



## POLITICA DI CONTINUITÀ OPERATIVA

---

Autore: DOSI  
Data: 25/11/2025  
Versione: v1.1  
Classificazione: INTERNO

## 1. POLITICA DI CONTINUITÀ

La prossimità, la qualità del servizio, la resilienza della nostra organizzazione e l'orientamento all'ospite sono i nostri segni distintivi. Pertanto, consapevoli dell'importanza della continuità delle nostre operazioni e in linea con il percorso segnato dalla nostra identità, **H10** ha promosso l'istituzione di un Sistema di Gestione della Continuità Operativa in conformità con i requisiti della norma ISO 22301. Il fine è garantire la continuità dei servizi critici di tecnologia dell'informazione in caso di interruzioni, minimizzando l'impatto sulle operazioni alberghiere e assicurando un recupero efficiente conforme ai requisiti della norma ISO 22301.

L'obiettivo principale di questa Politica di Continuità è stabilire un modello di azione che ci consenta di sviluppare una cultura aziendale, un modo di lavorare e di prendere decisioni in **H10 Hotels**, oltre a far sì che la continuità delle nostre operazioni e la resilienza dell'organizzazione siano una costante:

- assicurando la disponibilità dei sistemi critici IT in caso di incidenti;
- riducendo i tempi di inattività e gli effetti negativi sui servizi alberghieri;
- rispettando, in ogni momento, i requisiti legali, normativi e contrattuali;
- e proteggendo la reputazione dell'azienda e la fiducia dei nostri clienti.

La Direzione, da parte sua, si impegna a sviluppare, implementare, mantenere e migliorare continuamente il proprio **Sistema di Gestione della Continuità Operativa (SGCO)** con l'obiettivo del miglioramento continuo nel modo in cui prestiamo i nostri servizi, nonché a:

- Identificare i rischi e valutarne l'impatto sui servizi critici.
- Sviluppare piani di continuità e recupero in caso di disastri.
- Fornire le risorse necessarie per l'implementazione del SGCO.
- Promuovere una cultura di miglioramento continuo e conformità normativa.

La presente politica, così come il Sistema di Continuità Operativa implementato, si basa sui seguenti principi:

- Business Impact Analysis (BIA): Identificare i processi critici e le loro dipendenze tecnologiche.
- Valutazione dei Rischi: Determinare minacce e vulnerabilità che possano influire sulla continuità.
- Piani di Continuità e Recupero: Documentare le procedure per rispondere e recuperare dagli incidenti.
- Test e Simulazioni: Validare regolarmente i piani attraverso esercitazioni pratiche.
- Formazione e Consapevolezza: Assicurare che il personale sia preparato ad agire in caso di interruzione.

Il responsabile della continuità sarà il diretto responsabile della manutenzione di questa politica, fornendo consigli e guida per la sua implementazione e correzioni in caso di deviazioni nella conformità.

La presente politica di continuità sarà sempre allineata con le politiche generali dell'azienda e con quelle che fungono da quadro per altri sistemi di gestione interna, come potrebbero essere le politiche di sicurezza delle informazioni, qualità e ambiente.

Barcellona, 12 giugno 2025

Direzione DOSI