

แผนรับสถานการณ์ฉุกเฉิน จากภัยพิบัติระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Contingency Plan)

ข้อมูลสารสนเทศถือเป็นทรัพย์สินที่มีความสำคัญต่อการดำเนินงานขององค์กร จำเป็นต้องได้รับการดูแลรักษาเพื่อให้เกิดความมั่นคงปลอดภัย สามารถนำไปใช้ประโยชน์ต่อการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ กลุ่มงานประกันสุขภาพ ยุทธศาสตร์ และสารสนเทศทางการแพทย์ ได้ตระหนักถึงความสำคัญของระบบฐานข้อมูลและสารสนเทศขององค์กร ซึ่งอาจมีปัจจัยจากภายนอกและปัจจัยภายในมากระทบทำให้ระบบฐานข้อมูลและสารสนเทศรวมทั้งระบบอุปกรณ์ เสียหายได้

ดังนั้นจึงได้จัดทำแผนรับสถานการณ์ฉุกเฉินจากภัยพิบัติอันอาจมีผลกระทบต่อระบบเทคโนโลยี สารสนเทศ และการสื่อสาร (IT Contingency Plan) เพื่อเป็นกรอบแนวทางในการดูแลรักษาและแก้ไขปัญหา ที่อาจจะส่งผลกระทบต่อฐานข้อมูลและระบบเทคโนโลยีสารสนเทศขององค์กรได้

1. วัตถุประสงค์

1.1 เพื่อใช้เป็นแนวทางการรับสถานการณ์ฉุกเฉินจากภัยพิบัติที่มีผลกระทบต่อระบบสารสนเทศของโรงพยาบาลเชียงใหม่

1.2 เพื่อสร้างความเข้าใจร่วมกันระหว่างผู้บริหารและปฏิบัติ ในการดูแลรักษาความปลอดภัยของฐานข้อมูลและสารสนเทศของโรงพยาบาลเชียงใหม่

1.3 เพื่อเป็นแนวทางในการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของฐานข้อมูลและสารสนเทศให้มีเสถียรภาพและมีความพร้อมสำหรับการใช้งาน

1.4 เพื่อให้การปฏิบัติเป็นไปอย่างมีระบบและต่อเนื่อง และสามารถแก้ไขสถานการณ์ได้อย่างทันท่วงทีกรณีเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉินจากภัยพิบัติที่มีผลกระทบต่อสารสนเทศ

1.5 เพื่อให้สอดคล้องตามนโยบายการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของระบบสารสนเทศ โรงพยาบาล เชียงใหม่

2. กระบวนการแก้ไขปัญหาจากสถานการณ์ความไม่แน่นอนและภัยพิบัติที่อาจจะเกิดกับระบบฐานข้อมูล และสารสนเทศ

2.1 กรณีจากไฟไหม้ห้องควบคุม

1) ผู้ที่อยู่เวรรักษาการณ์ต้องดำเนินการแก้ไขปัญหาเบื้องต้น พร้อมทั้งแจ้งผู้รับผิดชอบห้องควบคุมระบบประกอบด้วย

นายสิริพงษ์ บุญเทพ เบอร์โทร 090-976-5764 หรือ 090-316-2103

นายณัฐพงษ์ นิลคง เบอร์โทร เบอร์โทร 095-671-6233

2) แจ้งหัวหน้ากลุ่มงานประกันสุขภาพ ยุทธศาสตร์และสารสนเทศทางการแพทย์ และผู้มีหน้าที่รับผิดชอบทราบ และดำเนินการสั่งการแก่เจ้าหน้าที่เข้าปฏิบัติงาน เพื่อให้ห้องควบคุมระบบงานเสียหายน้อยที่สุด

3) ใช้อุปกรณ์ น้ำยาดับเพลิง ฉีดควบคุมเพลิงดับและจัดการขนย้ายอุปกรณ์ ที่สามารถขนย้ายได้ (บางส่วน) ไปยังสถานที่ที่ปลอดภัย ได้แก่ นอกตึกอาคารสำนักงาน จุฑารวมพล หรือแล้วแต่เหตุไฟไหม้และความเหมาะสม แต่ถ้าไม่สามารถแก้ไขหรือควบคุมเพลิงได้ต้อง ดำเนินการในข้อต่อไป

