

Dotazník pro zjištění úrovně oblasti **orgware (OW)**

1) Lze souhlasit s tvrzením, že postupy či směrnice pro zotavení IS z nestandardních situací jsou dostatečně známé uživatelům ?

Ano *Spíše ano* *Částečně* *Spíše ne* *Ne*

2) Lze souhlasit s tvrzením, že doporučené pracovní postupy a procedury běžného provozu pro koncové uživatele jsou udržovány v aktuálním stavu ?

Ano *Spíše ano* *Částečně* *Spíše ne* *Ne*

3) Lze souhlasit s tvrzením, že pravidla pro bezpečnost IS obsahují i ustanovení pro nakládání s dokumenty či přílohami e-mailů získaných z Internetu ?

Ano *Spíše ano* *Částečně* *Spíše ne* *Ne*

4) Existuje pravidelná kontrola dodržování vnitřních pracovních postupů, směrnic pro chod IS ?

Ano *Spíše ano* *Částečně* *Spíše ne* *Ne*

5) Má každý pracovník jasně určeno, s jakými úlohami smí pracovat a kdy ?

Ano *Spíše ano* *Částečně* *Spíše ne* *Ne*

6) Provádějí jakékoliv rozsáhlejší instalace, změny nastavení, připojení nové techniky pověřené osoby, nikoliv uživatelé ?

Ano *Spíše ano* *Částečně* *Spíše ne* *Ne*

7) Lze souhlasit s tvrzením, že odchod zaměstnance je spojený s ukončením platnosti jeho přístupových práv ?

Ano *Spíše ano* *Částečně* *Spíše ne* *Ne*

8) Dojde-li k porušení vnitřních směrnic (pracovních postupů), jsou z jejich porušení vyvozeny důsledky (sankce) ?

Ano *Spíše ano* *Částečně* *Spíše ne* *Ne*

9) Platí, že pravidla pro provoz IS jsou pro uživatele nejasná a nelogická ?

Ano *Spíše ano* *Částečně* *Spíše ne* *Ne*

10) Jsou všechny změny v systému a programech ihned zdokumentovány vč. důvodu, který vedl ke změně?

Ano *Spíše ano* *Částečně* *Spíše ne* *Ne*

Dotazník pro zjištění úrovně oblasti **peopleware (PW)**

- 1) Je každý pracovník zaškolen na úlohy, které má s informačním systémem provádět ?
Ano *Spíše ano* *Částečně* *Spíše ne* *Ne*
- 2) Jsou dostupná školení nových pracovníků o používaných informačních systémech, pravidlech provozu a bezpečnosti IS ?
Ano *Spíše ano* *Částečně* *Spíše ne* *Ne*
- 3) Je pravda, že stávající zaměstnanci není třeba školit na nové funkce IS nebo že školení není dostupné?
Ano *Spíše ano* *Částečně* *Spíše ne* *Ne*
- 4) Existuje zastupitelnost koncových uživatelů, kteří jsou klíčoví pro chod systému a jeho klíčové výstupy ?
Ano *Spíše ano* *Částečně* *Spíše ne* *Ne*
- 5) Je dokumentace běžných postupů práce s IS jednoduše dosažitelná pro koncové uživatele ?
Ano *Spíše ano* *Částečně* *Spíše ne* *Ne*
- 6) Existuje proces kariérního postupu, který je nastaven takovým způsobem, aby se zaměstnanci mohli v rámci procesu dobře ztotožnit i s informačním systémem?
Ano *Spíše ano* *Částečně* *Spíše ne* *Ne*
- 7) Jsou dostupná místa uvnitř firmy nebo u externího dodavatele, kam se mohou uživatelé obracet se žádostí o pomoc či konzultaci ohledně IS ? (tato místa jsou označována dále jako informační centra)
Ano *Spíše ano* *Částečně* *Spíše ne* *Ne*
- 8) Řeší informační centra podněty uživatelů obvykle v dostatečné míře a včas ?
Ano *Spíše ano* *Částečně* *Spíše ne* *Ne*
- 9) Je pravda, že informační centra řeší především významné problémy a nemají důvod se snažit o dlouhodobé zlepšení chodu IS ?
Ano *Spíše ano* *Částečně* *Spíše ne* *Ne*
- 10) Podporuje vedení firmy průběžná školení koncových uživatelů za účelem zvýšení efektivnosti fungování IS ?
Ano *Spíše ano* *Částečně* *Spíše ne* *Ne*

Dotazník pro zjištění úrovně oblasti **dataware (DW)**

1) Mají pracovníci jasně vymezenou odpovědnost za data, která spravují ? tzn.: Platí zásada, že určitá data smí měnit jen určitý pracovník ?

