

14 October 2021

Subject : Business Continuity Plan for Flood Disaster 2021

Attn : Our Valued Customers and Partners

Regarding to the flooding situation which affect wide areas of Thailand recently, we keep monitoring this news closely and well aware of the importance of our service continuity to your business operations and we are committed to preparing preventive measures including managing risks from various disasters that may be inevitable. To ensure our service continuity, we have provided our plans in order of severity of events for flood disasters as follows:

1. Surveillance and Risk Assessment

The company has always monitored the situation and the tendency to be a threat to the company and the services providing to the customers. There is a risk assessment in case of a disaster as an important aspect of the Company's risk management plan, including making plans to support business continuity as part of the ISO 27001 standard, which are the international standard for the management of information security and the company's services.

2. Preventive Plan

For various disasters including the flood, the company currently has measures using to manage all locations and equipment that affect customer service as follows:

2.1 Our service operation center that provides customer service 24x7, including Disaster Recovery Operation Center, are able to provide continuous service even in the event of a disaster to ensure that all circuits and services will continue to be monitored as normal events.

2.2 Major Sites and Telecom Sites, the company has established standards of sites preparation and installation as follows:

- Equipment installation area must be on the 2nd floor or higher to prevent flooding.
- For Major Sites, Gateway and POI, generators are installed to supply power in urgent cases.
- For Telecom Sites, there must be an area for urgent installation of generator equipment in case of power failure.

However, the company has been monitoring the situation all the time, if the event of a disaster tends to be intensified, the company considers additional preventive measures as follows:

- Build a water barrier according to the physical characteristics of the sites
- Block sewer pipes, or other channels that water can come
- Preparation of water pumps in areas with severe flooding disasters
- Preparing a vehicle for traveling in the event that it affects the sites and Customer services such as pickup trucks, lift trucks, boats, etc.

3. Avoidance Plan

Network path rerouting, this can be done by evaluating the circuits that will be affected if the situation becomes severe or there is a risk that some sites cannot be operated. Any circuits where the last mile access is not affected, routes can be modified within 3 days.

4. Continuity Plan

In the event that the sites is flooded, water pump, redundant power supply, both battery and generator must be installed and ready to use within 24 hours.

5. Evacuation Plan

In the event that the situation becomes so severe that the service is unable to continue, ex. the whole building is flooded or the communication route is cut off or damaged to the extent that it cannot be accessed, the company will notify the customer and turn off the network equipment and system to prevent significant damage

6. Restoration Plan

When the situation begins to return to normal, the company will immediately conduct a damage assessment, then fix and open the system to be able to use within 48 hours

We will surely keep monitoring situation closely and will take necessary actions as measure above, as our commitment in your business continuity with Excellent Experience.

If you have more enquiries or any advices, **please contact Khun Chitrapa Theeropas, Head of Marketing Communications Department at 084 700 5522 and Email : chitrapa.t@symphony.net.th**

Sincerely Yours,



Alex Loh

Chief Operating Officer

14 ตุลาคม 2564

เรื่อง แผนรองรับการดำเนินธุรกิจและให้บริการลูกค้าอย่างต่อเนื่อง กรณีภัยพิบัติน้ำท่วม 2564**เรียน** ลูกค้าทุกท่านและคู่ค้าทางธุรกิจ

สืบเนื่องจากสถานการณ์น้ำท่วมที่ส่งผลกระทบต่อหลายพื้นที่ของประเทศไทย ทางบริษัท ซิมโฟนี คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) ได้ติดตามสถานการณ์อย่างใกล้ชิด และบริษัทฯ ตระหนักดีถึงความสำคัญของการให้บริการที่มีต่อการดำเนินธุรกิจของท่าน เรามีความมุ่งมั่นในการเตรียมมาตรการป้องกันรวมถึงการบริหารความเสี่ยงจากภัยพิบัติต่าง ๆ ที่อาจจะหลีกเลี่ยงไม่ได้ เพื่อให้ให้บริการของเราดำเนินไปได้อย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้ บริษัทฯ ขอเรียนชี้แจงแผนการรองรับการดำเนินธุรกิจและให้บริการลูกค้าอย่างต่อเนื่องตามลำดับความรุนแรงของเหตุการณ์สำหรับกรณีภัยพิบัติน้ำท่วม ดังนี้

1. การเฝ้าระวังและการประเมินความเสี่ยง

บริษัทฯ มีการติดตามสถานการณ์และแนวโน้มที่จะเป็นภัยคุกคามของบริษัทฯ อยู่อย่างสม่ำเสมอ มีการประเมินความเสี่ยงในกรณีเกิดภัยพิบัติไว้เป็นสำคัญในแผนบริหารความเสี่ยงของบริษัทฯ รวมทั้งจัดทำแผนการรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของมาตรฐาน ISO 27001 อันเป็นมาตรฐานสากลสำหรับการจัดการความปลอดภัยของข้อมูลและการให้บริการของบริษัทฯ

2. การป้องกัน

สำหรับกรณีภัยพิบัติต่างๆ รวมถึงน้ำท่วม ปัจจุบันบริษัทฯ มีการมาตรการที่ใช้จัดการสถานที่ และอุปกรณ์ต่างๆ ที่มีผลกับการให้บริการลูกค้าดังต่อไปนี้

- 2.1 ศูนย์ปฏิบัติการเครือข่ายที่ให้บริการลูกค้าตลอด 24 ชั่วโมง 7 วัน รวมถึงศูนย์ปฏิบัติการเครือข่ายสำรองสามารถให้บริการได้อย่างต่อเนื่องแม้จะเกิดเหตุภัยพิบัติ ยืนยันได้ว่าวงจรทงวงจรจะยังคงได้รับการดูแลเฝ้าระวังเทียบเท่าเหตุการณ์ปกติ
- 2.2 ชุมสายเชื่อมต่อโครงข่ายหลักและโครงข่ายย่อย (Major Sites and Telecom Sites) บริษัทฯ ได้มีการสร้างมาตรฐานของการติดตั้งในศูนย์วางอุปกรณ์ดังนี้
 - พื้นที่ติดตั้งอุปกรณ์จะต้องเป็นชั้น 2 ขึ้นไปเพื่อป้องกันเหตุน้ำท่วมถึง
 - สำหรับ Major Sites ได้แก่ Gateway หรือ POI มีการติดตั้ง Generator เพื่อจ่ายไฟกรณีเร่งด่วน
 - สำหรับ Telecom Sites มีการเตรียมพื้นที่สำหรับการนำเอาอุปกรณ์ Generator ไปติดตั้งเร่งด่วน กรณีไฟดับ

อย่างไรก็ตาม บริษัทฯ มีการติดตามสถานการณ์ อยู่ตลอดเวลา หากกรณีเหตุภัยพิบัติมีแนวโน้มจะทวีความรุนแรงขึ้น บริษัทฯ พิจารณาแนวทางป้องกันเพิ่มเติมมากขึ้น ได้แก่

- สร้างแนวกันน้ำตามลักษณะทางกายภาพของชุมสาย
- ปิดกั้น อุดท่อน้ำทิ้งหรือช่องทางอื่นที่อาจมีน้ำซึมขึ้นมา
- การจัดเตรียมเครื่องสูบน้ำในบริเวณที่มีภัยพิบัติน้ำท่วมรุนแรง

- การแจ้งเตือนยานพาหนะสำหรับเดินทางเข้าแก้ไขหากเกิดเหตุกระทบกับชุมสายและบริการของลูกค้า เช่น รถกระบะ รถบรรทุกยกสูง เรือ เป็นต้น

3. การเลี้ยงภัย

การปรับเปลี่ยนเส้นทางโครงข่าย สามารถทำได้โดยการประเมินวงจรที่จะได้รับผลกระทบ หากสถานการณ์ที่ความรุนแรงหรือมีความเสี่ยงที่บางชุมสายไม่สามารถใช้งานได้ โดยคำนึงถึง Capacity ของสายเคเบิลที่มีอยู่เป็นหลัก โดยวงจรส่วน Last Mile ไม่ได้รับผลกระทบ สามารถปรับเปลี่ยนเส้นทางได้ภายใน 3 วัน

4. การกู้คืนระบบ

ในกรณีที่ชุมสายมีน้ำท่วมถึง เครื่องสูบน้ำ อุปกรณ์จ่ายไฟ ทั้งแบตเตอรี่และ Generator จะต้องถูกติดตั้งพร้อมใช้งานภายใน 24 ชั่วโมง

5. การหนีภัย

ในกรณีที่สถานการณ์ที่ความรุนแรงจนไม่สามารถให้บริการต่อไปได้ เช่น น้ำท่วมมิดตัวอาคารหรือเส้นทางคมนาคมถูกตัดขาดหรือเสียหายจนไม่สามารถเดินทางเข้าถึงได้ บริษัทฯ จะแจ้งให้ลูกค้าทราบและทำการปิดระบบเพื่อป้องกันความเสียหายร้ายแรงที่จะเกิดขึ้น

6. การฟื้นฟู

เมื่อสถานการณ์เริ่มกลับเข้าสู่ภาวะปกติ สามารถเข้าปฏิบัติงานได้ บริษัทฯ จะดำเนินการประเมินความเสียหาย แก้ไขและเปิดระบบให้สามารถใช้งานได้ภายใน 48 ชั่วโมง

บริษัทฯ จะติดตามสถานการณ์อย่างใกล้ชิด และดำเนินการตามมาตรการที่เหมาะสมกับสถานการณ์ ด้วยความมุ่งมั่นที่จะส่งมอบบริการที่เป็นเลิศเพื่อธุรกิจที่ต่อเนื่องของท่าน หากท่านต้องการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมหรือมีข้อเสนอแนะ กรุณาติดต่อ คุณจิตราภา ธิโรภาส หัวหน้าแผนกสื่อสารการตลาด หมายเลข 084 700 5522 และ Email chitrapa.t@sympphony.net.th

ขอแสดงความนับถือ



อเล็กซ์ โลท

ประธานเจ้าหน้าที่บริหารฝ่ายปฏิบัติการ