

Dotazník o využívání informačních a komunikačních technologií

ICT 5-01

Registrováno
ČSÚ ČV 143/18
ze dne 31.10.2017
IKF 302018

za rok 2018

Dotazník je součástí Programu statistických zjišťování na rok 2018. 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 doručte **do 29. 3. 2019**
na adresu Krajská správa ČSÚ v Praze, Na padesátém 81, 100 82 Praha 10
nebo elektronicky tlačítkem "Odeslat výkaz"

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

IČO

Název a sídlo (adresa) zpravodajské jednotky:

Dotazník vyplnil:	Jméno a příjmení	<input type="text"/>	Datum	<input type="text"/>
	Telefon	<input type="text"/>		
	Fax	<input type="text"/>		
	E-mail	<input type="text"/>		
Vyplňuje-li výkaz za zpravodajskou jednotku jiný subjekt (účetní firma ap.), uveďte zde svoje kontaktní spojení.				

Vyplnění záhlaví dotazníku:

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

Společné vysvětlivky:

Vzhledem k zaměření celého šetření by tento dotazník měla vyplnit osoba, která je ve firmě odpovědná za oblast informačních a komunikačních technologií a orientuje se v této problematice. V malých firmách by to měl být majitel či řídící pracovník. Nemělo by se tedy jednat o osobu zodpovědnou ve firmě pouze za účetnictví. 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, uvede 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 2019. V oddílech D070, D079 a D080 a v částech oddílů D066, D078 a D103 vztahujte své odpovědi k celému roku 2018. 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 uvede vysvětlení logických nesrovnalostí nebo mimořádného vývoje ve vykazovaných datech, které vyplývají z organizačních změn nebo jiných okolností (v případě, že vymezený prostor při vyplňování papírového formuláře nepostačuje, pokračujte na samostatném listě).

Vyplňované údaje v tomto výkazu vztahujte prosím **pouze k subjektu (IČO), kterému vznikla zpravodajská povinnost.**

Odkazy na konkrétní názvy aplikací či konkrétní názvy sociálních médií slouží v následujícím textu pouze pro objasnění (konkrétní příklady) a nejsou určeny k jejich propagaci.

Část A: Vybavenost a využití informačních a komunikačních technologií (ICT)

D065 FIREMNÍ POČÍTAČOVÁ SÍŤ A SOUVISEJÍCÍ TECHNOLOGIE

15D065

Používá vaše firma počítače, tablety či chytré telefony (smartphony)?

Ano Ne 1

jestliže Ne, konec dotazníku

Má vaše firma interní počítačovou síť (LAN) [1]?

Pokud **Ano**, používá/umožňuje vaše firma v rámci této sítě nebo její části:

Ano Ne 2

jestliže Ne, jděte na řádek 5

bezdrátové připojení (WLAN) [2]

Ano Ne 3

vzdálený přístup k firemním aplikacím, dokumentům či souborům [3]

Ano Ne 4

Má vaše firma intranet [4]?

Ano Ne 5

Má vaše firma extranet [5]?

Ano Ne 6

[1] Interní počítačovou sítí se zde rozumí lokální počítačová síť (LAN), která ve firmě propojuje alespoň dva počítače či jiná IT zařízení a nejčastěji slouží k přenosu nebo sdílení dat (např. souborů, interních e-mailů) a dále ke komunikaci či sdílení připojení k internetu v rámci firmy.

[2] Toto připojení k interní počítačové síti umožňuje bezdrátovou komunikaci dvou a více zařízení a jejich vzájemnou výměnu dat. Bezdrátová komunikace bývá nejčastěji založena na technologii Wi-Fi či Bluetooth s krátkým dosahem (pokrývající např. budovy či místnosti).

[3] Vzdáleným přístupem se zde rozumí možnost využívání firemních aplikací, dokumentů či souborů pro uživatele nacházející se mimo prostory firmy, obvykle formou zabezpečeného připojení prostřednictvím internetu. Nezahrnuje se případ, kdy je umožněn vzdálený přístup výhradně k firemnímu e-mailu.

[4] Interní webové stránky zpřístupňující svůj obsah a své služby výhradně oprávněným uživatelům uvnitř firmy. Intranet není přístupný externím subjektům.

[5] Uzavřená firemní síť používaná pro bezpečné sdílení informací. Má obvykle podobu speciální webové stránky či rozšíření intranetu a slouží ke komunikaci (on-line předávání souborů a informací) s dodavateli, prodejci, partnery, zákazníky a jinými subjekty, kteří jsou organizačně, obchodně nebo místně mimo centrálu firmy. Přístup do extranetu je možný až po autorizaci (přihlášení).

