

Dotazník o využívání informačních a komunikačních technologií

ICT 5-01 (b)

Registrováno
ČSÚ ČV 25/09
ze dne 15. 5.2008
IKF 302209

za rok 2009

Dotazník je součástí Programu statistických zjišťování na rok 2009. Podle zákona č. 89/1995 Sb., o státní statistické službě, ve znění pozdějších předpisů, je zpravodajská jednotka povinna poskytnout všechny požadované údaje. Ochrana důvěrnosti údajů je zaručena zákonem. Děkujeme za spolupráci.

Vyplněný dotazník laskavě doručte do **31. 3. 2010**

ČSÚ - odbor statistického zpracování Praha, Na padesátém 81, 100 82 Praha 10

Formuláře výkazů, elektronický sběr dat, registry, číselníky a aktuální statistické informace na: www.vykazy.cz

IČO

| | | | | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
| | | | | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|

Název a sídlo (adresa) zpravodajské jednotky:

| |
|--|
| |
|--|

| | | |
|--|------------------|--------|
| Výkaz vyplnil: | Jméno a příjmení | Podpis |
| | Telefon | |
| | Fax | |
| | E-mail | Datum |
| Vyplňuje-li výkaz za zpravodajskou jednotku jiný subjekt (účetní firma apod.), uveďte zde svoje kontaktní spojení. | | |

Vyplnění záhlaví výkazu:

IČO - identifikační číslo, pokud je méně než osmimístné, doplní se zleva nuly

Společné vysvětlivky

Peněžní ukazatele se uvádějí v **tisících Kč**. Všechny vykazované údaje musí být celočíselné, není-li uvedeno jinak. **Pokud požadované údaje nelze zjistit v potřebném členění, uveďte se kvalifikovaný odhad. U otázek zakřížkujte vždy nejvhodnější alternativu odpovědi, pokud z dotazu logicky vyplývá možnost více odpovědí, zakřížkujte je.**

Není-li uvedeno jinak, je referenčním obdobím **leden 2010**. V oddílech **D068, D070 a D072** vztahujte své odpovědi k celému **roku 2009**. Děkujeme za pochopení.

Účel šetření

Výsledky šetření o využívání informačních technologií v podnikatelském sektoru jsou primárním podkladem pro hodnocení míry úspěšnosti státní informační politiky ČR. Poskytují ucelený pohled na využívání informačních a komunikačních technologií podnikatelskými subjekty. Jsou klíčovým zdrojem dat pro širokou veřejnost, podniky a mezinárodní organizace.

Šetření je na mezinárodní úrovni koordinováno Evropským statistickým úřadem (Eurostat). Respektováním nařízení Evropského parlamentu a Rady Evropy je zajištěna mezinárodní srovnatelnost získaných údajů.

K o m e n t á ř: zpravodajská jednotka uveďte vysvětlení logických nesrovnalostí nebo mimořádného vývoje ve vykazovaných datech, které vyplývají z organizačních změn nebo jiných okolností (pokud vymezený prostor nepostačuje, pokračujte na samostatném listě).

Část A: ICT Vybavenost - firemní počítačová síť, internet, webové stránky a jejich použití

D065 FIREMNÍ POČÍTAČOVÁ SÍŤ A SOUVISEJÍCÍ TECHNOLOGIE

| | | Ano | Ne |
|---|---|-------------------------------|---|
| 1 | Používala vaše firma v lednu 2010 počítače? | <input type="checkbox"/> ↓ | <input type="checkbox"/> → konec dotazníku |
| 2 | Používala vaše firma v lednu 2010 interní počítačovou síť (např. LAN) [1]? Pokud Ano používala/umožňovala vaše firma v rámci této sítě nebo její části: | <input type="checkbox"/> ↓ | <input type="checkbox"/> → jděte na ř. 5 |
| 3 | bezdrátové připojení [2] (např. wireless LAN) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4 | vzdálený přístup [3] pro své zaměstnance (netýká se pokud umožňovala přístup pouze k elektronické poště) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5 | Měla vaše firma v lednu 2010 interní webové stránky (intranet) [4] ? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 6 | Měla vaše firma v lednu 2010 extranet [5] ? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 7 | Používala vaše firma v lednu 2010 volně šiřitelný operační systém (free nebo open source software např. Linux)? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

[1] Propojení alespoň dvou počítačů za účelem sdílení informací, souborů, aplikací, interních e-mailů atd.

[2] Mobilní, statické či satelitní připojení k síti (např. Wi-fi), při kterém je přenosovým médiem vzduch, tj. bez použití metalických nebo optických vodičů.

[3] Možnost využívat některé služby poskytované firemní počítačovou sítí (práce s datovými soubory, aplikacemi atd.) z míst mimo prostory firmy (např. doma, u zákazníka, na cestách apod.), a to pomocí internetu nebo jiného komunikačního kanálu. Netýká se firem, které umožňují vzdálený přístup pouze k elektronické poště.

[4] Interní počítačová síť využívající stejné protokoly jako internet, poskytující obsah a služby výhradně uvnitř firmy (zaměstnancům, vedení atd.), jenž není přístupná externím subjektům. Jde nejčastěji o interní webové stránky a jejich aplikace.

[5] Část sítě, která slouží k bezpečnému sdílení informací, poskytování obsahu a služeb a realizaci operací se subjekty mimo firmu, tj. zákazníkům, partnerům, dodavatelům atd. prostřednictvím neveřejné internetové komunikace.

