
9.2.2 รายละเอียดขั้นตอนแนวทางปฏิบัติที่ 2.....	53
9.3 แนวทางปฏิบัติที่ 3 ชุมชุมประท้วง ก่อการร้าย เพลิงไหม้ Concourse A	66
9.3.1 ขั้นตอนแนวทางปฏิบัติ	66
9.3.2 รายละเอียดขั้นตอนแนวทางปฏิบัติที่ 3	69

	แผนความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Plan)	เลขที่เอกสาร:	
		แก้ไขครั้งที่:	01
	ระบบการบริหารความต่อเนื่อง ทางธุรกิจด้าน ICT	วันที่บังคับใช้:	07 ธ.ค. 59
		หน้า (5) ของ (166) หน้า	

หน้า

9.4 แนวทางปฏิบัติที่ 4 ระบบเครือข่าย / เครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย / ระบบงานจัดซื้อที่อาคาร AIMS	83
9.4.1 ขั้นตอนแนวทางปฏิบัติ	83
9.4.2 รายละเอียดขั้นตอนแนวทางปฏิบัติที่ 4	86
9.5 แนวทางปฏิบัติที่ 5 ระบบเครือข่าย / เครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย / ระบบงานจัดซื้อที่ Concourse D	98
9.5.1 ขั้นตอนแนวทางปฏิบัติ	98
9.5.2 รายละเอียดขั้นตอนแนวทางปฏิบัติที่ 5	100
9.6 แนวทางปฏิบัติที่ 6 เครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย / ระบบงานจัดซื้อที่ Concourse A	113
9.6.1 ขั้นตอนแนวทางปฏิบัติ	113
9.6.2 รายละเอียดขั้นตอนแนวทางปฏิบัติที่ 6	116
10. การปฏิบัติและแผนงานสำหรับการฟื้นฟูสู่สภาวะปกติ (Business Recovery Procedure and Plan)	131
10.1 ขั้นตอนแนวทางปฏิบัติสำหรับการฟื้นฟูสู่สภาวะปกติ	131
10.2 รายละเอียดขั้นตอนการปฏิบัติและแผนงานสำหรับการฟื้นฟูสู่สภาวะปกติ	132
11. เอกสารที่เกี่ยวข้อง (Related Document)	135
ภาคผนวก ก : การจัดเตรียมทรัพยากร (Resource Preparation)	137
1. พนักงาน	137
2. ทรัพยากรที่ สรอ.ฟรค. และ สอม.ฟสส. ต้องจัดเตรียม	137
3. คณะทำงานความต่อเนื่องทางธุรกิจ สทกส. (ICT BCP Team)	139
ภาคผนวก ข : ทรัพยากรที่จำเป็น (Resource requirements) ฝกท.	141
1. พนักงาน	141
2. ช่องทางการติดต่อผู้ประสานงาน	141
2.1 ตัวอย่างข้อความในการสื่อสารการประกาศใช้แผนความต่อเนื่องทางธุรกิจ	141
ภาคผนวก ค : ทรัพยากรที่จำเป็น (Resource requirements) ฝรค.	143
1. พนักงาน	143
2. เอกสาร (เช่น คู่มือการปฏิบัติงาน เป็นต้น)	144
3. สถานที่สำรอง	145
4. อุปกรณ์อำนวยความสะดวก	145

	แผนความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Plan)	เลขที่เอกสาร:	
		แก้ไขครั้งที่:	01
ระบบการบริหารความต่อเนื่อง ทางธุรกิจด้าน ICT	ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ	วันที่บังคับใช้:	07 ธ.ค. 59
		หน้า (6) ของ (166) หน้า	