Ano *Spíše ano* *Částečně* *Spíše ne* *Ne*

2) Lze souhlasit s tvrzením, že pracovníci mají jasně určeno, kdy musí určitá data pořídit do informačního systému a kdy je musí aktualizovat ?

Ano *Spíše ano* *Částečně* *Spíše ne* *Ne*

3) Platí, že uživatelům chybí z informačního systému data pro jejich rozhodování ?

Ano *Spíše ano* *Částečně* *Spíše ne* *Ne*

4) Získávají koncoví uživatelé nadbytečná nebo nepřesná data ?

Ano *Spíše ano* *Částečně* *Spíše ne* *Ne*

5) Získávají uživatelé data z IS právě v době, kdy je potřebují?

Ano *Spíše ano* *Částečně* *Spíše ne* *Ne*

6) Podílí se data získaná z IS významnou měrou na kvalitě rozhodování uživatelů při jejich výkonu práce?

Ano *Spíše ano* *Částečně* *Spíše ne* *Ne*

7) Existují podrobné plány pro obnovu klíčových dat v informačním systému ?

Ano *Spíše ano* *Částečně* *Spíše ne* *Ne*

8) Jsou média se zálohami dat uchovávána výhradně v podmínkách doporučených výrobcem zařízení s ohledem na vlhkost, teplotu, světlo ... ?

Ano *Spíše ano* *Částečně* *Spíše ne* *Ne*

9) Lze souhlasit s tvrzením, že přístup ke správě datových úložišť mají pouze pověření zaměstnanci a jejich přístupy a úkony jsou monitorovány?

Ano *Spíše ano* *Částečně* *Spíše ne* *Ne*

10) Mají pracovníci určeno, s jakými daty smí pracovat a s jakým oprávněním ? tzn.: Platí zásada, že nikdo nesmí získat přístup k datům, která nepotřebuje pro svou práci?

Ano *Spíše ano* *Částečně* *Spíše ne* *Ne*

Dotazník pro zjištění úrovně oblasti **security (SE)**

1) Je pravda, že management příliš nedozírá na dodržování pravidel bezpečnosti a provozu IS ?

Ano *Spíše ano* *Částečně* *Spíše ne* *Ne*

2) Lze souhlasit s tvrzením, že existují pravidla nebo politika bezpečnosti IS, která jsou pravidelně aktualizována ?

Ano *Spíše ano* *Částečně* *Spíše ne* *Ne*

3) Musí pracovníci správy IS pravidelně provádět zálohování dat podle pravidel zálohování ?

Ano *Spíše ano* *Částečně* *Spíše ne* *Ne*

4) Jsou média se zálohami dostatečně katalogizována a chráněna před zneužitím, krádeží či živelnou pohromou ?

Ano *Spíše ano* *Částečně* *Spíše ne* *Ne*

5) Je bezpečnost dat zvažována a řízena i pro hrozby z Internetu nebo jiných počítačových sítí ?

Ano *Spíše ano* *Částečně* *Spíše ne* *Ne*

6) Jsou stanoveny procesy a metody jejichž účelem je rozpoznat bezpečnostní rizika ve firmě a eliminovat je ?

Ano *Spíše ano* *Částečně* *Spíše ne* *Ne*

7) Je prováděno monitorování činností, ke kterým dochází v rámci používání IS (ověření uživatele, přístup k datům, spouštění programů ...)?

Ano *Spíše ano* *Částečně* *Spíše ne* *Ne*

8) Lze říci, že problematika bezpečnostní politiky (informační bezpečnosti) je ve firmě řešena centrálně ?

Ano *Spíše ano* *Částečně* *Spíše ne* *Ne*

9) Existuje osoba (osoby), které jsou přímo odpovědné za dodržování bezpečnostní politiky ve firmě ?

Ano *Spíše ano* *Částečně* *Spíše ne* *Ne*

10) Lze souhlasit s tvrzením, že dodržování zásad (pravidel) bezpečnostní politiky není u uživatelů průběžně kontrolováno ?