D075 POUŽÍVÁNÍ VYBRANÝCH INFORMAČNÍCH SYSTÉMŮ

18D075

Používá vaše firma ERP [1] systém pro řízení a sdílení informací mezi jednotlivými firemními činnostmi (výroba, sklady, distribuce, účetnictví, finance apod.)?

Ano Ne 1

Používá vaše firma CRM [2] systém pro správu a využití informací o zákaznících?

Pokud **Ano**, umožňuje tento informační systém:

Ano Ne 2

získávat, ukládat a zpřístupňovat informace o zákaznících pro ostatní oddělení firmy

Ano Ne 3

analyzovat data o zákaznících pro marketingové účely (tvorba cen, analýza chování a spokojenosti zákazníků, hledání vhodných komunikačních kanálů a způsobů propagace apod.)

Ano Ne 4

Používá vaše firma SCM [3] systém pro elektronické sdílení informací v rámci dodavatelského řetězce (dodavatel - výrobce - distributor - prodejce - zákazník)?

Ano Ne 5

[1] Zkratka ERP znamená Enterprise Resource Planning, česky plánování podnikových zdrojů. Systém ERP integruje a automatizuje hlavní podnikové procesy související s produkčními činnostmi podniku (typicky výroba, logistika, nákup, sklady, prodej, distribuce, fakturace a účetnictví). ERP může být softwarovým balíkem, nebo aplikací na míru (možnost využít jen některé moduly/přizpůsobit systém specifickým aktivitám firem).

[2] Zkratka CRM znamená Customer Relationship Management, česky řízení vztahů se zákazníky. Je to informační systém a současně i software, který je zaměřen na vztah firmy se zákazníky. CRM podporuje tvorbu a udržování prospěšných vztahů se zákazníky.

[3] Zkratka SCM znamená Supply Chain Management, česky správa dodavatelského řetězce. Je to integrovaný informační systém a současně i software umožňující řízení dodavatelsko-odběratelského řetězce v reálném čase. SCM díky propojení jednotlivých článků dodavatelského řetězce zlepšuje schopnost firmy reagovat na požadavky zákazníka. Zahrnuje veškeré skladování a přesuny materiálů, polotovarů a hotových produktů z místa výroby do místa spotřeby. SCM je často součástí (rozšířením) ERP systému.

D067 INTERNET A JEHO VYUŽITÍ

18D067

Má vaše firma pevné připojení k internetu [1]?Ano Ne 1Pokud **Ano**, označte všechny typy připojení, které vaše firma používá:

xDSL (např. ADSL nebo VDSL) technologie [2]

Ano Ne 2

pevné bezdrátové připojení (např. prostřednictvím Wi-Fi) [3]

Ano Ne 3

pronajatý digitální (datový) okruh od telekomunikačních operátorů [4]

Ano Ne 4

připojení přes optické sítě/optické kabely (FTTH/B) [5]

Ano Ne 5

jiné pevné připojení např. přes rozvody kabelové televize (CATV)

Ano Ne 6**Jaká je maximální rychlost vašeho pevného připojení k internetu (download)?**
(rychlost uvedená ve smlouvě s poskytovatelem internetového připojení)nižší než 2 Mb/s 72 - 9,9 Mb/s 10 - 29,9 Mb/s 30 - 99,9 Mb/s 100 Mb/s a vyšší **Využíváte ve vaší firmě aplikace [6], které umožňují hlasové hovory nebo videohovory přes internet (např. Skype, WhatsApp, Facetime, Viber)?**Ano Ne 8

[1] Zjišťuje se pouze externí připojení k internetu dodávané poskytovatelem v tzv. pevném místě včetně bezdrátového. Způsob dalšího rozvedení či sdílení připojení uvnitř vaší firmy není v tomto šetření zjišťován. Nezahrnuje se zde připojení k internetu realizované prostřednictvím mobilních sítí (datový tarif od mobilních operátorů) - toto připojení označujte v odd. D066 na řádce 6.

[2] Technologie digitálních účastnických linek (Digital Subscriber Line), která využívá k připojení k internetu rozvodů klasických telefonních linek. Přenos dat je prováděn prostřednictvím modemů mezi uživatelem a telefonní ústřednou. Patří sem i připojení realizované VDSL technologií v kombinaci s optickým vedením (tzv. FTTCab).

[3] Externí připojení k internetu bezdrátovými technologiemi (např. Wi-Fi). Firma se připojuje k internetu prostřednictvím rádiového zařízení (vysílače) poskytovatele, které je zpravidla umístěno mimo prostory firmy, např. ve vzdálené budově či na ní. Nejedná se o Wi-Fi router, který slouží k bezdrátovému rozvodu internetu na počítače v rámci firmy. Nepatří sem také připojení prostřednictvím datových sítí mobilních operátorů - toto připojení označujte v odd. D066 na řádce 6.