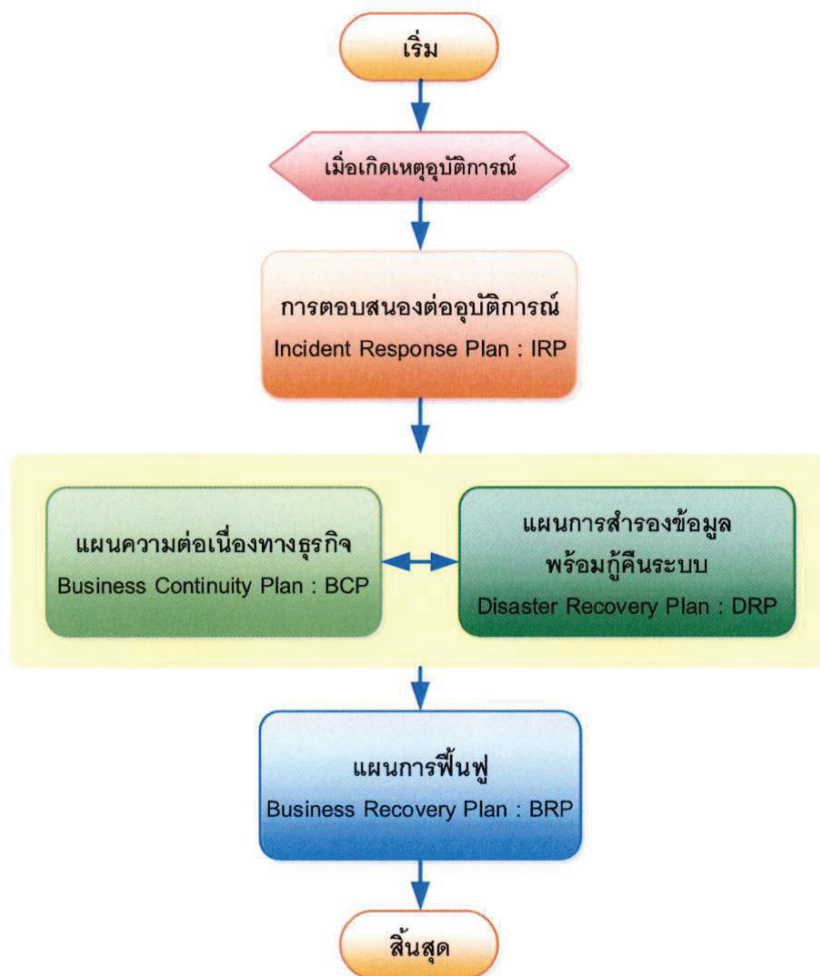
หน้า


5. ระบบที่สนับสนุนการทำงานของระบบสารสนเทศหลัก.....	146
6. ผู้ให้บริการภายนอก.....	147
ภาคผนวก ง : ทรัพยากรที่จำเป็น (Resource requirements) ฝรศ.....	150
1. พนักงาน	150
2. เอกสาร (เช่น คู่มือการปฏิบัติงาน เป็นต้น)	151
3. สถานที่สำรอง.....	153
4. อุปกรณ์อำนวยความสะดวก.....	154
5. ระบบที่สนับสนุนการทำงานของระบบสารสนเทศหลัก.....	155
6. ผู้ให้บริการภายนอก.....	156
7. ผู้ใช้บริการระบบ	157
ภาคผนวก จ : ทรัพยากรที่จำเป็น (Resource requirements) ฝสส.....	160
1. พนักงาน	160
2. เอกสาร (เช่น คู่มือการปฏิบัติงาน เป็นต้น)	161
3. สถานที่สำรอง.....	161
4. อุปกรณ์อำนวยความสะดวก.....	162
5. ระบบที่สนับสนุนการทำงานของระบบสารสนเทศหลัก.....	162
6. ผู้ให้บริการภายนอก.....	163
7. ผู้ใช้บริการระบบ	164
ภาคผนวก ฉ : แผนที่การเดินทาง (Map).....	165
ภาคผนวก ช : แบบฟอร์มบันทึกอุบัติการณ์.....	166

 ระบบการบริหารความต่อเนื่อง ทางธุรกิจด้าน ICT	แผนความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continnuity Plan) ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ	เลขที่เอกสาร:	
		แก้ไขครั้งที่:	01
		วันที่บังคับใช้:	07 ธ.ค. 59
		หน้า (14) ของ (166) หน้า	

6. ภาพรวมการใช้แผนความต่อเนื่องทางธุรกิจ

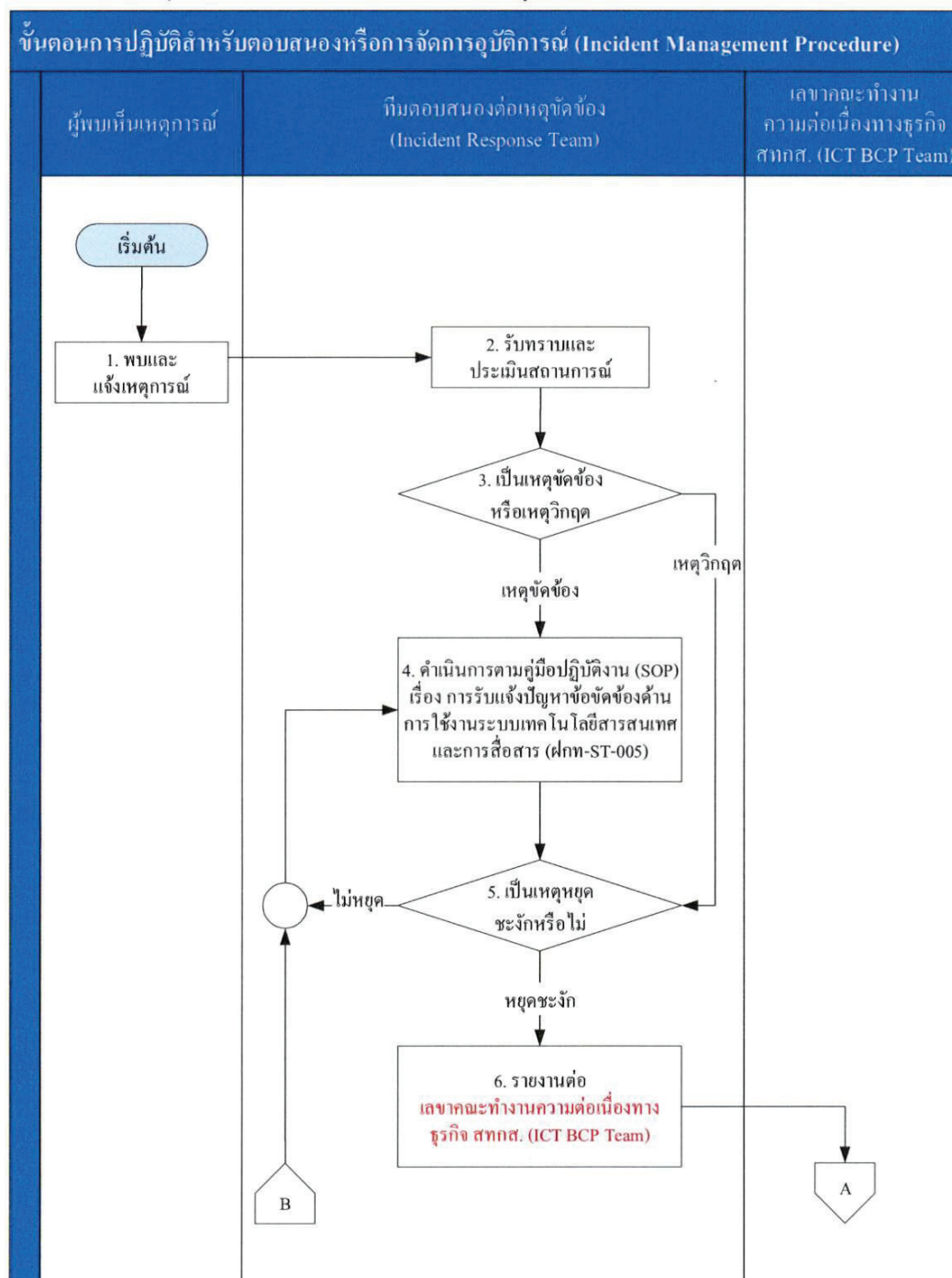
6.1 ลำดับการใช้แผนความต่อเนื่องทางธุรกิจ