D066 ZAMĚSTNANCI POUŽÍVAJÍCÍ POČÍTAČ

| | | | |
|---|---|--------------------------|--------------------------|
| 1 | Uveďte počet vašich zaměstnanců, [1] kteří v lednu 2010 používali v práci počítač alespoň jednou týdně | | |
| 2 | Uveďte počet vašich zaměstnanců, [1] kteří v lednu 2010 používali v práci počítač s přístupem na internet alespoň jednou týdně | | |
| | | Ano | Ne |
| 3 | Uplatňovala vaše firma v lednu 2010 politiku omezování přístupu zaměstnanců k internetu? (časové nebo obsahové omezení) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4 | Používala vaše firma v lednu 2010 software pro monitorování návštěv webových stránek svými zaměstnanci? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5 | Umožňovala vaše firma v lednu 2010 svým zaměstnancům vzdálený přístup ke služebnímu e-mailu? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 6 | Umožňovala vaše firma v lednu 2010 svým zaměstnancům práci z domova prostřednictvím informačních technologií (homeworking) [2]? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 7 | Uveďte počet zaměstnanců [1], kteří v lednu 2010 pracovali z domova prostřednictvím informačních technologií alespoň půl dne v týdnu | | |
| 8 | Uveďte počet zaměstnanců [1], kteří <u>v roce 2009</u> absolvovali školení zaměřené na získání/rozšíření počítačových znalostí (organizované, placené nebo objednané vaší firmou) | | |

[1] Osoby v hlavním i vedlejších pracovních poměru, osoby pracující na dohody o pracích vykonaných mimo pracovní poměr, pracující majitelé (i společníci) a jejich rodinní příslušníci (pokud je činnost ve firmě jejich hlavním zaměstnáním).

[2] Druh práce, kdy placený zaměstnanec vykonává celou nebo část práce (minimálně půl dne za týden) doma a výsledky své pracovní činnosti předává prostřednictvím informačních a komunikačních technologií.

| D067 INTERNET A JEHO VYUŽITÍ | | Ano | Ne |
|--|--|--|--|
| 1 | Měla vaše firma v lednu 2010 připojení k internetu? Pokud Ano , označte všechny typy připojení, které vaše firma používala [1]: | <input type="checkbox"/> ↓ | <input type="checkbox"/> → jděte na D068 ř. 11 |
| 2 | standardní telefonní linka (dial-up)/modem s vytáčeným připojením | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3 | ISDN linka | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4 | mobilní připojení pomocí technologie GSM a jejich standardů GPRS, EDGE, HSCSD pro přenos dat | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5 | ADSL nebo jiné DSL technologie | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 6 | připojení přes rozvody kabelové televize (např. UPC kabel atd.) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 7 | bezdrátové vysokorychlostní připojení (FWA) (např. Wi-Fi, WiMAX atd.) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 8 | pronajatou digitální linku telekomunikačních operátorů | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 9 | mobilní vysokorychlostní připojení pomocí 3G modemu nebo 3G mobilního telefonu využívající např. technologie UMTS, HSDPA či CDMA2000 1xEVDO | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 10 | optické připojení (FTTx) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 11 | jiné pevné vysokorychlostní připojení (např. PLC, satelitní připojení atd.) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Poskytovala vaše firma v lednu 2010 svým zaměstnancům možnost mobilního vysokorychlostního připojení k internetu (viz řádek č. 9) pomocí: | | | |
| 12 | přenosného počítače (např. laptop, notebook, nettop) s 3G modemem | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 13 | 3G mobilního telefonu | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 14 | Jaká je maximální rychlost vašeho připojení k internetu (download)? (rychlost uvedená ve smlouvě s poskytovatelem internetového připojení) | nižší než 2 Mb/s <input type="checkbox"/> 2 - 7,9 Mb/s <input type="checkbox"/> 8 - 19,9 Mb/s <input type="checkbox"/> 20 Mb/s a vyšší <input type="checkbox"/> | |
| | | Ano | Ne |
| 15 | Používala vaše firma k šíření internetu v prostorách svých budov bezdrátové připojení? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| K jakým účelům používala vaše firma internet v lednu 2010? | | | |
| 16 | bankovní a finanční služby (např. internet banking) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 17 | školení a vzdělávání zaměstnanců (e-learning) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 18 | telefonování (VoIP) [2] | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

[1] Zjišťuje se pouze typ externího připojení dodávaný poskytovatelem a nikoli způsob případného sdílení tohoto připojení v rámci vaší firmy (toto je sledováno na řádce č. 15 tohoto oddílu).

[2] Nezáleží na použitém systému, resp. technologii (například Skype či SIP telefonie), ani na poskytovateli služby a službě samotné (např. FAYN, Telefonet, VOX.802 apod.), ani na použitém koncovém zařízení (zda bylo voláno z/na počítač vybavený sluchátky a mikrofonom, či speciální telefon nebo běžný telefon s adaptérem apod.). Podstatné je, že alespoň část hovoru byla vedena po datové síti (a nikoli, že celý hovor byl veden skrz klasickou telefonní síť).

