



## POLÍTICA DE CONTINUÏTAT DE NEGOCI

---

|                |            |
|----------------|------------|
| Autor:         | DOSI       |
| Data:          | 25/11/2025 |
| Versió:        | v1.1       |
| Classificació: | INTERN     |

## 1. POLÍTICA DE CONTINUÏTAT

La proximitat, la qualitat de servei, la resiliència de la nostra organització i l'orientació a l'hoste són els nostres senyals d'identitat. Per això, conscients de la transcendència de la continuïtat de les nostres operacions, i en consonància amb el camí que marca la nostra pròpia identitat, des d'**H10** s'ha impulsat l'establiment d'un Sistema de Gestió de la Continuïtat de Negoci d'acord amb els requisits de la norma ISO 22301, amb la finalitat de garantir la continuïtat dels serveis crítics de tecnologia de la informació en cas d'interrupcions, minimitzant l'impacte en les operacions hoteleres i assegurant una recuperació eficient conforme als requisits de la norma ISO 22301.

L'objectiu principal d'aquesta Política de Continuïtat és establir un model d'actuació que ens permeti desenvolupar una cultura d'empresa, una manera de treballar i de prendre decisions a **H10 Hotels**, així com aconseguir que la continuïtat de les nostres operacions i la resiliència de l'organització siguin una constant:

- assegurant la disponibilitat dels sistemes crítics de TI en cas d'incidents;
- reduint el temps d'inactivitat i els efectes negatius en els serveis hotelers;
- complint, en tot moment, amb els requisits legals, reguladors i contractuals;
- i, protegint la reputació de l'empresa i la confiança dels nostres clients.

La Direcció, per la seva banda, es compromet a desenvolupar, implantar, mantenir i millorar continuament el seu **Sistema de Gestió de Continuïtat de Negoci (SGCN)** amb l'objectiu de la millora contínua en la manera en què prestem els nostres serveis, així com a:

- Identificar els riscos i avaluar el seu impacte en els serveis crítics.
- Desenvolupar plans de continuïtat i recuperació davant de desastres.
- Proporcionar els recursos necessaris per a la implementació de l'SGCN.
- Promoure una cultura de millora contínua i compliment normatiu.

Aquesta política, així com el Sistema de Continuïtat de Negoci implementat, es basa en els principis següents:

- Anàlisi d'Impacte en el Negoci (BIA): Identificar processos crítics i les seves dependències tecnològiques.
- Avaluació de Riscos: Determinar amenaces i vulnerabilitats que puguin afectar la continuïtat.
- Plans de Continuïtat i Recuperació: Documentar procediments per respondre i recuperar-se d'incidents.
- Proves i Simulacres: Validar regularment els plans mitjançant exercicis pràctics.
- Capacitació i Conscienciació: Assegurar que el personal estigui preparat per actuar davant d'una interrupció.

El responsable de continuïtat serà el responsable directe del manteniment d'aquesta política, prestant consell i guia per a la seva implementació i correccions davant de desviacions en el seu compliment.

Aquesta política de continuïtat es trobarà sempre alineada amb les polítiques generals de la companyia i amb les que serveixin de marc a altres sistemes de gestió interna, com podrien ser les polítiques de seguretat de la informació, qualitat i medi ambient.

A Barcelona, el 12 de juny de 2025

Direcció DOSI