[4] Uživatel si od poskytovatele (telekomunikační společnosti, operátora) pronajímá přenosovou linku na míru s garantovanou (smluvní) přenosovou rychlostí a dalšími parametry služby (zabezpečení přenosu, šifrování).

[5] Připojení v pevném místě prostřednictvím optické sítě až k účastníkovi (FTTH, Fiber To The House) nebo prostřednictvím kombinace optické sítě a sítě LAN (např. Ethernet). V tomto případě není koncový bod optické sítě umístěn u účastníka, ale v budově nebo je společný pro více budov (FTTB, Fiber To The Building). V takovém případě bývá optické vlákno zavedeno do budovy, v níž je dále rozváděno např. ethernetovými kabely.

[6] Jedná se o jakoukoli aplikaci umožňující hovor či videohovor bez ohledu na typ připojení k internetu a bez ohledu na zařízení, ze kterého byl tento hovor uskutečněn. Nezáleží ani na tom, zda byla aplikace volně ke stažení nebo byla zpoplatněna.

D069 WEBOVÉ STRÁNKY A JEJICH VYUŽITÍ

18D069

Má vaše firma vlastní webové stránky [1]?Ano Ne 1**jestliže Ne, jděte na oddíl D066****Jsou webové stránky vaší firmy přizpůsobeny pro mobilní zařízení?**Ano Ne 2**Umožňují vaše webové stránky návštěvníkům:**

prohlížet nabídku zboží či služeb prostřednictvím katalogů nebo ceníků

Ano Ne 3

navolit či přizpůsobit si nabízené zboží či služby na míru podle preferencí zákazníků [2]

Ano Ne 4

učinit on-line objednávku či rezervaci

Ano Ne 5

[1] Zahrnují se pouze webové stránky/stránka s obsahem pod vaší kontrolou (který můžete sami ovlivnit). Za webové stránky firmy považujeme i stránky společně s jiným právním subjektem (např. webové stránky mateřské společnosti), pokud zde můžete alespoň částečně měnit/aktualizovat jejich obsah. Nepatří sem informace o subjektu zveřejněné pouze v internetových databázích firem (tzv. katalogy firem).

[2] Zahrnuje pro návštěvníky webových stránek firmy (zákazníky, odběratele) možnost konfigurace, tj. přizpůsobení nabídky či podoby standardně nabízených produktů nebo služeb podle jejich přání či potřeb.

D066 ZAMĚSTNANCI POUŽÍVAJÍCÍ POČÍTAČ A JINÉ ICT

18D066

Poskytuje [1] vaše firma zaměstnancům následující informační a komunikační technologie (uvedte odpověď na každém řádku):

stolní počítač

Ano Ne 1

z toho s přístupem na internet

Ano Ne 2

přenosný počítač (notebook) nebo tablet

Ano Ne 3

z toho s přístupem na internet

Ano Ne 4

mobilní telefon/smartphone

Ano Ne 5z toho s přístupem na internet přes mobilní síť [2]Ano Ne 6

pokud jste na řádcích 1 až 6 alespoň 1x uvedli Ano, pokračujte na řádek 7, jinak přejděte na řádek 10

Uvedte počet vašich zaměstnanců, kteří používají v práci jakýkoli počítač, tablet či služební mobilní telefon/smartphone celkem (bez ohledu na to, zda umožňuje přístup k internetu)

 7

z toho tato zařízení s přístupem na internet [3]

 8z toho přenosný počítač (notebook), tablet či mobilní telefon/smartphone s přístupem na internet přes mobilní síť [2] 9

Poskytovala vaše firma svým zaměstnancům v roce 2018 možnost vzdělávání či školení zaměřeného na získání/rozšíření jejich počítačových znalostí? (organizované, placené nebo objednané vaší firmou)

Ano Ne 10

[1] Za poskytnuté zařízení je v tomto šetření považováno takové, za které firma hradí výdaje s ním spojené tj. veškeré pořizovací výdaje a výdaje související s jeho provozem, např. poplatky poskytovateli za připojení k internetu.

[2] Přístup na internet přes mobilní síť je mobilní připojení prostřednictvím **datového tarifu od mobilních operátorů** (často nazýváno internet v mobilu). Přístup na internet probíhá přes mobilní telefonní síť nejčastěji prostřednictvím datové SIM karty vložené do mobilního telefonu/smartphonu. Objem přenášených dat odpovídá sjednanému datovému tarifu. **Poplatky za internetové připojení jsou nákladem firmy nikoli zaměstnanců** (alespoň do výše předem dohodnutého limitu).

