

**ESTABLEZIMENDUARI BURUZKO GALDEKETA:**  
(Inkesta honetan biltzen diren datuak establezimenduaren -fabrika, denda, bulegoa, lokala, etab.- datuak dira)

**CUESTIONARIO RELATIVO AL ESTABLECIMIENTO:**  
(Los datos que se recogen en esta encuesta son los datos del establecimiento -fábrica, comercio, sucursal, local, etc.-)

**ESTABLEZIMENDUAREN IDENTIFIKAZIOAN ALDAKETAK  
MODIFICACIONES A LA IDENTIFICACIÓN DEL ESTABLECIMIENTO**

IFZren letra Letra CIF	IFZ/NAN - CIF/DNI	NANen letra Letra DNI
---------------------------	-------------------	--------------------------

**JABEA EDO BALTZU IZENA:**  
PROPIETARIO O DENOMINACIÓN SOCIAL:

**IZEN KOMERTZIALA EDO ERROTULUA:**  
NOMBRE COMERCIAL O RÓTULO:

**ESTABLEZIMENDUAREN HELBIDEA:**  
DIRECCIÓN DEL ESTABLECIMIENTO:

**POSTA KODEA:**  
CÓDIGO POSTAL:

**UDALERRIA:**  
MUNICIPIO:

**GALDEKETA BETETZEN DUEN PERTSONA / PERSONA QUE CUMPLIMENTA EL CUESTIONARIO**

**IZEN-ABIZENAK:**  
NOMBRE Y APELLIDOS:

**KARGUA:**  
CARGO:

**TELEFONOA:**  
TELÉFONO:

**E-MAIL:**

**FAXA:**  
FAX:

**JARRAIBIDE OROKORRAK / INSTRUCCIONES GENERALES**

**Inkesta Internet bidez erantzun nahi izanez gero, goiko etiketan dituzu web helbidea eta sarrera kodea.**

En la etiqueta superior tiene a su disposición la dirección web y la clave de acceso que se le ha asignado para ser usada en caso de que desee contestar al cuestionario a través de Internet.

**Establezimenduaren identifikazioan aldaketak: etiketan inprimatutako dautetan erratarik edo aldaketarik balego bakarrik bete.**

Modificaciones a la identificación del establecimiento: sólo deberá ser cumplimentado en el caso de cambio o errata en los datos impresos en la etiqueta.

**Datu guztiek inkesta uneari egin behar diote erreferentzia, C (erosketak) eta E (salmentak) zatiak izan ezik, horiek 2009ari egingo baitiote erreferentzia.**

Todos los datos tienen que estar referidos al momento de encuestación, excepto los apartados C (compras) y E (ventas) que se referirán a 2009.

**Zalantzak argitzeko eta galderak egiteko, eskueran duzu goiko etiketan ageri den doako 900 zenbakia.**

Para cualquier duda o consulta tiene a su disposición el teléfono 900 gratuito que figura en la etiqueta superior.



Galdesorta hau beteta lortuko ditugun datuak "Informazioaren gizarteari buruzko inkesta" egiteko erabiliko dira eta datu horiek tratatzeko, fitxategi automatizatu batean sartuko dira. Estatistika-eragiketa hori 223002 zenbakiarekin arautzen du otsailaren 17ko Euskal Estatistika Planaren 2/2005 Legeak.

**EUSKAL AUTONOMIA ERKIDEGOKO ESTADISTIKA LEGEA:**

-9tik 16ra bitarteko artikulua: Euskal Estatistika Planaren Legearen arabera, behartuta zaude eskatzen zaizun estatistika-informazioa ematera.

-19tik 23ra bitarteko artikulua: emandako datu guztiak estatistika-sekretupean babestuko dira.

Nahi izanez gero, datuetara heltzeko, zuzentzeko eta ezabatzeko eskubideak erabil ditzakezu Eustaten Zuzendaritza Nagusian: Donostia-San Sebastian kalea, 1. 01010 Vitoria-Gasteiz

Los datos obtenidos mediante este cuestionario se utilizarán para la "Encuesta sobre la sociedad de la información", operación estadística regulada con el número 223002 en la Ley 2/2005, de 17 de febrero, del Plan Vasco de Estadística y a tal fin, se incorporarán a un fichero automatizado para su tratamiento.

**LEY DE ESTADÍSTICA DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE EUSKADI:**

- Artículos 9 al 16: en relación con la Ley del Plan Vasco de Estadística, Vd. está obligado a suministrar la información estadística que se le requiere.

- Artículos 19 al 23: todos los datos suministrados quedan amparados por el secreto estadístico.

Si lo desea, tiene la posibilidad de ejercitar los derechos de acceso, rectificación y cancelación ante la Dirección General de Eustat, C/Donostia-San Sebastián 1, 01010 Vitoria-Gasteiz.

**A.1. Adierazi zure establezimenduak ondorengo informazioaren eta komunikazioaren teknologietakoren bat erabiltzen duen:**

Indique si su establecimiento utiliza las siguientes tecnologías de la información y de la comunicación:

	<u>BAI / SI</u>	<u>EZ / NO</u>
<b>1.-Sakelako telefona edo komunikazio mugigarri pertsonaleko beste zerbitzu batzuk (bilagailuak, ...)</b> Teléfono móvil u otros servicios de comunicación móvil personal (búsquas, ...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>2.-Enpresaren sare informatikoak: sare lokala (LAN) edo hedadura zabaleko sarea (WAN)...</b> Redes informáticas de la empresa: red de área local (LAN) o red extendida (WAN)...	<input type="checkbox"/> ↓	<input type="checkbox"/>
<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Horietatik, hari gabeko sareak (wireless)</b> De ellas, redes inalámbricas (wireless)</li> </ul>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Horietatik, sare pribatu birtualak (VPN) edo Balio Erantsikoak (VAN)</b> De ellas, redes privadas virtuales (VPN) o de Valor Añadido (VAN)</li> </ul>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>3.-Intranet (barne erabilerako web orria)</b> Intranet (página web de uso interno)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>4.-Extranet (Intranet baten luzapen babestua kanpoko erabiltzaileentzat)</b> Extranet (prolongación protegida de una Intranet para usuarios del exterior)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>5.-Enpresetako merkatal-trukea, garraioa eta logistika hobetzeko teknologiak:</b> Tecnologías para la mejora de los intercambios comerciales, del transporte y de la logística en las empresas:		
<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Funtsen transferentzia elektronikoa (datafonoak, TPV, TEF, e.a.)</b> De transferencia electrónica de fondos (datáfonos, TPV, TEF, etc.)</li> </ul>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Kokatzekoak (GPS, e.a.)</b> De localización (GPS, etc)</li> </ul>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>6.-Datuen trukatzeko automatizatua (XML, EDIFACT, ...)</b> Intercambio automatizado de datos (XML, EDIFACT, ...)	<input type="checkbox"/> ↓	<input type="checkbox"/>
<b>Informazio trukaketa (produktuen deskribapena, eskariak, fakturak...) Internet eta beste sareen bidez, formatu estandarizatu batean, zeinak haren prozesu automatikoa ahalbidetzen baitu informazio hori eskuz eta era indibidualizatuan sartu gabe</b> Envío y recepción de información (descripción de productos, pedidos, facturas, ...) vía internet y otras redes, en un formato estandarizado que permite su proceso automático sin introducir de modo manual e individualizado dicha información		
<b>Ondokoetarako erabiltzen du / Lo usa para:</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li><b>hornitzaileei eskariak egiteko</b> enviar pedidos a los proveedores</li> </ul>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<ul style="list-style-type: none"> <li><b>faktura elektronikokoak jasotzeko</b> recibir facturas electrónicas</li> </ul>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<ul style="list-style-type: none"> <li><b>bezeroen eskariak jasotzeko</b> recibir pedidos de los clientes</li> </ul>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<ul style="list-style-type: none"> <li><b>faktura elektronikokoak bidaltzeko</b> enviar facturas electrónicas</li> </ul>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<ul style="list-style-type: none"> <li><b>produktuen gaineko informazioa (katalogoak, prezio zerrendak ...) bidali edo jasotzeko</b> enviar o recibir información sobre productos (catálogos, listas de precios, ...)</li> </ul>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<ul style="list-style-type: none"> <li><b>garraio dokumentuak (albaranak...) bidali edo jasotzeko</b> enviar o recibir documentos de transporte (albaranes, ...)</li> </ul>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<ul style="list-style-type: none"> <li><b>finantza erakundeei ordainketa jarraibideak bidaltzeko</b> enviar instrucciones de pago a entidades financieras</li> </ul>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<ul style="list-style-type: none"> <li><b>administrazio datuak bidali edo jasotzeko</b> enviar o recibir datos de la administración</li> </ul>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>7.-Ordenagailuak: mahai gaineko ordenagailuak, eramangarriak, ordenagailu nagusi baten mendeko pantailak</b> Ordenadores: pc's de sobremesa, portátiles, pantallas dependientes de un gran ordenador	<input type="checkbox"/> ↓	<input type="checkbox"/>
<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Astean behin gutxienez ordenagailua erabiltzen duen langile portzentajea</b> Porcentaje de personal que utiliza al menos una vez por semana ordenadores</li> </ul>	<input type="text" value=""/>	%
<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Sistema operatibo doakoa edo irekia, Linux, esaterako (alegia, iturri-kodea eskuragarri duten sistemak, egile eskubideak kobratu ez eta aldaketak eta [bir]banaketak ahalbidetzen dituztenak)</b> Sistemas operativos gratuitos o abiertos, como Linux (es decir, sistemas que tienen disponible su código fuente, no cobran derechos de autor y permiten su modificación y [re]distribución)</li> </ul>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>8.-Posta elektronikoa / e-mail</b> Correo electrónico / e-mail	<input type="checkbox"/> ↓	<input type="checkbox"/>
<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Posta elektronikoa / e-mail duten langileen ehunekoa</b> Porcentaje de personal con correo electrónico / e-mail</li> </ul>	<input type="text" value=""/>	%
<b>9.-Interneterako konexioa</b> Conexión a Internet	<input type="checkbox"/> ↓	<input type="checkbox"/> ↓
<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Astean behin gutxienez internet erabiltzen duen langile portzentajea</b> Porcentaje de personal que utiliza Internet al menos una vez por semana</li> </ul>	<input type="text" value=""/>	%

## B

**INTERNETEN ERABILTZAILAK**  
**USUARIOS DE INTERNET**
**B.1. Interneteko sarbidea zure establezimenduan hauen bidez egiten da:**

El acceso a Internet en su establecimiento se realiza a través de:

**BAI / SI**
**EZ / NO**
**1.-Ohiko Modem-a (jaiste-abiada segundoko 144kb baino gutxiago)**

Módem tradicional (velocidad de bajada inferior a 144kb/seg)


**2.-Konexio mugikorra:**

Conexión móvil:



**• Banda zabala duen sakelako telefonoaren bidez (3G, UMTS, HSDPA, ...)**

Mediante móvil de Banda Ancha (3G, UMTS, HSDPA, ...)


**• Banda zabala duen modemaren bidez (3G, UMTS, HSDPA, ...)**

Mediante módem de Banda Ancha (3G, UMTS, HSDPA, ...)


**• Beste konexio mugikor batzuen bidez (GSM, GPRS, EDGE,...)**

Mediante otras conexiones móviles (GSM, GPRS, EDGE,...)


**3.-RDSI / RDSI**


**4.- DSL (ADSL, SDSL, xDSL ...)**

DSL (ADSL, SDSL, xDSL ...)


**6.- Kablea (zuntz optikoa)**

Cable (fibra óptica)


**7.-Bestelako konexio finkoak. Zehaztu**

Otras conexiones fijas. Especificar \_\_\_\_\_


**B.2. Interneten erabilera**

Uso de Internet

**BAI / SI**
**EZ / NO**
**1.-Informazio orokorra bilatu**

Búsqueda de información general


**2.-Banku- edo finantza-informazioa lortu**

Obtención de información bancaria o financiera


**3.-Lehiakideak aztertu**

Análisis de competidores


**4.-Hornitzaile - bezeroen datu-baseetara sartu**

Acceso a bases de datos de proveedores - clientes


**5.-Prestakuntza eta ikaskuntzarako**

Para formación y aprendizaje


**6.-Herri Administrazioarekiko izapideak egitea**

Realización de trámites con la Administración Pública


**7.-Langileak kontratatu**

Contratación de personal


**8.-Saldu ondoko zerbitzuak lortu**

Obtención de servicios post-venta


**9.-Saretik produktu digitalak jaso edo jaitsi, hala nola softwarea, etab.**

Recibir o bajarse de la red productos digitales como software, etc.


**10.-Banku- / finantza-salerosketak egin**

Realización de transacciones bancarias / financieras


**B.4.2009.ean Internet bidez egin baduzu izapideren bat, herri Administrazioarekin, zertarako zen?**

Si en el año 2009 ha realizado trámites con la Administración Pública a través de Internet, ¿con qué finalidad?:

**BAI / SI**
**EZ / NO**
**1.-Informazioa lortzeko**

Para obtener información


**2.-Inprimakiak eta formularioak lortzeko**

Para obtener impresos y formularios


**3.-Inprimakiak eta formularioak bueltatzeko**

Para devolver impresos y formularios cumplimentados


**4.-Prozedura administrazioaren bat modu erabat elektronikoa izapidetzeko, inongo paperik bete gabe**

Para tramitar un procedimiento administrativo de forma completamente electrónica, sin necesidad de papeleo adicional


**5.-Lizitazio elektronikoko sistema batean proposamenak aurkezteko (e-procurement)**

Para presentar propuestas en un sistema de licitación electrónica (e-procurement)

## D

**INTERNETEKO WEBGUNEA**  
**SITIO WEB EN INTERNET**
**D.1. Zure establezimenduak edo enpresak badu webgunerik?**

¿Tiene su establecimiento o la empresa a la que pertenece un sitio web?

**a. Ez dauka webgunerik**  
 No dispone de sitio web

 →

**Joan urrengo atalera**  
 Ir a la sección siguiente

**b. Bai, Interneteko zerbitzari beregaina**  
 Sí, servidor de Internet propio

 ↓

**c. Bai, beste zerbitzari batean ostataturiko orriak**  
 Sí, páginas hospedadas en otro servidor

 ↓

**D.2. Zein da zure web-orriaren helbidea?**

¿Cuál es la dirección de su página web?

http://

**D.3. Adierazi zein hizkuntza erabiltzen diren zure web-orrietan**

Indique cuál/cuáles son los idiomas utilizados en sus páginas web

**BAI / SI**
**EZ / NO**
**1.-Euskara / Euskera**


**2.-Gaztelania / Castellano**


**3.-Ingelesa / Inglés**


**4.-Beste batzuk. Zehaztu / Otros. Especificar**


**D.4. Adierazi ea zure webak ondorengo prestazioetakoren bat eskaintzen duen:**

Indique si su web ofrece alguna de las siguientes prestaciones:

**BAI / SI**
**EZ / NO**
**1.-Enpresari buruzko informazio orokorra**  
 Información general sobre la empresa


**2.-Produktuen katalogoa edo prezioen zerrenda**  
 Catálogo de productos o lista de precios


**3.-Erositako produktu edo zerbitzuen ordainketa zuzenekoa**  
 Pago directo de los productos o servicios adquiridos


**4.-Eskarieren egoeraren jarraipena**  
 Seguimiento del estado de los pedidos


**5.-Saldu ondoko zerbitzua (adib., bezeroen iruzkinei zuzendutako tartea)**  
 Servicio post-venta (p.e., espacio dirigido a comentarios de clientes)


**6.-Produktu digitalen edo sarean bertan hornitutako zerbitzuen banaketa zuzenekoa (softwarea, txostenak, musika, jokoak, ...)**  
 Distribución directa de productos digitales o servicios suministrados en la misma red (software, informes, música, juegos, ...)


**7.-Salerosketa babestuak (adib., segurtasun-atebideak edo zerbitzari babestuak)**  
 Transacciones protegidas (p.e., pasarelas de seguridad o servidores protegidos)


**8.-Informazioaren pribatasun-deklarazioa / datu konfidentzialen babesa**  
 Declaración de privacidad de la información/protección de datos confidenciales


**9.-Lan eskaintzen publizitatea edo lan eskarien harrera**  
 Publicidad de ofertas de empleo o recepción de solicitudes de trabajo


**10.-Ohiko erabiltzaileentzako edukien pertsonalizazioa**  
 Personalización de contenidos para usuarios habituales


**11.-Pertsona ezinduentzako irisgarritasuna**  
 Accesibilidad a personas con discapacidad


**12.-Erabiltzaileek produktuak pertsonalizatu edo diseinatzeko aukera**  
 Posibilidad de que los usuarios personalicen o diseñen productos

## MERKATARITZA ELEKTRONIKOA 2009AN /COMERCIO ELECTRÓNICO EN 2009

**Merkataritza elektronikoa: Internet edo beste sare telematikoen bidez (baita posta elektronikoz ere) egindako ondasun edo zerbitzuen salerosketa, ordainketa haien bidez edo bestela egiten delarik.**

Comercio Electrónico: Se define como las transacciones de bienes o servicios realizadas a través de Internet u otras redes telemáticas (incluido correo electrónico), con independencia de que su pago y distribución se efectúen o no por este medio.

### C MERKATARITZA ELEKTRONIKOAREN BIDEZ EGINDAKO EROSKETAK 2009AN COMPRAS EFECTUADAS MEDIANTE COMERCIO ELECTRÓNICO EN 2009

**C.1. Zure establezimenduak erosi du ondasun edo zerbitzurik merkataritza elektronikoen bidez 2009an?**

¿Ha comprado su establecimiento bienes o servicios a través de comercio electrónico en 2009?

a. Bai / Sí  →

b. Ez / No  →

**Joan urrengo atalera / Ir a la sección siguiente**

**C.2. Merkataritza elektronikoen bidez egindako ondasun eta zerbitzuen erosketak garbier guztizkoa (BEZ kengarririk gabe)**

Total de compras netas de bienes y servicios realizadas mediante comercio electrónico (sin IVA deducible)

€

**C.3. Ondasun eta zerbitzuen erosketen guztizkoaren aldean, zenbateko ehunekoa hartzen dute merkataritza elektronikoen bidezko erosketek?**

Porcentaje sobre el total de compras de bienes y servicios que suponen las compras mediante comercio electrónico

%

**C.5. Banatu ehunekotan merkataritza elektronikoen bidez egindako erosketak, erosketak horiek egiteko erabilitako bitartekoaren arabera**

Distribuya porcentualmente las compras de comercio electrónico según el medio por el que se realizan

1.- Web-gunea / Sitio Web

%

2.- Posta elektronikoa (e-mail) / Correo electrónico (e-mail)

%

3.- Datu trukatzeko automatizatua (XML, EDIFACT, ...) / Intercambio automatizado de datos (XML, EDIFACT, ...)

%

4.- Beste sareak. Zehaztu / Otras redes. Especificar \_\_\_\_\_

%

**GUZTIRA / TOTAL**

**100%**

### E MERKATARITZA ELEKTRONIKOAREN BIDEZ EGINDAKO SALMENTAK 2009AN VENTAS EFECTUADAS MEDIANTE COMERCIO ELECTRÓNICO EN 2009

**E.1. Zure establezimenduak saldu du ondasun edo zerbitzurik merkataritza elektronikoen bidez 2009an?**

¿Ha vendido su establecimiento bienes o servicios a través de comercio electrónico en 2009?

a. Bai / Sí  →

b. Ez / No  →

**Joan urrengo atalera / Ir a la sección siguiente**

**E.2. Merkataritza elektronikoen bidez egindako ondasun eta zerbitzuen salmenta garbier guztizkoa (BEZ jasanarazirik gabe)**

Total de ventas netas de bienes o servicios realizadas mediante comercio electrónico (sin IVA repercutido)

€

**E.3. Ondasun eta zerbitzuen erosketen guztizkoaren aldean, zenbateko ehunekoa hartzen dute merkataritza elektronikoen bidezko salmentek?**

Porcentaje sobre el total de ventas de bienes o servicios que suponen las ventas mediante comercio electrónico

%

**E.4. Jaso duzu on-line ordainketarik, merkataritza elektronikoen bidez saldutako produktu edo zerbitzuengatik?**

¿Ha recibido pagos on-line por la venta de productos o servicios mediante comercio electrónico?

a. Bai / Sí  →

**Ordainketen guztizko zenbatekoa (BEZ jasanarazirik gabe)**

Importe total de éstos (sin IVA repercutido)

€

b. Ez / No  →

**E.5. Banatu ehunekotan zure establezimenduak merkataritza elektronikoen bidez egindako salmentak, helburuka**

Distribuya porcentualmente las ventas de su establecimiento mediante comercio electrónico según destino

1.- Beste enpresei (B2B), taldekoak barne

A otras empresas (B2B), incluidas empresas del grupo

%

2.- kontsumitzaile partikularrei (B2C)

A consumidores particulares (B2C)

%

3.- Herri administrazioari (B2G)

A la Administración Pública (B2G)

%

**GUZTIRA / TOTAL**

**100%**

**E.7. Banatu ehunekotan merkataritza elektronikoen bidez egindako salmentak, salmenta horiek egiteko erabilitako bitartekoaren arabera**

Distribuya porcentualmente las ventas de comercio electrónico según el medio por el que se realizan

1.- Web-gunea / Sitio Web

%

2.- Posta elektronikoa (e-mail) / Correo electrónico (e-mail)

%

3.- Datu trukatzeko automatizatua (XML, EDIFACT, ...) / Intercambio automatizado de datos (XML, EDIFACT, ...)

%

4.- Beste sareak. Zehaztu / Otras redes. Especificar \_\_\_\_\_

%

**GUZTIRA / TOTAL**

**100%**

## F

**INFORMAZIOAREN KUDEAKETA SISTEMAK**  
**SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN**
**F.3. ENPRESAREN BARRUKO informazio truke automatikorako software erabilpena**
**(Enpresako sailen artean informazioa elektronikoki eta automatikoki partekatzea programa informatiko espezifiko bidez)**

 Utilización de software para el intercambio automático de información DENTRO DE LA PROPIA EMPRESA (Compartir electrónica y automáticamente entre las distintas áreas de la empresa información mediante programas informáticos específicos)

BAI / SI

EZ / NO

**Joan F.4ra**  
 Ir a F.4.

**1.-Enpresa-baliabideak planifikatzeko (ERP- Enterprise Resource Planning) barneko beste area funtzionalekin salerosketen gaineko informazioa trukatzeko**

De planificación de recursos de la empresa (ERP - Enterprise Resource Planning) para intercambiar información sobre compras o ventas con otras áreas funcionales

**2.-Bezeroen gaineko informazioa kudeatzeko (CRM - Customer Relationship Management)**

Que gestione la información sobre los clientes (CRM - Customer Relationship Management)

**Informazioa jaso, bildu eta enpresako beste area funtzionalen eskura jartzeko**

Para recopilar, almacenarla y ponerla a disposición de otras áreas funcionales de la empresa

**Informazio hori merkatal eta marketing helburuekin (prezioak finkatzea, salmentak sustatzea...) aztertzeko**

Para analizarla con fines comerciales y de marketing (fijación de precios, promoción de ventas, etc.)

**3.-Bezeroen gaineko informazioa kudeatzeko (SCM - Supply Chain Management)**

Que gestione la información sobre los proveedores (SCM - Supply Chain Management)

**4.-Bitarteko elektronikoen bidez edo bestela jasotako eskarien (salmentak) gainean**

Sobre pedidos recibidos (ventas) por medios electrónicos o no

**Izakinak kudeatzen dituen sailarekin**

Con el departamento encargado de la gestión de existencias

**Kontabilitate sailarekin**

Con el departamento de contabilidad

**Produktuak edo zerbitzuak kudeatzen dituen sailarekin**

Con el departamento encargado de gestionar la producción o los servicios

**Banaketa sailarekin**

Con el departamento de distribución

**5.-Bitarteko elektronikoen bidez edo bestela egindako eskarien (erosketak) gainean**

Sobre pedidos realizados (compras) por medios electrónicos o no

**Izakinak kudeatzen dituen sailarekin**

Con el departamento encargado de la gestión de existencias

**Kontabilitate sailarekin**

Con el departamento de contabilidad

**F.4. HORNITZAILE EDO BEZEROEKIKO hornidura-katearen gaineko informazio truke automatikoa**
**(Hornitzaile edo bezeroekin edozein motatako informazioa partekatzea, edozein sare telematikoren bidez, eskuz idatzitako posta elektronikoa izan ezik)**

 Intercambio automático de información sobre la cadena de suministro CON PROVEEDORES O CLIENTES (Compartir con proveedores o clientes información de todo tipo a través de cualquier red telemática, excluyendo los correos electrónicos escritos a mano)

BAI / SI

EZ / NO

**Hornitzaileekin / Con proveedores**
**(Adib. honako gainean: izakinak, ekoizpen planak, eskariaren aurreikuspenak edo bidalketen egoera)**  
 (P.ej. Sobre existencias, planes de producción, previsiones de demanda o sobre el estado de los envíos)
**Bezeroekin / Con clientes**
**(Adib. honako gainean: izakinak, ekoizpen planak, eskariaren aurreikuspenak edo bidalketen egoera)**  
 (P.ej. Sobre existencias, planes de producción, previsiones de demanda o sobre el estado de los envíos)

BAI / SI

EZ / NO

**F.5. Aplikazio espezifikoak erabiltzea langileek giza baliabideetako zerbitzuetara sarbidea eduki dezaten (lan eskaintzak, oporrak eskatzea, nominak ikusi edo deskargatzea...)**

Utilización de aplicaciones específicas para que los empleados tengan acceso a los servicios de recursos humanos (por ej.: ver las ofertas de empleo, solicitar vacaciones, visualizar o descargar las nóminas u otros servicios)

<b>J ESTABLEZIMENDUAREN SEGURTASUN INFORMATIKOA</b> SEGURIDAD INFORMÁTICA DEL ESTABLECIMIENTO		
<b>J.1. Zure establezimenduak honako segurtasun informatikoko neurriren bat erabiltzen du?</b> ¿Utiliza su establecimiento alguna de las siguientes medidas de seguridad informática?	<b>BAI / SI</b>	<b>EZ / NO</b>
1.-Zerbitzari segurua / Servidores seguros	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.-Firewalls (suebakiak) / Firewalls (cortafuegos)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.-Konfidentzaltasuna bermatzeko kodeketa / Encriptación para garantizar la confidencialidad	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.-Establezimendutik kanpo gordetako babes-kopia / Backup de datos almacenado fuera del establecimiento	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.-Baimentzeko mekanismoak / Mecanismos de autenticación	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Sinadura elektronikoko digitala / Firma electrónica digital	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Baimentzeko bestelako mekanismoak (PIN kodea, ID biometrikoa, etab.) Otros mecanismos de autenticación (código PIN, ID biométrica, etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.-Birusak topatzea edo birusen kontrako softwarea / Detección de virus o software antivirus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7.-Segurtasun-zerbitzuren bateko harpidetza (birusen kontrako babesa, intrusio-alerta, etab.) Suscripción a un servicio de seguridad (protección contra virus, alerta de intrusión, etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8.-Protokolo segurua erabiltzea (SSL/TLS) Internetetik eskariak jasotzeko Utilización de protocolos seguros (SSL/TLS) para recibir pedidos por Internet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9.-Protokoloen erabilera segurtasunari lotutako gorabeherak aztertzea Utilización de protocolos para el análisis de incidentes de seguridad	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>J.4. Zure establezimenduak badu informatikako segurtasun politikarik, eta berau aldizka berrikusteko planik?</b> ¿Dispone su establecimiento de una política de seguridad informática con un plan de revisión periódica?	<input type="checkbox"/> ↘	<input type="checkbox"/>
<b>Kontuan hartzen dituzun arriskuak / Riesgos que tiene en cuenta:</b>		
1.-Informazioa ezabatu edo aldatzea, ustekabeko erasoak edo gertaerak izan direlako Destrucción o alteración de la información debido a ataques o a incidentes inesperados	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.-Isilpeko informazioa zabaltzea, bidegabe sartu direlako, pharminga edo phishinga gertatu delako edo nahi gabe lortu direlako Revelación de información confidencial debido a ataques por intrusión, pharming, phishing o accidental	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.-IKT zerbitzuen funtzionamenduak arazoak izatea kanpoko erasoengatik Problemas de funcionamiento de los servicios TIC debido a ataques externos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>J.5. Langileei azaltzen diezue zein betebeharrak dituzten IKT sistemen segurtasunaren gainean?</b> ¿Sensibilizan al personal sobre sus obligaciones relativas a la seguridad de los sistemas TIC?	<input type="checkbox"/> ↘	<input type="checkbox"/>
1.-Nahi duenarentzako ikastaroen bidez edo ematen den informazioaren bidez (intranetean, aldizkarietan...) Mediante cursos voluntarios o con la información disponible (intranet, boletines...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.-Nahitaezko ikastaroen edo aurkezpenen bidez Mediante cursos o presentaciones obligatorios	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.-Kontratu bidez Mediante un contrato	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>J.6. IKT sistemen segurtasunari lotutako gorabeherarik izan duzu?</b> ¿Se ha visto afectado por incidentes relacionados con la seguridad de los sistemas TIC?	<input type="checkbox"/> ↘	<input type="checkbox"/>
1.-Akats informatikoen ondorioz datuak ezabatu edo aldatu dira Destrucción o alteración de datos debido a fallos informáticos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.-IKT zerbitzuen funtzionamenduak arazoak izan ditu kanpoko erasoengatik Problemas de funcionamiento de los servicios TIC debido a ataques externos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.-Datuak ezabatu edo aldatu dira birusa sartu delako edo baimenik gabe norbait sartu delako Destrucción o alteración de datos debido a virus o a accesos no autorizados	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.-Isilpeko informazioa eman da, bidegabe sartu direlako, pharminga edo phishinga gertatu delako Revelación de información confidencial debido a ataques de intrusión, pharming o phishing	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.-Enpresako langileek formatu elektronikoko gordeta dagoen isilpeko informazioa zabaltzen dute, nahita edo nahi gabe Revelación de información confidencial en formato electrónico por los empleados de la empresa ya sea intencionadamente o no	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

<b>K IKT SISTEMEN ERABILTZAILAK (LANGILEAK)</b> PERSONAL USUARIO DE SISTEMAS TIC		
<b>K.1. Zure establezimenduan horrelako ezaugarriak dituen langilerik ba al dago?</b> ¿Tiene su establecimiento personal con alguna de las siguientes características?	<b>BAI / SI</b>	<b>EZ / NO</b>
1.-Establezimenduaren lokaletatik kanpo modu erregularrean lan egiten dute (gutxienez jornada erdia astean) establezimenduko IKT sistemekin konektatzeko sare telematikoak erabiliz Trabajan fuera de los locales del establecimiento de forma regular (al menos ½ jornada semanal) utilizando redes telemáticas para conectarse con los sistemas TIC del establecimiento	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.-IKT sistemen erabiltzaileen portzentajea (langileak) / Porcentaje de personal usuario de sistemas TIC		<input style="width: 50px;" type="text" value="%"/>
3.-IKT sistemetan espezializatutako enpresaren portzentajea (langileak) / Porcentaje de personal especializado en sistemas TIC		<input style="width: 50px;" type="text" value="%"/>

<b>M</b>	<b>IKT-KO INBERTSIOA ETA GASTUA</b> INVERSIÓN Y GASTO EN TIC
<b>M.1. 2009. urtean zehar IKT sistemak eskuratu dira?</b> ¿Adquisición de sistemas TIC durante el año 2009?	
1.-Informazioaren Teknologiei lotutako ondasunak erosi dira (ordenagailuak eta ekipamendu periferikoak), baita komunikazioari lotutako ekipamenduak ere Compras de bienes de Tecnologías de la Información (ordenadores y equipos periféricos) y equipos de Comunicación	<input type="text"/> €
2.-Informazioaren eta Komunikazioen Teknologiei lotutako beste ondasun batzuk erosi dira (elektronikako osagaiak, IKTei lotutako beste ondasun eta osagai batzuk eta IKT ekipamenduaren fabrikazio zerbitzuak) Compras de otros bienes de Tecnologías de la Información y de Comunicación (componentes electrónicos, otros tipos de bienes y componentes de TIC y servicios de fabricación de equipo TIC)	<input type="text"/> €
3.-Softwarea erosi da, orokorra edo neurrirakoa Compra de software, estándar o a medida	<input type="text"/> €
4.-Enpresak bere erabilerarako erositako softwarearen ekoizpenaren kostu osoa (ekipamenduen eta baimenen zeharkako kostuak barne) Coste total de la producción de software dentro de la empresa y para uso propio (incluyendo los costes indirectos en equipos, permisos)	<input type="text"/> €
5.-Informazioaren teknologiei, telekomunikazioei edo IKTei lotutako beste zerbitzu batzuei buruzko kontsultak egin dira eta horien zerbitzuak erosi dira Compras de servicios y consulta de tecnologías de la información, servicios de telecomunicaciones o de otros servicios TIC	<input type="text"/> €
6.-IKT ekipamendua alokatzeko zerbitzuetan izan diren gastuak Gastos en servicios de alquiler de equipo TIC	<input type="text"/> €
<b>GUZTIRA / TOTAL</b>	<input type="text"/> €
<b>M.2. 2009. urtean IKT sistemetan guztira egindako inbertsioa</b> (Arestian aipatutako erosketak batzuk, balantzean inbertsio modura har daitezkeenak) Inversión total en sistemas TIC durante 2009 (Parte de las adquisiciones incluidas anteriormente y consideradas como inversión en el balance)	
	<input type="text"/> €

<b>ERANSKINA</b> ANEXO	<b>HERRI ADMINISTRAZIOKO ESTABLEZIMENDUETARAKO BAKARRIK</b> SÓLO PARA ESTABLECIMIENTOS DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA
1. Establezimenduko langile kopurua / Número de empleados del establecimiento	<input type="text"/>
2. Enpresako langile kopurua / Número de empleados de la empresa	<input type="text"/>
<b>3. Informazioaren eta Komunikazioaren Teknologietako (IKT) prestakuntza</b> Formación en Tecnologías de la Información y de la Comunicación (TIC) (IKT teknologiak dira galdeketa A atalean jasotzen direnak) / (Se consideran tecnologías TIC las que figuran en el apartado A del cuestionario)	
1.- Establezimenduan zuzeneko prestakuntza jaso duen langile kopurua Número de empleados del establecimiento que han recibido formación presencial	<input type="text"/>
2.- Establezimenduan on-line prestakuntza jaso duen langile kopurua Número de empleados del establecimiento que han recibido formación on-line	<input type="text"/>
<b>4. Sinadura digitala</b> Firma digital Sinadura digitaltzat hartuko da ziurtatze-zerbitzuak ematen dituztenek -adibidez, Izenpe S.A., FNMT, etab.- egindako ziurtagiri elektronikoetan oinarritutakoa. Horiek, sinadura sortzeko gailu seguruetan egoten dira -normalean txartel kriptografikoetan. (Ez da sinadura elektronikotzat hartuko PIN eta PASSWORDak dituenak) Se entiende por firma digital la basada en certificados electrónicos emitidos por prestadores de servicios de certificación –como por ejemplo, Izenpe S.A., la FNMT, etc.-, contenidos en dispositivos seguros de creación de firma –normalmente, tarjetas criptográficas–. (No se considera firma electrónica la basada en la utilización de PIN y PASSWORD)	
1.- Establezimenduan onartutako sinadura digitala duen langile kopurua Número de empleados del establecimiento que disponen de firma digital reconocida	<input type="text"/>
5. On-line erabat eskuragarri dauden hiritarrentzako zerbitzu publikoen portzentajea Porcentaje de servicios públicos para ciudadanos completamente disponibles on-line	<input type="text"/> %
6. On-line erabat eskuragarri dauden enpresetarako zerbitzu publikoen portzentajea Porcentaje de servicios públicos para empresas completamente disponibles on-line	<input type="text"/> %

**OHARRAK / OBSERVACIONES:**