D068**POUŽITÍ INTERNETU KE KOMUNIKACI S VEŘEJNOU SPRÁVOU**

| Používala vaše firma v roce 2009 internet ve vztahu ke státní správě či samosprávě [1] pro některou z následujících činností? | | Ano | Ne |
|---|---|-------------------------------|---|
| 1 | získání informací | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2 | komunikaci prostřednictvím elektronické pošty | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3 | získání (stáhnutí) formulářů | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4 | odeslání vyplněných formulářů prostřednictvím elektronické pošty (nejedná se o úplné elektronické podání) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5 | on-line vyplnění formulářů bez jejich odeslání elektronickou cestou [2] | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 6 | úplné elektronické podání s použitím elektronického podpisu [3] Pokud Ano , uveďte k jakému účelu: | <input type="checkbox"/> ↓ | <input type="checkbox"/> → jděte na ř. 11 |
| 7 | elektronické daňové přiznání | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 8 | elektronické služby České správy sociálního zabezpečení [4] | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 9 | elektronické celní řízení | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 10 | k jinému elektronickému podání prostřednictvím Portálu veřejné správy, jiného portálu či e-podatelny | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 11 | Využila vaše firma pro své potřeby služeb CzechPOINT (např. pro získání výpisu z rejstříku trestů u jednatelů společnosti při výběrovém řízení, vydání ověřeného výstupu ze Seznamu kvalifikovaných dodavatelů apod.)? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 12 | Použila vaše firma v roce 2009 internet k podání přihlášek do systému elektronických výběrových řízení státní správy či samosprávy [5] ? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Pro kterou z následujících činností v rámci komunikace s veřejnou správou využívala vaše firma v roce 2009 služeb datové schránky? | | | |
| 13 | pro příjem dokumentů od orgánů veřejné správy | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 14 | pro zaslání dokumentů orgánům veřejné správy | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

[1] Zahrnuje ústřední orgány státní správy např. ministerstva, úřady (i ČSÚ) a další správní orgány a orgány samosprávy např. krajské a obecní úřady atd.

[2] Zahrnuje online vyplnění administrativních formulářů státní správy či samosprávy přímo na webové stránce (správnost vyplnění je kontrolována počítačem), ty jsou pak vytisknuty, ručně podepsány a odeslány klasickou poštou

[3] Zahrnuje online vyplnění administrativních formulářů přímo na webové stránce a jejich následné odeslání z webové stránky (v nutných případech může zahrnovat i použití elektronického podpisu). Další administrativní kroky nejsou nutné.

[4] Jedná se o tři elektronická podání: Evidenční listy důchodového pojištění, Přihlášky a odhlášky zaměstnanců k nemocenskému pojištění, Přehled a příjmech a výdajích OSVČ

[5] Aplikace přístupná prostřednictvím internetu, která umožňuje podat přihlášku přímo do systému (např. on-line prostřednictvím webové stránky nebo pomocí elektronické výměny dat).

| D069 WEBOVÉ STRÁNKY A JEJICH VYUŽITÍ | | Ano | Ne |
|--|---|---|---|
| 1 | Měla vaše firma v lednu 2010 vlastní webové stránky ? [1] Pokud Ano , byly tyto webové stránky: | <input type="checkbox"/> ↓ | <input type="checkbox"/> → jděte na D078 |
| 2 | vytvořené externí firmou | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3 | spravované externí firmou | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4 | společně s jiným subjektem | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5 | V jakém jazyce byl v lednu 2010 dostupný obsah vašich webových stránek (označte křížkem, více možných odpovědí)? | ČJ <input type="checkbox"/> AJ <input type="checkbox"/> | NJ <input type="checkbox"/> RJ <input type="checkbox"/> |
| | | FJ <input type="checkbox"/> ŠJ <input type="checkbox"/> | IJ <input type="checkbox"/> Jiný <input type="checkbox"/> |
| Umožňovaly vaše webové stránky v lednu 2010 návštěvníkům: | | Ano | Ne |
| 6 | prohlížet katalogy nebo ceníky | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 7 | konfigurovat, tj. přizpůsobit si standardní produkt/službu, vybrat si volitelné doplňky, případně navrhnout změny produktu/služby | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 8 | učinit on-line objednávku či rezervaci produktu | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 9 | učinit on-line platbu | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 10 | on-line sledovat stav zakázky | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 11 | poskytování zákaznické podpory (např. online odpovědi na dotazy zákazníků, zákaznický servis, sekce odpovědi na nejčastěji kladené dotazy) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 12 | najít jmenovité kontakty na zaměstnance vaší firmy (např. e-mail, telefon atd.) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 13 | prohlížet nabídku vašich volných pracovních míst | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 14 | personalizovat obsah [2] podle preferencí pravidelných návštěvníků | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 15 | Měli jste v lednu 2010 na vašich webových stránkách prohlášení, značku nebo certifikát týkající se jejich bezpečnosti či ochrany důvěrných informací na nich umístěných? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

[1] Zahrnují se pouze webové stránky s obsahem pod vaší kontrolou, včetně stránek společných s jiným právním subjektem. Jde o vlastní prezentaci, pod vlastním jménem - a nikoli o prezentaci sice o firmě, ale udržovanou jiným subjektem a jeho jménem či v rámci nějaké služby (například v rámci různých katalogů firem nebo informačních serverů).

[2] Možnost nastavení vlastní podoby hlavní stránky a pravidelného zobrazení vybraných oddílů po přihlášení se pod uživatelským heslem.

| D078 IT ODBORNÍCI | | |
|--------------------------|--|---|
| 1 | Počet IT odborníků [1] zaměstnaných ve vaší firmě v lednu 2010 (programátoři, správci sítí, technici, projektanti výpočetních sítí atd.) | |
| 2 | z toho počet programátorů | |
| 3 | Počet programátorů, zaměstnaných ve vaší firmě v lednu 2010, vytvářejících počítačový software pro vnitřní potřebu vaší firmy | |
| 4 | Odhadněte procento pracovní doby, které programátoři zaměstnaní ve vaší firmě v lednu 2010 v průměru strávili na vytváření počítačového softwaru pro vnitřní potřebu vaší firmy. | % |
| 5 | Počet vašich ostatních IT odborníků (bez programátorů) zaměstnaných ve vaší firmě v lednu 2010 vytvářejících počítačový software pro vnitřní potřebu vaší firmy. | |
| 6 | Odhadněte procento pracovní doby, které tito IT odborníci (z řádku 5) ve vaší firmě v lednu 2010 v průměru strávili na vytváření počítačového softwaru pro vnitřní potřebu vaší firmy. | % |

[1] Zaměstnanci, jež jsou experty pro hardware, software a služby v oblasti informačních a komunikačních technologií a jejichž hlavní činností je umožňovat využívání informačních a komunikačních technologií jiným osobám. Zahrnuje stálé i dočasné zaměstnance, kteří jsou v pracovním poměru k zaměstnavateli.

