

Datu guztiak inkesta egin den uneari buruzkoak behar dute izan, 2012. urtea adierazten duten atalek izan ezik.
 Todos los datos tienen que estar referidos al momento de encuestación, excepto en los apartados que se indique el año 2012.

A INFORMAZIOAREN ETA KOMUNIKAZIOAREN TEKNOLOGIEN (IKT) ERABILERA ESTABLEZIMENDUAN UTILIZACIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y DE LA COMUNICACIÓN (TIC) EN EL ESTABLECIMIENTO

Adierazi zure establezimendua ondorengo informazioaren eta komunikazioaren teknologietakoren bat erabiltzen duen:

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

| | BAI / SI | EZ / NO |
|--|----------------------------|--------------------------|
| 1.- Sakelako telefonoa edo komunikazio mugigarri pertsonaleko beste zerbitzu batzuk (bilagailuak, ...) Teléfono móvil u otros servicios de comunicación móvil personal (búsquedas, ...) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2.- Enpresaren sare informatikoak: sare lokala (LAN) edo hedadura zabaleko sarea (WAN)... Redes informáticas de la empresa: red de área local (LAN) o red extendida (WAN)... | <input type="checkbox"/> ↓ | <input type="checkbox"/> |
| • Horietatik, hari gabeko sareak (wireless) De ellas, redes inalámbricas (wireless) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| • Horietatik, sare pribatu birtualak (VPN) edo Balio Erantsikoak (VAN) De ellas, redes privadas virtuales (VPN) o de Valor Añadido (VAN) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3.- Intranet (barne erabilerako web orria) / Intranet (página web de uso interno) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4.- Extranet (Intranet baten luzapen babestua kanpoko erabiltzaileentzat) Extranet (prolongación protegida de una Intranet para usuarios del exterior) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5.- Funtsen transferentzia elektronikoa (datafonoak, TPV, TEF, ea...) Transferencia electrónica de fondos (datáfono, TPV, TEF, etc...): | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 6.- Datuen trukatzeko automatizatua (XML, EDIFACT, ...) Intercambio automatizado de datos (XML, EDIFACT, ...) 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 individualizatuan sartu gabe 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 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 7.- Ordenagailuak: mahai gaineko ordenagailuak, eramangarriak, ordenagailu nagusi baten mendeko pantailak Ordenadores: pc's de sobremesa, portátiles, pantallas dependientes de un gran ordenador | <input type="checkbox"/> ↓ | <input type="checkbox"/> |
| • Astean behin gutxienez ordenagailua erabiltzen duen langile portzentajea Porcentaje de personal que utiliza al menos una vez por semana ordenadores | <input type="text"/> % | |
| 8.- Posta elektronikoa / e-mail Correo electrónico / e-mail | <input type="checkbox"/> ↓ | <input type="checkbox"/> |
| • Posta elektronikoa / e-mail duten langileen ehunekoa Porcentaje de personal con correo electrónico / e-mail | <input type="text"/> % | |
| 9.- Interneterako konexioa Conexión a Internet | <input type="checkbox"/> ↓ | <input type="checkbox"/> |
| • Astean behin gutxienez internet erabiltzen duen langile portzentajea Porcentaje de personal que utiliza Internet al menos una vez por semana | <input type="text"/> % | |
| • Enpresako posta elektronikoaren sistemarako, dokumentuetarako eta aplikazioetarako urrutiko sarbidea Acceso a distancia al sistema de correo electrónico, documentos y aplicaciones de la empresa | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Joan C atalera
Ir a la sección C