[3] Přístup na internet v tomto případě zahrnuje **jakýkoli typ pevného připojení k internetu** (viz odd. D067, řádky 1 až 6) **nebo mobilní připojení** prostřednictvím datového tarifu od mobilních operátorů (internet v mobilu). **Poplatky za internetové připojení jsou nákladem firmy nikoli zaměstnanců** (alespoň do výše předem dohodnutého limitu).

D078 ICT ODBORNÍCI

18D078

Zaměstnává vaše firma ICT odborníky [1]?

Ano Ne 1**jestliže Ne, jděte na řádek 5**

Uvedte počet ICT odborníků zaměstnaných ve vaší firmě

 2z toho počet programátorů, kteří vytvářejí firemní software/informační systémy určené pro vnitřní potřeby vaší firmy 3

Poskytovala vaše firma svým ICT odborníkům v roce 2018 možnost vzdělávání či školení zaměřeného na získání/rozšíření jejich odborných znalostí? (organizované, placené nebo objednané vaší firmou)

Ano Ne 4

Hledala nebo přijala vaše firma v roce 2018 do zaměstnaneckého poměru ICT odborníka(y)?

Ano Ne 5**jestliže Ne, jděte na řádek 7**

Měla vaše firma v roce 2018 volné pracovní pozice, pro které bylo těžké najít ICT odborníka(y) s odpovídajícími dovednostmi?

Ano Ne 6

Uvedte, které pracovní pozice ve vaší firmě provádí úkony/činnosti související s ICT

(např. údržbu ICT infrastruktury, provoz nebo správu kancelářského softwaru, vývoj, provoz nebo správu firemního softwaru, vývoj, provoz nebo správu webových stránek a aplikací) (uvedte odpověď na každém řádku):

zaměstnanci firmy

Ano Ne 7

zaměstnanci mateřské firmy či jiných příbuzných firem v rámci skupiny podniků

Ano Ne 8

externí dodavatelé

Ano Ne 9

[1] Obecně se jedná o zaměstnance, kteří jsou experty na hardware, software a služby v oblasti ICT, jejichž hlavní činností je podílet se na vývoji nových technologií a umožňovat využívání informačních a komunikačních technologií jiným osobám. ICT odborníci zahrnují: analytiku, vývojáře a programátory softwaru, databází, počítačových, webových a multimediálních aplikací, administrátory, správce počítačových sítí, databází, webu a zaměstnance zajišťující uživatelskou podporu provozu ICT.

Část B: Používání sociálních sítí a dalších sociálních médií

Sociální média, z nichž nejznámější a nejvyužívanější jsou sociální sítě, umožňují jejich uživatelům zakládat vlastní profily (uživatelské účty), jejichž prostřednictvím komunikují s ostatními uživateli, sdílejí s nimi informace či multimediální obsah.

Pozn.: Za firmy **aktivně využívající** sociální média v tomto dotazníku **POVAŽUJEME** ty, které mají založený vlastní uživatelský **profil, účet či licenci**, tj. jsou zde zaregistrované a používají alespoň jeden z níže uváděných typů sociálních médií.

Za aktivní používání sociálních médií naopak NEPOVÁŽUJEME případy, kdy firma využívá tyto stránky pouze k umístění placené reklamy.

D081 POUŽÍVÁNÍ SOCIÁLNÍCH SÍTÍ A DALŠÍCH SOCIÁLNÍCH MÉDIÍ

18D081

Označte všechny typy sociálních médií, které vaše firma aktivně používá:

sociální sítě (profil na Facebooku, LinkedIn, Google+ apod.)

Ano Ne 1

firemní blogy nebo mikroblogy (profil na Twitteru apod.) [1]

Ano Ne 2

webové stránky sdílející multimediální obsah
(vlastní účet na YouTube, Instagramu, Flickru apod.)

Ano Ne 3

webové stránky typu "wiki" [2] založené na sdílení znalostí a informací

Ano Ne 4

jestliže jste na otázky 1 až 4 odpověděli 4x Ne, přejděte na oddíl D100, jinak pokračujte na řádek 5

Ke kterým z následujících činností využívá vaše firma sociální média:

prezentace vaší firmy či informování při uvádění produktů na trh

Ano Ne 5

získávání názorů, recenzí a otázek od zákazníků a reakce na ně

Ano Ne 6

zapojování zákazníků do vývoje a zdokonalování zboží či služeb

Ano Ne 7

spolupráce s obchodními partnery (dodavateli apod.) či jinými subjekty
(organizacemi veřejné správy, neziskovými organizacemi apod.)