Část B: Integrace vnitropodnikových procesů

Integraci vnitropodnikových procesů se pro účely tohoto dotazníku rozumí **automatické sdílení/propojení (současná dostupnost) informací o zadaných nebo přijatých objednávkách s ostatními informačními systémy** (výroba, logistika, distribuce, správa majetku, prodej, fakturace, účetnictví aj.) **prostřednictvím:**

- informačního systému propojujícího různé podnikové funkce (např. ERP nebo CRM)
- jednotné databáze (datový sklad) určené pro softwarové aplikace (informační systémy) podporující různé podnikové funkce
- elektronické výměny dat mezi softwarovými aplikacemi (informačními systémy) podporujícími různé podnikové funkce.

Pozn.: V této části dotazníku se otázky týkají pouze automatického sdílení informací uvnitř firmy. Není proto rozhodující, jakým způsobem komunikuje vaše firma s obchodními partnery, zda objednávky byly zadány či přijaty v elektronické formě či ne. Toto je zjišťováno v dalších částech dotazníku.

D074 INTEGRACE VNITROPODNIKOVÝCH PROCESŮ

| Byly informace o <u>přijatých</u> objednávkách [1] v lednu 2010 současně dostupné ve vašem informačním systému: | | Ano | Ne |
|---|---|-------------------------------|--|
| 1 | pro řízení skladových zásob [2] | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2 | pro účetnictví (včetně fakturačního a platebního systému) [3] | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3 | pro řízení výroby nebo služeb [4] | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4 | pro řízení distribuce výrobku, zboží a služeb (logistika) [5] | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Byly informace o <u>zadaných</u> objednávkách [1] v lednu 2010 současně dostupné ve vašem informačním systému: | | | |
| 5 | pro řízení skladových zásob [2] | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 6 | pro účetnictví (včetně fakturačního a platebního systému) [3] | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 7 | Používala vaše firma v lednu 2010 ERP softwarový balík pro sdílení informací mezi různými podnikovými funkcemi (např. účetnictví, plánování, výroba, marketing) [6]? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 8 | Používala vaše firma v lednu 2010 CRM softwarovou aplikaci pro správu a využití informací o vašich zákaznících [7]? Pokud Ano , za jakým účelem: | <input type="checkbox"/> ↓ | <input type="checkbox"/> → jděte na D133 |
| 9 | získávání, uchovávání a zpřístupňování informací o zákaznících pro potřeby vaší firmy | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 10 | analýza dat o zákaznících pro marketingové účely (stanovení cen, propagaci, volbu distribučních kanálů atd.) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

[1] Objednávky, odvolávky či jiné žádosti o dodání výrobku, zboží či poskytnutí služby.

[2] Aplikace například podá informaci o tom, zda je výrobek ve skladu a při požadavku na jeho expedici upozorní na případný nízký stav zásob.

[3] Na základě objednávky informační systém například vystaví fakturu, oznámí překročení interních limitů (např. pro pohledávky), zaplatí fakturu, zajistí finanční prostředky převodem mezi účty nebo vyčlení skladové prostory atd.

[4] Na základě přijaté objednávky systém automaticky naplánuje výrobu na konkrétním místě v konkrétním čase, případně změní pořadí výroby produktu.

[5] Na základě objednávky systém například informuje o možném termínu dodání a v případě potvrzení termínu rezervuje dopravní kapacity.

[6] ERP (Enterprise Resource Planning): klíčová aplikace v rámci podnikového informačního systému, která integruje a automatizuje hlavní podnikové procesy související s produkčními činnostmi podniku. Typicky se jedná o výrobu, logistiku, nákup, sklady, prodej, distribuci, správu majetku, fakturaci a účetnictví. ERP zpracovává značnou část transakcí v podniku a umožňuje přístup k aktualizovaným údajům pomocí jednotné databáze, která zaznamenává každou informaci pouze jednou.

[7] CRM (Customer Relationship Management): manažerský informační systém, který se používá pro správu a využití informací o zákaznících - koordinaci vztahu podniku se zákazníky. Tento systém je založen na intenzivním využití informačních technologií a umožňuje sběr, integraci, zpracování a analýzu informací týkajících se zákazníků.

Část C: Elektronická výměna dat mezi podniky

Elektronickou výměnou dat mezi dvěma a více podniky se pro účely tohoto dotazníku rozumí **přenos strukturovaných zpráv** (např. objednávek, faktur, platebních příkazů, dobropisu a dalších účetních dokladů, katalogových listů apod.) **mezi dvěma počítačovými aplikacemi**:

- realizovaný v předem **dohodnutém formátu datových zpráv** založených na standardech umožňujících jejich **automatické zpracování** jako je např. EDI, EDIFACT, ODETTE, XML, cXML, ebXML aj. či proprietárních formátech, které nejsou standardizovány, ale strany se na nich dohodnou. Všechny výše zmíněné možnosti jsou bez použití manuálního zápisu, přepisu či opisu zprávy.
- a uskutečněný přes **internet nebo jiné počítačové sítě**,

