นโยบายการรักษาความปลอดภัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

บทนำ

บริษัทจะมุ่งสร้างคุณค่าของสินค้าและบริการให้เหมาะสมกับความต้องการของลูกค้าในแต่ละพื้นที่ ควบคู่ไปกับการบริหารต้นทุนและค่าใช้จ่ายในการดำเนินธุรกิจให้อยู่ในระดับที่เหมาะสมเพื่อให้บริษัทสามารถส่งมอบความคุ้มค่าของสินค้าและบริการให้แก่ลูกค้าได้สูงที่สุด เพื่อให้บรรลุวิสัยทัศน์ในการเป็นช่องทางจัดจำหน่ายสินค้าวัสดุก่อสร้างและสินค้าตกแต่งบ้านที่ดีที่สุดในอาเซียน นอกจากการบริหารงานภายใต้หลักธรรมาภิบาล และมุ่งเน้นกระบวนการทำงานที่เป็นเลิศแล้ว บริษัทยังจะมุ่งพัฒนาช่องทางจัดจำหน่ายสินค้า การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า การทำงานร่วมกับพันธมิตรทางธุรกิจ ควบคู่ไปกับการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการพัฒนาบุคคลากร เพื่อรองรับการเติบโตและสร้างมูลค่าเพิ่มที่เหมาะสมให้แก่ผู้มีส่วนได้เสียและสังคมโดยรวม จึงได้จัดทำนโยบายความมั่นคงและความปลอดภัยของเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อใช้กำกับดูแลและสนับสนุนการบริหารจัดการความมั่นคงปลอดภัยของเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อสร้างความมั่นใจในการดำเนินกิจกรรมต่างๆของบริษัท และถูกต้องตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

วัตถุประสงค์

1. เพื่อกำหนดหลักการและข้อบังคับในการบริหารจัดการด้านความปลอดภัยของเทคโนโลยีสารสนเทศ
2. เพื่อสร้างความรู้ให้กับบุคลากร ให้ปฏิบัติตามนโยบาย รวมถึงกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีสารสนเทศได้
   ถูกต้อง
3. เพื่อป้องกันไม่ให้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศถูกบุกรุกและทำลาย ในรูปแบบต่างๆที่อาจจะสร้างความเสียหายต่อการดำเนินธุรกิจ และกิจกรรมต่างๆ ของบริษัท

องค์ประกอบของนโยบาย

1. การพิสูจน์ตัวตนเข้าใช้งานระบบ (Accountability, Identification and Authentication)

1.1 การพิสูจน์ตัวตน (Authentication) คือ กระบวนการยืนยันตัวตนผู้ใช้งาน ในการเข้าสู่ระบบ

1.2 การกำหนดสิทธิ์ (Authorization) เป็นการระบุว่าผู้ใช้งาน สามารถใช้งานเมนูไหนได้บ้าง / หรือทำอะไรกับระบบได้บ้าง

1.3 การบันทึกการใช้งาน (Accountability) คือ การบันทึกรายละเอียดของการใช้โปรแกรม โดยบริษัทมีการยืนยันตัวตนเพื่อเข้าใช้งานดังนี้

1) การใช้สแกนลายนิ้วมือ หรือ สแกนหน้า เพื่อระบุตัวตน
2) การใช้ OTP / Email เพื่อยืนยันการดำเนินการ
3) การกำหนด Secret Key / Token เพื่อ Access ระบบ (เฉพาะคนที่มี Secret Key / Toke เท่านั้น ถึงจะสามารถเข้าใช้งานได้ ไม่รวมกับ User / Password)

2. การบริหารจัดการทรัพย์สิน (Assets Management)

2.1 ผู้ใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ของบริษัท ต้องเป็นผู้รับผิดชอบสินทรัพย์ที่ใช้งานอยู่

2.2 ห้ามใช้เครื่องคอมพิวเตอร์และระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของบริษัทในทางที่ไม่เหมาะสม ไม่อนุญาตให้ผู้ใช้งาน ทำการติดตั้งและแก้ไขเปลี่ยนแปลงซอฟท์แวร์ ในเครื่องคอมพิวเตอร์ของบริษัท

2.3 เว้นแต่ได้รับอนุญาตจากผู้มีอำนาจสูงสุดของหน่วยงานที่รับผิดชอบ

2.4 ต้องไม่เก็บหรือใช้อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ในสถานที่ที่มีความร้อนสูง ความชื้นสูง มีฝุ่นละออง และต้องระวังการตกกระแทก

2.5 หลีกเลี่ยงการใช้ของแข็งกดทับหน้าจอคอมพิวเตอร์ซึ่งอาจทำให้เป็นรอยขีดข่วน หรือแตกเสียหายได้

2.6 การเคลื่อนย้ายอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ ต้องทำด้วยความระมัดระวัง ไม่วางของหนักทับ หรือโยน

2.7 ห้ามดัดแปลงส่วนประกอบต่างๆ ของเครื่องคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ต่อพ่วง หากมีความจำเป็นให้แจ้งผู้ดูแลหรือหัวหน้างาน

2.8 และผู้ใช้งานต้องรักษาสภาพของเครื่องคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ให้มีสภาพเดิม

2.9 ผู้ใช้งานที่พ้นสภาพต้องคืนเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่รับผิดชอบทั้งหมดต่อหน่วยงานที่รับผิดชอบในสภาพที่พร้อมใช้งาน

2.10 ผู้ใช้งานมีหน้าที่รับผิดชอบในการป้องกันการสูญหาย

2.11 ห้ามติดตั้ง software ที่ผิดลิขสิทธิ์ และ software ที่ไม่เกี่ยวข้องกับงาน

3. การควบคุมการเข้าถึงและใช้งานระบบสารสนเทศ (Data access control)

3.1 กำหนดเกณฑ์ในการอนุญาตให้เข้าถึงการใช้สารสนเทศ ที่เกี่ยวข้องกับการอนุญาตการกำหนดสิทธิ หรือการมอบอำนาจ ดังนี้

1) กำหนดสิทธิของผู้ใช้งานแต่ละกลุ่มที่เกี่ยวข้อง เช่น

- อ่านอย่างเดียว
- สร้างข้อมูล
- แก้ไขข้อมูล
- อนุมัติ
- ยกเลิก
- ลบ

2) กำหนดเกณฑ์การระงับสิทธิ มอบอำนาจให้เป็นไปตามการบริหารจัดการการเข้าถึงของผู้ใช้งาน ที่ได้กำหนดไว้

3) ผู้ใช้งานที่ต้องการเข้าใช้งานระบบสารสนเทศของหน่วยงานจะต้องได้รับการพิจารณาอนุญาตจากผู้บริหารส่วนงาน

3.2 ขั้นตอนปฏิบัติเพื่อการจัดเก็บข้อมูล

1) จัดแบ่งประเภทข้อมูล ออกเป็น
   - ข้อมูลสารสนเทศด้านการบริหาร เช่น ข้อมูลนโยบาย ข้อมูลพนักงาน ข้อมูลทางด้านการเงิน
2) จัดแบ่งระดับความสำคัญของข้อมูล คือ
   - ข้อมูลที่มีระดับความสำคัญมาก
   - ข้อมูลที่มีระดับความสำคัญปานกลาง
   - ข้อมูลที่มีระดับความสำคัญน้อย
3) จัดแบ่งระดับชั้นการเข้าถึง
   - ระดับชั้นสำหรับผู้บริหาร
   - ระดับชั้นสำหรับผู้ใช้งานทั่วไป
   - ระดับชั้นสำหรับผู้ดูแลระบบหรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย

4) การกำหนดเวลาในการเข้าถึง

5) การกำหนดจำนวนช่องทางที่สามารถเข้าถึง

3.3 การบริหารจัดการการเข้าถึงของผู้ใช้งาน

1) มีการกำหนดขั้นตอนปฏิบัติในการลงทะเบียนผู้ใช้งานครอบคลุมในเรื่องต่อไปนี้

- จัดทำแบบฟอร์มขอใช้ระบบสารสนเทศ และให้ผู้ใช้งานกรอกข้อมูลลงในแบบฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์เพื่อขอเข้าใช้งานระบบ

- ตรวจสอบสิทธิและดำเนินการตามขั้นตอนการลงทะเบียนผู้ใช้งาน
- มีการระบุชื่อ นามสกุล ของผู้ใช้งาน
- มีการระบุ ตำแหน่ง หน่วยงานที่สังกัด
- มีการลงนามของผู้บังคับบัญชาของผู้ใช้งาน
- มีการตรวจสอบและมอบหมายสิทธิในการเข้าถึงที่เหมาะสมต่อหน้าที่ความรับผิดชอบ
- มีการทำบันทึกและจัดเก็บข้อมูลการขออนุมัติเข้าใช้ระบบสารสนเทศ
- มีหลักเกณฑ์ในการอนุญาตให้เข้าถึงระบบสารสนเทศ และการตัดออกจากทะเบียนของผู้ใช้งาน
- เมื่อมีการลาออก เปลี่ยนตำแหน่ง โอน ย้าย หรือสิ้นสุดการจ้าง เป็นต้น

2) การทบทวนสิทธิการเข้าใช้งาน ต้องมีกระบวนการทบทวนสิทธิการเข้าถึงของผู้ใช้ระบบสารสนเทศและปรับปรุงบัญชีผู้ใช้ อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง หรือเมื่อมีการเปลี่ยนแปลง เช่น มีการลาออกเปลี่ยนตำแหน่ง โอน ย้าย เป็นต้น

3.4 การบริหารจัดการการเข้าถึงข้อมูลตามระดับชั้นความลับ

1) ผู้ดูแลระบบ ต้องกำหนดชั้นความลับของข้อมูล วิธีปฏิบัติในการจัดเก็บข้อมูลและวิธีปฏิบัติในการควบคุมการเข้าถึงข้อมูลแต่ละประเภทชั้นความลับทั้งการเข้าถึงโดยตรงและการเข้าถึงผ่านระบบสารสนเทศ

2) เจ้าของข้อมูล จะต้องทบทวนความเหมาะสมของสิทธิในการเข้าถึงข้อมูลของผู้ใช้งานอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง เพื่อให้มั่นใจได้ว่าสิทธิต่างๆที่ให้ไว้ยังคงมีความเหมาะสม

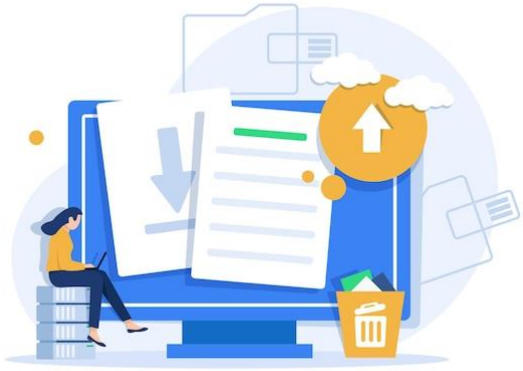
3) วิธีปฏิบัติในการควบคุมการเข้าถึงข้อมูลแต่ละประเภทชั้นความลับทั้งการเข้าถึงโดยตรงและการเข้าถึงผ่านระบบสารสนเทศ ผู้ดูแลระบบต้องกำหนดชื่อผู้ใช้งานและรหัสผ่าน เพื่อใช้ในการตรวจสอบตัวตนจริงของผู้ใช้ข้อมูลแต่ละชั้นความลับข้อมูล

4) การรับส่งข้อมูลสำคัญผ่านเครือข่ายสาธารณะ ควรได้รับการเข้ารหัสที่เป็น

มาตรฐานสากล เช่น SSL, VPN หรือ Encryptionรูปแบบต่าง ๆ เป็นต้น

5) ควรมีมาตรการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลในกรณีที่บำรุงรักษาเครื่องคอมพิวเตอร์ หรือนำเครื่องคอมพิวเตอร์ออกนอกพื้นที่ของหน่วยงาน เช่น ส่งเครื่องคอมพิวเตอร์ไปตรวจซ่อม ควรสำรองและลบข้อมูลที่เก็บอยู่ในสื่อบันทึกก่อน เป็นต้น

4. การรักษาความปลอดภัยของการสำรองข้อมูล (Backup Policy)



4.1 จัดทำสำเนาข้อมูลและซอฟต์แวร์เก็บไว้ โดยจัดเรียงตามลำดับความจำเป็นของการสำรอง ข้อมูลระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของหน่วยงานจากจำเป็นมากไปหาน้อย

4.2 มีขั้นตอนการปฏิบัติการจัดทำสำรองข้อมูลและการกู้คืนข้อมูลอย่างถูกต้อง ทั้งระบบซอฟต์แวร์ และข้อมูลในระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยขั้นตอนปฏิบัติแยกตามระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ แต่ละระบบ

4.3 จัดเก็บข้อมูลที่สำรองนั้นในสื่อเก็บข้อมูล โดยมีการพิมพ์ชื่อบนสื่อเก็บข้อมูลนั้นให้สามารถ แสดงถึงระบบซอฟต์แวร์ วันที่ เวลาที่สำรองข้อมูลและผู้รับผิดชอบในการสำรองข้อมูลไว้อย่างชัดเจน ข้อมูลที่สำรองควรจัดเก็บไว้ในสถานที่เก็บข้อมูลสำรองซึ่งติดตั้งอยู่ที่สถานที่อื่น และต้องมีการทดสอบสื่อเก็บข้อมูล สำรองอย่างสม่ำเสมอ

4.4 ต้องมีการจัดทำแผนเตรียมความพร้อมกรณีเกิดเหตุฉุกเฉินให้สามารถกู้ระบบกลับคืนมาได้ ภายในระยะเวลาที่เหมาะสม

5. การรักษาความปลอดภัยของเครือข่ายและเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย(Network and Server Policy)

5.1 ผู้ดูแลระบบ ต้องแบ่งระบบเครือข่ายตามกลุ่มของบริการสารสนเทศ กลุ่มของผู้ใช้งาน เช่น โซนภายใน (Internal Zone) โซนภายนอก (External Zone) เป็นต้น เพื่อให้สามารถควบคุมป้องกันการบุกรุกได้อย่างเป็นระบบ

5.2 ผู้ใช้บริการจะนำเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์มาเชื่อมต่อกับเครื่องคอมพิวเตอร์และระบบเครือข่าย

ของบริษัท ต้องได้รับอนุญาตจากผู้ดูแลระบบอย่างเคร่งครัด

5.3 ห้ามผู้ใดกระทำการเคลื่อนย้าย ติดตั้ง เพิ่มเติมหรือทำการใดๆ ต่ออุปกรณ์ส่วนกลาง ได้แก่ อุปกรณ์จัดเส้นทาง (Router) อุปกรณ์กระจายสัญญาณข้อมูล (Switch) อุปกรณ์ที่เชื่อมต่อกับระบบเครือข่ายหลัก โดยไม่ได้รับอนุญาตจากผู้ดูแลระบบ (System Administrator)

5.4 ต้องมีวิธีการจำกัดสิทธิ์การใช้งาน เพื่อควบคุมผู้ใช้บริการให้สามารถใช้งานเฉพาะ ระบบเครือข่ายที่ได้รับอนุญาตเท่านั้น ต้องมีวิธีการจำกัดเส้นทางการเข้าถึงระบบ เครือข่ายที่มีการใช้งานร่วมกัน

5.5 ระบบเครือข่ายทั้งหมดของหน่วยงานที่มีการเชื่อมต่อไปยังระบบเครือข่ายอื่นๆ ภายนอก หน่วยงานควรเชื่อมต่อผ่านอุปกรณ์ป้องกันการบุกรุก รวมทั้งต้องมีความสามารถใน การตรวจจับโปรแกรมประสงค์ร้าย (Malware) ด้วย

5.6 เลขที่อยู่ไอพี (IP Address) ภายในของระบบเครือข่ายภายในของหน่วยงาน จำเป็นต้องมีการป้องกันมิให้หน่วยงานภายนอกที่เชื่อมต่อสามารถมองเห็นได้

5.7 ต้องจัดทำแผนผังระบบเครือข่าย (Network Diagram) ซึ่งมีรายละเอียดเกี่ยวกับ ขอบเขตของระบบเครือข่ายภายในและเครือข่ายภายนอก และอุปกรณ์ต่างๆ พร้อม ทั้งปรับปรุงให้เป็นปัจจุบันอยู่เสมอ

5.8 ควรจัดเก็บข้อมูลจราจรทางคอมพิวเตอร์ (Log) ไว้ในสื่อเก็บข้อมูลที่สามารถรักษาความครบถ้วน ถูกต้องและระบุตัวบุคคลที่เข้าถึงสื่อดังกล่าวได้ และข้อมูลที่ ใช้ในการจัดเก็บ ต้องกำหนดชั้นความลับ ในการเข้าถึงข้อมูลและผู้ดูแลระบบไม่ได้รับอนุญาตในการแก้ไขข้อมูลที่เก็บรักษาไว้ ยกเว้นผู้ตรวจสอบระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของหน่วยงาน (IT Auditor) หรือ บุคคลที่หน่วยงานมอบหมาย

5.9 ควรกำหนดให้มีการบันทึกการทำงานของระบบบันทึกการปฏิบัติงานของผู้ใช้งาน (Application Logs) และบันทึกรายละเอียดของระบบป้องกันการบุกรุก เช่น บันทึก การเข้า-ออกระบบ บันทึกการพยายามเข้าสู่ระบบ บันทึกการใช้งาน Command Line และ Firewall Log เป็นต้น เพื่อประโยชน์ในการใช้ตรวจสอบและต้องเก็บ บันทึกดังกล่าวไว้อย่างน้อย 90 วัน นับตั้งแต่การใช้บริการสิ้นสุดลง

5.10 ควรตรวจสอบบันทึกการปฏิบัติงานของผู้ใช้งานระบบอย่างสม่ำเสมอ

5.11 มีการควบคุมช่องทาง (Port) ที่ใช้ในการเข้าสู่ระบบอย่างรัดกุม

6. การรักษาความปลอดภัยของอินเตอร์เน็ตและอีเมล์ (Internet and E-mail Security Policy)

6.1 การตั้งรหัสผ่านที่ปลอดภัย

1) รหัสควรมีความยาวอย่างน้อย 8 ตัวอักษร ซึ่งรหัสจะต้องประกอบไปด้วยอักษรตัวใหญ่ อักษรตัวเล็ก ตัวเลข และสัญลักษณ์ ผสมกันยิ่งเพิ่มความปลอดภัยให้กับรหัสมากขึ้น
2) หลีกเลี่ยงการใช้วัน เดือน ปีเกิด ชื่อตัวเอง รวมไปถึงชื่อต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับตัวเรามาใช้
3) ไม่ควรใช้คำศัพท์ในพจนานุกรม ไม่ว่าจะเป็นคำศัพท์แบบเดี่ยว เช่น home หรือนำหลาย ๆ คำมารวมกัน เช่น Good Home เนื่องจากแฮกเกอร์สามารถใช้โปรแกรมการเดารหัสผ่าน โดยเปรียบเทียบจากฐานข้อมูลคำศัพท์
4) แยกรหัสผ่าน หากเป็นคนละบัญชีผู้ใช้งาน โดยเฉพาะรหัสผ่านที่ใช้เข้าถึงข้อมูลสำคัญ อาจจะใช้วิธีตั้ง Password เป็นพวกเดียวกัน แต่เปลี่ยนตัวเลขที่ตามหลังเพื่อแยกความแตกต่าง
5) อย่าแทนตัวอักษรบางตัวด้วยตัวเลขที่ดูคล้ายกัน เช่น ตั้งรหัสผ่านว่า H0use โดยใช้เลข 0 (เลขศูนย์) แทน o (อักษรโอ) คนทั่วไปก็สามารถคาดเดาได้ถึงแม้จะผสมกัน

6.2 เลือกเว็บเบราเซอร์ที่ปลอดภัย

การเลือกเบราว์เซอร์ควรต้องมีระบบป้องกันป๊อบอัพ ไวรัส รวมทั้งภัยคุกคามด้านข้อมูลต่างๆนอกจากนั้นควรที่จะสามารถลบข้อมูลส่วนตัวได้ เพื่อที่คุณจะได้มั่นใจเวลาท่องโลกอินเตอร์เน็ตในขณะที่กำลังออนไลน์อยู่

6.3 ตรวจสอบว่าการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตของคุณมีความปลอดภัย

1) เปลี่ยนรหัสผ่าน (และชื่อผู้ใช้) ใหม่เสมอเมื่อเริ่มใช้งานอุปกรณ์ ไม่ควรใช้ค่าดังเดิมจากจากผู้ผลิต
2) เข้ารหัสข้อมูลด้วย WPA2 เพื่อป้องกันการถูกขโมยข้อมูล
3) ไม่ควรใช้ SSID เดิมที่ตั้งมาจากผู้ผลิต เพราะแฮกเกอร์อาจจะประเมินได้ว่าเป็น Wi-Fi Router ที่ไม่ได้ตั้งค่าความปลอดภัย ทำให้ตกเป็นเป้าหมายในการโจมตีได้

4) เปิดใช้งาน MAC Address Filtering เพื่อให้มั่นใจว่าเฉพาะอุปกรณ์ของเราเท่านั้นที่เชื่อมต่ออยู่
5) ยกเลิกการบรอดแคสต์ SSID เนื่องจากไม่จำเป็นต้องให้คนอื่นเข้าถึงอุปกรณ์ของเราได้ง่ายๆ
6) ปิดการเชื่อมต่อ Wi-Fi สาธารณะโดยอัตโนมัติ เสี่ยงข้อมูลสำคัญรั่วไหลสู่ภายนอก
7) เปิดใช้ฟีเจอร์ Firewall และติดตั้งซอฟต์แวร์ป้องกันไวรัสสำหรับปกป้องอุปกรณ์ในระบบ Wi Fi
8) ตั้งค่า Static IP ให้กับอุปกรณ์ภายใน เพื่อกำหนดขอบเขตการใช้งานและความปลอดภัยให้รัดกุม

6.4 ติดตั้งโปรแกรมป้องกันไวรัสและอัพเดตข้อมูลไวรัสอยู่เสมอ

1) ติดตั้งโปรแกรมป้องกันไวรัส
2) อัพเดตข้อมูลไวรัส
3) ตรวจสอบหาไวรัสทุกครั้งก่อนเปิดไฟล์จากแผ่นหรือสื่อบันทึกข้อมูลต่างๆ
4) ระวังภัยจากการเปิดไฟล์จากสื่อบันทึกข้อมูลต่างๆ เช่น แผ่นซีดี flash drive เป็นต้น
5) สแกนหาไวรัสสื่อบันทึกข้อมูลก่อนใช้งานทุกครั้ง
6) ไม่ควรเปิดไฟล์ที่มีนามสกุลแปลกๆ ที่ไม่รู้จัก หรือน่าสงสัย เช่น .pif เป็นต้น
7) ไม่ใช้สื่อบันทึกข้อมูลที่ไม่ทราบแหล่งที่มา
8) ใช้ความระมัดระวังในการเปิด E-mail
9) อย่าเปิดไฟล์ E-mail ถ้าไม่ทราบแหล่งที่มา
10) ลบ E-mail ทิ้งทันทีถ้าไม่ทราบแหล่งที่มาหรือมีไฟล์นามสกุลแปลกแนบมา
11) ระมัดระวังการดาวน์โหลดไฟล์ต่างๆ จาก Internet
12) ไม่ควรเปิดไฟล์ที่ไม่รู้จัก ที่แนบมากับโปรแกรมสนทนาต่าง ๆ เช่น Line ,We chat ,Facebook, twister เป็นต้น
13) ไม่ควรเข้าไปเปิด Website ที่แนะนำมาทาง E-mail ที่ไม่ทราบแหล่งที่มา
14) ไม่ดาวน์โหลดไฟล์จาก Website ที่ไม่น่าเชื่อถือ
15) ติดตามข้อมูลการแจ้งเตือนการโจมตีของไวรัสต่างๆ อย่างสม่ำเสมอ

7. การควบคุมการเข้ารหัสข้อมูล (Cryptographic Control)

7.1 การจัดเก็บข้อมูล กำหนดให้มีการเข้ารหัสข้อมูลที่สำคัญก่อนการจัดเก็บ เช่นการเข้ารหัสด้วย SHA-256

7.2 การเรียกใช้ข้อมูล กำหนดให้การเข้าถึงข้อมูล หรือเรียกข้อมูลต้องเรียกผ่าน API ที่มีการใส่ token

7.3 การเชื่อมต่อข้อมูลกับเครือข่ายอินเตอร์เน็ต ต้องมีการเข้ารหัสด้วยเทคโนโลยี SSL (Secure Socket Layer) TLS (Transport Layer Security)

8. การสร้างความมั่นคงปลอดภัยด้านกายภาพและสภาพแวดล้อม (Physical and Environmental Security)

8.1 ควบคุมการเข้าถึงสถานที่

8.1.1 การอนุญาตให้เข้า-ออกสถานที่จัดเก็บ ติดตั้ง อุปกรณ์สารสนเทศ

8.1.2 การกำหนดสิทธิ์ในการเข้า-ออกสถานที่จัดเก็บ ติดตั้งอุปกรณ์สารสนเทศ

8.1.3 การแบ่งแยกพื้นที่ทำงานให้ชัดเจน

8.1.4 ทบทวนมาตรการการเข้าถึงสถานที่จัดเก็บ ติดตั้งอุปกรณ์สารสนเทศ

8.2 จัดให้มีระบบป้องกันความเสียหายอันเกิดจากอุบัติเหตุหรือภัยธรรมชาติ

8.2.1 ระบบป้องกันอัคคีภัย

- ถังดับเพลิงบรรจุสารดับเพลิง
- สารที่ใช้ในการดับเพลิง
- อุปกรณ์ตรวจจับควันไฟ
- อุปกรณ์สั่งฉีดสารดับเพลิงแบบอัตโนมัต

8.2.2 ระบบป้องกันอุทกภัย

-สร้างอาคารหรือห้องปฏิบัติการทางคอมพิวเตอร์ไว้ที่สูง

8.2.3 ระบบป้องกันภัยอันเกิดจากระบบไฟฟ้า

- ติดตั้งเครื่องสำรองไฟฟ้าและปรับแรงดันอัตโนมัติ (UPS) เพื่อป้องกันความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นกับอุปกรณ์คอมพิวเตอร์หรือการประมวลผลระบบคอมพิวเตอร์
- ติดตั้งเครื่องกำเนิดไฟฟ้า เพื่อใช้ในกรณีไฟฟ้าดับเป็นเวลานานซึ่งกิจการไม่สามารถดำเนินการได้ ส่งผลกระทบต่อผู้ปฏิบัติงานและลูกค้า

9. การปกป้องข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า (Data Privacy)

9.1 การเก็บรวบรวม การใช้ การเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล ต้องได้รับความยินยอมจากเจ้าของข้อมูลก่อน

9.2 เก็บข้อมูลจากเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลเท่าที่จำเป็นต้องใช้งาน

9.3 ปรับปรุงให้ข้อมูลส่วนบุคคลถูกต้องและเป็นปัจจุบันอยู่เสมอ

9.4 ใช้ข้อมูลส่วนบุคคลตรงตามวัตถุประสงค์ที่ขอ และหากจะส่งต่อผู้อื่นต้องได้รับอนุญาตจากเจ้าของข้อมูลก่อน

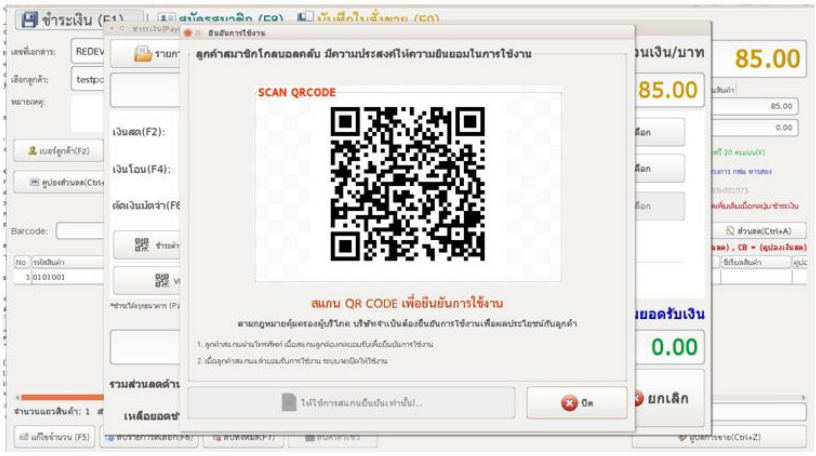
9.5 กำหนดระยะเวลาการเก็บข้อมูลตามวัตถุประสงค์การใช้งาน

9.6 มีมาตรการรักษาข้อมูลส่วนบุคคลให้ปลอดภัย เช่นการเข้ารหัสข้อมูลที่สำคัญ

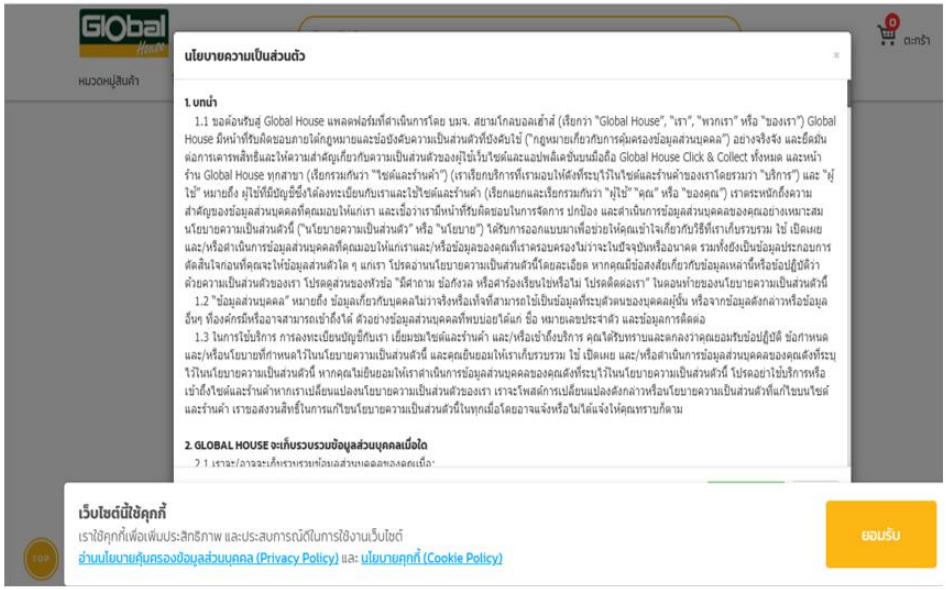
9.7 มีช่องทางให้เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลขอลบข้อมูลส่วนบุคคลที่จัดเก็บได้

9.8 มีการแต่งตั้งเจ้าหน้าที่คุ้มครองข้อมูล หรือ Data Protection Officers (DPO)

การขอความยินยอมจากลูกค้าช่องทางหน้าร้าน



การขอความยินยอมจากลูกค้าช่องทางออนไลน์



10. ออกแบบและพัฒนาโปรแกรม (System Development)

10.1 Coding คือ การเขียนชุดคำสั่งโปรแกรมคอมพิวเตอร์ให้ทำงานตามที่กำหนด โดยการใช้ภาษาคอมพิวเตอร์ เช่น C++, C#, PHP, Java, Python, Dart

10.2 Test คือ การทดสอบโปรแกรมว่ากระบวนการทำงานถูกต้อง ตามที่ต้องการหรือไม่

10.3 Deploy คือ กระบวนการ Publish โปรแกรมที่ทำงานถูกต้อง ขึ้นสู่ Sandbox / Production เพื่อใช้งานจริง

10.4 Front-End คือ ส่วนสำหรับติดต่อกับผู้ใชงาน (User Interface) ที่ User นั้นสามารถเห็นและใช้งาน

10.5 Backup คือ การสำรองข้อมูล เพื่อป้องกันความเสียหายที่จะเกิดขึ้นกับข้อมูล อันเนื่องมาจากปัจจัยที่ไม่อาจควบคุมได้ เช่น Hdd พัง / มีการลบข้อมูลจากผู้ไม่หวังดี โดยบริษัทได้ทำการ Backup แบ่งเป็น

- Daily (Backup ทุกวันหลังปิดระบบ)
- Yearly (Backup ประจำปี ทุกๆวันสิ้นปี)

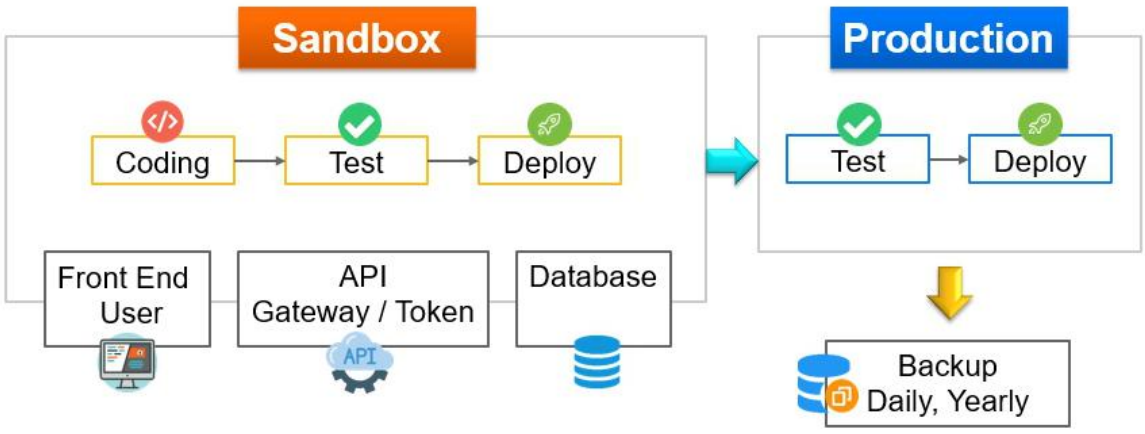
10.6 ข้อบังคับในการพัฒนาและการทดสอบระบบ

บริษัทได้จัดตั้ง sandbox (พื้นที่จำลองการพัฒนาและทดสอบระบบ) อันประกอบด้วย

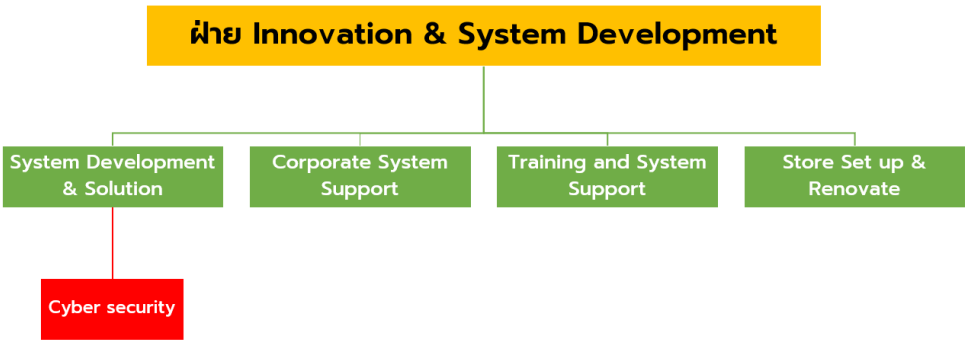
- -Server API Gateway
- -Database Server

10.7ให้ทีมพัฒนาทุกคน พัฒนาโปรแกรมบน sandbox เท่านั้น

Flow การออกแบบและพัฒนาโปรแกรม (System Development)



ผังฝ่ายนวัตกรรมและพัฒนาระบบ



11. การใช้งานคลาวด์และรักษาความปลอดภัยในคลาวด์ (Cloud Security)

11.1 การใช้การรับรองความถูกต้อง (Authentication) และการตรวจสอบความปลอดภัย (Security Auditing):

- ใช้ระบบการรับรองความถูกต้อง (Authentication) ผู้ใช้งานเข้าถึงคลาวด์เฉพาะผู้ที่ได้รับอนุญาตเท่านั้น
- ตรวจสอบความปลอดภัยอย่างสม่ำเสมอ ตรวจสอบกิจกรรมที่เกิดขึ้นในระบบคลาวด์ ตรวจหาความผิดปกติที่อาจเกิดขึ้น

11.2 การจัดการสิทธิ์และการเข้าถึงข้อมูล

- กำหนดสิทธิ์การเข้าถึงข้อมูลระดับผู้ใช้งานแต่ละระดับในคลาวด์
- การเข้ารหัสข้อมูล (Encryption) เพื่อปกป้องข้อมูลที่เก็บอยู่ในคลาวด์ และใช้การเข้ารหัสสำหรับการสื่อสารระหว่างคลาวด์กับผู้ใช้งาน

11.3 การจัดการความเสี่ยงและการสังเกตุ (Risk Management and Monitoring)

- ประเมินและจัดการความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับคลาวด์อย่างสม่ำเสมอ
- วางแผนการจัดการความเสี่ยงตรวจจับการบุกรุก (Intrusion Detection Systems) เพื่อตรวจสอบการโจมตีและความผิดปกติในคลาวด์

11.4 การปฏิบัติตามหลักการความปลอดภัย

- อัพเดตและรักษาความปลอดภัยของระบบคลาวด์อย่างสม่ำเสมอ
- ปรับปรุงและการอัพเกรดระบบปฏิบัติการและซอฟต์แวร์ที่ใช้งานในคลาวด์
- สร้างแผนการสำรองข้อมูล (Backup) เพื่อให้มั่นใจว่าข้อมูลสำคัญที่เก็บในคลาวด์ไม่สูญหาย

11.5 การฝึกอบรมและการแสดงความรับผิดชอบ

- ฝึกอบรมผู้ใช้งานเกี่ยวกับการรักษาความปลอดภัยในคลาวด์
- กำหนดบทบาทและความรับผิดชอบของบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับคลาวด์ให้ชัดเจน

ปัจจุบันทางบริษัทมีการใช้บริการ cloud ที่มีมาตรฐานการรักษาความปลอดภัย ดังนี้

1. INFORMATION SECURITY MANAGEMENT SYSTEM - ISO/IEC 27001:2013

bsi.

Certificate of Registration

INFORMATION SECURITY MANAGEMENT SYSTEM - ISO/IEC 27001:2022

This is to certify that:

[redacted]

Holds Certificate Number: **IS 678814**

and operates an Information Security Management System which complies with the requirements of ISO/IEC 27001:2022 for the following scope:

Provision of Data Center Services (Co-location), AIS CloudX Services (Infrastructure-as-a-Service), Enterprise Cloud Services (Infrastructure-as-a-Service), and Enterprise CSOC Services operated including IR. They are referred to I-SCMS-STD-002F Statement of applicability version F on 20 October 2023.

For and on behalf of BSI:

Michael Lam - Managing Director Assurance, APAC

Original Registration Date: 2015-03-23
Effective Date: 2024-03-23
Latest Revision Date: 2023-11-26
Expiry Date: 2027-03-22

Page: 1 of 2

...making excellence a habit.

This certificate was issued electronically and remains the property of BSI and is bound by the conditions of contract.
An electronic certificate can be authenticated online.
Printed copies can be validated at www.bsi-global.com/ClientDirectory or telephone +66(2) 2944889-92.
Further clarifications regarding the scope of this certificate and the applicability of ISO/IEC 27001:2022 requirements may be obtained by consulting the organization. This certificate is valid only if provided original copies are in complete set.

Information and Contact: BSI, Kitemark Court, Davy Avenue, Knowlhill, Milton Keynes MK5 8PP. Tel: + 44 345 080 9000
BSI Assurance UK Limited, registered in England under number 7805321 at 389 Chiswick High Road, London W4 4AL, UK.
A Member of the BSI Group of Companies.

2. IT SERVICE MANAGEMENT SYSTEM - ISO/IEC 20000-1:2018

bsi.

Certificate of Registration

IT SERVICE MANAGEMENT SYSTEM - ISO/IEC 20000-1:2018

This is to certify that:

[redacted]

Holds Certificate Number: **ITMS 617326**

and operates an IT Service Management System which complies with the requirements of ISO/IEC 20000-1:2018 for the following scope:

Provision of Data Center Services (Co-location), AIS CloudX Services (Infrastructure-as-a-Service), Enterprise Cloud Services (Infrastructure-as-a-Service), Managed Services, and ICT Project Management Services.

For and on behalf of BSI:

Michael Lam - Managing Director Assurance, APAC

Original Registration Date: 2014-12-24
Effective Date: 2023-12-24
Latest Revision Date: 2023-11-26
Expiry Date: 2026-12-23

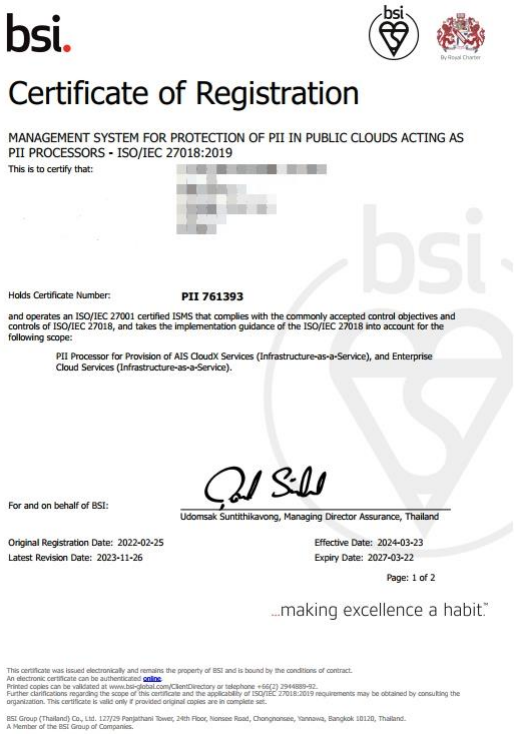
Page: 1 of 2

...making excellence a habit.

This certificate was issued electronically and remains the property of BSI and is bound by the conditions of contract.
An electronic certificate can be authenticated online.
Printed copies can be validated at www.bsi-global.com/ClientDirectory or telephone +66(2) 2944889-92.
Further clarifications regarding the scope of this certificate and the applicability of ISO/IEC 20000-1:2018 requirements may be obtained by consulting the organization. This certificate is valid only if provided original copies are in complete set.

Information and Contact: BSI, Kitemark Court, Davy Avenue, Knowlhill, Milton Keynes MK5 8PP. Tel: + 44 345 080 9000
BSI Assurance UK Limited, registered in England under number 7805321 at 389 Chiswick High Road, London W4 4AL, UK.
A Member of the BSI Group of Companies.

3. MANAGEMENT SYSTEM FOR PROTECTION OF PII IN PUBLIC CLOUDS ACTING ASPII PROCESSORS - ISO/IEC 27018:2019



bsi.

Certificate of Registration

MANAGEMENT SYSTEM FOR PROTECTION OF PII IN PUBLIC CLOUDS ACTING AS PII PROCESSORS - ISO/IEC 27018:2019

This is to certify that:

[redacted]

Holds Certificate Number: **PII 761393**

and operates an ISO/IEC 27001 certified ISMS that complies with the commonly accepted control objectives and controls of ISO/IEC 27018, and takes the implementation guidance of the ISO/IEC 27018 into account for the following scope:

PII Processor for Provision of AIS CloudX Services (Infrastructure-as-a-Service), and Enterprise Cloud Services (Infrastructure-as-a-Service).

For and on behalf of BSI:

Udomsak Suntithikavong, Managing Director Assurance, Thailand

Original Registration Date: 2022-02-25
Effective Date: 2024-03-23
Latest Revision Date: 2023-11-26
Expiry Date: 2027-03-22

Page: 1 of 2

...making excellence a habit.

This certificate was issued electronically and remains the property of BSI and is bound by the conditions of contract.
An electronic certificate can be authenticated online.
Printed copies can be validated at www.bsi-global.com/ClientDirectory or telephone +66(2) 2944889-92.
Further clarifications regarding the scope of this certificate and the applicability of ISO/IEC 27018:2019 requirements may be obtained by consulting the organization. This certificate is valid only if provided original copies are in complete set.

BSI Group (Thailand) Co., Ltd. 127/29 Panjathani Tower, 24th Floor, Nonsee Road, Chongnonsee, Yannawa, Bangkok 10120, Thailand.
A Member of the BSI Group of Companies.

4. CLOUD SECURITY MANAGEMENT SYSTEM - CSA STAR CERTIFICATION 2021

bsi.

Certificate of Registration

CLOUD SECURITY MANAGEMENT SYSTEM - CSA STAR CERTIFICATION 2021

This is to certify that:

[redacted]

Holds Certificate Number: **STAR 678819**

and operates a Cloud Security Management System which complies with the requirements of CSA STAR CERTIFICATION 2021 for the following scope:

Provision of AIS CloudX Services (Infrastructure-as-a-Service), and Enterprise Cloud Services (Infrastructure-as-a-Service). They are in association with CCM version 4 and ISO/IEC 27001 certificate IS 678814.

For and on behalf of BSI:

Michael Lam, Managing Director Assurance - APAC

Original Registration Date: 2017-08-29
Effective Date: 2024-03-23
Latest Revision Date: 2023-11-26
Expiry Date: 2027-03-22

Page: 1 of 2

...making excellence a habit.

This certificate was issued electronically and remains the property of BSI and is bound by the conditions of contract.
An electronic certificate can be authenticated online.
Printed copies can be validated at www.bsi-global.com/ClientDirectory or telephone +66(2) 2944889-92.
Further clarifications regarding the scope of this certificate and the applicability of STAR Certification 2021 requirements may be obtained by consulting the organization. This certificate is valid only if provided original copies are in complete set.

BSI Group (Thailand) Co., Ltd. 127/29 Panjathani Tower, 24th Floor, Nonsee Road, Chongnonsee, Yannawa, Bangkok 10120, Thailand.
A Member of the BSI Group of Companies.

5. BUSINESS CONTINUITY MANAGEMENT SYSTEM - ISO 22301:2019

bsi.

Certificate of Registration

BUSINESS CONTINUITY MANAGEMENT SYSTEM - ISO 22301:2019

This is to certify that:

Holds Certificate Number: **BCMS 688775**

and operates a Business Continuity Management System which complies with the requirements of ISO 22301:2019 for the following scope:

Provision of Data Center Services (Co-location), AIS CloudX Services (Infrastructure-as-a-Service), and Enterprise Cloud Services (Infrastructure-as-a-Service).

For and on behalf of BSI:

Michael Lam - Managing Director Assurance, APAC

Original Registration Date: 2018-04-26
Effective Date: 2024-03-23
Latest Revision Date: 2023-11-26
Expiry Date: 2027-03-22

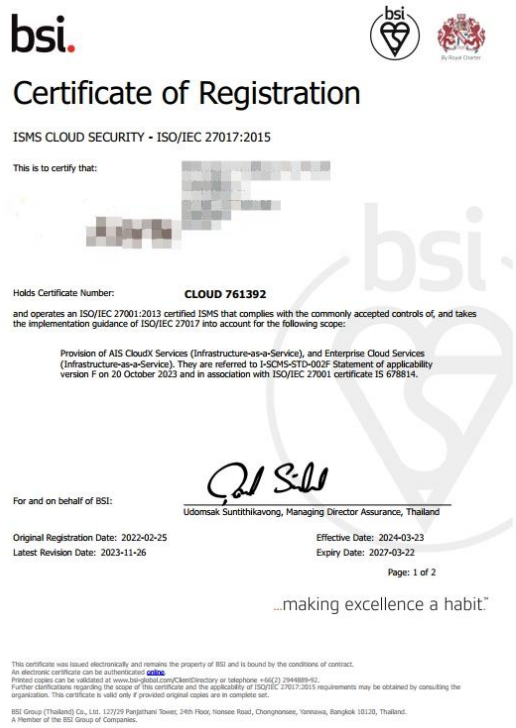
Page: 1 of 2

...making excellence a habit.™

This certificate was issued electronically and remains the property of BSI and is bound by the conditions of contract.
An electronic certificate can be authenticated online.
Printed copies can be validated at www.bsi-global.com/ClientDirectory or telephone +66(2) 2944889-92.
Further clarifications regarding the scope of this certificate and the applicability of ISO 22301:2019 requirements may be obtained by consulting the organization.
This certificate is valid only if provided original copies are in complete set.

Information and Contact: BSI, Kitemark Court, Davy Avenue, Knowlhill, Milton Keynes MK5 8PP. Tel: + 44 345 080 9000
BSI Assurance UK Limited, registered in England under number 7805321 at 389 Chiswick High Road, London W4 4AL, UK.
A Member of the BSI Group of Companies.

6. ISMS CLOUD SECURITY - ISO /IEC 27017:2015



bsi.

Certificate of Registration

ISMS CLOUD SECURITY - ISO/IEC 27017:2015

This is to certify that:

Holds Certificate Number: **CLOUD 761392**

and operates an ISO/IEC 27001:2013 certified ISMS that complies with the commonly accepted controls of, and takes the implementation guidance of ISO/IEC 27017 into account for the following scope:

Provision of AIS CloudX Services (Infrastructure-as-a-Service), and Enterprise Cloud Services (Infrastructure-as-a-Service). They are referred to I-SCMS-STD-002F Statement of applicability version F on 20 October 2023 and in association with ISO/IEC 27001 certificate IS 678814.

For and on behalf of BSI:

Udomsak Suntithikavong, Managing Director Assurance, Thailand

Original Registration Date: 2022-02-25
Effective Date: 2024-03-23
Latest Revision Date: 2023-11-26
Expiry Date: 2027-03-22

Page: 1 of 2

...making excellence a habit.™

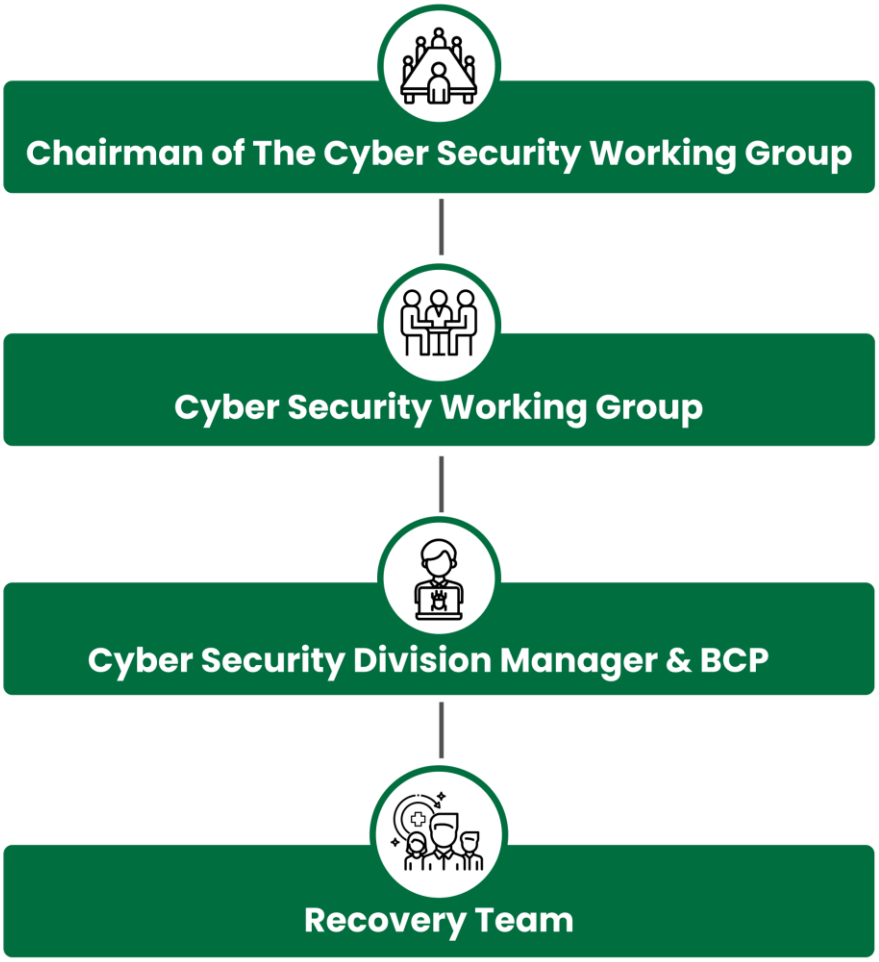
This certificate was issued electronically and remains the property of BSI and is bound by the conditions of contract.
An electronic certificate can be authenticated online.
Printed copies can be validated at www.bsi-global.com/ClientDirectory or telephone +66(2) 2944889-92.
Further clarifications regarding the scope of this certificate and the applicability of ISO/IEC 27017:2015 requirements may be obtained by consulting the organization. This certificate is valid only if provided original copies are in complete set.

BSI Group (Thailand) Co., Ltd. 127/29 Panjathani Tower, 24th Floor, Nonsee Road, Chongnonsee, Yannawa, Bangkok 10120, Thailand.
A Member of the BSI Group of Companies.

12. Business Continuity and Disaster Recovery

ความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity)

บริษัทสามารถรักษาการบริการและการดำเนินงานที่สำคัญในระหว่างและหลังเหตุการณ์ที่หยุดชะงัก เช่น ภัยธรรมชาติ การโจมตีทางไซเบอร์ ไฟฟ้าดับ หรืออุปกรณ์ขัดข้อง เป้าหมายของการวางแผนความต่อเนื่องทางธุรกิจของบริษัทคือ การลดเวลาหยุดทำงาน ปกป้องข้อมูลและระบบที่สำคัญ และทำให้มั่นใจว่าบริษัทและทรัพยากรที่สำคัญได้รับการฟื้นฟูและสามารถกู้คืนได้อย่างรวดเร็วและกลับมาดำเนินการตามปกติ



การวางแผนความต่อเนื่องทางธุรกิจในด้านไอที

1. **การประเมินความเสี่ยง:** ทางบริษัทประเมินความเสี่ยงและภัยคุกคามที่อาจเกิดขึ้นซึ่งอาจทำให้บริการด้านไอทีหยุดชะงัก เช่น ความล้มเหลวของฮาร์ดแวร์หรือซอฟต์แวร์ การละเมิดความปลอดภัย หรือภัยธรรมชาติ บริษัทจะประเมินผลกระทบที่อาจจะเกิดขึ้นจากเหตุการณ์เหล่านี้ต่อการดำเนินงานของบริษัท
2. **การวิเคราะห์ผลกระทบทางธุรกิจ** ทางบริษัทมีการกำหนดระบบไอทีที่สำคัญและแอพพลิเคชั่นที่จำเป็นสำหรับการดำเนินงานของบริษัท ประเมินผลกระทบทางการเงินและการดำเนินงานที่อาจเกิดขึ้นจากการหยุดชะงักของด้านระบบไอที

3. **แผนความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BCP):** ทางบริษัทพัฒนาแผนที่ครอบคลุมสรุปขั้นตอนที่ต้องปฏิบัติตามระหว่างการหยุดชะงัก และกลยุทธ์สำหรับการสำรองและกู้คืน โครงสร้างพื้นฐานและระบบทางเลือก แผนการสื่อสาร และบทบาทและความรับผิดชอบของทีมไอที
4. **การสำรองและกู้คืนข้อมูล:** ทางบริษัทใช้ขั้นตอนการสำรองข้อมูลเป็นประจำ ว่าข้อมูลสำคัญได้รับการปกป้องและสามารถกู้คืนได้ในกรณีที่เกิดการหยุดชะงัก ทดสอบการกู้คืนข้อมูลเพื่อตรวจสอบประสิทธิภาพ
5. **การตอบสนองต่อเหตุการณ์:** ทางบริษัทจัดตั้งทีมและกำหนดขั้นตอนในการตรวจจับ การตอบสนอง และบรรเทาเหตุการณ์ด้านไอที ซึ่งรวมถึงขั้นตอนในการยับยั้งภัยคุกคามทางไซเบอร์ การตรวจสอบการละเมิดความปลอดภัย และการกู้คืนระบบให้ทำงานได้ตามปกติ

6. **การทดสอบและการฝึกอบรม:** บริษัทกำหนดให้มีการทดสอบแผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (BCP) เกี่ยวกับด้านระบบสารสนเทศและความปลอดภัยทางไซเบอร์ อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง รวมถึงการจำลองเหตุการณ์ที่เกี่ยวข้องเพื่อให้แน่ใจว่าทีมไอทีคุ้นเคยกับบทบาทและความรับผิดชอบของตนในช่วงที่เกิดการหยุดชะงัก
7. **การจัดการผู้ให้บริการ:** ทางบริษัทประเมินแผนความต่อเนื่องทางธุรกิจของผู้ให้บริการที่สำคัญ จัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) ที่ชัดเจนเพื่อให้มีความพร้อมใช้งานและการกู้คืนบริการ
8. **การสื่อสารและการจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย:** ทางบริษัทสร้างช่องทางการสื่อสารและโปรโตคอลเพื่อให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทราบข้อมูลระหว่างการหยุดชะงัก รวมถึงการสื่อสารภายในองค์กร ตลอดจนการสื่อสารภายนอกกับลูกค้า คู่ค้า และหน่วยงานกำกับดูแล
9. **การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง:** ทางบริษัททบทวนและปรับปรุงแผนความต่อเนื่องทางธุรกิจเป็นประจำตามบทเรียนที่ได้รับจากเหตุการณ์จริงหรือแบบทดสอบ และอัพเดทอยู่เสมอเกี่ยวกับภัยคุกคามและเทคโนโลยีที่เกิดขึ้นใหม่เพื่อปรับแผนให้เหมาะสม ด้วยการใช้แผนความต่อเนื่องทางธุรกิจที่แข็งแกร่งในด้านไอที บริษัทสามารถลดผลกระทบจากการหยุดชะงัก รับรองความพร้อมใช้งานของระบบและข้อมูลที่สำคัญ

การกู้คืนจากความเสียหาย (Disaster Recovery)

การวางแผนความต่อเนื่องทางธุรกิจที่มุ่งเน้นการฟื้นฟูระบบไอที แอปพลิเคชัน และข้อมูลโดยเฉพาะหลังเหตุการณ์ที่หยุดชะงัก ทางบริษัทมีการวางแผนความต่อเนื่องทางธุรกิจถึงแง่มุมที่กว้างกว่าของการรักษาการดำเนินงานในระหว่างและหลังการหยุดชะงัก การกู้คืนจากภัยพิบัติเกี่ยวข้องกับการกู้คืนทางเทคนิคและการฟื้นฟูโครงสร้างพื้นฐานด้านไอทีโดยเฉพาะ

องค์ประกอบหลักและข้อควรพิจารณาของแผนการกู้คืนจากความเสียหาย:

1. กลยุทธ์การสำรองข้อมูลและการกู้คืน ทางบริษัทกำหนดกลยุทธ์การสำรองข้อมูลที่เหมาะสมสำหรับระบบไอทีและข้อมูลของบริษัท ซึ่งอาจรวมถึงการสำรองข้อมูลเป็นประจำไปยังพื้นที่เก็บข้อมูลนอกสถานที่หรือบนคลาวด์ และจำลองระบบที่สำคัญไปยังพื้นที่เก็บข้อมูลทั้ง2แบบ และกำหนดวัตถุประสงค์ของจุดกู้คืน (RPO) และวัตถุประสงค์ของเวลาการกู้คืน (RTO) เพื่อกำหนดขีดจำกัดที่ยอมรับได้สำหรับการสูญหายของข้อมูลและการหยุดทำงาน

2. การจำลองข้อมูลและความซ้ำซ้อน ทางบริษัทใช้เทคโนโลยีต่างๆ เช่น การจำลองข้อมูลและการมิเรอร์เพื่อรักษาสำเนาข้อมูลล่าสุดแบบเรียลไทม์ สิ่งนี้ทำให้มั่นใจได้ว่าหากระบบหรือตำแหน่งใดระบบหนึ่งล้มเหลว จะมีสำเนาสำรองสำหรับการกู้คืน

3. ไซต์การกู้คืนจากภัยพิบัติ ทางบริษัทระบุและสร้างตำแหน่งรองหรือศูนย์ข้อมูลที่สามารถจำลองและเปิดใช้งานระบบไอทีและโครงสร้างพื้นฐานที่สำคัญได้ในกรณีที่เกิดภัยพิบัติ ไซต์มีโครงสร้างพื้นฐาน การเชื่อมต่อและทรัพยากรที่จำเป็นเพื่อกู้คืนการดำเนินการ

4. ทีมกู้คืนระบบ ทางบริษัทจัดตั้งทีมเฉพาะที่รับผิดชอบในการจัดการและดำเนินการแผนกู้คืนระบบ มอบหมายบทบาทและความรับผิดชอบให้กับสมาชิกในทีม และตรวจสอบ และได้รับการฝึกอบรมและเตรียมพร้อมที่จะปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ

5. ขั้นตอนการกู้คืน ทางบริษัทพัฒนาขั้นตอนโดยละเอียดสำหรับการกู้คืนระบบ IT แอปพลิเคชัน และข้อมูล ขั้นตอนเหล่านี้ มีคำแนะนำทีละขั้นตอนสำหรับการเริ่มต้นระบบ การคืนค่าข้อมูล และการทดสอบ

6. การทดสอบและการบำรุงรักษา ทางบริษัททดสอบแผนการกู้คืนระบบเป็นประจำเพื่อตรวจสอบประสิทธิภาพ และทำการทดสอบทั้งบางส่วนและเต็มรูปแบบเพื่อจำลองสถานการณ์ภัยพิบัติต่างๆ และตรวจสอบ ฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ และระบบสำรองข้อมูล และบำรุงรักษาและอัปเดตอย่างสม่ำเสมอ

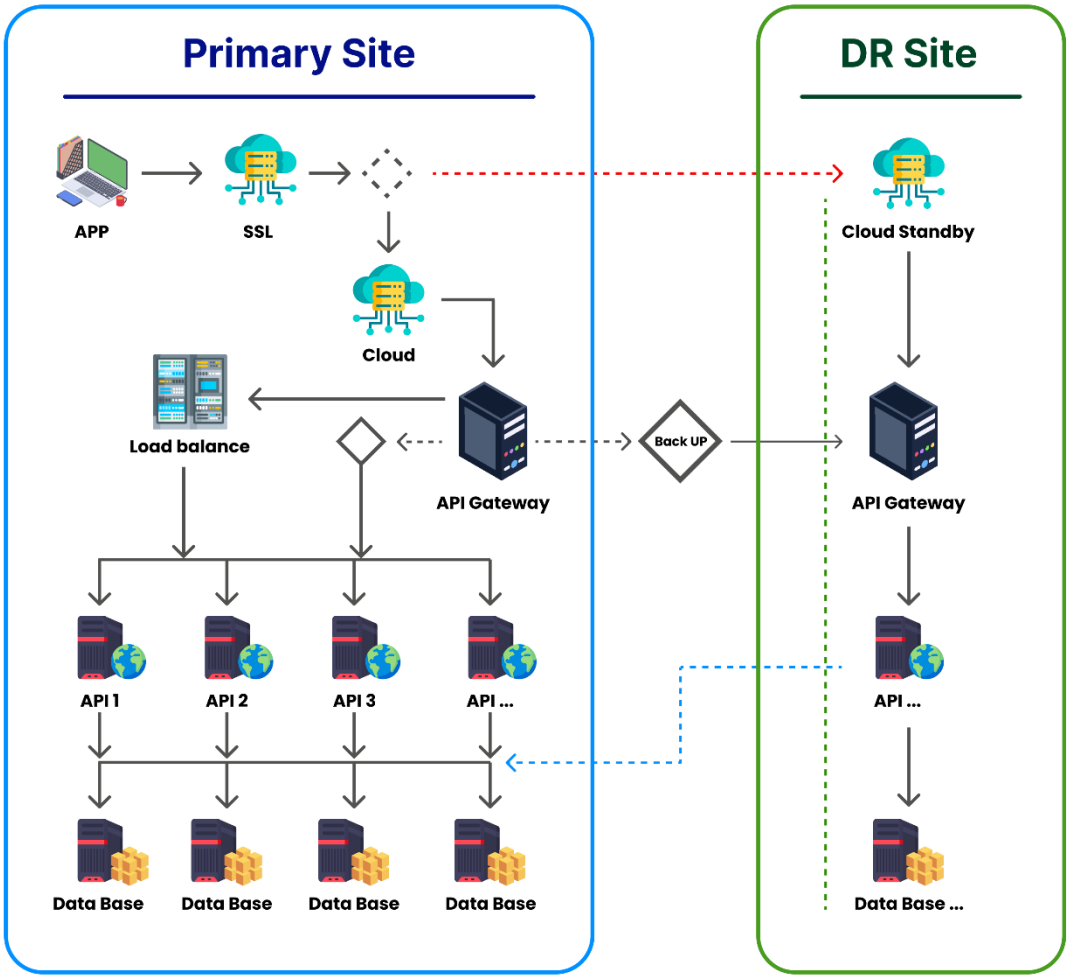
7. การสื่อสารและการประสานงาน ทางบริษัทกำหนดช่องทางการสื่อสารและโปรโตคอลที่ชัดเจน เพื่อการประสานงานที่มีประสิทธิภาพระหว่างสมาชิกในทีมระหว่างเกิดภัยพิบัติ และกำหนดวิธีการแจ้งข่าวสารล่าสุดไปยังผู้ที่เกี่ยวข้อง รวมถึงพนักงาน ลูกค้า และคู่ค้า

8. การจัดทำเอกสารและการควบคุมเวอร์ชั่น ทางบริษัทจัดทำเอกสารที่ถูกต้องและเป็นปัจจุบันของแผนการกู้คืนความเสียหาย รวมถึงรายละเอียดการกำหนดค่า ไดอะแกรมเครือข่าย และข้อมูลการติดต่อ เพื่อให้สมาชิกในทีมที่เกี่ยวข้องสามารถเข้าถึงเอกสารได้ง่าย

9. การประสานงานกับผู้ขายและซัพพลายเออร์ ทางบริษัทประสานงานกับผู้ขายและผู้ให้บริการบุคคลที่สามเพื่อให้มีความพร้อมในการใช้งานในระหว่างการกู้คืน และสร้างข้อตกลงและ SLA ที่กำหนดบทบาทและความรับผิดชอบอย่างชัดเจนในกรณีเกิดภัยพิบัติ

10. การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ทางบริษัททบทวนและอัพเดตแผนการกู้คืนจากภัยพิบัติเป็นประจำตามบทเรียนที่ได้รับจากการทดสอบเหตุการณ์ต่างๆ ทุกๆ6เดือน และเปลี่ยนแปลงในโครงสร้างพื้นฐานด้านไอทีให้อัพเดทอยู่เสมอเกี่ยวกับเทคโนโลยีที่เกิดขึ้นใหม่และแนวทางปฏิบัติที่ดีที่สุดเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพแผนการกู้คืน

***Disaster Recovery* (*DR Site*) for Business Continuity**

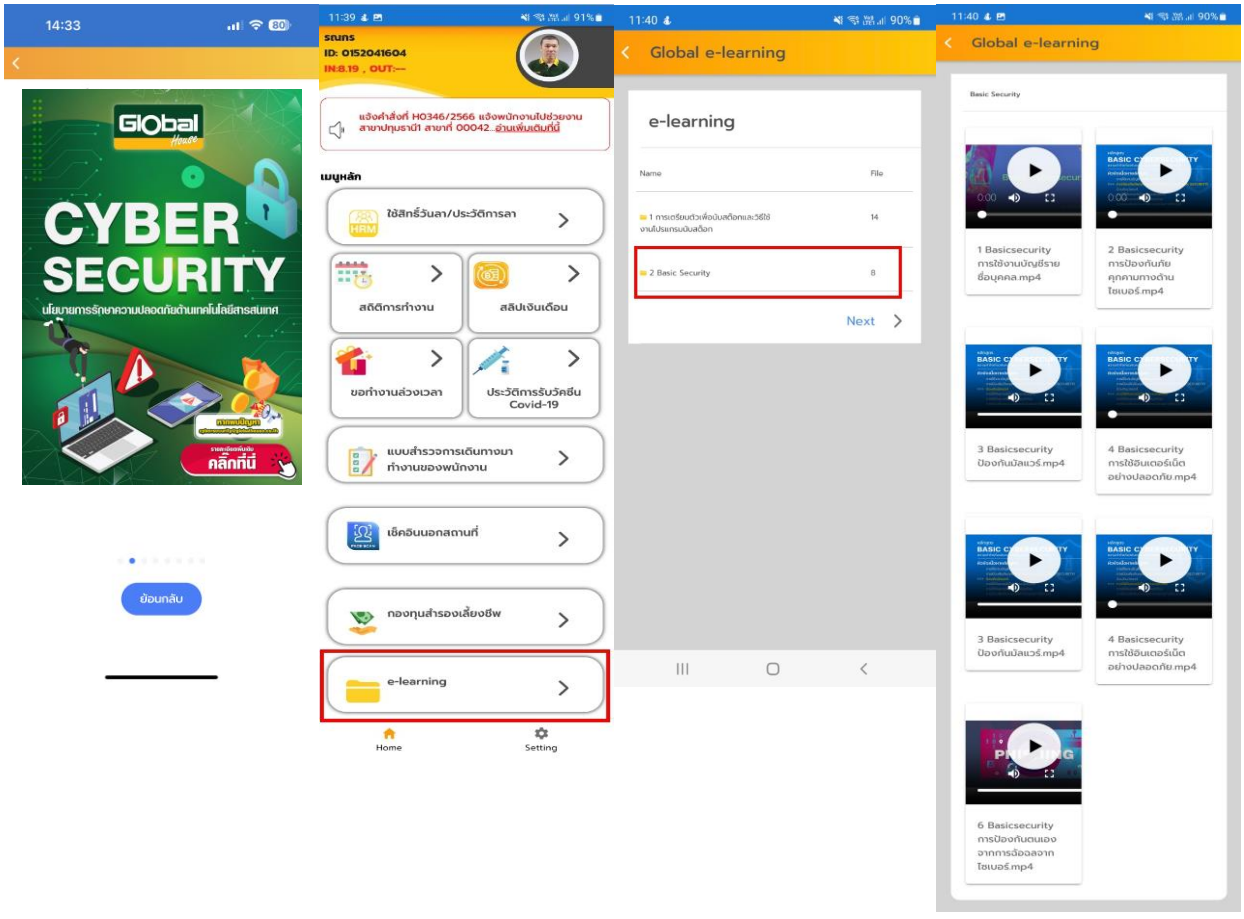


13. มาตรการรักษาความปลอดภัยทางไซเบอร์ การตอบสนองต่อภัยคุกคามทางไซเบอร์

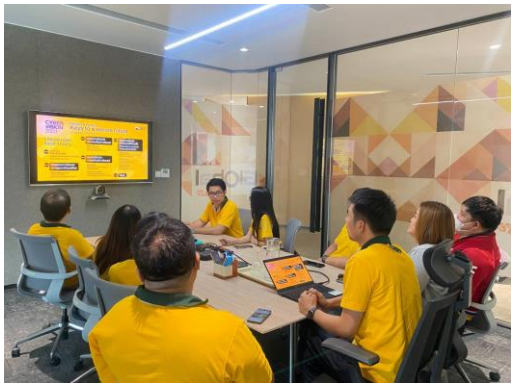
นอกจากมาตรการต่าง ๆ ที่กล่าวมาแล้วข้างต้น พนักงานของบริษัทสามารถสอบถามรายงานความผิดปกติและแจ้งความเสียหายที่เกิดขึ้นจากการโจมตีใด ๆ ที่เกี่ยวข้องกับ Cyber Security ผ่านระบบการให้บริการ “IT Service center” ซึ่งอาจจะเกิดขึ้นได้ในการปฏิบัติงาน โดยแจ้งผ่านทางอีเมลล์ cybersecurity@globalhouse.co.th จะมีเจ้าหน้าที่ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศรับเรื่องไปดำเนินการตามกระบวนการและขั้นตอนการดำเนินงานที่ออกแบบไว้โดยเร็วที่สุด (Incident report and escalation process) ทั้งนี้ การสื่อสารและรายงานให้ผู้ที่เกี่ยวข้องรับไปดำเนินการ ตั้งแต่ระดับเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ ถึง ผู้บริหารระดับสูงที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งมีการติดตามผลจนกว่าจะแก้ไขประเด็นปัญหาจบสิ้น

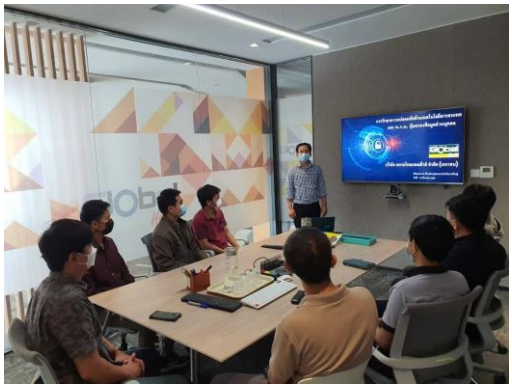
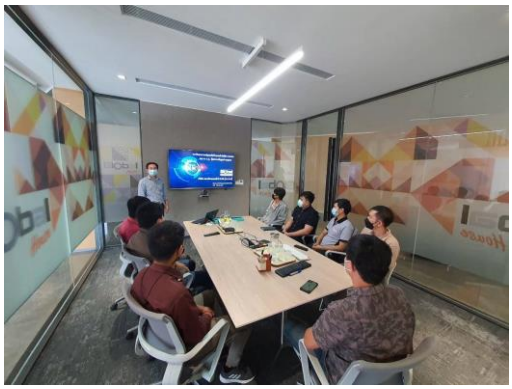
การสื่อสารและการอบรมความปลอดภัยไซเบอร์

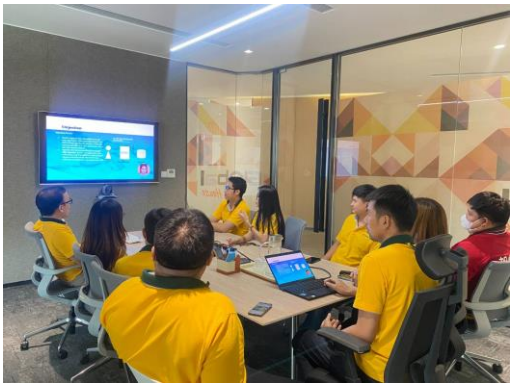
การสื่อสารและการอบรมความปลอดภัยไซเบอร์และการปกป้องความเป็นส่วนตัวและข้อมูลส่วนบุคคลของบริษัท ทางบริษัทได้ประกาศแจ้ง สื่อสารและอบรมด้านความปลอดภัยไซเบอร์ และช่วยให้พนักงานเข้าใจและรับรู้เกี่ยวกับอันตรายทางไซเบอร์ที่อาจเกิดขึ้น ผ่านทางแอพพลิเคชั่น Agilis HR พนักงานทุกคนในองค์กรเข้าถึงและเรียนรู้ e-learning ที่บริษัทได้ประกาศแจ้ง และ มีการอบรมเป็นประจำอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง



ทางบริษัทมีจัดการอบรมและสัมมนาเกี่ยวกับความปลอดภัยไซเบอร์เพื่อพัฒนาความรู้และทักษะใหม่ๆ อบรมเกี่ยวกับนโยบายความปลอดภัยขององค์กร การประเมินความเสี่ยงทางไซเบอร์ และการจัดการเหตุการณ์ความปลอดภัยที่เกิดขึ้นในองค์กร





การสื่อสารและการอบรมความปลอดภัยไซเบอร์เป็นกระบวนการต่อเนื่อง เนื่องจากการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีและอันตรายทางไซเบอร์เกิดขึ้นอยู่เสมอ อย่างไรก็ตาม การรับรู้และป้องกันความปลอดภัยไซเบอร์เป็นสิ่งสำคัญที่ทางบริษัทให้ความสนใจและมีการพัฒนาความรู้และทักษะในด้านนี้อย่างสม่ำเสมอ

14. **ลักษณะการกระทำความผิดทางไซเบอร์ภายในองค์กร**

14.1 ใช้รหัสผ่าน (Password) หรือการระบุตัวผู้ใช้อื่นๆ หรือรหัสผ่านแบบใช้ครั้งเดียว (OTP: One Time Password) ของบุคคลอื่นเข้าสู่ระบบคอมพิวเตอร์ของบริษัท การอ่าน คัดลอก อนุมัติ แก้ไข เปลี่ยนแปลง ลบ ไม่ว่าจะเพื่อประโยชน์ส่วนตนหรือของผู้อื่นโดยประมาทเลินเล่อ ใช้รหัสผ่าน (Password) หรือรหัสผู้ใช้อื่นหรือรหัสผ่านแบบใช้ครั้งเดียว (OTP: One Time Password) หรือจงใจให้ผู้อื่นใช้รหัสผ่านนั้น หรือรหัสผู้ใช้และสิทธิ์ในการใช้งานระบบคอมพิวเตอร์ของตนเอง

14.2 เปิดเผยข้อมูลธุรกิจหรือความรู้ของบริษัทที่เป็นความลับหรือถูกปกปิดแก่ผู้อื่นโดยไม่ได้รับอนุญาตจากบริษัท เจตนาขโมยหรือใช้ข้อมูลของบริษัทเพื่อเปิดเผย จำหน่าย แจกจ่ายแก่ผู้อื่นเพื่อประโยชน์ส่วนตัว อันก่อให้เกิดความเสียหายแก่บริษัทฯ

14.3 ลักลอบ ปลอมแปลงรหัสผ่าน (Password) หรือข้อมูลประจำตัวของผู้ใช้รายอื่นเพื่อจงใจเข้าสู่ระบบคอมพิวเตอร์ เพื่อกระทำการทุจริตต่อทรัพย์สินของบริษัทหรือของลูกค้าหรือทำให้เสื่อมเสียชื่อเสียง

14.4 ทำการคัดลอกหรือมีไว้ในครอบครองซึ่งไม่สมควรหรือผิดกฎหมาย เช่น ข้อความ รูปภาพลามกอนาจาร เป็นต้น หรือสิ่งอื่นใดอันเป็นการดูหมิ่นสถาบันชาติ ศาสนา และพระมหากษัตริย์ หรือยุยง ปลุกปั่นให้เกิดความแตกแยกในหมู่ประชาชนหรือพนักงานหรือ สร้างความเสียหายให้กับบริษัทฯ

14.5 การขโมย ลักลอบ ดักฟัง กำหนดเส้นทางหรือถอดรหัสข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ โดยใช้เครื่องมือหรือเทคโนโลยีอื่นใดเพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลหรือความลับของบุคคลอื่นหรือของบริษัทโดยจงใจให้เกิดความเสียหายแก่บุคคลอื่นหรือบริษัทฯ

14.6 ประมาท เลินเล่อ ไม่ระมัดระวัง จนเป็นเหตุให้บุคคลอื่นสามารถลักลอบหรือนำข้อมูลของบริษัทไปเปิดเผย จำหน่าย จ่ายแจก พยายามเข้าถึงระบบที่ไม่มีสิทธิ์ หรือไม่ได้รับอนุญาตให้ใช้งานจงใจ หรือเจตนาก่อกวนหรือทำลายข้อมูลสารสนเทศ ระบบคอมพิวเตอร์ หรืออุปกรณ์ต่างๆ เพื่อสร้างความเสียหายต่อบริษัท

14.7 ติดตั้งหรือใช้งานซอฟต์แวร์ประเภท Hacking Tools หรือซอฟต์แวร์อื่นใดที่เกี่ยวข้องกับการตรวจสอบและเข้าถึงข้อมูลสำคัญของบริษัท ยกเว้นบุคคลหรือหน่วยงานที่รับผิดชอบด้านความปลอดภัยของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศโดยเฉพาะ

14.8 ทำการเชื่อมต่ออุปกรณ์คอมพิวเตอร์ หรืออุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์อื่นใดเข้ากับระบบคอมพิวเตอร์หรือเครือข่ายของบริษัทโดยไม่ได้รับอนุญาตจากหน่วยงานที่รับผิดชอบทำการกำหนดและติดตั้ง หรือเปลี่ยนแปลง IP Address ด้วยตนเองโดยไม่ได้รับอนุญาตจากหน่วยงานที่รับผิดชอบ ทำการแก้ไข ดัดแปลง หรือเคลื่อนย้ายชิ้นส่วนองค์ประกอบระบบคอมพิวเตอร์โดยพลการหรือนำชิ้นส่วนอุปกรณ์คอมพิวเตอร์อื่นใดไม่ใช่ทรัพย์สินของบริษัทมาต่อหรือติดตั้งเพิ่มเติมกับทรัพย์สินของบริษัทโดยไม่ได้รับอนุญาต

14.9 ส่งข้อความหรือข้อมูลที่ไม่เหมาะสมโดยใช้ระบบ E-mail หรือใช้เครื่องมือสื่อสารของบริษัท เช่น หมิ่นประมาท คุกคาม ข่มขู่กรรโชก ใส่ร้าย ดูหมิ่นหรือส่งจดหมายลูกโซ่ เป็นต้น ใช้ Internet หรือระบบ Intranet

หรือ E-mail ในเรื่องที่ไม่เกี่ยวข้องกับธุรกิจของบริษัท ใช้คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์อื่นที่เป็นทรัพย์สินของบริษัทเพื่อความบันเทิงหรือประโยชน์ส่วนตน

14.10 ใช้ Software ที่ไม่มีลิขสิทธิ์ถูกต้องตามกฎหมายหรือที่บริษัท ไม่ได้อนุญาตให้ใช้หรือที่อาจก่อให้เกิดความเสียหายต่อบริษัท

14.11 ให้ความช่วยเหลือ หรือร่วมมือกับบุคคลภายนอกเพื่อให้เข้าถึงระบบคอมพิวเตอร์หรือระบบข้อมูลสารสนเทศของบริษัท กระทำการคัดลอก หรือทำลายข้อมูลสารสนเทศหรือระบบคอมพิวเตอร์ของบริษัท

15. บทลงโทษสำหรับการกระทำความผิดทางไซเบอร์ภายในองค์กร

15.1 ตักเตือนด้วยวาจา

15.2 ตักเตือนเป็นลายลักษณ์อักษร

15.3 พักงานชั่วคราวโดยไม่ได้รับค่าจ้าง

15.4 ปลดออก

15.5 ไล่ออก

15.6 การดำเนินทางกฎหมายอาญาหรือแพ่ง

กรณีการลงโทษพนักงาน บริษัทไม่จำเป็นต้องปฏิบัติตามลำดับดังกล่าวข้างต้น บริษัทอาจเลือกลงโทษได้โดยพิจารณาตามความรุนแรงของความผิดที่กระทำ

16. นโยบายการพัฒนาและเปลี่ยนแปลง / แก้ไขระบบงานสารสนเทศ

16.1. บทนำ

นโยบายนี้กำหนดแนวทางและขั้นตอนสำหรับการพัฒนา เปลี่ยนแปลง แก้ไข ระบบงานสารสนเทศภายในองค์กร เพื่อให้มั่นใจว่าการเปลี่ยนแปลงใดๆ เกิดขึ้นอย่างมีประสิทธิภาพ ปลอดภัย และสอดคล้องกับกลยุทธ์และเป้าหมายขององค์กร

16.2. ขอบเขต

นโยบายนี้ครอบคลุมระบบงานสารสนเทศทั้งหมดที่ใช้งานภายในองค์กร ไม่ว่าจะเป็นระบบที่พัฒนาโดยองค์กรเองหรือระบบที่ซื้อจากภายนอก

16.3. ผู้รับผิดชอบ

ผู้ขอ: ผู้ที่ต้องการขอพัฒนา เปลี่ยนแปลง แก้ไข ระบบงานสารสนเทศ

คณะกรรมการพิจารณา: ผู้ที่ได้รับมอบหมายให้พิจารณาคำขอ ประกอบด้วยตัวแทนจากฝ่ายไอที ฝ่ายธุรกิจ และฝ่ายอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

ผู้พัฒนา: ผู้ที่รับผิดชอบพัฒนา เปลี่ยนแปลง แก้ไข ระบบงานสารสนเทศ

ผู้ดูแลระบบ: ผู้ที่รับผิดชอบดูแลรักษาและสนับสนุนการใช้งานระบบงานสารสนเทศ

16.4. ขั้นตอนการขอ

16.4.1 ผู้ขอต้องกรอกแบบฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์ ขอพัฒนา เปลี่ยนแปลง แก้ไข ระบบงานสารสนเทศ ซึ่งต้องระบุรายละเอียดต่างๆ ดังนี้

-หัวข้อ

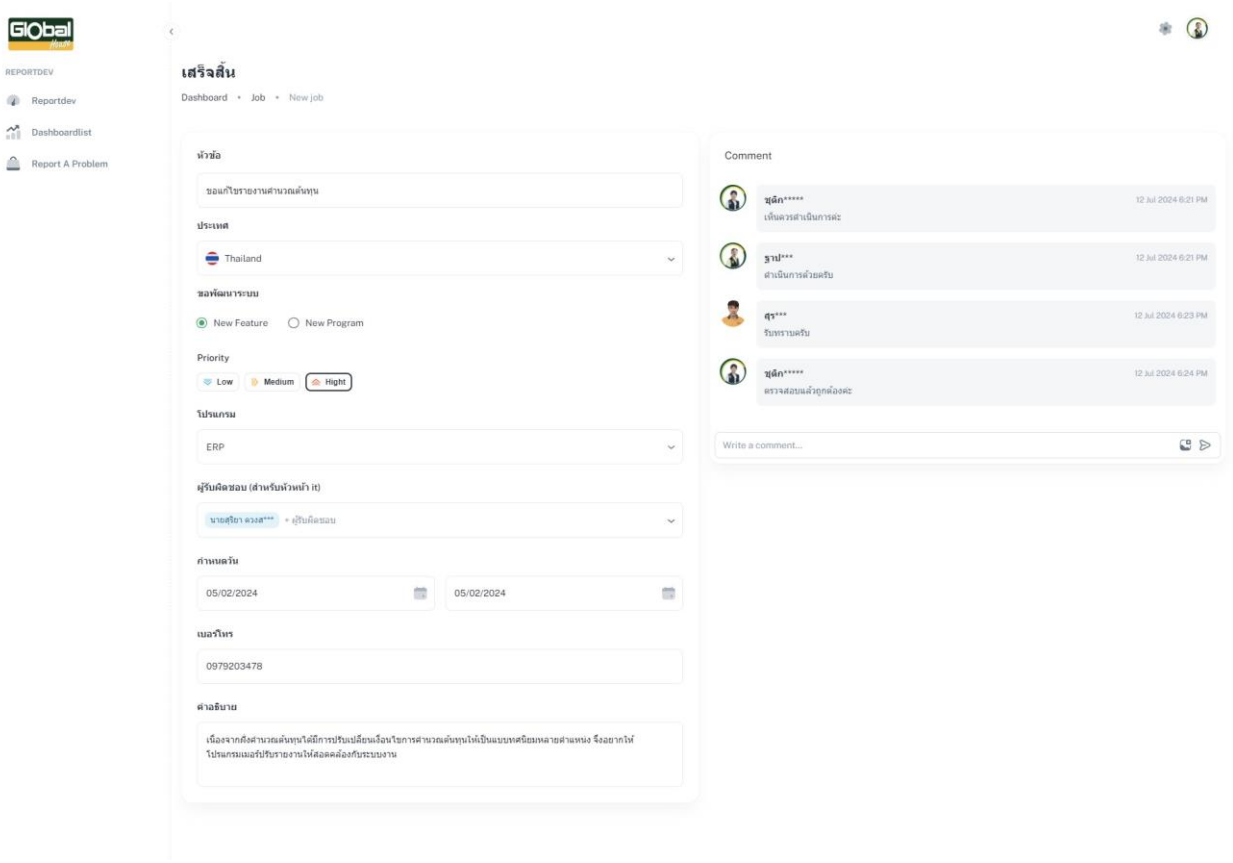
-ลำดับความสำคัญ

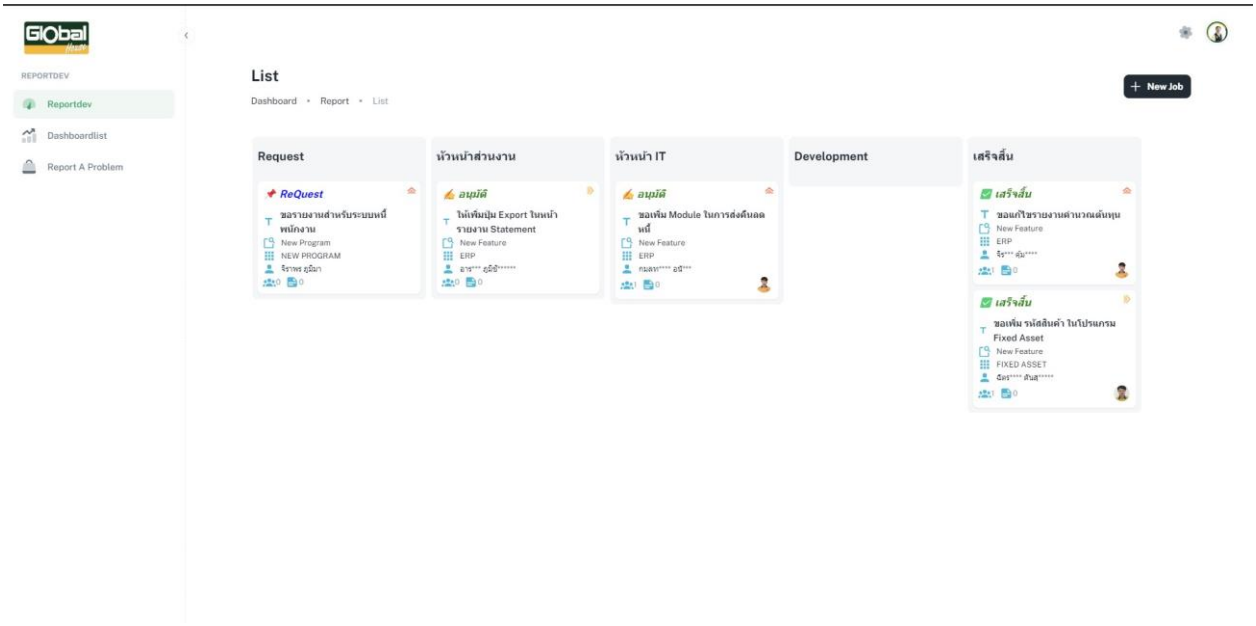
-วัตถุประสงค์รายละเอียดของการเปลี่ยนแปลง

-ผลกระทบที่คาดว่าจะเกิดขึ้น

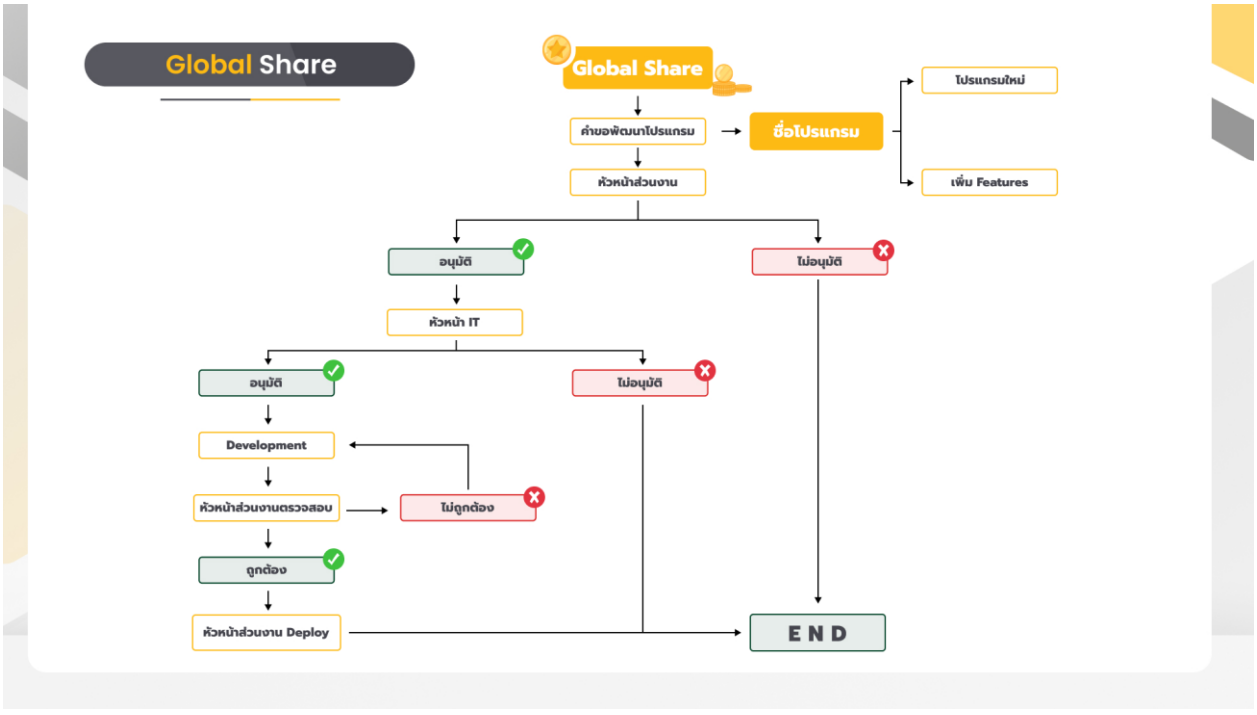
-ผู้ติดต่อ

ตัวอย่างคำขอ





16.4.2 ผู้ขอต้องกรอกข้อมูลในระบบให้สมบูรณ์แล้วส่งขออนุมัติไปยังคณะกรรมการพิจารณา(ผู้บริหารในส่วนงาน) ซึ่งมีขั้นตอนตามแผนภาพดังนี้



16.4.3 คณะกรรมการพิจารณาจะประเมินคำขอและตัดสินใจว่าจะอนุมัติหรือไม่

เกณฑ์การพิจารณา:

ความสอดคล้องกับกลยุทธ์และเป้าหมายขององค์กร

ความจำเป็นและความเร่งด่วน

ผลกระทบต่อผู้ใช้

ทรัพยากรที่พร้อมใช้งาน
ความเสี่ยง

16.4.4 หากคณะกรรมการพิจารณาอนุมัติคำขอ ผู้พัฒนาจะรับผิดชอบพัฒนา เปลี่ยนแปลง แก้ไข ระบบงานสารสนเทศตามที่ได้รับอนุมัติ

17. การจัดการเหตุการณ์ที่อาจเกิดผลกระทบต่อการใช้งานสารสนเทศ

17.1. บทนำ

นโยบายนี้กำหนดแนวทางและขั้นตอนสำหรับการจัดการเหตุการณ์ (Incident Management) ภายในองค์กร เพื่อให้มั่นใจว่าเหตุการณ์ต่างๆ ได้รับการระบุ วิเคราะห์ ตอบสนอง และปิดการใช้งานอย่างมีประสิทธิภาพ ลดผลกระทบต่อธุรกิจ และรักษาความปลอดภัยของข้อมูล

17.2. ขอบเขต

นโยบายนี้ครอบคลุมเหตุการณ์ทั้งหมดที่อาจส่งผลกระทบต่อระบบงานสารสนเทศ ข้อมูล หรือการดำเนินงานขององค์กร ตัวอย่างเหตุการณ์ ได้แก่:

ภัยคุกคามทางไซเบอร์ เช่น การโจมตีแบบ DDoS, การโจมตีแบบ Phishing, การรั่วไหลของข้อมูล
ขัดข้องของระบบ เช่น เซิร์ฟเวอร์ล่ม แอปพลิเคชันทำงานผิดพลาด เครือข่ายขัดข้อง
ภัยธรรมชาติ เช่น น้ำท่วม ไฟไหม้ แผ่นดินไหว
อุบัติเหตุอื่นๆ เช่น ไฟฟ้าดับ อุปกรณ์เสียหาย

17.3 ผู้รับผิดชอบ

ทีมรับแจ้งเหตุการณ์: รับผิดชอบรับรายงานเหตุการณ์ เริ่มต้นกระบวนการจัดการเหตุการณ์ และประสานงานกับทีมอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง
ทีมวิเคราะห์เหตุการณ์: ระบุสาเหตุของเหตุการณ์ ประเมินผลกระทบ และรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้อง
ทีมตอบสนองเหตุการณ์: แก้ไขเหตุการณ์ กู้คืนระบบ และป้องกันไม่ให้เหตุการณ์เกิดขึ้นอีก
ผู้บริหาร: ตัดสินใจเกี่ยวกับแนวทางการดำเนินการ จัดสรรทรัพยากร และสื่อสารกับผู้มีส่วนได้เสีย

17.4 ขั้นตอนการจัดการเหตุการณ์

17.4.1 การรับแจ้งเหตุการณ์:

ผู้ใช้หรือบุคคลที่เกี่ยวข้องสามารถแจ้งเหตุการณ์ได้หลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ อีเมล ไลน์ ระบบ Global share
ทีมรับแจ้งเหตุการณ์จะบันทึกข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับเหตุการณ์ ประเมินความรุนแรงของเหตุการณ์ และกำหนด

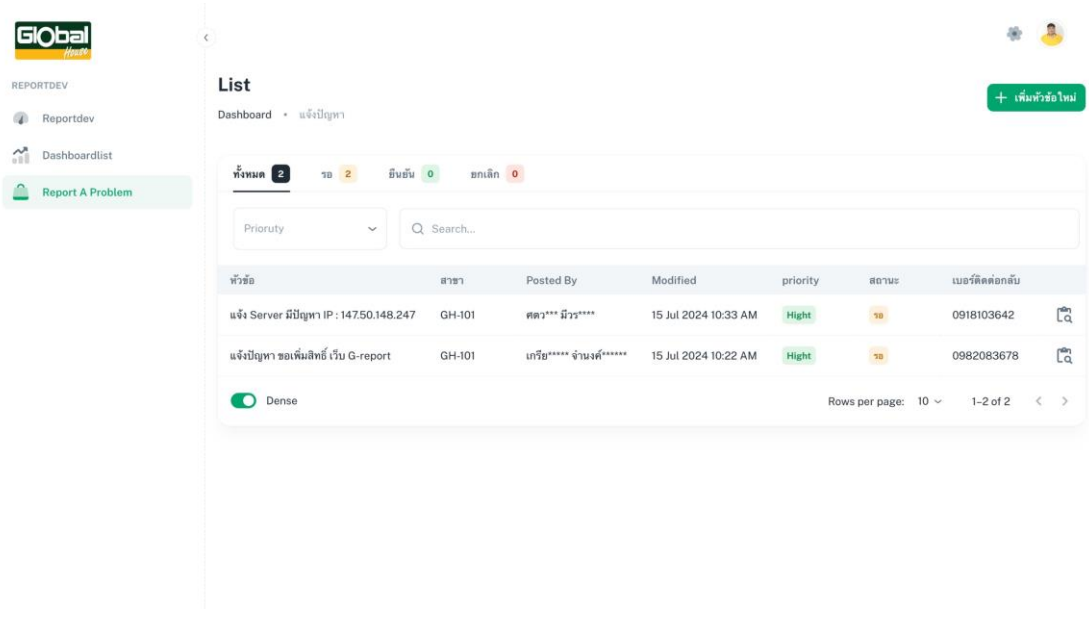
ระดับความสำคัญ

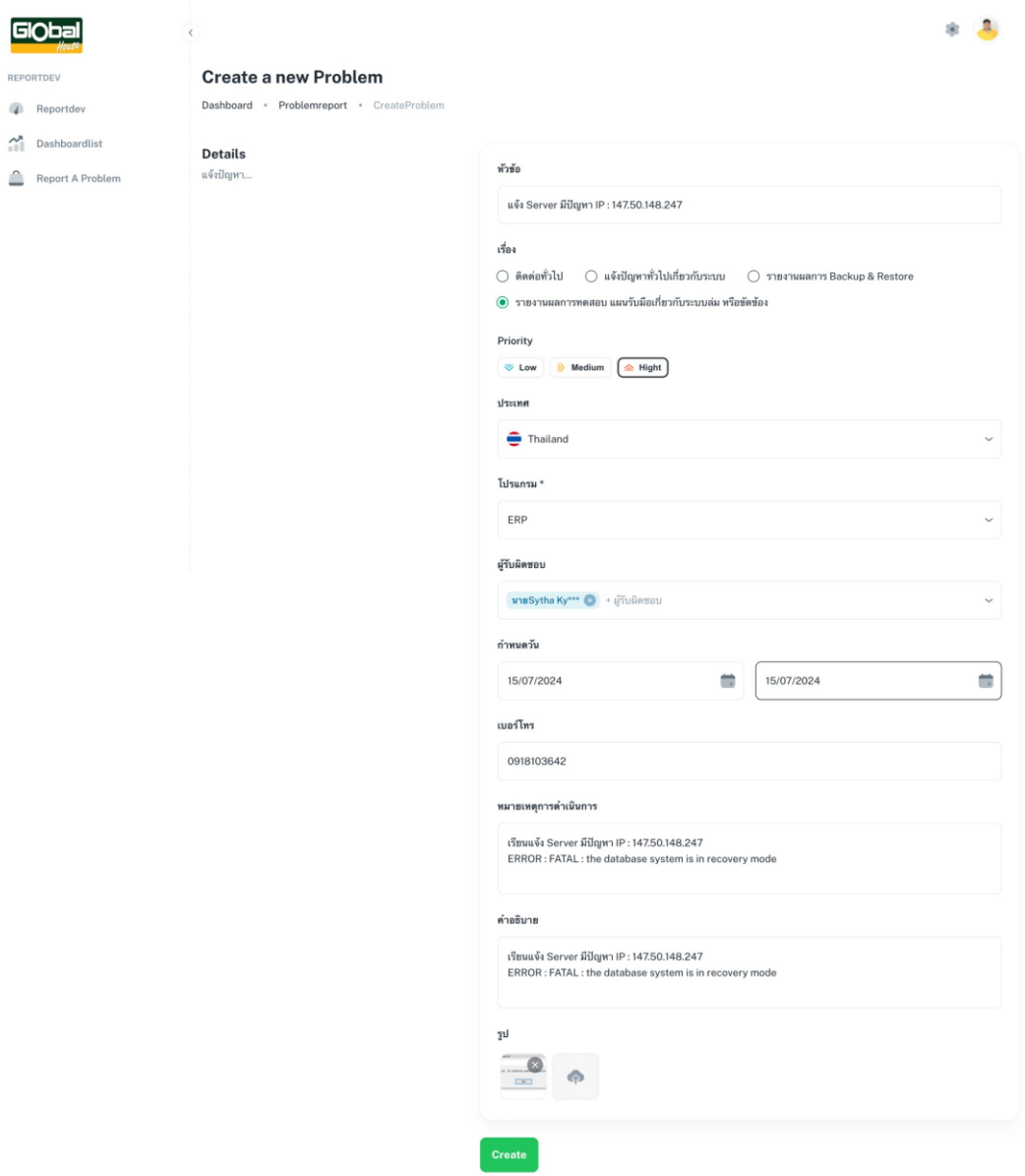
17.4.2 การวิเคราะห์เหตุการณ์:
ทีมวิเคราะห์เหตุการณ์จะรวบรวมข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับเหตุการณ์ วิเคราะห์สาเหตุ ประเมินผลกระทบ และระบุวิธีการแก้ไข ทีมวิเคราะห์เหตุการณ์อาจต้องสัมภาษณ์ผู้ใช้ ตรวจสอบบันทึกระบบ หรือทดสอบระบบเพื่อหาสาเหตุของเหตุการณ์

17.4.3 การตอบสนองเหตุการณ์:
ทีมตอบสนองเหตุการณ์จะดำเนินการแก้ไขเหตุการณ์ตามแผนที่กำหนดไว้ อาจรวมถึงการกู้คืนระบบ การปิดกั้นการโจมตี หรือการอพยพข้อมูล
ทีมตอบสนองเหตุการณ์จะสื่อสารกับผู้ใช้เกี่ยวกับสถานะของเหตุการณ์ และแจ้งให้ทราบเมื่อเหตุการณ์ได้รับการแก้ไข

17.4.4 การปิดงานเหตุการณ์:
เมื่อเหตุการณ์ได้รับการแก้ไขแล้ว ทีมวิเคราะห์เหตุการณ์จะบันทึกบทเรียนรู้จากเหตุการณ์ ระบุแนวทางป้องกันไม่ให้เหตุการณ์เกิดขึ้นอีก และเสนอแนะการปรับปรุงกระบวนการจัดการเหตุการณ์
ทีมรับแจ้งเหตุการณ์จะปิดงานเหตุการณ์ในระบบ

ตัวอย่างหน้าจอบันทึกเหตุการณ์





(นายวิทูร สุริยวนากุล)
ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร
บริษัท สยามโกลบอลเฮ้าส์ จำกัด (มหาชน)

ฉบับแก้ไขปรับปรุงครั้งที่ 1/2567 ลว. 16/7/67