4) แจ้งหน่วยงานที่มีระดับเพลิงที่ใกล้ที่สุด คือ สถานีดับเพลิง เทศบาลอำเภอเชียงใหม่เพื่อดำเนินการต่อไป

- 5) ผู้รับผิดชอบในข้อ 2 ดำเนินการรายงาน แก่ผู้อำนวยการเพื่อ ทราบและสั่งการต่อไป
- 6) ผู้ควบคุมในกรณีจะต้องดำเนินการเข้าตรวจสอบระบบและอุปกรณ์ภายในห้องควบคุมระบบ พร้อมทั้งจัดทำรายงานความเสียหาย เพื่อแจ้งหัวหน้ากลุ่มงานประกันสุขภาพ ยุทธศาสตร์และสารสนเทศทางการแพทย์และผู้อำนวยการทราบ

2.2 กรณีไฟดับ/หม้อไพระเบิด

- 1) ผู้ที่อยู่เวรรักษาการณ์ต้องดำเนินการแก้ไขปัญหาเบื้องต้นในการป้องกันมิให้เกิดความเสียหายกับระบบงาน โดยจะต้องดำเนินการสำรองข้อมูลที่สำคัญจากเครื่องสำรองไฟที่ยังสามารถให้พลังงานอยู่ จากนั้นผู้ที่อยู่เวรรักษาการณ์จะต้องปิดคอมพิวเตอร์ พร้อมทั้งแจ้งผู้รับผิดชอบห้องควบคุมระบบประกอบด้วย นายสิริพงษ์ บุญเทพ เบอร์โทร 0909765764 หรือ 0903162103 นายณัฐพงษ์ นิลคง เบอร์โทร เบอร์โทร 095-671-6233
- 2) แจ้งหัวหน้ากลุ่มงานประกันสุขภาพ ยุทธศาสตร์ และสารสนเทศทางการแพทย์ ทางโทรศัพท์ และผู้มีหน้าที่รับผิดชอบทราบ และดำเนินการสั่งการแก่เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน เพื่อให้ห้องห้องควบคุมระบบเสียหายน้อยที่สุด
- 3) ผู้รับผิดชอบตามข้อ 2 ดำเนินการรายงานแก่ผู้อำนวยการเพื่อทราบและสั่งการต่อไป
- 4) ผู้ควบคุมห้องควบคุม จะต้องดำเนินการเข้าตรวจสอบระบบและอุปกรณ์ภายในห้องควบคุมระบบพร้อมทั้งจัดทำรายงานความเสียหาย เพื่อแจ้งหัวหน้ากลุ่มงานประกันสุขภาพยุทธศาสตร์และสารสนเทศทางการแพทย์ และผู้อำนวยการทราบ

2.3 กรณีโดนเจาะระบบและภัยคุกคามทางคอมพิวเตอร์

- 1) ผู้ที่อยู่เวรรักษาการณ์ ต้องดำเนินการแก้ไขปัญหาเบื้องต้นในการป้องกันมิให้เกิดความเสียหายแก่ระบบเครือข่าย โดยจะต้องแจ้งผู้รับผิดชอบห้องควบคุมระบบทราบโดยด่วนเพื่อเข้าควบคุมผู้รับผิดชอบประกอบด้วย นายสิริพงษ์ บุญเทพ เบอร์โทร 0909765764 หรือ 0903162103 นายณัฐพงษ์ นิลคง เบอร์โทร เบอร์โทร 095-671-6233
- 2) แจ้งหัวหน้ากลุ่มงานประกันสุขภาพ ยุทธศาสตร์และสารสนเทศทางการแพทย์ และผู้มีหน้าที่รับผิดชอบทราบ และดำเนินการสั่งการแก่เจ้าหน้าที่เข้าปฏิบัติงาน เพื่อให้ห้องควบคุมระบบงานเสียหายน้อยที่สุด พร้อมทั้งทำให้ระบบรักษาความปลอดภัยกลับมาใช้งานโดยเร็วที่สุด
- 3) ให้ผู้รับผิดชอบสนเทศของหน่วยงานตรวจสอบและแก้ไขปัญหาเบื้องต้น ถ้าหากไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้ แจ้งเหตุขัดข้องให้ ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ 1 เพื่อแก้ไขปัญหาต่อไป

2.4 กรณีน้ำท่วมห้องควบคุม

1) ผู้ที่อยู่เวรรักษาการณ์ต้องนำอุปกรณ์ที่ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศจัดหาไว้มาดำเนินการป้องกันมิให้เกิดความเสียหายในเบื้องต้น พร้อมทั้งแจ้งผู้รับผิดชอบห้องควบคุมระบบ ประกอบด้วย

นายสิริพงษ์ บุญเทพ เบอร์โทร 0909765764 หรือ 0903162103

นายณัฐพงษ์ นิลคง เบอร์โทร เบอร์โทร 095-671-6233

2) แจ้งหัวหน้ากลุ่มงานประกันสุขภาพ ยุทธศาสตร์และสารสนเทศทางการแพทย์ และผู้มีหน้าที่รับผิดชอบทราบ และดำเนินการสั่งการแก่เจ้าหน้าที่เข้าปฏิบัติงาน เพื่อให้ห้องควบคุมระบบงานเสียหายน้อยที่สุด

3) ผู้รับผิดชอบตามข้อ 2 ดำเนินการรายงานแก่ผู้อำนวยการเพื่อทราบและสั่งการต่อไป

4) ผู้ควบคุมห้องควบคุม จะต้องดำเนินการเข้าตรวจสอบระบบและอุปกรณ์ภายในห้องควบคุมระบบพร้อมทั้งจัดทำรายงานความเสียหาย เพื่อแจ้งหัวหน้ากลุ่มงานประกันสุขภาพยุทธศาสตร์และสารสนเทศทางการแพทย์ และผู้อำนวยการทราบ

2.4 กรณีแผ่นดินไหว

1) ผู้ที่อยู่เวรรักษาการณ์ต้องนำอุปกรณ์ที่ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศจัดหาไว้มาดำเนินการป้องกันมิให้เกิดความเสียหายในเบื้องต้น พร้อมทั้งแจ้งผู้รับผิดชอบห้องควบคุมระบบ ประกอบด้วย

