

tipo documento	Política		
código	PR53-01	revisión	6
fecha de aprobación	23/08/2023		

POLÍTICA DE CONTINUIDAD DE NEGOCIO DE ORANGE ESPAÑA

elaborado por

BCM Orange

dirección/unidad

Seguridad

lista de distribución

- Partes interesadas del BCM de OSP

revisado por

Jose Antonio Vázquez Osuna

dirección/unidad

Seguridad

aprobado por

Ludovic Alain Pech

dirección/unidad

CEO - ORANGE ESPAGNE

tipo documento

Política

código

PR53-01

revisión

6

fecha de aprobación

23/08/2023



ÍNDICE DE REVISIONES

Nº revisión	Fecha	Modificaciones respecto de la revisión anterior.
01	19/04/2017	Versión inicial del documento de Orange.
02	09/05/2017	Cambios tras auditoría interna celebrada en Abril 2017, donde se solicitaba completar la política con el principio de satisfacer los intereses y requisitos de las partes interesadas.
03	19/12/2018	Ampliación del apartado 1.2 Aplicabilidad.
04	28/01/2019	Inclusión de la televisión en la frase de alcance del Anexo 1.
05	16/11/2020	Actualización firma nuevo CEO
06	23/08/2023	Revisión general de la Política Actualización Responsables Actualización y firma nuevo CEO

Prefacio

El objetivo principal que persigue el Sistema de Gestión de Continuidad de Negocio (en adelante SGCN) de Orange es salvaguardar los procesos y servicios ofrecidos a nuestros clientes, asegurando la continuidad de las actividades de Orange ante incidentes o desastres de magnitud relevante.

Para ello y como parte de su compromiso con la Continuidad de Negocio, la dirección de Orange establece y adquiere los siguientes principios y compromisos:

- Asegurar la identificación de las amenazas potenciales que pueden poner en peligro la continuidad de negocio de Orange o desencadenar una crisis en el seno de la organización.
- Realizar un análisis de riesgos evaluando los impactos y objetivos de negocio para la prevención y la definición de los niveles de recuperación de estos, priorizándose la Continuidad de las actividades críticas: **“Sistemas de Gestión de Continuidad de Negocio para los Sistemas e Infraestructuras que proveen los servicios de red fija, red móvil y plataforma de televisión en España”**.
- Mejorar la resistencia y la resiliencia de la compañía proporcionando las medidas pertinentes para responder eficazmente ante la materialización de escenarios con impactos suficientemente significativos.
- Preservar los intereses de las partes del sistema (clientes, empleados, etc.), la reputación, la marca y las actividades de creación de valor.
- Asegurar la rápida respuesta de todos los mecanismos presentes en el BCM destinados a mitigar los riesgos identificados dentro del sistema.
- Satisfacer y hacer cumplir todos los requerimientos necesarios para el correcto desempeño del sistema mejorando el BCM de la compañía de forma continua y proactiva.
- Verificar la realización periódica de pruebas del BCM para garantizar la eficiencia de los planes de recuperación existentes en Orange.
- Proporcionar los recursos necesarios para mantener el sistema y asegurar la continuidad de negocio de Orange y de sus procesos críticos.

Ante una crisis o contingencia, Orange ha diseñado y establecido los mecanismos necesarios para salvaguardar a las personas que se encuentren en las instalaciones de la compañía y garantizar la vuelta a los procesos esenciales de negocio a la normalidad en el menor tiempo posible y con la mínima interrupción.

La Dirección de Orange lidera y apoya el BCM de Orange, fomentando la definición de objetivos de mejora continua del SGCN. También vela por el cumplimiento de esta Política en la organización, asegurando así un desempeño eficaz del BCM.