Ano Ne 8

získávání nových zaměstnanců

Ano Ne 9

výměna názorů a znalostí uvnitř firmy

Ano Ne 10

[1] Blogem (weblogem či mikroblogem) rozumíme internetové stránky, na nichž uživatelé (např. zaměstnanci) zveřejňují chronologicky uspořádané příspěvky v deníkové formě často společně s dalším multimediálním obsahem (obrázky, videi apod.). Tyto příspěvky pak mohou ostatní uživatelé komentovat nebo je dál sdílet. Právo měnit obsah má pouze "majitel" profilu na daném blogu. **Twitter je v ČR často považován za sociální síť, pro mezinárodní srovnání se však v tomto šetření považuje za tzv. mikroblog**, tedy zmenšenou obdobu webového blogu sloužící k publikování textů omezené délky (např. max 160 znaků).

[2] Webové stránky typu "wiki" se vyznačují tím, že jejich obsah může snadno a rychle vytvářet či upravovat libovolný uživatel ve svém webovém prohlížeči. Nejznámějším typem těchto stránek jsou internetové encyklopedie (Wikipedie). "Wiki" stránky jsou také využívány pro sdílení znalostí a zkušeností jejich uživatelů (např. sdílení digitálních učebních materiálů, prezentací). Přístup do "wiki" stránek může být veřejný (např. Wikipedie) nebo naopak omezený pro určité uživatele. Nepatří sem využití Wikipedie pouze pro získání informací.

Část C: Bezpečnost ICT

D100 BEZPEČNOST ICT

18D100

Jaká z následujících opatření používáte ve vaší firmě k zajištění bezpečnosti ICT?
(uvedte odpověď na každém řádku):

- | | | | |
|---|------------------------------|-----------------------------|----|
| silnou metodu ověření pomocí hesla do počítače, sítě nebo aplikací [1] | Ano <input type="checkbox"/> | Ne <input type="checkbox"/> | 1 |
| pravidelná aktualizace programového vybavení (softwaru) používaného ve firmě | Ano <input type="checkbox"/> | Ne <input type="checkbox"/> | 2 |
| rozpoznání a ověření uživatelů pomocí biometrických metod (např. otisk prstu, porovnání hlasu, obličeje) | Ano <input type="checkbox"/> | Ne <input type="checkbox"/> | 3 |
| nástroje pro šifrování firemních dat, dokumentů nebo e-mailů | Ano <input type="checkbox"/> | Ne <input type="checkbox"/> | 4 |
| zálohování firemních dat na samostatné/ externí úložiště (včetně zálohování do cloudu) | Ano <input type="checkbox"/> | Ne <input type="checkbox"/> | 5 |
| správa přístupu uživatelů a zařízení do podnikové sítě | Ano <input type="checkbox"/> | Ne <input type="checkbox"/> | 6 |
| používání VPN sítí [2] | Ano <input type="checkbox"/> | Ne <input type="checkbox"/> | 7 |
| uchovávání logů pro následnou analýzu proběhlých bezpečnostních incidentů | Ano <input type="checkbox"/> | Ne <input type="checkbox"/> | 8 |
| pravidelné vyhodnocování ICT rizik [3] | Ano <input type="checkbox"/> | Ne <input type="checkbox"/> | 9 |
| pravidelné testy bezpečnosti ICT [4] | Ano <input type="checkbox"/> | Ne <input type="checkbox"/> | 10 |

[1] Silná metoda ověření je založena na smíšeném hesle s určenou minimální délkou (tj. 8-12) znaků, obsahující velká a malá písmena, čísla a jiné znaky a povinností toho heslo měnit po stanoveném časovém intervalu.

[2] VPN síť znamená Virtual Private Network, česky virtuální privátní síť. VPN zprostředkovává bezpečné propojení zařízení nebo sítí (např. poboček firmy) mezi sebou prostřednictvím veřejné sítě (např. internetu). Umožňuje bezpečnou výměnu dat s šifrovaným přenosem.

[3] Zahrnuje pravidelné vyhodnocování pravděpodobnosti a možných následků ICT bezpečnostních incidentů.

[4] Zahrnuje např. provádění penetračních testů, testování bezpečnostního výstražného systému, kontrolu bezpečnostních opatření, testování zálohovacích systémů.