นายสิริพงษ์ บุญเทพ เบอร์โทร 0909765764 หรือ 0903162103

นายณัฐพงษ์ นิลคง เบอร์โทร เบอร์โทร 095-671-6233

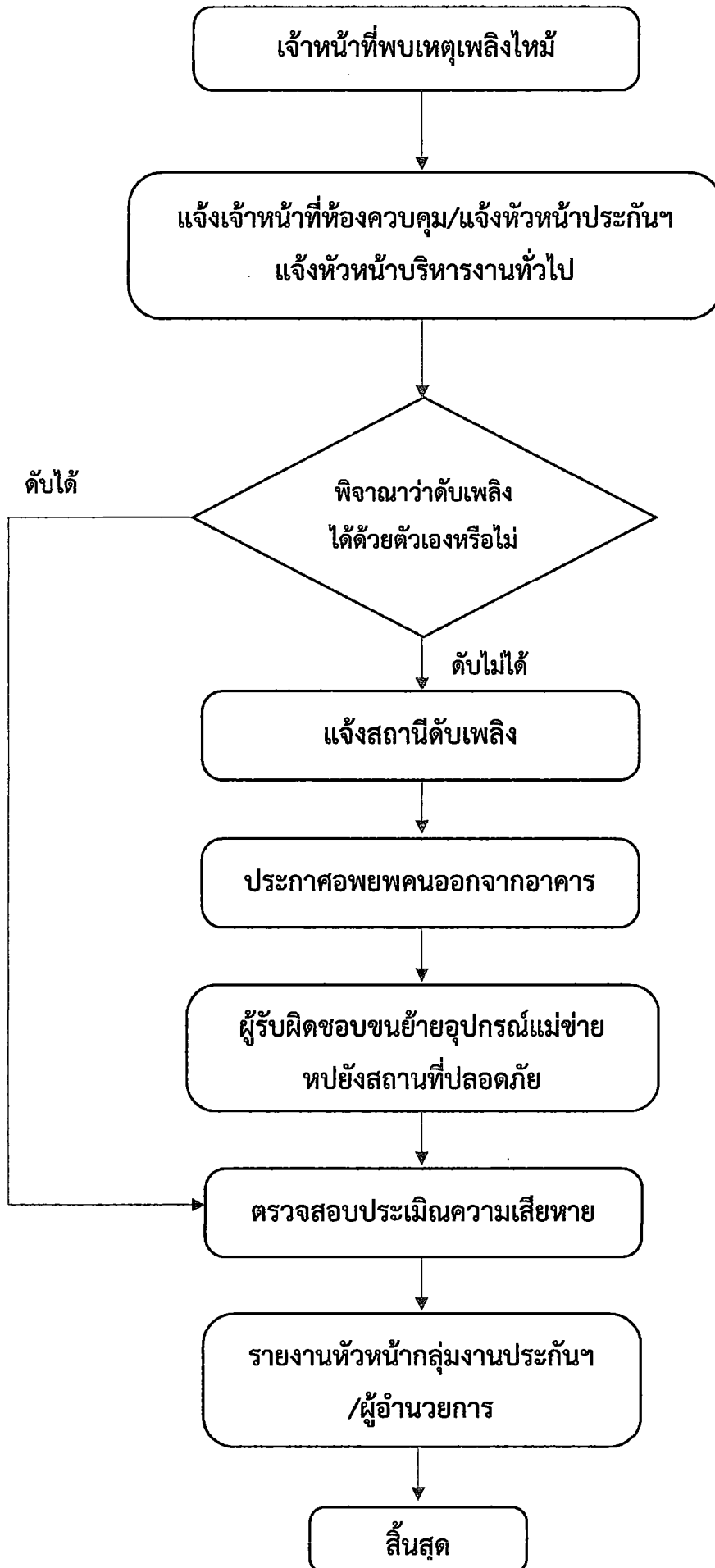
2) แจ้งหัวหน้ากลุ่มงานประกันสุขภาพ ยุทธศาสตร์และสารสนเทศทางการแพทย์ และผู้มีหน้าที่รับผิดชอบทราบ และดำเนินการสั่งการแก่เจ้าหน้าที่เข้าปฏิบัติงาน เพื่อให้ห้องควบคุมระบบงานเสียหายน้อยที่สุด

3) ผู้รับผิดชอบตามข้อ 2 ดำเนินการรายงานแก่ผู้อำนวยการเพื่อทราบและสั่งการต่อไป

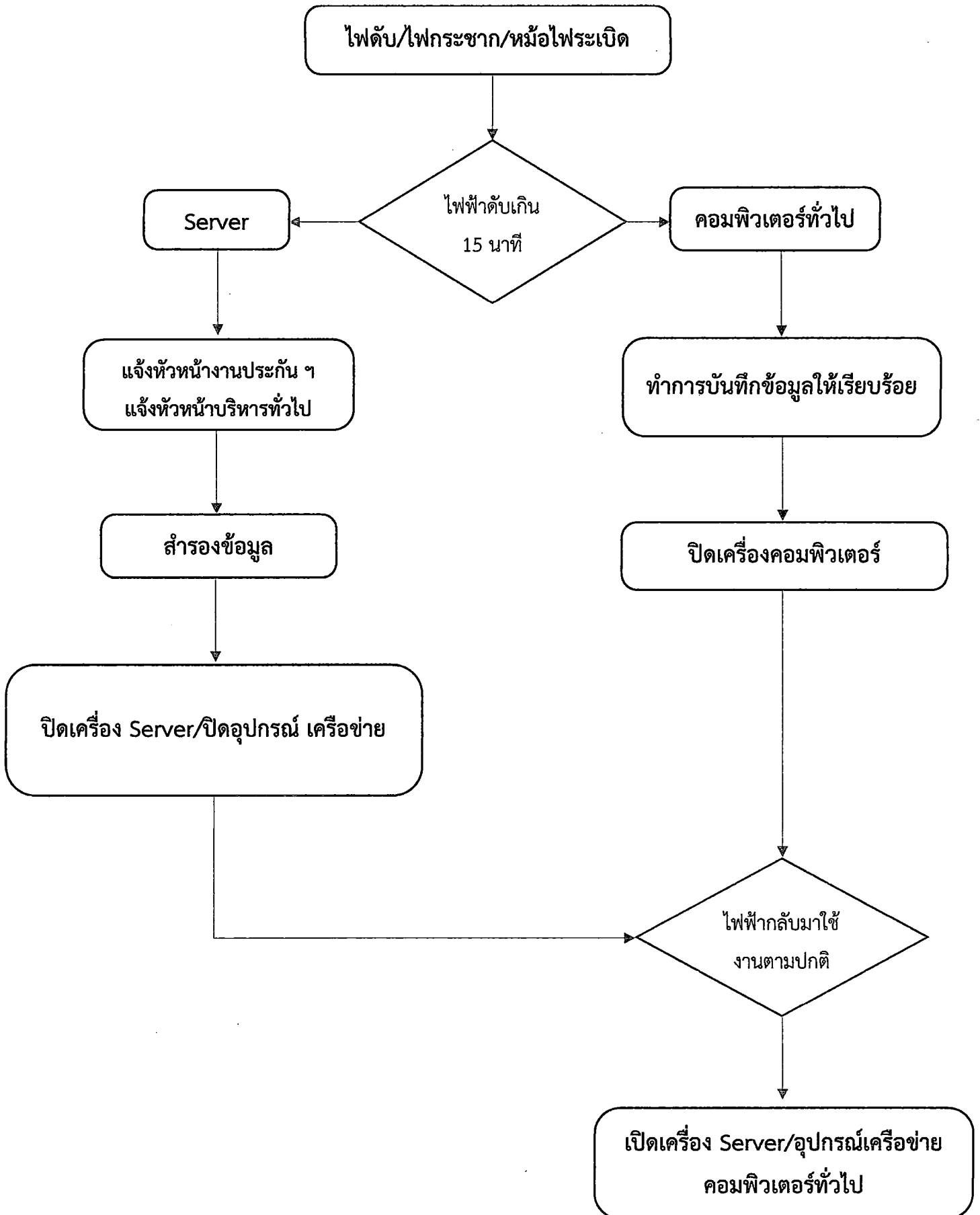
4) ผู้ควบคุมห้องควบคุม จะต้องดำเนินการเข้าตรวจสอบระบบและอุปกรณ์ภายในห้องควบคุมระบบพร้อมทั้งจัดทำรายงานความเสียหาย เพื่อแจ้งหัวหน้ากลุ่มงานประกันสุขภาพยุทธศาสตร์และสารสนเทศทางการแพทย์ และผู้อำนวยการทราบ

3.ผัง Flowchart กระบวนการแก้ไขปัญหามาจากสถานการณ์ความไม่แน่นอนและภัยพิบัติฯ

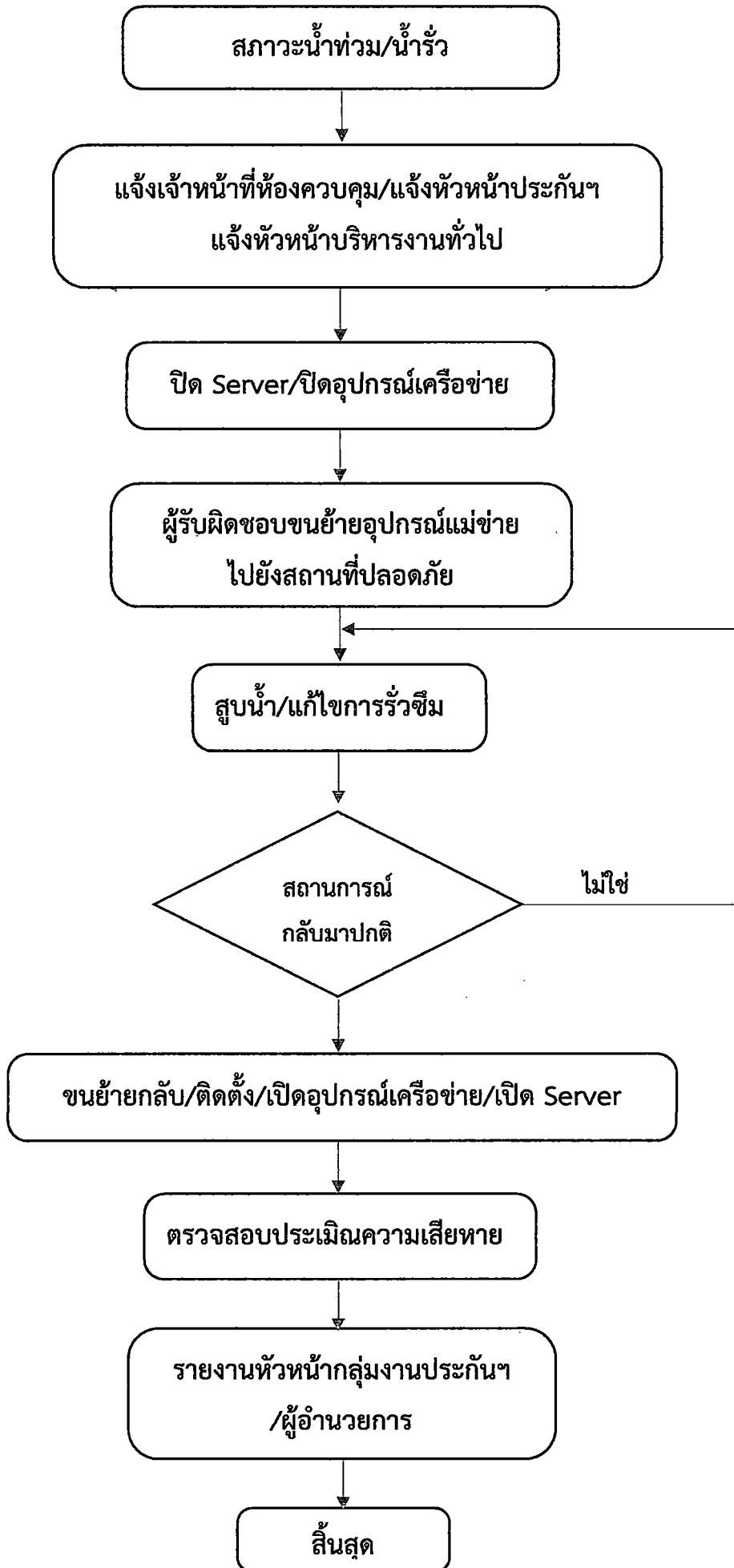
Flowchart แสดงขั้นตอนการปฏิบัติ กรณีจากไฟไหม้



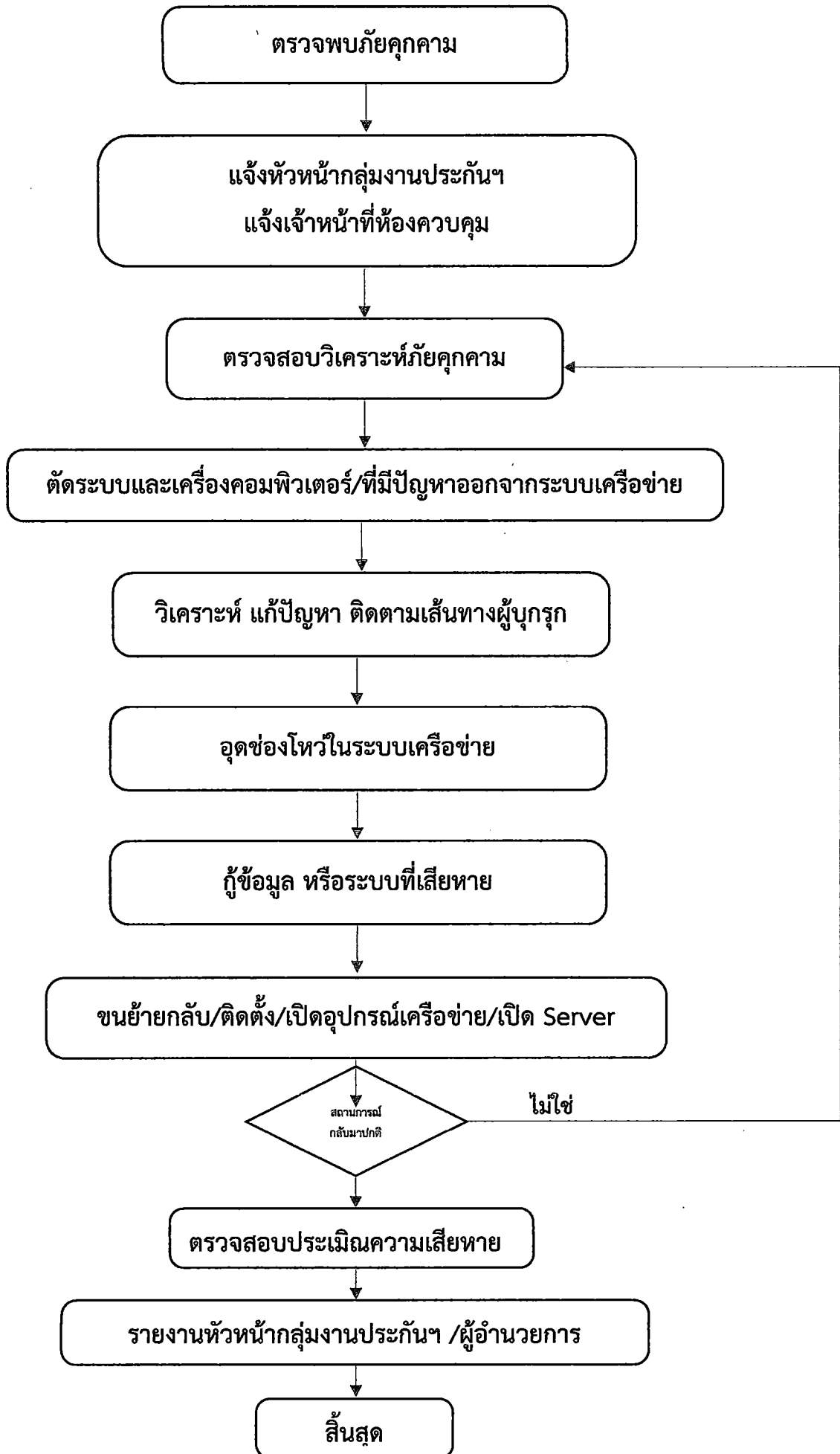
Flowchart แสดงขั้นตอนการปฏิบัติ กรณีไฟฟ้าดับ/หม้อไพระเปิด