Madrid, a 23 de agosto de 2023


Ludovic Alain Pech
CEO - ORANGE ESPAGNE



ÍNDICE

Prefacio.....3

1. Introducción.....5

1.1 Propósito5

1.2 Alcance.....5

2. Estrategia.....5

3. Principios para la Continuidad de Negocio6

4. Beneficios de la Continuidad de Negocio7

5. Objetivos del SGCN7

6. Organización y comunicación8

6.1 Organización y responsabilidades8

6.2 Comunicación9

7. Terceras partes9

8. Legislación aplicable.....9

9. Cumplimiento.....9

10. Revisión de la Política10

11. Referencias10

11.1 Normativa y legislación10

11.2 Guías10

1. Introducción

1.1 Propósito

El presente documento describe y formaliza la posición y las directrices principales del Sistema de Gestión de Continuidad de Negocio (en adelante SGCN) de Orange, estableciendo una Política de Continuidad de Negocio alineada con el contexto corporativo y apropiada al propósito de la organización. Esta política sirve de marco de referencia del propio SGCN, actuando como una guía para la definición de objetivos y requisitos aplicables.

La política contribuye a la misión de Orange de ofrecer a sus clientes servicios con un nivel de disponibilidad adecuado y cumplir con los requisitos aplicables, asegurando una recuperación rápida y eficiente de las operaciones esenciales de la compañía frente a cualquier desastre de índole física o cualquier otra que ponga en riesgo la continuidad de las operaciones, de acuerdo con los requisitos empresariales de la entidad, la legislación y las normativas aplicables.

1.2 Alcance

La presente política aplica a los siguientes aspectos de Orange:

- Las personas involucradas en la gestión de incidentes o escenarios de crisis.
- Los procesos críticos que soportan los servicios de Orange.
- La tecnología y sistemas esenciales para garantizar la continuidad de los procesos críticos.
- Las infraestructuras incluidas en el alcance del sistema que permiten la operatividad de los sistemas y redes de la compañía.

2. Estrategia

La implantación y el mantenimiento de un SGCN responde al objetivo de asegurar la máxima disponibilidad de nuestros servicios y es consecuencia de la estrategia de Orange para salvaguardar los procesos y servicios ofrecidos a nuestros clientes, asegurando la continuidad de las actividades críticas.

Asimismo, los procesos involucrados en el SGCN asegurarán poder responder de manera eficaz y eficiente ante potenciales incidentes y desastres relevantes y que, de no existir dichos procesos de gestión, podrían suponer un impacto de gran magnitud en la consecución de los objetivos de Orange a corto y largo plazo.

3. Principios para la Continuidad de Negocio

Se establecen los siguientes principios para que el sistema de Gestión de Continuidad de Negocio sea eficaz y operable en cualquier momento:

1. **Un Sistema de Gestión de Continuidad de Negocio** debe asegurar los procesos que permitan implementar, operar, monitorizar, revisar, mantener y mejorar el BCM de la compañía.
2. **La Dirección de Orange**, así como los responsables involucrados, deben velar por el cumplimiento de la Política de Gestión de Continuidad de Negocio.
3. **Se deben realizar acciones de formación y concienciación** al personal involucrado en el sistema, para asegurar la correcta ejecución de los procesos y una rápida respuesta ante incidentes significativos, garantizando que la recuperación se produce en intervalos de tiempo aceptables.
4. **Se deben asegurar los recursos necesarios** para establecer de forma eficaz las medidas aprobadas y planificadas, con el fin de mitigar los riesgos críticos de la compañía.
5. **Se deben realizar las pruebas necesarias** de los planes de continuidad de negocio para asegurar la correcta operatividad del BCM.
6. **El BCM debe mejorarse continuamente** para asegurar su correcto desempeño y el cumplimiento de las expectativas de sus partes interesadas (clientes, empleados, proveedores...).
7. **Satisfacción de los intereses y requisitos de las partes interesadas** para asegurar que el sistema cumple con las necesidades detectadas de cada parte interesada.