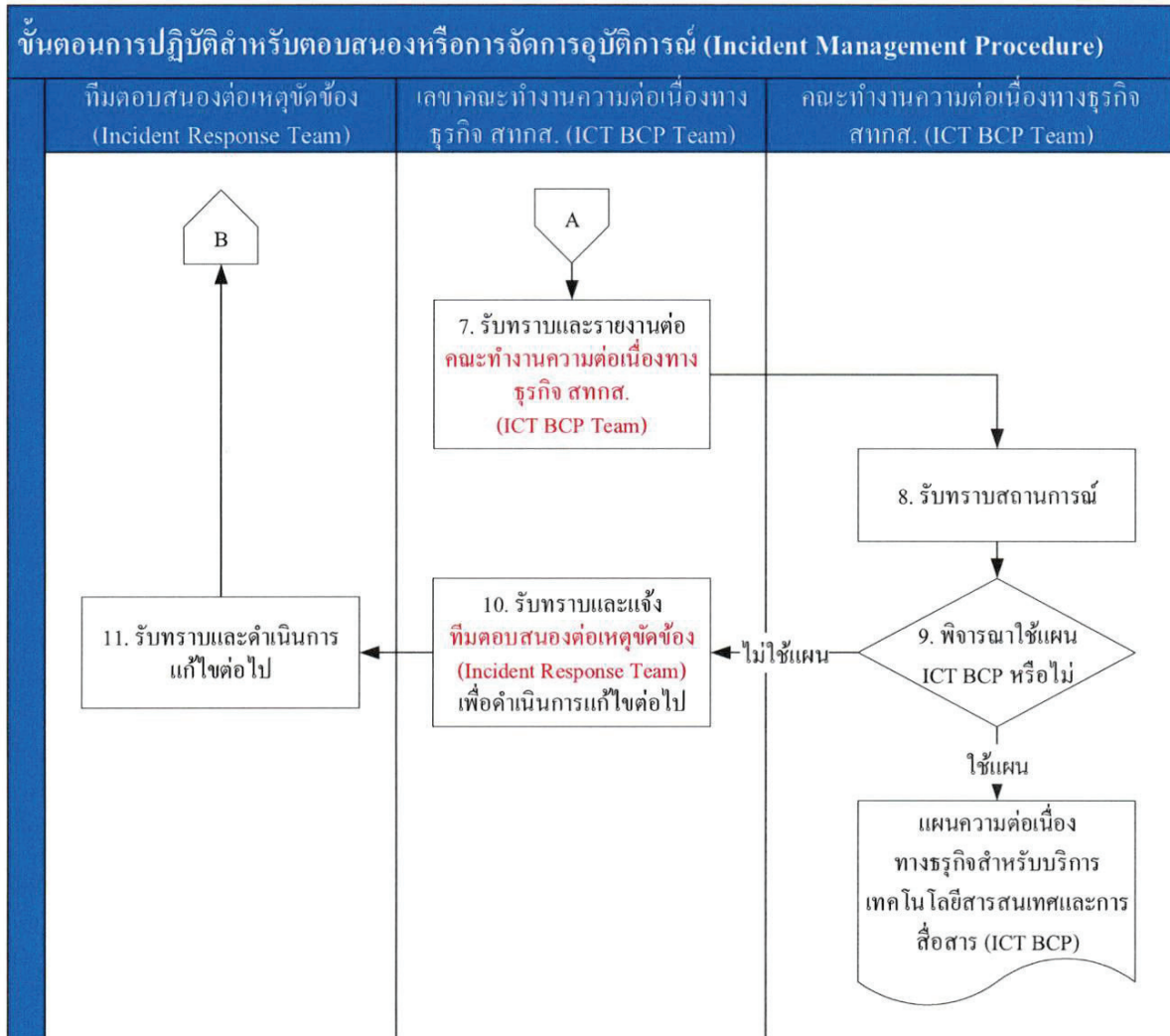
	แผนความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Plan)	เลขที่เอกสาร:	
		แก้ไขครั้งที่:	01
	ระบบการบริหารความต่อเนื่องทาง ธุรกิจด้าน ICT	วันที่บังคับใช้:	07 ธ.ค. 59
		หน้า (17) ของ (166) หน้า	


7. การปฏิบัติสำหรับตอบสนองหรือการจัดการอุบัติการณ์ (Incident Management)

7.1 ขั้นตอนการปฏิบัติสำหรับตอบสนองหรือการจัดการอุบัติการณ์ (Incident Management Procedure)



	แผนความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Plan)	เลขที่เอกสาร:	
		แก้ไขครั้งที่:	01
		วันที่บังคับใช้:	07 ธ.ค. 59
ระบบการบริหารความต่อเนื่องทาง ธุรกิจด้าน ICT	ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ	หน้า (18) ของ (166) หน้า	



	แผนความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Plan)		เลขที่เอกสาร:	
			แก้ไขครั้งที่:	01
	ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ		วันที่บังคับใช้:	
			หน้า (19) ของ (166) หน้า	

ระบบการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจด้าน ICT

7.2 รายละเอียดขั้นตอนการปฏิบัติสำหรับตอบสนองหรือการจัดการอุบัติการณ์ (Incident Management Procedure)

ลำดับ	กิจกรรม	ผู้รับผิดชอบ		วิธีการสื่อสาร	ผู้รับแจ้ง/รายงาน		ตัวอย่างข้อความในการสื่อสาร (สำหรับผู้รับผิดชอบ)	ตัวอย่างข้อความในการสื่อสาร สำหรับผู้รับแจ้ง/รายงาน)
		ฝ่าย/ส่วน	ตำแหน่ง		ฝ่าย/ส่วน	ตำแหน่ง		
1	พบและแจ้งเหตุการณ์	ผู้พบเห็นเหตุการณ์		โทรศัพท์	ทีมตอบสนองต่อเหตุขัดข้อง		ขณะนี้เกิดเหตุ.....บริเวณ.....เมื่อเวลา.....ส่งผลให้.....กรุณาตรวจสอบด้วยครับ/ค่ะ	รับทราบครับ/ค่ะ
2	รับทราบและประเมินสถานการณ์	ทีมตอบสนองต่อเหตุขัดข้อง						
3	ผลการประเมินสถานการณ์ - เป็นเหตุขัดข้อง ดำเนินการขั้นตอนที่ 4 - เป็นเหตุวิกฤต ดำเนินการขั้นตอนที่ 5	ทีมตอบสนองต่อเหตุขัดข้อง						