



POLÍTICA DE CONTINUIDADE DE NEGÓCIO

Autor:	DOSI
Data:	25/11/2025
Versão:	v1.1
Classificação:	INTERNO

1. POLÍTICA DE CONTINUIDADE

A proximidade, a qualidade de serviço, a resiliência da nossa organização e a orientação para o hóspede são as nossas marcas de identidade. Por isso, conscientes da transcendência da continuidade das nossas operações, e em consonância com o caminho marcado pela nossa própria identidade, a **H10** impulsionou o estabelecimento de um Sistema de Gestão de Continuidade de Negócios de acordo com os requisitos da norma ISO 22301. O objetivo é garantir a continuidade dos serviços críticos de tecnologia da informação em caso de interrupções, minimizando o impacto nas operações hoteleiras e assegurando uma recuperação eficiente conforme os requisitos da norma ISO 22301.

O objetivo principal desta Política de Continuidade é estabelecer um modelo de atuação que nos permita desenvolver uma cultura de empresa, uma forma de trabalhar e de tomar decisões na **H10 Hotels**, bem como conseguir que a continuidade das nossas operações e a resiliência da organização sejam uma constante:

- assegurando a disponibilidade dos sistemas críticos de TI em caso de incidentes;
- reduzindo o tempo de inatividade e os efeitos negativos nos serviços hoteleiros;
- cumprindo, a todo o momento, com os requisitos legais, regulamentares e contratuais;
- e protegendo a reputação da empresa e a confiança dos nossos clientes.

A Direção, por sua vez, compromete-se a desenvolver, implementar, manter e melhorar continuamente o seu **Sistema de Gestão de Continuidade de Negócios (SGCN)** com o objetivo de melhoria contínua na forma como prestamos os nossos serviços, bem como a:

- Identificar os riscos e avaliar o seu impacto nos serviços críticos.
- Desenvolver planos de continuidade e recuperação de desastres.
- Fornecer os recursos necessários para a implementação do SGCN.
- Promover uma cultura de melhoria contínua e conformidade normativa.

A presente política, bem como o Sistema de Continuidade de Negócios implementado, baseia-se nos seguintes princípios:

- Análise de Impacto no Negócio (BIA): Identificar processos críticos e as suas dependências tecnológicas.
- Avaliação de Riscos: Determinar ameaças e vulnerabilidades que possam afetar a continuidade.
- Planos de Continuidade e Recuperação: Documentar procedimentos para responder e recuperar de incidentes.
- Testes e Simulacros: Validar regularmente os planos através de exercícios práticos.
- Formação e Consciencialização: Assegurar que o pessoal esteja preparado para atuar perante uma interrupção.

O responsável pela continuidade será o responsável direto pela manutenção desta política, prestando aconselhamento e orientação para a sua implementação e correções perante desvios no seu cumprimento.

A presente política de continuidade estará sempre alinhada com as políticas gerais da companhia e com as que sirvam de enquadramento a outros sistemas de gestão interna, como poderão ser as políticas de segurança da informação, qualidade e meio ambiente.

Em Barcelona, a 12 de junho de 2025

Direção DOSI