Para llevar a cabo todo lo anterior, la Continuidad de Negocio de Orange se gestiona a través de los siguientes procesos generales del SGCN:

- **Análisis, control y tratamiento del Riesgo.** Desarrolla el estudio y la evaluación de los riesgos que puedan poner en peligro la continuidad del negocio. Así mismo, se aplicarán las medidas necesarias para mitigar estos riesgos en base a su criticidad.
- **Análisis de impacto en el negocio (BIA).** Cuantifica la gravedad que supone la interrupción de los procesos de Orange Espagne contenidos en el alcance del sistema.
- **Estrategias de recuperación.** Posibilitan restablecer los procesos y servicios críticos de la empresa en tiempos aceptables.
- **Crear e implementar planes de continuidad.** Describen y gestionan la operativa y comunicaciones necesarias para restablecer las actividades de la compañía.

- **Gestionar e implementar los planes de gestión de crisis.** Desarrollan los procesos de comunicación y escalado de responsabilidades e información ante una crisis.
- **Seguimiento y mejora continua.** Garantiza la eficacia y el control del sistema de una forma proactiva y objetiva mediante la incorporación de indicadores y la realización de auditorías del BCM.
- **Formación y concienciación.** Asegurando que se imparten los conocimientos necesarios y se conciencia adecuadamente al personal sobre sus responsabilidades y funciones en la continuidad de negocio de Orange.
- **Gestión de pruebas.** Permite a la compañía estar preparada para dar respuesta ante la ocurrencia de incidentes reales.

4. Beneficios de la Continuidad de Negocio

Entre los beneficios que un BCM aporta a una organización se encuentran los siguientes:

- Mejorar el resultado operacional de la empresa:
 - ✓ Reducción de riesgos
 - ✓ Reducción de costes
 - ✓ Reducción de tiempos de inactividad
 - ✓ Mejora en la competitividad
- Preservar las necesidades e intereses de los clientes, del personal de la compañía y de otras partes interesadas relevantes de Orange,
- Lograr una mayor eficacia operativa,
- Proteger los bienes materiales y el “*Know how*” del negocio,
- Mejorar la Seguridad y
- Preservar la imagen de Orange.

5. Objetivos del SGCN

Orange asume los siguientes objetivos globales del Sistema de Gestión de Continuidad de Negocio, para responder a la misión de protección de la continuidad de los servicios:

1. **GARANTIZAR UN NIVEL DE SERVICIO ADECUADO** en cuanto a la Disponibilidad en los procesos y servicios prestados por Orange.
2. **ASEGURAR UN CUMPLIMIENTO EFICIENTE DE LAS OBLIGACIONES LEGALES**, aplicables a Orange.

3. **DESARROLLAR PLANES DE CONTINUIDAD DE NEGOCIO**, que se alineen con las necesidades cambiantes de la compañía, comprobando su eficacia a través de pruebas y auditorías anuales, mejorando así la planificación de los recursos para garantizar la continuidad del negocio.
4. **INCORPORAR LAS MEJORES PRÁCTICAS** en las actuaciones para cumplir de forma sistemática, continua y eficiente, los objetivos de continuidad anteriores frente a los cambios internos y externos.

6. Organización y comunicación

6.1 Organización y responsabilidades

Para poder alcanzar con éxito los objetivos de Continuidad de Negocio, Orange establece una estructura de gestión **para coordinar de forma consistente y controlar de forma responsable** la implantación y operativa del BCM:

- **Comité Ejecutivo.** Formado por la Alta Dirección, incluido el CEO de la compañía, es el máximo responsable de la continuidad de las operaciones y servicios de Orange, y delega esta autoridad en el Comité de Crisis. Es el encargado de declarar y gestionar las crisis de máximo nivel.

Como representante del Comité Ejecutivo, el CEO firma y ratifica la Política de Continuidad.