D101 BEZPEČNOST ICT A ZAMĚSTNANCI

18D101

Jakým způsobem zajišťujete u vašich zaměstnanců povědomí o jejich povinnostech souvisejících s bezpečností ICT ve vaší firmě
(uvedte odpověď na každém řádku):

- | | | | |
|---|------------------------------|-----------------------------|---|
| dobrovolným školením nebo interně dostupnými informacemi (např. na intranetu) | Ano <input type="checkbox"/> | Ne <input type="checkbox"/> | 1 |
| povinným školením či povinným prostudováním materiálů (samostudiem) | Ano <input type="checkbox"/> | Ne <input type="checkbox"/> | 2 |
| na základě smlouvy (např. pracovní smlouvy) | Ano <input type="checkbox"/> | Ne <input type="checkbox"/> | 3 |

Uvedte, které pracovní pozice ve vaší firmě provádí činnosti/úkony související s bezpečností ICT

(analyzování bezpečnostních rizik, řešení bezpečnostních problémů, školení zaměstnanců týkající se bezpečnosti ICT apod.):

- | | | | |
|---|------------------------------|-----------------------------|---|
| zaměstnanci firmy | Ano <input type="checkbox"/> | Ne <input type="checkbox"/> | 4 |
| zaměstnanci mateřské firmy či jiných příbuzných firem v rámci skupiny podniků | Ano <input type="checkbox"/> | Ne <input type="checkbox"/> | 5 |
| externí dodavatelé | Ano <input type="checkbox"/> | Ne <input type="checkbox"/> | 6 |

D102 BEZPEČNOSTNÍ DOKUMENTACE VE FIRMĚ

18D102

Má vaše firma vytvořenu bezpečnostní dokumentaci definující opatření, postupy a procedury týkající se bezpečnosti ICT [1]?

Ano Ne 1

jestliže Ne, jděte na oddíl D103

Kdy byla tato vaše bezpečnostní dokumentace vytvořena nebo naposledy aktualizována [2]?

v posledních 12 měsících 2

před více než 12, ale dříve než 24 měsíci

před více než 24 měsíci

[1] Jedná se obvykle o sadu dokumentů, týkající se bezpečnosti ICT a ochrany důvěrných dat. Bezpečnostní dokumentace obvykle zahrnuje informace o způsobech a periodicitě školení zaměstnanců ohledně jejich povinností souvisejících s bezpečným používáním ICT, o bezpečnostních opatřeních v oblasti ICT, o hodnocení bezpečnostních opatření v ICT, jsou zde plány na aktualizaci bezpečnostních dokumentů ICT apod.

[2] Aktualizace bezpečnostní dokumentace se mohly týkat např. změn ve vyhodnocení bezpečnostních rizik či hodnocení bezpečnostních incidentů.

D103 BEZPEČNOSTNÍ INCIDENTY

18D103

Setkala se vaše firma v roce 2018 s některým z následujících bezpečnostních incidentů souvisejících s ICT?

nedostupnost služeb ICT (např. útoky typu Denial of Service, selhání hardwaru nebo softwaru) [1]

Ano Ne 1

zničení nebo poškození dat (např. kvůli nakažení škodlivým softwarem nebo neoprávněnému vniknutí, selhání hardwaru nebo softwaru)

Ano Ne 2

prozrazení důvěrných údajů v důsledku vniknutí do systému, pharminingu, phishingu, vlivem vlastních zaměstnanců (úmyslně nebo neúmyslně)

Ano Ne 3

Má vaše firma pojištění proti incidentům v oblasti bezpečnosti ICT?

Ano Ne 4

[1] Zahrnuje útoky **ransomware**, které cílí na nedostupnost dat nebo celého systému (blokují počítačový systém nebo šifrují data v něm zapsaná, a pak požadují od oběti **výkupné za obnovení přístupu**). Nezahrnuje se nedostupnost služeb ICT z důvodu mechanického selhání zařízení nebo z důvodu krádeže ICT.

Část D: Elektronické obchodování

Elektronické obchodování je nákup nebo prodej (objednávání nebo přijímání objednávek) přes internet nebo počítačovou síť (např. uzavřenou mezipodnikovou síť). Pro elektronické obchodování je rozhodující, že objednávka je uskutečněna (přijata nebo odeslána) elektronickou cestou. Rozhodující naopak není způsob placení ani způsob uskutečnění dodávky. Elektronické obchodování může probíhat dvěma způsoby:

– na webových stránkách či mobilních aplikacích elektronického obchodu (**web e-commerce**). Objedávka je vyplněna a odeslána přes internetové stránky e-shopu, přes on-line tržiště (e-marketplace), přes mobilní aplikace nebo přes extranet.

– elektronickou výměnou dat (**EDI commerce**) při které dochází k výměně obchodních dokumentů (např. elektronických objednávek) mezi partnery elektronického obchodu. Přenos dat probíhá výhradně elektronickou formou mezi dvěma počítačovými aplikacemi a je realizován v předem dohodnutém formátu datových zpráv, které umožňují jejich automatizované zpracování (např. EDIFACT, XML apod.). Elektronická výměna dat může probíhat také prostřednictvím aplikací dostupných v informačních systémech ERP (Enterprise Resource Planning) nebo SCM (Supply Chain Management).

*Pozn.: **Objednávky uskutečněné prostřednictvím ručně psaných e-mailů se nezahrnují! Netýká se ani objednávek připravených podle informací z internetu a následně provedených osobně, telefonicky, faxem či listinnou objednávkou.***

D070 ELEKTRONICKÝ NÁKUP

15D070

Nezahrnuje nákupy uskutečněné prostřednictvím ručně psaných e-mailů ani **elektronické pořízení dlouhodobého hmotného majetku sloužícího k další výrobě (budovy, stroje, zařízení apod.)!**

Zadala vaše firma v roce 2018 alespoň jednu elektronickou objednávku na nákup jakéhokoliv materiálu, zboží nebo služby prostřednictvím počítačových sítí?

Ano Ne 1
jestliže Ne, jděte na oddíl D079

Uvedte, kolik procent z celkového finančního objemu vašich nákupů (bez DPH) tvořily v roce 2018 nákupy uskutečněné pomocí elektronických objednávek (odhadněte v procentech s přesností na jedno desetinné místo):

% 2

Rozdělte hodnotu elektronických nákupů dle způsobu zadání elektronických objednávek (odhadněte v celých procentech): [1]

prostřednictvím webových stránek nebo mobilních aplikací [2]

% 3

pomocí elektronické výměny dat [3]

% 4

[1] Součet řádků 3 až 4 musí být 100 %.

[2] Mobilní aplikace využívané zákazníky k elektronickému obchodování jsou dostupné ke stažení v obchodech s aplikacemi (např. Google Play, App Store, Microsoft Store) a jsou vyvíjeny pro konkrétní mobilní operační systém (Android, iOS, Windows). Aby v nich mohli zákazníci nakupovat, musí je nainstalovat do svého zařízení (např. tabletu, smartphonu).

[3] Elektronická výměna dat (EDI – Electronic Data Interchange) je komunikace mezi dvěma subjekty, při které dochází k výměně obchodních dokumentů (zde konkrétně např. elektronických objednávek). Přenos dat probíhá výhradně elektronickou formou mezi dvěma počítačovými aplikacemi a je realizován v předem dohodnutém formátu datových zpráv. Datové zprávy mohou být založeny na standardech umožňujících jejich automatické zpracování (EDI, EDIFACT, XML, cXML apod.) nebo na proprietárních formátech, které nejsou standardizovány, ale strany se na nich dohodnou. Přenos datových zpráv je uskutečněn přes internet nebo jiné (privátní) počítačové sítě.

D079

ELEKTRONICKÝ PRODEJ PROSTŘEDNICTVÍM WEBOVÝCH STRÁNEK ČI MOBILNÍCH APLIKACÍ

18D079

Nezahrnuje prodeje uskutečněné prostřednictvím ručně psaných e-mailů!

Přijala vaše firma v roce 2018 alespoň jednu elektronickou objednávku na nákup jakéhokoliv materiálu, zboží nebo služby prostřednictvím webových stránek nebo mobilních aplikací?

Ano Ne 1

jestliže Ne, jděte na oddíl D080

Uveďte, kolik procent z celkového finančního objemu vašich tržeb (bez DPH) tvořily v roce 2018 prodeje uskutečněné přes vaše webové stránky nebo mobilní aplikace (odhadněte v procentech s přesností na jedno desetinné místo):

 % 2

D079 řádek 2 + D080 řádek 2 =< 100 %

Rozdělte hodnotu elektronických tržeb z objednávek přijatých prostřednictvím webových stránek či mobilních aplikací podle typu zákazníka (odhadněte v celých procentech) [1]:

soukromé osoby (tzv. B2C prodeje) % 3firmy (tzv. B2B prodeje) a organizace veřejné správy (tzv. B2G prodeje) % 4

Přijala vaše firma elektronické objednávky na nákup materiálu, zboží nebo služeb následujícím způsobem (uvedte odpověď na každém řádku):

přes vaše webové stránky nebo mobilní aplikace [2] Ano Ne 5přes tzv. on-line tržiště (marketplace; e-marketplace) [3] Ano Ne 6

jestliže jste na otázky na řádcích 5 a 6 odpověděli 2x Ano, pokračujte na řádek 7, jinak přejděte na řádek 9

Rozdělte hodnotu elektronických tržeb z objednávek přijatých prostřednictvím webových stránek podle způsobu přijetí objednávky (odhadněte v celých procentech) [4]:

prostřednictvím vašich webových stránek nebo mobilních aplikací [2] % 7přes tzv. on-line tržiště (marketplace; e-marketplace) [3] % 8

Přijala vaše firma v roce 2018 elektronickou objednávku prostřednictvím webových stránek či mobilních aplikací od zákazníků z následujících zemí?

Česká republika Ano Ne 9ostatní země EU Ano Ne 10země mimo EU Ano Ne 11

jestliže jste na řádku 10 odpověděli Ano, pokračujte na řádky 12 až 16, jinak přejděte na oddíl D080

Setkala se vaše firma při elektronickém prodeji materiálu, zboží nebo služeb do ostatních zemí EU s nějakými z následujících problémů (uvedte odpověď na každém řádku):

vysoké náklady související s logistikou (doprava zboží, dodání služeb, vrácení zboží v rámci reklamace) Ano Ne 12problémy související s řešením stížností nebo sporů Ano Ne 13nutnost přizpůsobit výrobky resp. jejich obaly (označit země původu, informovat spotřebitele o složení výrobku, o způsobech jeho použití apod.) Ano Ne 14nedostatečná znalost cizích jazyků pro komunikaci se zahraničními zákazníky Ano Ne 15omezení ze strany vašich obchodních partnerů týkající se prodeje do ostatních zemí EU Ano Ne 16

[1] Součet řádků 3 až 4 musí být 100 %.

[2] Mobilní aplikace využívané zákazníky k elektronickému obchodování jsou dostupné ke stažení v obchodech s aplikacemi (např. Google Play, App Store, Microsoft Store) a jsou vyvíjeny pro konkrétní mobilní operační systém (Android, iOS, Windows). Aby v nich mohli zákazníci nakupovat, musí je nainstalovat do svého zařízení (např. tabletu, smartphonu).

[3] On-line tržiště představují obchodní portály, jejichž provozovatelem je obvykle společnost nezávislá na účastnících obchodování. Provozovatel on-line tržiště umožňuje prodejci a zákazníkovi vyjednat podmínky a uzavřít obchod. Je to alternativa pro firmy, které chtějí prodávat na internetu a nechťejí kvůli tomu vytvářet celý e-shop. Nejznámější on-line tržiště v ČR jsou Aukro, Czechia.cz, Tendermarket, Fler apod. Ze zahraničních jsou to např. Booking, eBay, Amazon, Aliexpress apod.

[4] Součet řádků 7 až 8 musí být 100 %.

D080

ELEKTRONICKÝ PRODEJ POMOCÍ ELEKTRONICKÉ VÝMĚNY DAT

18D080

Nezahrnuje prodeje uskutečněné prostřednictvím ručně psaných **e-mailů!**

Přijala vaše firma v roce 2018 alespoň jednu elektronickou objednávku na nákup jakéhokoliv materiálu, zboží nebo služby prostřednictvím elektronické výměny dat [1] ?

Ano Ne 1
jestliže Ne, konec dotazníku

Uved'te, kolik procent z celkového finančního objemu vašich tržeb (bez DPH) tvořily v roce 2018 prodeje uskutečněné pomocí elektronické výměny dat (odhadněte v procentech s přesností na jedno desetinné místo):

% 2
D079 řádek 2 + D080 řádek 2 =< 100 %

Rozdělte hodnotu prodejů uskutečněných pomocí elektronické výměny dat podle použité sítě (odhadněte v celých procentech) [2]:

internet

% 3

jiné sítě než je internet (např. privátní sítě)

% 4

Přijala vaše firma v roce 2018 elektronickou objednávku pomocí elektronické výměny dat od zákazníků z následujících zemí?

Česká republika

Ano Ne 5

ostatní země EU

Ano Ne 6

země mimo EU

Ano Ne 7

[1] Elektronická výměna dat (EDI – Electronic Data Interchange) je komunikace mezi dvěma subjekty, při které dochází k výměně obchodních dokumentů (zde konkrétně např. elektronických objednávek). Přenos dat probíhá výhradně elektronickou formou mezi dvěma počítačovými aplikacemi a je realizován v předem dohodnutém formátu datových zpráv. Datové zprávy mohou být založeny na standardech umožňujících jejich automatické zpracování (EDI, EDIFACT, XML, cXML apod.) nebo na proprietárních formátech, které nejsou standardizovány, ale strany se na nich dohodnou. Přenos datových zpráv je uskutečněn přes internet nebo jiné (privátní) počítačové sítě.

[2] Součet řádků 3 až 4 musí být 100 %.