B INTERNETEN ERABILITZAILEAK 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.- Interneterako konexio finkoak / Conexiones fijas a Internet | <input type="checkbox"/> ↓ | <input type="checkbox"/> |
| • Ohiko Modem-a (jaiste-abiada segundoko 144kb baino gutxiago) Módem tradicional (velocidad de bajada inferior a 144kb/seg) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| • RDSI | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| • DSL (ADSL, SDSL, xDSL ...) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| • Kablea (zuntz optikoa) / Cable (fibra óptica) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| • Bestelako konexio finkoak. Zehaztu / Otras conexiones fijas. Especificar _____ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2.- Interneterako konexio mugikorak / Conexiones móviles a Internet | <input type="checkbox"/> ↓ | <input type="checkbox"/> |
| • Banda zabalekoa, 3G teknologiako edo teknologia hobegoko sakelako telefonoaren bidez De banda ancha mediante teléfono móvil con tecnología 3G ó superior | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| • Banda zabalekoa, 3G teknologiako edo teknologia hobegoko ordenagailu eramangarriaren eta Modemaren bidez De banda ancha mediante ordenador portátil y Módem con tecnología 3G ó superior | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| • Bestelako konexio mugikorak. Zehaztu Otras conexiones móviles. Especificar _____ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

B

INTERNETEN ERABILTZAILAK
USUARIOS DE INTERNET

B.2. Interneterako konexioan kontratatu den gehieneko jaitsiera-abiadura (Mb/seg.)

Velocidad máxima de bajada contratada en su conexión a Internet (en Mb/seg.)

[0tik < 2ra]
[De 0 a < 2][2tik < 10era]
[De 2 a < 10][10etik < 30era]
[De 10 a < 30][30etik < 100era]
[De 30 a < 100]

≥100

BAI / SI

EZ / NO

B.3. Zure establezimenduak komunikabide sozialik badarabilen adierazi

Indique si su establecimiento utiliza medios de comunicación sociales

(gizarte sareak, enpresa-blogak, multimedia edukiak trukatzeko webak, wiki batean oinarritutako ezagutza trukatzeko lanabesak, ordain-publizitatea argitaratzeko izan ezik)
(Redes sociales, bitácoras (blogs) de la empresa, páginas web de intercambio de contenidos multimedia, herramientas de intercambio de conocimientos basadas en una wiki, para fines que no sean la publicación de publicidad de pago)

Joan B.4ra
Ir a B.4.

Enpresaren komunikabide sozialak ondokoetarako erabiltzen dira:

Utiliza los medios de comunicación sociales de la empresa para:

1.- Enpresaren irudia garatzeko edo salgaiak merkaturatzeko

Desarrollar la imagen de la empresa o la comercialización de productos

2.- Bezeroen iritziak jasotzeko, galde-erantzunetarako

Solicitar opiniones o apreciaciones de los clientes, hacerles preguntas o responderles

3.- Bezeroei parte-harraratzeko ondasun edo zerbitzuen berrikuntzan

Hacer participar a los clientes en el desarrollo o la renovación de bienes o servicios

4.- Merkataritza-sozioekin edo beste antolakundeekin lankidetzan aritzeko

Colaborar con socios comerciales u otras organizaciones

5.- Langileak kontratatzeko

Contratación de empleados

6.- Enpresa barruan iritziak, ikuspuntuak edo ezagutzak trukatzeko

Intercambio de opiniones, puntos de vista o conocimientos dentro de la empresa

7.- Enpresaren politika ofizial bat existitzen da komunikabide sozialak erabiltzeko

Existe una política oficial de la empresa para usar los medios de comunicación sociales

BAI / SI

EZ / NO

B.4. 2012an Administrazio Publikoarekiko izapide edo zerbitzurik gauzatu du?

¿Ha realizado trámites o servicios con la Administración Pública a través de Internet en 2012?