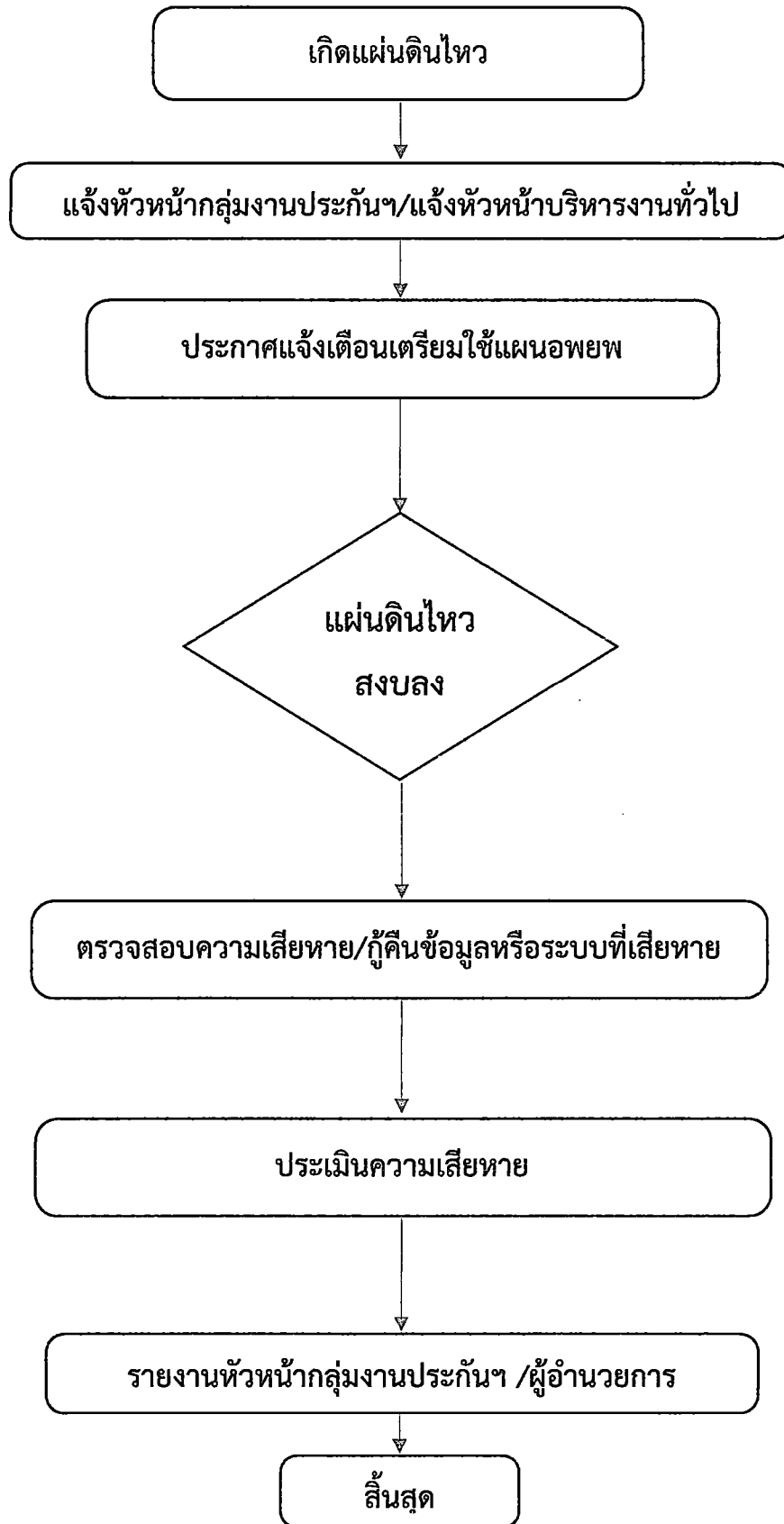
Flowchart แสดงขั้นตอนการปฏิบัติ กรณีน้ำท่วม