Ano *Spíše ano* *Částečně* *Spíše ne* *Ne*

Dotazník pro zjištění úrovně oblasti **customers** (CU)

1) Je jasně stanoveno jaké základní výstupy by měl informačního systém poskytovat zákazníkům ?

Ano *Spíše ano* *Částečně* *Spíše ne* *Ne*

2) Existuje pravidelné vyhodnocování výstupů uvedených v předchozím bodu ?

Ano *Spíše ano* *Částečně* *Spíše ne* *Ne*

3) Je pravidelně zkoumáno, jaké přínosy od informačního systému jeho zákazníci očekávají ?

Ano *Spíše ano* *Částečně* *Spíše ne* *Ne*

4) Je pravda, že názory zákazníků IS na zlepšení, změnu či úpravu informačního systému nejsou pro podnik důležité ?

Ano *Spíše ano* *Částečně* *Spíše ne* *Ne*

5) Jsou data o zákaznících IS, jejich požadavcích, operacích, atd. ukládána v informačním systému centrálně (tj. nejsou ukládána vícekrát nebo jinak nekonzistentně) ?

Ano *Spíše ano* *Částečně* *Spíše ne* *Ne*

6) Jsou zákazníci spokojeni s množstvím a kvalitou dat, která je jim poskytována IS firmy ?

Ano *Spíše ano* *Částečně* *Spíše ne* *Ne*

7) Je forma výstupů z informačních systémů volena tak, aby umožňovala jejich snadné využití zákazníkem IS?

Ano *Spíše ano* *Částečně* *Spíše ne* *Ne*

8) Ošetřují pravidla provozu nakládání s citlivými či obchodně cennými daty o zákaznících IS?

Ano *Spíše ano* *Částečně* *Spíše ne* *Ne*

9) Je řízena spolupráce zkoumaného informačního systému spolu s dalším používaným softwarem, pomocí kterého jsou poskytovány výstupy z IS pro zákazníky ?

Ano *Spíše ano* *Částečně* *Spíše ne* *Ne*

10) Mohou zákazníci získávat ze zkoumaného IS výstupy pomocí různých komunikačních kanálů, které si zvolí ?

Ano *Spíše ano* *Částečně* *Spíše ne* *Ne*

Dotazník pro zjištění úrovně oblasti **suppliers (SU)**

1) Jsou jasně stanoveny základní požadavky kladené na dodavatele, které jsou nezbytné pro zajištění očekávaných funkcí IS ?

Ano *Spíše ano* *Částečně* *Spíše ne* *Ne*

2) Existuje pravidelné vyhodnocování plnění výše zmíněných požadavků ?

Ano *Spíše ano* *Částečně* *Spíše ne* *Ne*

3) Je forma vstupů do zkoumaného IS od dodavatelů volena tak, aby umožňovala jejich snadné převzetí a využití zkoumaným IS ?

Ano *Spíše ano* *Částečně* *Spíše ne* *Ne*

4) Jsou v pravidlech provozu definovány kontroly informací od dodavatelů ?

Ano *Spíše ano* *Částečně* *Spíše ne* *Ne*

5) Jsou požadavky na dodavatele ve vztahu ke vstupům do zkoumaného IS formulovány tak, aby byla jasně určena požadovaná podrobnost předávaných informací ?

Ano *Spíše ano* *Částečně* *Spíše ne* *Ne*

6) Jsou požadavky na dodavatele ve vztahu ke vstupům do zkoumanému IS formulovány také s jasným určením požadované včasnosti jejich dodávání ?

Ano *Spíše ano* *Částečně* *Spíše ne* *Ne*

7) Zvažuje firma možnost účelného přizpůsobení či nastavení zkoumaného IS dle návrhů dodavatelů za účelem efektivnější výměny informací ?

Ano *Spíše ano* *Částečně* *Spíše ne* *Ne*

8) Je forma výstupů ze zkoumaného IS pro dodavatele řízena s ohledem na efektivní komunikaci s dodavateli ?

Ano *Spíše ano* *Částečně* *Spíše ne* *Ne*

9) Je pravda, že výstupy z IS pro dodavatele nejsou řízeny s ohledem na včasnost jejich předání?

Ano *Spíše ano* *Částečně* *Spíše ne* *Ne*

10) Přispívá zkoumaný informační systém ke snadnosti a efektivnosti komunikace s dodavateli?