Pozn.: **Elektronická výměna dat** pracuje pouze se zprávami (datovými soubory) ve standardu vhodném pro zpracování aplikačním softwarem, a proto **nevyužívá zprávy (soubory) určené ke čtení, např. s příponou pdf nebo doc či ručně psané e-maily.**

D133**ELEKTRONICKÁ VÝMĚNA DAT MEZI PODNIKY**

| | | Ano | Ne |
|---|--|-------------------------------|--|
| 1 | Používala vaše firma v lednu 2010 výše definovanou elektronickou výměnu dat k přenosu strukturovaných zpráv do či z vaší firmy? Pokud Ano , uveďte, pro kterou z následujících činností (jaký typ zpráv): | <input type="checkbox"/> ↓ | <input type="checkbox"/> → jděte na D134 |
| 2 | zasílání objednávek dodavatelům | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3 | přijímání elektronických faktur od dodavatelů | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4 | přijímání objednávek od zákazníků/odběratelů | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5 | zasílání elektronických faktur zákazníkům/odběratelům | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 6 | zasílání či přijímání informací o produktech (např. katalogy, ceníky atd.) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 7 | zasílání či přijímání přepravních dokumentů (např. přepravní listy) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Který z následujících standardů používala vaše firma pro elektronickou výměnu dat: | | | |
| 8 | standard EDI (EDIFACT) či standard na něm založený | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 9 | standard založený na XML | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 10 | jiný dohodnutý standard | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Část D: Elektronické sdílení informací k řízení dodavatelsko-odběratelských vztahů

Elektronickým sdílením informací s dodavatelem a/nebo odběratelem se pro účely tohoto dotazníku rozumí **výměna všech typů informací** za účelem zabezpečení (koordinování/řízení) požadované dodávky výrobku či služeb a jejich distribuce koncovým zákazníkům:

- realizovaná přes **internet nebo jiné počítačové sítě** mezi informačními systémy používanými v rámci dodavatelsko-odběratelského řetězce, a to jak směrem k dodavatelům a/nebo odběratelům, tak i opačným směrem.
- realizovaná prostřednictvím jakéhokoliv **webového rozhraní** (webové stránky, extranet atd.), pomocí **elektronické výměny dat** nebo v rámci integrovaného informačního systému řízení dodavatelsko-odběratelských řetězců (SCM).

Pozn.: Informace sdílené prostřednictvím elektronických zpráv (e-mailů) ve formě prostého textu se nezahrnují.

D134

ELEKTRONICKÉ SDÍLENÍ INFORMACÍ K ŘÍZENÍ DODAVATELSKO-ODBĚRATELSKÝCH VZTAHŮ

| | | Ano | Ne |
|--|---|-------------------------------|---|
| 1 | Využívala vaše firma v lednu 2010 výše definované elektronické sdílení informací s dodavatelem? Pokud Ano , uveďte jaké informace byly sdíleny: | <input type="checkbox"/> ↓ | <input type="checkbox"/> → jděte na ř. 6 |
| 2 | o předpokládané poptávce | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3 | o úrovni zásob | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4 | o plánu výroby nebo poskytování služeb | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5 | o stavu dodávek (distribuce materiálu, výrobku, zboží nebo služeb) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 6 | Využívala vaše firma v lednu 2010 výše definované elektronické sdílení informací s odběrateli/zákazníky? Pokud Ano , uveďte jaké informace byly sdíleny: | <input type="checkbox"/> ↓ | <input type="checkbox"/> → jděte na ř. 11 |
| 7 | o předpokládané poptávce | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 8 | o úrovni zásob | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 9 | o plánu výroby nebo poskytování služeb | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 10 | o stavu dodávek (distribuce materiálu, výrobku, zboží nebo služeb) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Toto elektronické sdílení informací bylo v lednu 2010 realizováno pomocí: | | | |
| 11 | webových stránek (vašich nebo vašich obchodních partnerů nebo webového portálu) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 12 | elektronické výměny dat (definice viz. oddíl 133) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 13 | Používala vaše firma v lednu 2010 SCM softwarový balík pro elektronické sdílení informací v rámci dodavatelského řetězce [1] ? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

[1] SCM (Supply chain management): integrovaný informační systém podporující řízení hmotného toku v rámci celého dodavatelsko-odběratelského řetězce v reálném čase. SCM nezahrnuje pouze plánování (nákupu, stavu zásob, výroby, distribuce, atd.), ale jde o softwarový nástroj spojující plánování se sběrem a vyhodnocováním dat z reálných procesů do jednoho celku na všech úrovních v rámci subjektů integrovaných do řetězce.

Část E: Elektronické obchodování

Elektronické obchodování je definováno jako **nákup nebo prodej** (zadání nebo akceptace objednávek bez ohledu na způsob platby nebo realizace dodávky) **přes internet nebo ostatní počítačové sítě** (privátní mezispodnikové informační sítě):

- prostřednictvím **webových stránek (web e-commerce)**
- pomocí elektronické výměny dat (EDI commerce)

Pozn.: Objednávky uskutečněné prostřednictvím **ručně psaných e-mailů se nezahrnují**.

Pozn.: Elektronické obchodování nezahrnuje nákupy či prodeje realizované na základě objednávek, které byly připraveny z informací získaných na internetu, ale podány klasickou cestou (telefon, fax, písemná objednávka) nebo prostřednictvím e-mailu.

