

Equal Assurance (Thailand) Ltd.

PROCESS INSTRUCTION

TITLE: Business Impact Analysis Procedure / การวิเคราะห์ผลกระทบทางธุรกิจ

1.0 วัตถุประสงค์ (Purpose)

This procedure is to determine the criticality of the process and to determine what is impacts are to the organization if those processes were interrupted, and to determine continuity and recover priorities, objective and targets.

ขั้นตอนการปฏิบัติงานนี้ จัดทำขึ้นเพื่อกำหนดความสำคัญของกระบวนการและเพื่อกำหนดสิ่งที่เป็นผลกระทบต่อองค์กรหากกระบวนการเหล่านั้นถูกขัดหรือหยุดชะงัก และเพื่อกำหนดลำดับความสำคัญและการกู้คืนตามลำดับความสำคัญ วัตถุประสงค์และเป้าหมาย

2.0 ข้อกำหนดที่เกี่ยวข้อง (Requirement)

2.1 Business Continuity Management ISO 22301 Requirement 8.2.2 Business Impact Analysis

ระบบบริหารจัดการความต่อเนื่องทางธุรกิจ ISO 22301 ข้อกำหนดที่ 8.2.2 การวิเคราะห์ผลกระทบทางธุรกิจ

3.0 ขอบข่าย (Scope)

This procedure is applies to all activities that support Equal Assurance (Thailand) Ltd. products.

ขั้นตอนการปฏิบัติงานนี้ ครอบคลุมทุกกระบวนการทำงานของทุกหน่วยงาน/แผนกใน [Equal Assurance \(Thailand\) Ltd.](#)

4.0 คำจำกัดความ (Definition)

4.1 BIA (Business Impact Analysis): Process of analyzing activities and the effect that a business disruption might have upon them:

การวิเคราะห์ผลกระทบทางด้านธุรกิจ: ขั้นตอนการวิเคราะห์กิจกรรมและผลกระทบที่อาจทำให้ธุรกิจหยุดชะงัก

4.2 MTPD (Maximum Tolerable Period of Disruption): Time it would take for adverse impacts, which might arise as a result of not providing a product/service or performing an activity, to become unacceptable.

เวลาที่ใช้สำหรับผลกระทบที่ไม่พึงประสงค์ ซึ่งเป็นผลทำให้ไม่สามารถส่งมอบผลิตภัณฑ์/บริการ หรือดำเนินกิจกรรมจนกลายเป็นที่ยอมรับได้

4.3 RTO (Recovery Time Objective): Period of time following an incident within which the product or service much be resumed, or activity mush be resumed, or Resources must be resumed.

ระยะเวลาในการฟื้นฟู สภาพ: ระยะเวลาภายหลังจากการเกิดอุบัติการณ์ขึ้น หรือ ผลิตภัณฑ์หรือบริการต้องกลับคืนสภาพเดิมหรือกิจกรรมต้อง กลับมาดำเนินการได้ หรือทรัพยากรต้องได้รับการฟื้นฟู

4.4 Dependency : Relationship between conditions, events, or tasks such that one cannot begin or be- completed until one or more other conditions, events, or tasks have occurred, begun, or completed.

ความสัมพันธ์ระหว่างเงื่อนไข, เหตุการณ์ หรือกิจกรรมต่างๆ ที่ไม่สามารถเริ่มต้นหรือเสร็จสิ้นได้จนกว่าจะมีเหตุการณ์หรือเหตุการณ์อื่นๆ เกิดขึ้น, เริ่มต้น หรือเสร็จสิ้น

Equal Assurance (Thailand) Ltd.

PROCESS INSTRUCTION

TITLE: Business Impact Analysis Procedure / การวิเคราะห์ผลกระทบทางธุรกิจ

5.0 บทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบ (Responsibility & Role)

5.1 BCMS committee provide and identify business activity that support provision of product and service.

คณะกรรมการด้านการความต่อเนื่องทางธุรกิจ จัดเตรียมและระบุกิจกรรมทางธุรกิจที่สนับสนุนการจัดหาผลิตภัณฑ์และบริการ

5.2 BCMR review and approve for BIA.

ผู้จัดการด้านความต่อเนื่องทางธุรกิจ ทำหน้าที่ในการทบทวนและอนุมัติสำหรับการวิเคราะห์ผลกระทบทางธุรกิจ

6.0 ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Procedure)

6.1 Identify business activities that support the provision of product and services.

การชี้แจงกิจกรรมที่สนับสนุนการส่งมอบผลิตภัณฑ์และบริการ

6.2 Assess the impacts over time if not performing these activity, define time period for which activity impacted

การประเมินผลกระทบตลอดช่วงระยะเวลาที่กิจกรรมเหล่านี้หยุดชะงัก, กำหนดช่วงเวลาสำหรับกิจกรรมที่ได้รับผลกระทบ