Ano *Spíše ano* *Částečně* *Spíše ne* *Ne*

Dotazník pro zjištění úrovně oblasti **management IS (MIS)**

1) Dozírá management IS na dodržování pravidel zálohování prováděné pracovníky správy IS ?

Ano *Spíše ano* *Částečně* *Spíše ne* *Ne*

2) Provádí řízení rozvoje a provozu informačních systémů osoba, která této oblasti rozumí ?

Ano *Spíše ano* *Částečně* *Spíše ne* *Ne*

3) Je rozvoj IS formulován také ve střednědobé či dlouhodobé perspektivě formou informační strategie vzhledem k cílům firmy ?

Ano *Spíše ano* *Částečně* *Spíše ne* *Ne*

4) Je v plánech rozvoje informačních systémů zahrnut případný růst firmy a rozvoj jejich informačních potřeb ?

Ano *Spíše ano* *Částečně* *Spíše ne* *Ne*

5) Platí, že plány rozvoje IS neexistují nebo v nich nejsou stanoveny možnosti kontroly jejich plnění ?

Ano *Spíše ano* *Částečně* *Spíše ne* *Ne*

6) Jsou dostupné pravidelné školící programy pro pracovníky správy IS zaměřené na udržování a zvyšování jejich kvalifikace ?

Ano *Spíše ano* *Částečně* *Spíše ne* *Ne*

7) Považuje management informačních systémů koncové uživatele za faktor s vysokou důležitostí pro úspěšný chod informačních systémů ?

Ano *Spíše ano* *Částečně* *Spíše ne* *Ne*

8) Usiluje management IS soustavně o zlepšení efektivity chodu zkoumaného informačního systému ?

Ano *Spíše ano* *Částečně* *Spíše ne* *Ne*

9) Lze souhlasit s tvrzením, že obecný management vnímá správu informačního systému spíše jako nutné zlo?

Ano *Spíše ano* *Částečně* *Spíše ne* *Ne*

10) Lze říci, že pracovníci správy IS nejsou motivováni k včasnému, úplnému a pokud možno i hladkému řešení požadavků na ně směřovaných?

Ano *Spíše ano* *Částečně* *Spíše ne* *Ne*

Dotazník pro zjištění úrovně oblasti **management (MA)**

1) Uznává management důležitý význam koncových uživatelů pro integritu a správnost zpracování dat ?

Ano *Spíše ano* *Částečně* *Spíše ne* *Ne*

2) Trvají manažeři na dodržování pravidel stanovených pro informační systém ?

Ano *Spíše ano* *Částečně* *Spíše ne* *Ne*

3) Je při plánech rozvoje informačního systému, pořizování IS vždy provedeno i obhájení dané investice z ekonomického hlediska?

Ano *Spíše ano* *Částečně* *Spíše ne* *Ne*

4) Vnímá obecný management informační systém firmy nejen jako výdaje, ale také jako potenciál případného růstu firmy ?

Ano *Spíše ano* *Částečně* *Spíše ne* *Ne*

5) Podporuje obecný management firmy rozvoj informačních systémů, který je odůvodněný přispěním IS k dosažení podnikových cílů ?

Ano *Spíše ano* *Částečně* *Spíše ne* *Ne*

6) Lze říci, že je management plně spokojený s údaji, informacemi, daty, které získává z IS a jsou potřebné pro jeho kvalifikované rozhodování ?

Ano *Spíše ano* *Částečně* *Spíše ne* *Ne*

7) Existuje ve firmě relevantní zpětná vazba mezi managementem firmy a externími uživateli informačního systému?

Ano *Spíše ano* *Částečně* *Spíše ne* *Ne*

8) Lze říci, že zejména díky přístupu managementu existuje větší motivace zaměstnanců starajících se o chod informačního systému k jejich fluktuaci než k setrvání ve firmě ?

Ano *Spíše ano* *Částečně* *Spíše ne* *Ne*

9) Dochází ze strany managementu k pravidelné kontrole plnění informační strategie firmy a případného vyvozování důsledků ?

Ano *Spíše ano* *Částečně* *Spíše ne* *Ne*

10) Nastávají situace, kdy management nemá k dispozici údaje, informace, data, které potřebuje ke svému rozhodování v patřičné kvalitě, čase ...?

Ano *Spíše ano* *Částečně* *Spíše ne* *Ne*

Dotazník pro zjištění úrovně oblasti **hardware (HW)**

- 1) Přispívá HW pozitivně k rychlosti a použitelnosti informačního systému ?
Ano *Spíše ano* *Částečně* *Spíše ne* *Ne*

- 2) Jsou klíčové prvky HW dostatečně fyzicky chráněny před bezpečnostními riziky jako jsou (krádež, požár ...)?
Ano *Spíše ano* *Částečně* *Spíše ne* *Ne*

- 3) Je nové HW vybavení pořizováno po zvážení jeho kompatibility s existujícím HW vybavením a softwarem, který na něm bude provozován ?
Ano *Spíše ano* *Částečně* *Spíše ne* *Ne*

- 4) Umožňuje současný HW efektivní výměnu dat se zákazníky či dodavateli ?
Ano *Spíše ano* *Částečně* *Spíše ne* *Ne*

- 5) Je rychle dostupné záložní vybavení v případě výpadku klíčových HW prvků systému ?
Ano *Spíše ano* *Částečně* *Spíše ne* *Ne*

- 6) Lze konstatovat, že jsou poruchy hardware poměrně časté ?
Ano *Spíše ano* *Částečně* *Spíše ne* *Ne*

- 7) Lze souhlasit s tvrzením, že hardware není pravidelně obměňován na základě celofiremní informační strategie ?
Ano *Spíše ano* *Částečně* *Spíše ne* *Ne*

- 8) Je ve firmě pravidlem, že je nákup nového hardware schvalován managementem IS ?
Ano *Spíše ano* *Částečně* *Spíše ne* *Ne*

- 9) Je hardware ve firmě nakupován na základě výsledků interních výběrových řízení ?
Ano *Spíše ano* *Částečně* *Spíše ne* *Ne*

- 10) Lze říci, že je i hardware u koncových uživatelů informačního systému dostatečně chráněn před možnými bezpečnostními riziky ?
Ano *Spíše ano* *Částečně* *Spíše ne* *Ne*

Dotazník pro zjištění úrovně oblasti **software (SW)**

1) Poskytuje zkoumaný aplikační software všechny funkce nezbytné pro práci uživatelů ?
Ano *Spíše ano* *Částečně* *Spíše ne* *Ne*

2) Jsou chybová, varovná hlášení či jiná nestandardní oznámení srozumitelná a poskytující na požádání i bližší vysvětlení vzniklé situace ?
Ano *Spíše ano* *Částečně* *Spíše ne* *Ne*

3) Platí, že koncoví uživatelé nesmějí poskytovat podněty pro případné úpravy SW, nové nastavení nebo pořízení nových verzí software ?
Ano *Spíše ano* *Částečně* *Spíše ne* *Ne*

4) Má zkoumaný informační systém jednotné ovládání obrazovek, menu, sestav a nápovědy ?
Ano *Spíše ano* *Částečně* *Spíše ne* *Ne*

5) Jsou při pořízení nových verzí aplikačního software využívány jejich nové vlastnosti ?
Ano *Spíše ano* *Částečně* *Spíše ne* *Ne*

6) Je pravda, že snadnost používání softwaru koncovými uživateli nehraje roli při jeho pořízení nebo vývoji ?
Ano *Spíše ano* *Částečně* *Spíše ne* *Ne*

7) Existují pravidelné nebo nahodilé kontroly sloužící ke zjištění abnormalit ve využívání systému, jeho nesprávného užívání či zneužívání ?
Ano *Spíše ano* *Částečně* *Spíše ne* *Ne*

8) Umožňuje zkoumaný informační systém efektivní výměnu informací mezi uživateli tohoto informačního systému ?
Ano *Spíše ano* *Částečně* *Spíše ne* *Ne*

9) Umožňuje stávající operační systém plynulý a bezporuchový chod jednotlivých uživatelů používaných aplikací ať už v rámci informačního systému firmy nebo i mimo něj ?
Ano *Spíše ano* *Částečně* *Spíše ne* *Ne*

10) Lze souhlasit s tvrzením, že stávající operační systém u koncových uživatelů není pracovníky správy IS pravidelně udržován, aktualizován ?
Ano *Spíše ano* *Částečně* *Spíše ne* *Ne*