D070 ELEKTRONICKÝ NÁKUP

| | | Ano | Ne |
|--|---|-------------------------------|---|
| 1 | Zadala vaše firma v roce 2009 elektronickou objednávku [1] na jakýkoliv materiál, zboží nebo službu prostřednictvím počítačových sítí? | <input type="checkbox"/> ↓ | <input type="checkbox"/> → jděte na D072 |
| 2 | Uveďte kolik procent z celkového finančního objemu vašich nákupů (bez DPH) tvořily nákupy uskutečněné pomocí elektronických objednávek. | | % (na 2 des. místa) |
| Rozdělte hodnotu elektronických nákupů dle způsobu zadání elektronických objednávek (odhadněte v celých procentech) | | | |
| 3 | prostřednictvím webových stránek (webového rozhraní) [2] | | % |
| 4 | pomocí elektronické výměny dat [3] přes internet | | % |
| 5 | pomocí elektronické výměny dat [3] prostřednictvím jiných sítí než je internet [4] | | % |
| 6 | jiným způsobem | | % 100 % |

D072 ELEKTRONICKÝ PRODEJ

| | | Ano | Ne |
|---|---|-------------------------------|---|
| 1 | Přijala vaše firma v roce 2009 elektronickou objednávku [1] na jakýkoliv výrobek, zboží nebo službu prostřednictvím počítačových sítí? | <input type="checkbox"/> ↓ | <input type="checkbox"/> → jděte na D100 |
| 2 | Uveďte kolik procent z celkové finanční hodnoty vašich tržeb (bez DPH) tvořily tržby z elektronických objednávek. | | % (na 2 des. místa) |
| Rozdělte hodnotu elektronických tržeb dle způsobu příjmu elektronických objednávek (odhadněte v celých procentech) | | | |
| 3 | prostřednictvím vašich webových stránek (webového rozhraní) [2] | | % |
| 4 | pomocí elektronické výměny dat [3] přes internet | | % |
| 5 | pomocí elektronické výměny dat [3] prostřednictvím jiných sítí než internet [4] | | % |
| 6 | jiným způsobem | | % 100 % |
| | | Ano | Ne |
| 7 | Používala vaše firma v lednu 2010 bezpečný protokol (např. SSL, TSL) pro příjem objednávek přes internet? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Společné vysvětlivky k oddílům D070 a D072

[1] Objednávky, odvolávky či jiné žádosti o dodání výrobku, zboží či poskytnutí služby, které obsahují náležitosti nezbytné k realizaci obchodu (např. kupní smlouvy atd.) dle všeobecných či sjednaných obchodních podmínek a splňující podmínky pro elektronické obchodování.

[2] Objednávky zadané prostřednictvím elektronického obchodu (e-shopu) nebo objednávky vyplněné a odeslané pomocí formuláře na internetu či extranetu.

[3] Elektronická výměna data prostřednictvím aplikací dostupných v rámci ERP nebo SCM informačních systémů. Samotná elektronická výměna dat je definována v části B.

[4] Neveřejné mezispodnikové informační sítě.

Část G: Bezpečnost informačního systému

D100 BEZPEČNOST INFORMAČNÍHO SYSTÉMU [1]

| | | Ano | Ne |
|--|--|-------------------------------|--|
| 1 | Měla vaše firma v lednu 2010 formálně definovanou bezpečnostní politiku [1] svého informačního systému (IS) [2] včetně harmonogramu kontrol (revizí, zhodnocení atd.) Pokud ANO , zahrnovala: | <input type="checkbox"/> ↓ | <input type="checkbox"/> → jděte na ř. 4 |
| 2 | havarijní plán obnovy IS v případě jeho (jejich) poškození nebo zničení | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3 | plán náhradních způsobů poskytování služeb po dobu nefunkčnosti IS | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Pokrývala vaše politika bezpečnosti provozu IS v lednu 2010 následující rizika: | | | |
| 4 | zničení či poškození dat v důsledku nečekané události či fyzického útoku (živelná pohroma, požár, krádež apod.) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5 | prozrazení důvěrných dat v důsledku vniknutí do systému, pharmingu, phishingu či náhodné události | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 6 | znepřístupnění služeb vašeho IS z důvodu vnějšího útoku (např. "Denail of service attack", kdy je systém úmyslně zahlcen požadavky a není schopen plnit svou funkci) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Jakým způsobem zajišťovala Vaše firma v lednu 2010, aby si pracovníci byli vědomi povinností souvisejících s bezpečností provozu IS | | | |
| 7 | povinná školení nebo prezentace | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 8 | písemný závazek (např. pracovní smlouva) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 9 | nepovinným školením či všeobecně přístupnými informacemi (např. na intranetu, rozesílaných zpráv či papírových dokumentů) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Jaké typy incidentů ovlivnily (narušily) bezpečnost provozu vašeho IS v roce 2009: | | | |
| 10 | nedostupnost služeb IS, ztráta či poškození dat v důsledku selhání hardwaru či softwaru | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 11 | nedostupnost služeb IS, v důsledku útoku zvenčí (např. "Denail of service attack") | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 12 | zničení či poškození dat v důsledku neoprávněného přístupu či malwaru (malicious software - zákeřný software, patří sem viry, trojské koně, spyware adware) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 13 | odtajnění důvěrných dat v důsledku vniknutí do systému, pharmingu či phishingu | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 14 | odtajnění důvěrných dat vašimi zaměstnanci (úmyslně či neúmyslně) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Které z následujících možností či postupů využívala Vaše firma v lednu 2010 k zajištění vnitřní bezpečnosti IS: | | | |
| 15 | antivirový program | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 16 | hardwarový nebo softwarový firewall | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 17 | antispam - software proti nevyžádané poště | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 18 | anti-spyware | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 19 | pravidelné externí zálohování dat (off-site data back-up) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 20 | silně zabezpečené heslo (minimální délka 8 znaků -písmen a číslic, vynucená změna v pravidelném časovém intervalu 6 měsíců, šifrovaný přenos a uložení) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 21 | identifikace a ověření uživatele pomocí hardwarového prostředku, např. SMART karty | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 22 | identifikace a ověření uživatele pomocí biometrických prvků | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 23 | protokol (záznam) o aktivitách pro analýzu bezpečnostních incidentů | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 24 | Využívala vaše firma kvalifikovaný certifikát pro elektronickou autorizaci dokumentů (elektronický podpis)? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 25 | Využívala Vaše firma v lednu 2010 outsourcing pro zajištění bezpečnosti IS? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

[1] Pro potřeby tohoto dotazníku jde o měření, kontrolu a operace aplikované na informační systémy, za účelem zajištění integrity, spolehlivosti, dostupnosti a důvěrnosti dat a systémů.