Administrazioa / Administración

Adierazi zeintzuk egin diren eta zein administrazioekin:

Señale cuáles ha realizado y con qué administraciones:

| Zentrala Central | Eusko Jaur. Gov. Vasco | Foru-Aldun. Dip. Forales | Toki Local | EB etab. UE y otras |
|---------------------|---------------------------|-----------------------------|---------------|------------------------|
|---------------------|---------------------------|-----------------------------|---------------|------------------------|

1.- Informazioa lortzea / Obtener información

2.- Inprimakiak eta formularioak lortzea / Obtener impresos y formularios

3.- Inprimakiak eta formularioak bueltatzea

Devolver impresos y formularios cumplimentados

4.- Prozedura administrazioaren bat modu erabat elektronikoa izapideztea

Tramitar un procedimiento administrativo de forma completamente electrónica

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

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

6.- Enplegatutako pertsonen gizarte-kotizazioak adieraztea

Declarar las cotizaciones sociales de las personas empleadas

7.- Sozietate-zerga adieraztea / Declarar el impuesto de sociedades

8.- Balio erantsiaren gaineko zerga (BEZ) adieraztea

Declarar el impuesto sobre el valor añadido (IVA)

9.- Zerga bereziak edo muga-eskubideak adieraztea

Declarar impuestos especiales o derechos de aduana

10.- Beste Batzuk. Zehaztu

Otros. Especificar _____

| C INTERNETEKO WEBGUNEA SITIO WEB EN INTERNET | | BAI / SI | EZ / NO | |
|---|--|--------------------------|--------------------------|--|
| C.1. Zure establezimenduak edo enpresak badu webgunerik? ¿Tiene su establecimiento o la empresa a la que pertenece un sitio web? | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Joan D atalera Ir a la sección D |
| C.2. 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 | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| 2.-Gaztelania / Castellano | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| 3.-Ingelesa / Inglés | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| 4.- Beste batzuk. Zehaztu / Otros. Especificar _____ | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| C.3. 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 | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| 2.- Produktuen katalogoa edo prezioen zerrenda / Catálogo de productos o lista de precios | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| 3.- Erositako produktu edo zerbitzuen ordainketa zuzeneko Pago directo de los productos o servicios adquiridos | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| 4.- Eskarien egoeraren jarraipena / Seguimiento del estado de los pedidos | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| 5.- Saldu ondoko zerbitzua (adib., bezeroen iruzkinei zuzendutako tartea) Servicio post-venta (p.e., espacio dirigido a comentarios de clientes) | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| 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, ...) | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| 7.- Salerosketa babestuak (adib., segurtasun-atebideak edo zerbitzari babestuak) Transacciones protegidas (p.e., pasarelas de seguridad o servidores protegidos) | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| 8.- Informazioaren pribatasun-deklarazioa / datu konfidentzialen babesa Declaración de privacidad de la información / protección de datos confidenciales | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| 9.- Lan eskaintzen publizitatea edo lan eskarien harrera Publicidad de ofertas de empleo o recepción de solicitudes de trabajo | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| 10.- Ohiko erabiltzaileentzako edukien pertsonalizazioa Personalización de contenidos para usuarios habituales | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| 11.- Pertsona ezinduentzako irisgarritasuna (AA edo goragoko mailako ziurtagiria) Accesibilidad a personas con discapacidad (Certificación a nivel de AA ó superior) | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| 12.- Erabiltzaileek produktuak pertsonalizatu edo diseinatzeko aukera Posibilidad de que los usuarios personalicen o diseñen productos | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |

MERKATARITZA ELEKTRONIKOA 2012AN / COMERCIO ELECTRÓNICO EN 2012

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.

| D MERKATARITZA ELEKTRONIKOAREN BIDEZ EGINDAKO EROSKETAK 2012AN COMPRAS EFECTUADAS MEDIANTE COMERCIO ELECTRÓNICO EN 2012 | |
|--|---|
| D.1. Zure establezimenduak erosi du ondasun edo zerbitzurik merkataritza elektronikokoaren bidez 2012an? ¿Ha comprado su establecimiento bienes o servicios a través de comercio electrónico en 2012? | |
| a. Bai / Sí <input type="checkbox"/> | b. Ez / No <input type="checkbox"/> Joan E atalera / Ir a la sección E |
| D.2. Merkataritza elektronikokoaren bidez egindako ondasun eta zerbitzuen erosketen guztizko gabezia (BEZ kengarrik gabe) Total de compras netas de bienes y servicios realizadas mediante comercio electrónico (sin IVA deducible) | <input type="text"/> € |
| D.3. Ondasun eta zerbitzuen erosketen guztizkoaren aldean, zenbateko ehunekoa hartzen dute merkataritza elektronikokoaren bidezko erosketek? Porcentaje sobre el total de compras de bienes y servicios que suponen las compras mediante comercio electrónico | <input type="text"/> % |

D **MERKATARITZA ELEKTRONIKOAREN BIDEZ EGINDAKO EROSKETAK 2012AN**
COMPRAS EFECTUADAS MEDIANTE COMERCIO ELECTRÓNICO EN 2012

D.4. Banatu ehunekotan merkataritza elektronikoen bidez egindako erosketak, erosketa 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% |

D.5. Banatu ehunekotan Internet bidez egindako erosketak, hornitzaileen etorki geografikoaren arabera
 Distribuya porcentualmente las compras realizadas por Internet según el origen geográfico de sus proveedores

| | |
|--|-------------|
| 1.- Euskal AE / C.A. de Euskadi | % |
| 2.- Estatuko besteak / Resto del Estado | % |
| 3.- Europar Batasuneko besteak / Resto de la Unión Europea | % |
| 4.- Munduko besteak / Resto del Mundo | % |
| GUZTIRA / TOTAL | 100% |

E **MERKATARITZA ELEKTRONIKOAREN BIDEZ EGINDAKO SALMENTAK 2012AN**
VENTAS EFECTUADAS MEDIANTE COMERCIO ELECTRÓNICO EN 2012

E.1. Zure establezimenduak saldu du ondasun edo zerbitzurik merkataritza elektronikoen bidez 2012an?
 ¿Ha vendido su establecimiento bienes o servicios a través de comercio electrónico en 2012?

a. Bai / Sí **b. Ez / No** **Joan F atalera / Ir a la sección F**

E.2. Merkataritza elektronikoen bidez egindako ondasun eta zerbitzuen salmenta garbien 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)

€

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.6. 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% |

E.7. Banatu ehunekotan merkataritza elektronikoen bidez egindako salmentak, bezeroen helbidearen arabera
 Distribuya porcentualmente las ventas realizadas mediante comercio electrónico según el domicilio de sus clientes

| | |
|--|-------------|
| 1.- Euskal AE / C.A. de Euskadi | % |
| 2.- Estatuko besteak / Resto del Estado | % |
| 3.- Europar Batasuneko besteak / Resto de la Unión Europea | % |
| 4.- Munduko besteak / Resto del Mundo | % |
| GUZTIRA / TOTAL | 100% |

| F | | INFORMAZIOAREN KUDEAKETA SISTEMAK SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN | BAI / SI | EZ / NO |
|---|--|---|----------------------------|--|
| F.1. ENPRESA BARRUAN <u>DENTRO DE LA PROPIA EMPRESA</u> | | Enpresako arloen artean informazioa automatikoki trukatzeko programa informatikoak erabiltzea Utilización de programas informáticos para el intercambio automático de información entre las distintas áreas de | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> → Joan F.2ra Ir a F.2. |
| 1.- Enpresak arloen artean informazioa trukatzeko dituen baliabideak planifikatzekoa (ERP - Enterprise Resource Planning) De planificación de recursos de la empresa (ERP - Enterprise Resource Planning) para intercambiar información entre sus áreas | | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2.- Bezeroen gaineko informazioa kudeatzeko (CRM - Customer Relationship Management) Que gestione la información sobre los clientes (CRM - Customer Relationship Management) | | | <input type="checkbox"/> → | <input type="checkbox"/> |
| • Biltzeko, biltegitratzeko eta enpresako beste arlo batzuei helarazteko Para recogerla, almacenarla y ponerla a disposición de otras áreas de la empresa | | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| • 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.) | | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3.- Bezeroen gaineko informazioa kudeatzeko (SCM - Supply Chain Management) Que gestione la información sobre los proveedores (SCM - Supply Chain Management) | | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4.- Bitarteko elektronikoen bidez edo bestela jasotako eskarien (salmentak) gainean Sobre pedidos recibidos (VENTAS) por medios electrónicos o no | | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5.- Bitarteko elektronikoen bidez edo bestela egindako eskarien (erosketak) gainean Sobre pedidos realizados (COMPRAS) por medios electrónicos o no | | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| F.2. HORNITZAILEEKIN EDO BEZEROEKIN <u>CON PROVEEDORES O CLIENTES</u> | | Hornitzaileekin edo bezeroekin hornikuntza-kateari buruzko informazioa trukatzea sare telematikoen bidez Intercambio automático de información sobre la cadena de suministro con proveedores o clientes a través de redes | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| F.3. LANGILEEKIN <u>CON LOS EMPLEADOS</u> | | Giza baliabideen zerbitzuetara sartzeko aplikazio bereziak (adibidez: lan-eskaintzak ikusi, oporrak eskatu, nominak edo beste zerbitzu batzuk bistaratu zein behera kargatu) Aplicaciones específicas para que accedan a los servicios de recursos humanos (por ej.: ver las ofertas de empleo, solicitar vacaciones, visualizar o descargar las nóminas u otros servicios) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

| H | | MERKATARITZA ELEKTRONIKOA ERABILTZEKO OZTOPOAK OBSTÁCULOS AL USO DE COMERCIO ELECTRÓNICO | BAI / SI | EZ / NO |
|--|--|---|--------------------------|--------------------------|
| Zure ustez, ondorengo osagai hauek oztopoak dira, merkataritza elektronikoa zure establezimenduan erabiltzeko? ¿Considera que los siguientes factores suponen un obstáculo para el uso de comercio electrónico en su establecimiento? | | | | |
| 1.- Behar ez adinako plantilla edo gutxi prestatua Plantilla insuficiente o poco formada | | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2.- Garapen eta mantenimenduko kostu altua Elevado coste de desarrollo y mantenimiento | | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3.- Produktu eta zerbitzu ez-egokiak Internet bidez saltzeko Productos y servicios no adecuados para venderse por Internet | | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4.- Bezeroak ez daude prestatuta Los clientes no están preparados | | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5.- Ziurtasun-eza lege, bidaltze-epe eta bermeei buiruz Incertidumbre sobre leyes, plazos de entrega y garantías | | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 6.- Kobraketen eta ordainketen inguruko segurtasun-arazoak Problemas de seguridad respecto a los cobros y/o pagos | | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 7.- Logistika-arazoak / Problemas logísticos | | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

J

ESTABLEZIMENDUAREN SEGURTASUN INFORMATIKOA
SEGURIDAD INFORMÁTICA DEL ESTABLECIMIENTO
Zure establezimenduak honako segurtasun informatikoko neurriren bat erabiltzen du?

¿Utiliza su establecimiento alguna de las siguientes medidas de seguridad informática?

| | <u>BAI / SI</u> | <u>EZ / NO</u> |
|---|--------------------------|--------------------------|
| 1.- Zerbitzari segurua / Servidores seguros | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2.-Firewalls (suebakiak) / Firewalls (cortafuegos) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3.-Konfidentzialtasuna 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"/> |
| <ul style="list-style-type: none"> • Sinadura digitala / Firma digital | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <ul style="list-style-type: none"> • 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 seguruak 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 aztertzeko Utilización de protocolos para el análisis de incidentes de seguridad | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

K

IKT SISTEMEN ERABILTZAILEAK (LANGILEAK)
PERSONAL USUARIO DE SISTEMAS TIC
K.1. IKT sistemen erabiltzaileak (langileak) / Personal usuario de sistemas TIC

| | | |
|---|-------------------------------|--------------------------|
| 1.- IKT sistemen erabiltzaileen portzentajea (langileak) / Porcentaje de personal usuario de sistemas TIC | <input type="text" value=""/> | % |
| <ul style="list-style-type: none"> • IKTen erabiltzaileek IKTei lotutako prestakuntza-jarduerak egin dituzte Los usuarios de TIC han realizado actividades de formación relacionadas con las TIC | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2.-IKT sistemetan espezializatutako en portzentajea (langileak) Porcentaje de personal especializado en sistemas TIC | <input type="text" value=""/> | % |
| <ul style="list-style-type: none"> • IKTetako adietuek IKTei lotutako prestakuntza-jarduerak egin dituzte Los especialistas en TIC han realizado actividades de formación relacionadas con las TIC | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <ul style="list-style-type: none"> • IKTen adituak behar dituzten lanpostu batzuk hutsik daude eta zaila da horiek betetzea Existen vacantes difíciles de cubrir en puestos que requieran especialistas en TIC | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3.- Lanerako behar dutelako, interneterako konexio mugikorra egiteko gailu eramangarria duten langileen portzentajea Porcentaje de empleados con dispositivo portátil que les permita una conexión móvil a Internet para uso profesional (Enpresako posta elektronikora, dokumentuetara eta aplikazioetara urrunetik sar daitezkeen langileak) (Personas empleadas con acceso a distancia al correo electrónico, a los documentos y a las aplicaciones de la empresa) | <input type="text" value=""/> | % |
| 4.-Telelangileen portzentajea / Porcentaje de teletrabajadores | <input type="text" value=""/> | % |
| (Normalean establezimenduaren lokaletik kanpo lan egiten dute (gutxienez asteko lanaldiaren ½) eta sare telematikoak erabiltzen dituzte establezimenduko IKT sistemetara konektatzeko) (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) | | |

| M | IKT-KO INBERTSIOA ETA GASTUA INVERSIÓN Y GASTO EN TIC | BAI / SI | EZ / NO |
|--|--|--------------------------|--------------------------|
| M.1. 2012. urtean IKT sistemarik erosi edo ekoitzi du? ¿Ha comprado o producido sistemas TIC durante el año 2012? | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 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 y 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"/> € | |
| GUZTIRA / TOTAL | | <input type="text"/> € | |
| M.2. 2012. urtean IKT sistemetan guztira egindako inbertsioa (Arestian aipatutako erosketak batzuk, balantzean inbertsio modura har daitezkeenak) Inversión total en sistemas TIC durante 2012 (Parte de las adquisiciones incluidas anteriormente y consideradas como inversión en el balance) | | <input type="text"/> € | |

| N | KODE IREKIDUN INFORMATIKA PROGRAMEN ERABILPENA UTILIZACIÓN DE PROGRAMAS INFORMÁTICOS DE CÓDIGO ABIERTO | BAI / SI | EZ / NO |
|---|---|--------------------------|--------------------------|
| N.1. Adierazi zure establezimenduak kode irekidun informatika-programak dituen: Indique si su establecimiento utiliza programas informáticos de código abierto: (Iturri-kodea eskuragarri duten programa informatikoak, egile eskubideak kobratu ez eta aldaketak eta [bir]banaketak ahalbidetzen dituztenak) (Programas informáticos que tienen disponible su código fuente, no cobran derechos de autor y permiten su modificación y [re]distribución) | | | |
| 1.- Sistema eragile doakoa edo irekia, Linux, esaterako Sistemas operativos gratuitos o abiertos, como Linux... | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2.- Internet bidezko nabigazio-programak. Programas de navegación por internet. | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3.- Ofimatika-programak. Programas de ofimática. | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4.- Sareko zerbitzarien informatika-programak. Programas informáticos de servidores de la red. | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5.- ERP aplikazioak (enpresa-baliabideen planifikazioa), edo CRM (bezeroekiko harreman kudeaketa) Aplicaciones ERP (planificación de recursos empresariales) o CRM (gestión de relaciones con los clientes) | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 6.-Beste batzuk. Zehaztu / Otros. Especificar _____ | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

OHARRAK / OBSERVACIONES: