

Política de Continuidade de Negócio

Enquadramento

A MEO – Serviços de Comunicações e Multimédia, S.A. é uma empresa orientada para o cliente, focada na inovação e execução, que oferece uma vasta gama de produtos e serviços integrados e que assume como prioridade estratégica a manutenção da liderança no mercado, superando continuamente as expectativas dos seus clientes com produtos e serviços de elevada qualidade.

A relação de confiança que se pretende estabelecer com os clientes baseia-se num serviço de excelência, que pode ser traduzido, entre outros fatores, em assegurar a continuidade dos serviços contratados, bem como dos serviços de apoio ao cliente e espelho da sua relação com a empresa.

Princípios

A Organização, ciente das suas responsabilidades perante os seus clientes, o regulador, parceiros e colaboradores, no desenvolvimento de uma resposta adequada a incidentes que possam afetar a segurança e integridade das suas redes, assim como a continuidade operacional dos seus serviços, compromete-se a orientar a sua atuação pelos seguintes princípios, refletidos nas normas de gestão da Continuidade do Negócio:

- Implementar, manter e melhorar, de forma contínua, um Sistema de Gestão da Continuidade do Negócio (SGCN), seguindo os requisitos definidos na ISO 22301, que garanta que são identificadas potenciais ameaças à Empresa e facilite a recuperação dos produtos e serviços num período predefinido, se ocorrer um evento disruptivo;
- Implementar um modelo de governo, claro e com responsabilidades específicas, que assegure a gestão e a coordenação do SGCN, de forma adequada e com os recursos necessários;
- Identificar e dar resposta aos requisitos de continuidade do negócio tendo em consideração as necessidades e expectativas de colaboradores, clientes, fornecedores e outras partes interessadas;
- Realizar atividades de avaliação e mitigação de riscos para reduzir a probabilidade e o impacto de um incidente através de medidas proativas, abordando e identificando os riscos com antecedência;
- Desenvolver e manter estratégias e planos de continuidade, assegurando a continuidade dos produtos e serviços da organização no caso de ocorrer um evento disruptivo que possa afetar o normal funcionamento da mesma;
- Implementar uma estrutura de resposta orientada a atuar, de maneira efetiva, em eventos disruptivos, de acordo com protocolos de comunicação internos e externos que garantam que todas as partes interessadas sejam informadas de maneira oportuna e eficaz;
- Avaliar e rever anualmente a política e os objetivos estratégicos, tendo em conta o desempenho do SGCN;
- Assegurar a melhoria contínua do SGCN e das capacidades de continuidade do negócio da organização.
- Promover uma cultura de Continuidade do Negócio na Organização, através de programas de formação e sensibilização e um programa de exercícios orientados a que todos os colaboradores, em especial os que participam numa forma ativa na resposta a incidentes, compreendam os seus papéis e responsabilidades e disponham das capacidades necessárias para os assumir.

A Política de Continuidade do Negócio é aplicável a todos os negócios e geografias em que a MEO opera.

Numa situação de disrupção, a Organização assume os seguintes objetivos:

- **Assegurar o bem-estar e a segurança das pessoas.** Assegurar a salvaguarda da vida humana e a assistência médica aos colaboradores e demais pessoas que se encontrem nas suas instalações;
- **Assegurar o contínuo funcionamento da Organização.** Assegurar que os serviços e processos críticos estão identificados e são resilientes, isto é, recuperam no intervalo de tempo definido de acordo com o seu impacto no negócio;
- **Minimizar as perdas e os impactos para clientes.** Assegurar que as soluções de recuperação implementadas garantem a minimização dos impactos nos clientes de uma interrupção nos seus serviços, viabilizando uma recuperação, rápida e eficaz, de acordo com os tempos de recuperação objetivo definidos;
- **Assegurar o cumprimento das imposições legais e regulamentares.** Assegurar a articulação com as autoridades competentes no sentido de adotar as melhores práticas no cumprimento das imposições legais e regulamentares a que a Organização está sujeita.