Flowchart แสดงขั้นตอนการปฏิบัติ กรณีโดนเจาะระบบหรือตรวจพบภัยคุกคาม



Flowchart แสดงขั้นตอนการปฏิบัติ กรณีแผ่นดินไหว



4.แผนกู้คืนระบบกลับสู่สภาพปกติเดิม

การกู้คืนระบบเครื่องแม่ข่ายและอุปกรณ์กระจายสัญญาณ (System Recovery) โดยปกติระบบเครื่องแม่ข่ายและอุปกรณ์กระจายสัญญาณ จะต้องอยู่ในสภาพพร้อมใช้งานรองรับการให้บริการกับเครื่องลูกข่ายต่างๆ ได้ตลอดเวลา 24 ชั่วโมง หากไม่สามารถให้บริการได้จำเป็นต้องกู้ระบบคืนให้เร็วที่สุด ซึ่งแผนการนี้เป็นวิธีการที่ทำให้ระบบ Server และข้อมูลกลับสู่สภาพเดิม เมื่อระบบเสียหายโดยจะต้องดำเนินการดังนี้

- 1) จัดหาอุปกรณ์ชิ้นส่วนให้เพื่อทดแทน
- 2) เปลี่ยนอุปกรณ์ชิ้นส่วนที่เสียหาย
- 3) ซ่อมบำรุงวัสดุอุปกรณ์ที่เสียหายให้เสร็จภายใน 24 ชั่วโมง
- 4) ใช้ระบบสำรองมาใช้ชั่วคราว
- 5) นำ BACKUP TAPE / HARDDISK ที่ได้สำรองข้อมูลไว้
- 6) ตรวจสอบระบบปฏิบัติการฐานข้อมูล ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลและระบบอื่นๆที่เกี่ยวข้อง
- 7) กำหนดให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบรายงานผลการดำเนินการหรือการตรวจสอบให้หัวหน้ากลุ่มงานประกัน

สุขภาพยุทธศาสตร์และสารสนเทศทางการแพทย์ทราบ เพื่อนำเสนอรายงานสรุปให้ผู้อำนวยการทราบ เพื่อที่จะนำมาปรับปรุงพัฒนาแผนรักษาความปลอดภัยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้มีประสิทธิภาพ สามารถนำมาใช้งานได้ทันช่วงที่ในกรณีที่เกิดภัยพิบัติต่อไป

(ลงชื่อ).....หัวหน้ากลุ่มงาน

(นายสุชาติ จันดีวงศ์)

ตำแหน่ง นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ

Dr

(นายอภิชาติ สถาวรวิวัฒน์)

นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ ปฏิบัติหน้าที่

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเชียงใหม่