

## พิธีปฏิบัติกรณีฉุกเฉินของระบบบาทเน็ต

พิธีปฏิบัติฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อให้ผู้ใช้บริการบาทเน็ตใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในกรณีฉุกเฉินของระบบบาทเน็ตและระบบงานสนับสนุนที่เกี่ยวข้อง เพื่อเตรียมการรองรับปัญหาหรือผลกระทบที่อาจจะเกิดขึ้น จากการที่ระบบบาทเน็ตไม่สามารถใช้งานได้ตามปกติอันเนื่องมาจากข้อขัดข้องที่ธนาคารแห่งประเทศไทยและหรือที่ผู้ใช้บริการบาทเน็ต

### วัตถุประสงค์

1. เพื่อกำหนดบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ วิธีปฏิบัติเพื่อรองรับผลกระทบที่เกิดขึ้นของ ธปท. และผู้ใช้บริการให้ชัดเจนและสามารถดำเนินการได้ทันทีเมื่อเกิดเหตุขัดข้อง
2. เพื่อให้การประสานงานกับผู้ใช้บริการบาทเน็ตและส่วนงานที่เกี่ยวข้องให้เป็นไปอย่างราบรื่น และเตรียมความพร้อมที่จะป้องกันความเสียหายที่อาจเกิดตามมา

### ขอบเขตของพิธีปฏิบัติ

พิธีปฏิบัตินี้จะครอบคลุมบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ วิธีปฏิบัติเบื้องต้นเพื่อรองรับผลกระทบกรณีมีเหตุขัดข้องเกิดขึ้นกับระบบบาทเน็ตและระบบงานสนับสนุนที่เกี่ยวข้อง สำหรับเหตุการณ์อื่นๆ ที่อาจเกิดขึ้น สามารถใช้พิธีปฏิบัตินี้ได้โดยพิจารณาผลกระทบที่เกิดขึ้นและเลือกใช้วิธีปฏิบัติที่ใกล้เคียงที่สุด

### เหตุฉุกเฉินที่อาจเกิดขึ้น

- กรณีที่ 1 ผู้ใช้บริการบาทเน็ตขาดการเชื่อมโยงกับคอมพิวเตอร์แม่ข่ายด้วยเหตุสุดวิสัย
- กรณีที่ 2 คอมพิวเตอร์แม่ข่ายขัดข้องไม่สามารถให้บริการโอนเงินผ่านบาทเน็ตได้
- กรณีที่ 3 มีเหตุวินาศภัยหรือเหตุฉุกเฉินจนทำให้ระบบบาทเน็ตไม่สามารถให้บริการได้ตามปกติ และ ธปท. ประกาศการใช้แผนวินาศภัย

### แนวทางดำเนินการ

**กรณีที่ 1 ผู้ใช้บริการบาทเน็ตขาดการเชื่อมโยงกับคอมพิวเตอร์แม่ข่ายด้วยเหตุสุดวิสัย**

1. ถ้าผู้ใช้บริการบาทเน็ตเชื่อมโยงและรับส่งคำสั่งโอนเงินผ่านเครือข่าย S.W.I.F.T เป็นหลัก ต้องรีบดำเนินการแจ้งเหตุขัดข้องดังกล่าวให้ ธปท. โดย BAHTNET Help Desk ทราบ และ

ดำเนินการเพื่อขอเปิดการเชื่อมโยงและรับส่งคำสั่งโอนเงินผ่าน BOTWEB PORTAL ในระบบ Electronic Financial Services (EFS) ของ ธปท. แทน โดยเร็ว

2. ถ้าผู้ใช้บริการบาทเน็ตเชื่อมโยงและรับส่งคำสั่งโอนเงินผ่าน BOT WEB PORTAL ในระบบ Electronic Financial Services (EFS) ของ ธปท. เป็นหลัก ต้องรีบดำเนินการแจ้งเหตุขัดข้องดังกล่าวให้ ธปท. โดย BAHTNET Help Desk ทราบ และดำเนินการโดยเร็วเพื่อเชื่อมโยงและรับส่งคำสั่งโอนเงินผ่าน BOT WEB PORTAL ในระบบ Electronic Financial Services (EFS) ของ ธปท. โดยใช้

- (1) คอมพิวเตอร์ลูกข่ายสำรองของตนเอง หรือ
- (2) คอมพิวเตอร์ลูกข่ายสำรองที่ ธปท. จัดไว้ หรือ
- (3) ทำหนังสือสั่งโอน
- (4) สั่งโอนทางโทรศัพท์

3. ถ้าผู้ใช้บริการบาทเน็ตไม่สามารถเชื่อมโยงและรับส่งคำสั่งโอนเงินได้โดยสิ้นเชิง ต้องรีบดำเนินการแจ้งเหตุขัดข้องดังกล่าวให้ ธปท. โดย BAHTNET Help Desk ทราบ และพิจารณาดำเนินการโดยเร็วเพื่อส่งคำสั่งโอนเงิน โดย

- (1) ใช้คอมพิวเตอร์ลูกข่ายสำรองที่ ธปท. จัดไว้ เพื่อเชื่อมโยงและส่งคำสั่งผ่าน BOT WEB PORTAL ในระบบ Electronic Financial Services (EFS) หรือ
- (2) ทำหนังสือสั่งโอน
- (3) สั่งโอนทางโทรศัพท์

อย่างไรก็ตาม การสอบถามข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับขอดคงเหลือหรือความเคลื่อนไหวของบัญชีกระแสรายวันหรือบัญชีชำระเงินรวมทั้งการจัดการคิวสำหรับรายการที่ส่งผ่านระบบบาทเน็ต และการจัดการรายงานสิ้นวัน สามารถติดต่อ BAHTNET Help Desk เพื่ออำนวยความสะดวกได้

**กรณีที่ 2 คอมพิวเตอร์แม่ข่ายขัดข้องไม่สามารถให้บริการโอนเงินผ่านบาทเน็ตได้ เช่น**

- อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่ศูนย์คอมพิวเตอร์หลักขัดข้องบางส่วน
- ระบบบัญชีเงินฝากกระแสรายวันที่ศูนย์คอมพิวเตอร์หลักขัดข้อง
- Certificate server ที่ศูนย์คอมพิวเตอร์หลักขัดข้อง
- WEB server ที่ศูนย์คอมพิวเตอร์หลักขัดข้อง
- WEB Application server ที่ศูนย์คอมพิวเตอร์หลักขัดข้อง
- ระบบเครือข่ายขัดข้อง

### แนวทางดำเนินการ

รพท. จะแจ้งให้ผู้ใช้บริการบาทเนตทราบทางโทรศัพท์และดำเนินการเพื่อใช้ศูนย์คอมพิวเตอร์สำรองโดยเร็ว และหรือแจ้งให้ผู้ใช้บริการบาทเนตโอนเงินโดยวิธีหนึ่งวิธีใดดังต่อไปนี้

- (1) ชำระดุลระหว่างสถาบัน
- (2) ทำหนังสือสั่งโอน
- (3) สั่งโอนทางโทรศัพท์
- (4) วิธีอื่นใดตามที่ รพท. กำหนด

ทั้งนี้การดำเนินการจะเป็นไปตามหลักเกณฑ์ วิธีการและเงื่อนไขที่ รพท. กำหนด

กรณีที่ 3 มีเหตุวินาศภัยหรือเหตุฉุกเฉินจนทำให้ระบบบาทเนตไม่สามารถให้บริการได้ตามปกติ และ รพท. ประกาศการใช้แผนวินาศภัย

### แนวทางดำเนินการ

รพท. จะแจ้งให้ผู้ใช้บริการบาทเนตทราบทางโทรศัพท์และดำเนินการเพื่อใช้ศูนย์คอมพิวเตอร์สำรองโดยเร็ว และหรือแจ้งให้ผู้ใช้บริการบาทเนตโอนเงินโดยวิธีหนึ่งวิธีใดดังต่อไปนี้

- (1) ชำระดุลระหว่างสถาบัน
- (2) ทำหนังสือสั่งโอน
- (3) สั่งโอนทางโทรศัพท์
- (4) วิธีอื่นใดตามที่ รพท. กำหนด

ทั้งนี้การดำเนินการจะเป็นไปตามหลักเกณฑ์ วิธีการและเงื่อนไขที่ รพท. กำหนด

### การติดต่อกับ BAHTNET Help Desk

#### กรณีปกติ

โทรศัพท์	0-2356-7707-8, 0-2283-5045-7, 0-2283-5071-2 0-2283-5139, 0-2628-5583-4, 0-2283-5053, 0-2356-7300
โทรสาร	0-2283-6772

#### กรณีฉุกเฉิน

โทรศัพท์	0-2356-8613
----------	-------------

### **การเตรียมการและการทดสอบแผนฉุกเฉิน**

รพท. จัดให้มีการทดสอบแผนฉุกเฉินปีละครั้ง โดยกำหนดสถานการณ์ทดสอบและซักซ้อมความเข้าใจ เพื่อให้ผู้ใช้บริการบาทเนตเตรียมความพร้อมของอุปกรณ์ ข้อมูลและบุคลากร ที่จะใช้ในการทดสอบ

### **แนวทางพิจารณากำหนดวิธีโอนเงิน กรณีฉุกเฉิน**

1. ผลกระทบโดยรวมต่อระบบการไหลเวียนของสภาพคล่อง
2. ช่วงเวลาที่ระบบบาทเนตไม่สามารถให้บริการได้
3. จำนวนรายการและหรือจำนวนสถาบันที่ต้องการส่งคำสั่งโอนเงิน
4. การทำข้อตกลงที่ให้ รพท. หักบัญชีและนำเงินเข้าบัญชี
5. ความพร้อมของสถาบันผู้ใช้บริการบาทเนตที่จะดำเนินการตามวิธีที่กำหนด