[2] Pro potřeby tohoto dotazníku zahrnuje i používání jednotlivých informačních a komunikačních technologií.

Slovník pojmů

Antispam: program zkoumající příchozí e-maily podle různých pravidel a filtrů. Na základě těchto pravidel odděluje spam (nevyžádanou poštu) od pošty legitimní, tak aby se nedostal do e-mailové schránky adresáta.

Antispyware: program odstraňující či blokuje spyware, který se uživateli nevědomě stáhnul do počítače.

Bezdrátové připojení: využívá bezdrátového přenosu informací pomocí rádiových vln, mikrovln, infračerveného záření a jiných typů elektromagnetických či akustických vln k vzájemnému propojení koncových zařízení (např. počítače, tiskárny aj.) nebo k propojení páteřních sítí LAN v rámci firmy. Bezdrátové připojení zahrnuje zejména technologie Wi-fi a Bluetooth.

CRM (Customer Relationship Management): manažerský informační systém, který se používá pro správu a využití informací o zákaznících - koordinaci vztahu podniku se zákazníky. Tento systém je založen na intenzivním využití informačních technologií a umožňuje sběr, integraci, zpracování a analýzu informací týkajících se zákazníků.

DoS attack (denial-of-service attack): útok osoby či osob na internetové stránky nebo služby za účelem snížení jejich funkčnosti či způsobení jejich úplné nefunkčnosti. Útok probíhá obvykle zasíláním externích požadavků na server, mající na starosti jejich chod, což vede často k jeho zahlcení. Požadavky zasláné legitimními uživateli tak mohou být obslouženy se zpožděním či odmítnuty z důvodu přetížení serveru.

E-government: používání internetu ve vztahu k veřejné správě. Může zahrnovat získávání informací z webových stránek veřejné správy, stahování a odesílání vyplněných formulářů státní správě a samosprávě apod.

Elektronická faktura (e-faktura): faktura, v níž jsou veškeré údaje v digitálním formátu a mohou být automaticky zpracovatelné. Specifickou vlastností e-faktury je právě její automatizace. Elektronická faktura je automaticky přenesena vnitropodnikovou fakturací od výstavce faktury či poskytovatele služeb přímo k příslušnému příjemci faktury nebo do jiných aplikací. Přenosovými formáty takovéto faktury mohou být XML, EDI nebo jiné formáty.

Elektronickou výměnou dat mezi dvěma a více podniky se pro účely tohoto dotazníku rozumí: přenos strukturovaných zpráv (např. objednávek, faktur, platebních příkazů, dobropisu a dalších účetních dokladů, katalogových listů apod.) mezi dvěma počítačovými aplikacemi realizovaný v předem dohodnutém formátu datových zpráv založených na standardech umožňujících jejich automatické zpracování jako je např. EDI, EDIFACT, ODETTE, XML, cXML, ebXML aj. či proprietárních formátech (nejsou standardizovány, ale strany se na nich dohodnou) a uskutečněný přes internet nebo jiné počítačové sítě.

Elektronické obchodování: nákup nebo prodej (zadání nebo akceptace objednávek) přes internet nebo ostatní počítačové sítě prostřednictvím webových stránek nebo pomocí elektronické výměny dat, a to bez ohledu na způsob platby nebo realizace dodávky. Pozn. Nezahrnují se zde nákupy či prodeje realizované na základě objednávek, které byly připraveny z informací získaných na internetu, ale podaných klasickou cestou (telefon, fax, písemná objednávka) nebo prostřednictvím e-mailu.

Elektronickým sdílením informací s dodavatelem a/nebo odběrateli se pro účely tohoto dotazníku rozumí: výměna všech typů informací za účelem zabezpečení (koordinování/řízení) požadované dodávky výrobku či služeb a jejich distribuce koncovým zákazníkům, realizovaných přes internet nebo jiné počítačové sítě mezi informačními systémy používanými v rámci dodavatelsko-odběratelského řetězce, a to jak směrem k dodavatelům a/nebo odběratelům, tak i opačným směrem, a to prostřednictvím jakéhokoliv webového rozhraní (webové stránky, extranet atd.), pomocí elektronické výměny dat nebo v rámci integrovaného informačního systému řízení dodavatelsko-odběratelských řetězců (SCM).

Elektronické výběrové řízení: aplikace přístupná prostřednictvím internetu, která umožňuje podat přihlášku přímo do systému (např. on-line prostřednictvím webové stránky nebo pomocí elektronické výměny dat).

Elektronický nákup: zadání objednávky přes internet nebo ostatní počítačové sítě prostřednictvím webových stránek nebo pomocí elektronické výměny dat, a to bez ohledu na způsob platby nebo realizace dodávky. Pozn. Nezahrnují se zde nákupy realizované na základě objednávek, které byly připraveny z informací získaných na internetu, ale podaných klasickou cestou (telefon, fax, písemná objednávka) nebo prostřednictvím e-mailu.

Elektronický podpis (EP): podle zákona č. 227/2000 Sb. o elektronickém podpisu jde o údaje v elektronické podobě, které jsou připojené k datové zprávě nebo jsou s ní logicky spojené, a které slouží jako metoda k jednoznačnému ověření identity (totožnosti) podepsané osoby ve vztahu k datové zprávě.

Elektronický prodej: akceptace objednávky přes internet nebo ostatní počítačové sítě prostřednictvím webových stránek nebo pomocí elektronické výměny, a to bez ohledu na způsob platby nebo realizace dodávky. Pozn. Nezahrnují se zde prodeje realizované na základě objednávek obdržených klasickou cestou (telefon, fax, písemná objednávka) nebo prostřednictvím e-mailu.

ERP (Enterprise Resource Planning): klíčová aplikace v rámci podnikového informačního systému, která integruje a automatizuje hlavní podnikové procesy související s produkčními činnostmi podniku. Typicky se jedná o výrobu, logistiku, nákup, sklady, prodej, distribuci, správu majetku, fakturaci a účetnictví. ERP zpracovává značnou část transakcí v podniku a umožňuje přístup k aktualizovaným údajům pomocí jednotné databáze, která zaznamenává každou informaci pouze jednou.

Extranet: část sítě, která slouží k bezpečnému sdílení informací, poskytování obsahu a služeb a realizaci operací se subjekty mimo firmu tj. zákazníkům, partnerům, dodavatelům atd. prostřednictvím neveřejné internetové komunikace. Na extranet může být pohlíženo jako na část podnikového sítě, která je rozšířena za hranice organizace.

Firewall: hardware, software či jejich kombinace sloužící k řízení a zabezpečení síťového provozu mezi různými sítěmi (nejčastěji odděluje internet od lokální počítačové sítě). Brání tak neautorizovaným přístupům z jedné sítě do druhé.

Homeworking: práce na dálku z domova. Druh práce, kdy placený zaměstnanec vykonává celou, nebo jen část práce (minimálně půl dne za týden) doma a výsledky své pracovní činnosti předává prostřednictvím informačních a komunikačních technologií.

Integraci vnitropodnikových procesů se pro účely tohoto dotazníků rozumí: automatické sdílení/propojení (současná dostupnost) informací o zadaných nebo přijatých objednávkách s ostatními informačními systémy (výroba, logistika, distribuce, správa majetku, prodej, fakturace, účetnictví aj.) prostřednictvím informačního systému propojujícího různé podnikové funkce (např. ERP nebo CRM) nebo jednotné databáze (datový sklad) určené pro softwarové aplikace (informační systémy) podporující různé podnikové funkce či pomocí elektronické výměny dat mezi softwarovými aplikacemi (informačními systémy) podporujícími různé podnikové funkce.

Intranet: interní počítačová síť využívající stejné protokoly jako internet, poskytující obsah a služby výhradně uvnitř firmy (zaměstnancům, vedení atd.), jenž není přístupná externím subjektům. Jde nejčastěji o interní webové stránky a jejich aplikace.

Outsourcing: smluvní vztah firmy s externí firmou za účelem přenesení odpovědnosti za určitou část funkční oblasti. V našem případě se jedná o přenesení odpovědnosti za bezpečnost IS firmy na danou externí firmu.

Pharming: Nezákonná činnost při níž hackeři přesměrovávají internetovou komunikaci z jedné webové stránky na jinou (falešnou). Činí tak pomocí napadení DNS serveru nebo hosts souboru na lokálním počítači. Cílem této aktivity je oklamání uživatele a získání jeho uživatelského jména, hesla či jiných důvěrných informací.

Phishing: zaslání podvodných e-mailových zpráv obsahujících na první pohled věrohodný odkaz. Odkaz přesměruje uživatele na zdánlivě věrohodné webové stránky, na kterých je uživatel žádán o zadání hesla, uživatelského jména či jiných důvěrných informací. Cílem této aktivity je tedy zcizení těchto informací.

Protokol o aktivitách pro analýzu bezpečnostních incidentů: druh monitoringu bezpečnosti IS, při kterém se pomocí automatizovaných technických prostředků provádí záznam o událostech (aktivitách, transakcích) významných z hlediska informační bezpečnosti.

SMART karta: typ karty s čipem integrovaným na jejím povrchu.

Spyware: program, který využívá internetu k odesílání dat z počítače bez vědomí jeho uživatele.

SSL (Secure Sockets Layer)/TSL (Transport Security Layer): protokoly se nejčastěji využívají pro bezpečnou komunikaci se servery. Po vytvoření SSL či TSL spojení je komunikace mezi klientem a serverem šifrovaná a tedy zabezpečená. Ustavení SSL/TSL spojení funguje na principu asymetrické šifry, kdy každá z komunikujících stran má dvojici šifrovacích klíčů - veřejný a soukromý.

VoIP (Voice over Internet Protocol): technologie umožňující přenos digitalizovaného hlasu v těle paketů rodiny protokolů UDP/TCP/IP prostřednictvím počítačové sítě nebo jiného média, prostupného pro protokol IP. Využívá se pro telefonování prostřednictvím Internetu, intranetu nebo jakéhokoliv jiného datového spojení.

XML (eXtensible Markup Language): je obecný, značkovací jazyk, který byl standardizován. Je určen především pro výměnu dat mezi aplikacemi a umožňuje popsat strukturu a věcný obsah jednotlivých částí dokumentu.

Záloha dat: jedná se o způsob, kdy jsou data uložena na 2 a více místech. V případě, že data z jednoho místa jsou zničena nebo se stanou nepoužitelná, může uživatel (podnik) využít zálohu a o data nepřijde. Data se mohou zálohovat na CD, USB, disk jiného počítače, jiný server atd.