- **Comité de Crisis.** Formado por órganos de Dirección de Orange para identificar y velar por los riesgos y obligaciones relacionados con la Continuidad de Negocio, con el fin de asegurar la correcta implantación de las medidas definidas para proteger la disponibilidad del servicio y asegurar la correcta implantación de los planes de continuidad. Encargados de declarar Crisis Amarilla, una vez superados los umbrales establecidos.
- **Equipo de Gestión de Crisis.** Interlocutores clave de Continuidad en cada área de negocio, responsables de la gestión del Plan de Continuidad con el Responsable del BCM.
- **Responsables de plan y tareas.** Personal de las áreas que tiene funciones concretas dentro de un plan o procedimiento de continuidad.

El conjunto detallado de responsabilidades y funciones del personal se encuentran especificadas dentro del marco documental del SGCN. Las responsabilidades se comunican

tipo documento	Política		
código	PR53-01	revisión	6
fecha de aprobación	23/08/2023		

y explicitan, y se dota a los empleados de la formación y concienciación necesaria para que puedan llevarlas a cabo.

6.2 Comunicación

El Comité de Crisis aprueba la Política del BCM para la entidad y fomenta su publicación y distribución a todos sus empleados, así como a terceras partes interesadas en la Continuidad de Negocio de Orange.

Como parte del SGCN, se desarrollará el marco documental necesario para extender y operativizar esta Política en todos los aspectos de la Continuidad de Negocio.

7. Terceras partes

Dada la relevancia de la cadena de suministro en la continuidad de los servicios y operaciones de Orange, los proveedores que presten servicios críticos serán partícipes de esta Política y del resto de procedimientos de Continuidad de Negocio y gestión de crisis de Orange.

8. Legislación aplicable

El cumplimiento de la legislación que sea de aplicabilidad a la Continuidad de Negocio se considera fundamental en Orange. Por lo tanto, se identificará y mantendrá actualizada la relación de requisitos legales y normativos que sean de aplicación, analizando el ámbito de aplicación en cada caso con el fin de soportar las acciones correspondientes para su debido cumplimiento. Esta relación se puede encontrar en el registro de legislación aplicable del SGCN.

9. Cumplimiento

El cumplimiento de esta Política es de obligatorio para todos los empleados, colaboradores y prestadores de servicios de la compañía dentro del alcance especificado.

Cualquier violación de las políticas puede dar lugar a reclamaciones contractuales y/o rescisión de contratos con contratistas o terceros, así como reclamaciones contractuales y/o medidas disciplinarias para los empleados de OSP.

tipo documento	Política		
código	PR53-01	revisión	6
fecha de aprobación	23/08/2023		

Cualquier situación en la que el cumplimiento de la presente política no es posible, se considerará una excepción, y se manejará como tal por el área de Seguridad.

10. Revisión de la Política

El Comité de Crisis del BCM será el encargado de realizar la revisión y evaluación del ajuste de las Políticas definidas a los requisitos empresariales.

En la revisión, se deben tener en cuenta resultados de Revisiones por la Dirección anteriores, y otros aspectos tales como cambios que pudiesen afectar el enfoque de la organización en la gestión de la continuidad de negocio, cambios de procesos, de actividad y organizativos; diferencias en las circunstancias comerciales o empresariales, disponibilidad de recursos, condicionantes técnicos o condiciones contractuales, reguladoras o legales que se modifiquen.

Las revisiones realizadas por el comité de Crisis aseguran y garantizan una política actualizada y enfocada en todo momento a la gestión del sistema, así como en los objetivos que la organización se marque en cada momento.

11. Referencias

A continuación, se mencionan algunas de las referencias de mayor importancia que se han seguido para la elaboración de la Política de Continuidad de Negocio:

11.1 Normativa y legislación

- a) **ISO/IEC 22301:** La seguridad de la sociedad - Sistema de Gestión de Continuidad del Negocio– Requisitos.
- b) **ISO/IEC 27001:** Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información
- c) **Ley 8/2011**, de 28 de abril, por la que se establecen medidas para la protección de las infraestructuras críticas.

11.2 Guías

- a) **ISO 22313:** Societal security - Business continuity management systems – Guidance
- b) **ISO/IEC 27031:** Guías para la preparación de las tecnologías de información y comunicación para la continuidad del negocio.