6.3 The product disrupt time is need to be consider to analysis the impact of organization as the following severity level as

table below;-

ผลิตภัณฑ์ที่หยุดชะงัก ต้องพิจารณาเพื่อวิเคราะห์ผลกระทบขององค์กรดังกล่าว โดยจำแนกผลกระทบในด้านต่างๆ ดังต่อไปนี้

ผลกระทบ Impact(s)	หลักเกณฑ์				
	ระดับ 1 Insignificant	ระดับ 2 Minor	ระดับ 3 Moderate	ระดับ 4 Major	ระดับ 5 Serious
ด้านการเงิน Financial Loss	ขาดรายได้หรือ เกิดค่าใช้จ่ายใน การซ่อมแซม/ ดำเนินการคิดเป็น จำนวนเงินน้อย กว่า <1,000,000 บาท	ขาดรายได้หรือ เกิดค่าใช้จ่ายใน การซ่อมแซม/ ดำเนินการคิดเป็น จำนวนเงิน ระหว่าง 1,000,001 - 5,000,000 บาท	ขาดรายได้หรือ เกิดค่าใช้จ่ายใน การซ่อมแซม/ ดำเนินการคิดเป็น จำนวนเงิน ระหว่าง 5,000,001 - 10,000,000 บาท	ขาดรายได้หรือ เกิดค่าใช้จ่ายใน การซ่อมแซม/ ดำเนินการคิดเป็น จำนวนเงิน ระหว่าง 10,000,001 - 15,000,000 บาท	ขาดรายได้หรือ เกิดค่าใช้จ่ายใน การซ่อมแซม/ ดำเนินการคิดเป็น จำนวนเงิน มากกว่า 15,000,001 บาท
ด้านชื่อเสียงและ ภาพลักษณ์ของ องค์กร Repopulation & image	มีผลกระทบน้อย มากหรือไม่มีเลย	มีผลกระทบน้อย ผู้ใช้บริการเกิด ความไม่พอใจ แต่อยู่ในระดับที่ ยอมรับได้	มีผลกระทบต่อ ชื่อเสียงของ องค์กรในมุมมอง ของสาธารณชน ผู้ใช้บริการเกิด ความไม่พอใจ	ปรากฏในข่าวและ สื่อต่างๆ ผู้ใช้บริการเกิด ความไม่พอใจ มี ข้อตำหนิจาก ผู้ใช้บริการ	ปรากฏในข่าวและ สื่อต่างๆเกิดข้อ พิพาทหรือ ฟ้องร้อง มีคำร้องเรียนจาก ผู้ใช้บริการ

Equal Assurance (Thailand) Ltd.

PROCESS INSTRUCTION

TITLE: Business Impact Analysis Procedure / การวิเคราะห์ผลกระทบทางธุรกิจ

ด้านผู้มีส่วนได้ ส่วนเสียของ องค์กร Customer or Stockholders	มีผลกระทบต่อ คุณภาพ การ ให้บริการและ ประสิทธิภาพใน การปฏิบัติงาน น้อยมากหรือไม่มี เลย	มีผลกระทบต่อ คุณภาพ การ ให้บริการและ ประสิทธิภาพใน การปฏิบัติงาน แต่อยู่ในระดับที่ ยอมรับได้	มีผลกระทบต่อ คุณภาพ และ ประสิทธิภาพใน การปฏิบัติงาน ปานกลาง การ ให้บริการของ พนักงานขาด ประสิทธิภาพ	มีผลกระทบต่อ คุณภาพ การ ให้บริการและ ประสิทธิภาพใน การปฏิบัติงานสูง ส่งผลกระทบต่อ ความพึงพอใจ ของผู้ใช้บริการ	มีผลกระทบต่อ คุณภาพ การ ให้บริการและ ประสิทธิภาพใน การปฏิบัติงานสูง มาก พนักงานไม่ สามารถให้บริการ ได้
ด้านการปฏิบัติ ตาม กฎระเบียบ/ ข้อบังคับ Regulation & Statutory	มีผลกระทบ น้อยมากหรือไม่มี เลย	ส่งผลกระทบ ชั่วคราวไม่เกิน 1 วัน ไม่เกิดข้อ พิพาทหรือ ฟ้องร้อง	ส่งผลกระทบ ชั่วคราวไม่เกิน 1 สัปดาห์ ไม่เกิดข้อ พิพาทหรือ ฟ้องร้อง	เกิดข้อพิพาทหรือ การฟ้องร้อง ส่งผลกระทบ มากกว่า 1 สัปดาห์ แต่ไม่เกิน 2 สัปดาห์	เกิดข้อพิพาทหรือ การฟ้องร้อง ส่งผลกระทบ มากกว่า 2 สัปดาห์
การผลิต หยุดชะงัก /Production disrupt	หากกิจกรรมนี้ หยุดชะงักไป กิจกรรมที่ เกี่ยวเนื่องสามารถ ดำเนินกิจกรรมได้ ปกติ	หากกิจกรรมนี้ หยุดชะงักไป กิจกรรมที่ เกี่ยวเนื่องได้รับ ผลกระทบบ้าง เล็กน้อย แต่ยัง สามารถดำเนิน กิจกรรมได้อยู่	หากกิจกรรมนี้ หยุดชะงักไป กิจกรรมที่ เกี่ยวเนื่องได้รับ ผลกระทบ โดยไม่ สามารถดำเนิน กิจกรรมได้	N/A	N/A

6.4 Select critical product for the highest forecast number and provide critical process flow and dependency refer format FM-EQA-BCM-001

เลือกผลิตภัณฑ์ที่สำคัญสำหรับจากการคาดการณ์สูงสุด และจัดเตรียมผังกระบวนการที่สำคัญและรูปแบบการเชื่อมความสัมพันธ์ตามแบบฟอร์ม FM-EQA-BCM-001

6.5 Design how long we are prepare to operate without these activity by calculating the maximum tolerable period of disruption (MTPD) in business days.

ระบุค่าระยะเวลาที่นานที่สุดให้ดำเนินงานหยุดชะงัก (MTPD) ของแต่ละกระบวนการ/กิจกรรม ซึ่งเป็นจุดที่คะแนนของผลกระทบที่คำนวณได้ตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดขึ้นอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ ซึ่งเป็นที่ยอมรับและเห็นด้วยโดยคณะกรรมการ BCM.

6.6 Identify the level of impact to the area for each business activity/process and classify as a "Critical Business Activity" for those with: "Critical" impact ratings MTPD of 1 week or less

Equal Assurance (Thailand) Ltd.

PROCESS INSTRUCTION

TITLE: Business Impact Analysis Procedure / การวิเคราะห์ผลกระทบทางธุรกิจ

ระบุระดับของผลกระทบต่อพื้นที่สำหรับแต่ละกิจกรรม / กระบวนการทางธุรกิจและจัดเป็น "กิจกรรมทางธุรกิจที่สำคัญ" สำหรับกรณีผลกระทบ MTPD 1 สัปดาห์หรือน้อยกว่า

6.7 Identify dependencies in the dependency list (FM-EQA-BCM-003) and supporting resource in the resource requirement (FM-EQA-BCM-004) for each response activity at a specified minimum acceptable level, taking into consideration the time within which the impacts of not resuming.

ซึ่งถึงการพึ่งพาและทรัพยากร (FM-EQA-BCM-003) ที่สนับสนุนสำหรับกิจกรรมเหล่านี้ (FM-EQA-BCM-004) รวมทั้งผู้ส่งมอบ ผู้รับจ้าง และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

6.8 Determine recovery time objective (RTO) base on the tolerable limits of failure or loss of each activity, the period must be less than the time of MTPD

กำหนดวัตถุประสงค์ของเวลาการกู้คืน (RTO) บนขีด จำกัด ที่ยอมรับได้ของความล้มเหลวหรือความสูญเสียของแต่ละกิจกรรม ระยะเวลาต้องน้อยกว่าเวลาของ MTPD

6.9 The organization's prioritized activities and the processes are determined to have impact level rate at 3 upper within period 2 weeks of impacts over time of not performing these activity. กิจกรรมที่มีผลกระทบ ด้านใดด้านหนึ่งในช่วง 2 สัปดาห์ ตั้งแต่ระดับ 3 ขึ้นไป ให้จัดว่า “มีระดับความสำคัญของการหยุดชะงักต่อผลิตภัณฑ์และการ บริการขององค์กร”

7.0 All department/Manager need to review and update the business impact analysis at least once a year, or more frequency in case of the significant changed.

ผู้จัดการฝ่าย จำเป็นต้องมีการทบทวนและปรับปรุงการวิเคราะห์ผลกระทบทางธุรกิจอย่างน้อยปีละหนึ่งครั้งหรือมีความถี่มากขึ้น หากมีการเปลี่ยนแปลงอย่างมีนัยสำคัญ

7.0 เอกสารที่เกี่ยวข้อง (Reference & Form)

7.1 FM-EQA-BCM-001

7.2 FM-EQA-BCM-002

7.3 FM-EQA-BCM-003

7.4 FM-EQA-BCM-004

8.0 การจัดเก็บบันทึก (Record and retain)

รหัสเอกสาร	ชื่อบันทึก	หน่วยงานที่เก็บบันทึก	ระยะเวลาจัดเก็บ
FM-EQA-BCM-001	Business Impact Analysis Form (แบบการวิเคราะห์ผลกระทบทางธุรกิจ)	DCC	3 ปี
FM-EQA-BCM-002	Activity and Process List	DCC	3 ปี
FM-EQA-BCM-003	Dependencies List	DCC	3 ปี
FM-EQA-BCM-004	Resources Requirement For BCP (ทรัพยากรที่ใช้สำหรับ BCP)	DCC	3 ปี