

Qweb certifikat

KAKO SPOZNATI VARNO, ZANESLJIVO IN TEHNIČNO USTREZNO SPLETNO STRAN

Podeljevanje certifikatov kakovosti za spletna okolja, namenjena spletnemu trgovanju in drugim elektronskim poslovnim aktivnostim

SAMO GRČMAN

Pri poslovanju v zadnjem času vedno pogosteje uporabljamo spletne tehnologije. Z njihovim pojavom smo dobili številne nove možnosti za komuniciranje s partnerji in strankami ter za izvajanje poslovnih aktivnosti. Kljub rasti spletnega poslovanja se še vedno pojavlja nezaupanje predvsem v varnost in zaščito osebnih in finančnih podatkov. Priča smo številnim zlorabam na različnih področjih. Kljub temu, da nam tehnologije omogočajo vedno večjo stopnjo varnosti, je treba vzpostaviti večjo stopnjo zaupanja predvsem na strani končnih uporabnikov.

Qweb je storitev za ocenjevanje in certificiranje spletnih strani, kjer se odvija elektronsko poslovanje. Osnovni namen tega sistema je dvigniti zaupanje v varnost in učinkovitost elektronskega poslovanja. Pripravili so jo v mednarodnem združenju certifikacijskih organov IQNet v sodelovanju z CISC iz Italije in DIN Certico iz Nemčije. Storitev je prisotna že v enajstih evropskih državah. Do sedaj so podelili več kot 60 certifikatov.

Član IQNet je tudi Slovenski inštitut za kakovost in meroslovje (SIQ), kjer so izšolali več presojevalcev po sistemu Qweb. V Sloveniji je konec lanskega leta prvi certifikat prejel Mercator za svojo prenovljeno spletno trgovino (www.mercator.si).

Sistem certificiranja Qweb

Sistem temelji na priznanih mednarodnih standardih in IQNet tehnični specifikaciji. Določa zahteve s področja spletnih vsebin, zasebnosti, varovanja informacij, kakovosti poslovnih procesov ter zanesljivosti, funkcionalnosti in uporabnosti programske opreme.

Certifikat Qweb se glede na obseg in zahtevnost elektronskega poslovanja podeljuje na treh ravneh, ki omogočajo ponudnikom postopen razvoj kakovosti, varnosti in zanesljivosti. Ravni so označene z eno, dvema ali tremi zvezdicami. S tem pokriva širok nabor od preprostih spletnih trgovin za prodajo končnim kupcem do večjih trgovskih aplikacij za medpodjetniško poslovanje, ter spletnih aplikacij (ASP) z velikim prometom in visokimi potrebami po varnosti in uporabnosti.

Zahteve za višje ravni (dve in tri zvezdice) vsebujejo najbolj razširjene standarde za organiziranost podjetij ISO 9001 in 17799 postopke overjanja programske opreme ISO /IEC 12119 ter proces uporabnosti programske opreme ISO 9241.

Prednosti

Certifikat prinaša koristi tako ponudnikom kot uporabnikom. Ponudniki ponujajo uporabnikom storitve, ki so usklajene s svetovno priznanimi standardi, so varne, zanesljive in uporabniku prijazne. Računajo lahko na povečano

Certificiranje Qweb temelji na sedmih področjih:

- identifikacija ponudnika
- preskrba informacij na certificiranem mestu
- upravljanje transakcij
- obdelava osebnih podatkov uporabnikov
- varnost
- družbena odgovornost
- vodenje pritožb in korektivnih ukrepov

zaupanje uporabnikov, kar jim predstavlja konkurenčno prednost.

Uporabniki se lahko pričajo, da je spletna stran zanesljiva, ponudnik pa pravno registriran, da so pogoji prodaje in dostave jasni ter resnični, da se pri obdelavi osebnih in finančnih podatkov upošteva varnost in zasebnost, da se bodo morebitne pritožbe upoštevale in obravnavale na sistematičen način, da je predvidena uporaba mehanizmov za izvensodno poravnavo sporov...

Preverjanje ponudnika

Certifikacijski organ v postopku certificiranja preveri ponudnika in njegovo identiteto. Podrobno pregleda spletno stran, podatke in storitve, ki so predmet spletnega poslovanja ter samo izvajanje poslova-

nja. Poleg tega pa tudi preveri predvidene postopke izvajanja na lokaciji ponudnika.

Na spletnem mestu je treba objaviti zadosti informacij o samem ponudniku. Objavljeni morajo biti izčrpni in točni podatki o blagu in storitvah, cenah ter pogojih prodaje in dostave, prav tako pa tudi pogoji za povračilo kupcem pri

Spletni naslov sistema certificiranja Qweb: www.qwebmark.net

vračilu izdelkov. Kupcu je treba vedno omogočiti preprost nadzor nad naročilom, preden je to oddano, hkrati pa omogočiti, da zapusti spletno mesto brez oddaje naročila. Ponudnik mora zagotoviti, da spoštuje zasebnost, dovoljuje uporabniku vpogled v to, katere osebne podatke bo hranil skupaj z imenom osebe odgo-

The image shows a screenshot of the IQNet website. On the left, there is a vertical navigation menu with a 'CERTIFIED SITE' logo at the top. Below it, the menu items are: 'CERTIFICATION APPLICATION', 'REQUEST', 'ANALYSIS', 'CERTIFICATION', 'SEARCH FOR CERTIFICATION BODIES', 'CERTIFIED WEB SITES', and 'ENABLERS'. The main content area features the IQNet logo and a navigation bar with 'ABOUT US', 'WHAT IS QWEB MARK', and 'BENEFITS'. Below the logo, there is text explaining that Qweb is the iGNet system for certification of e-commerce and e-business activities worldwide, based on international standards and a proprietary iGNet technical specification. It also states that the service has been developed under the guidance of iGNet through previously existing and related certification schemes. At the bottom, there is a copyright notice: '© 2001-2003 iGNet. All rights reserved. Qweb is a registered trademark of iGNet.'

Delitev usode s trgov

ANALIZA SEKTORJA INFORMACIJSKO KOMUNIKACIJSKIH TEHNOLOGIJ KOT OSNOVA ZA PRIPRAVO STRATEGIJE

vorne za obdelavo podatkov ter mu omogočiti možnost izbrisa podatkov. Držati se mora postopkov za vodenje varnosti z dobro definiranimi pravili in kontrolami, zagotavljati varnost plačil s prenosom finančnih transakcij na ustrezne izvajalce. Ponudnik mora upoštevati načela dobrega trgovanja (resnične informacije, brez zavajajočega oglaševanja, tehnični in promocijski podatki so ločeni, urejene avtorske pravice, zaščita manjšin, svobodna navigacija...) Ponudnik mora poskrbeti za učinkovit sistem za vodenje in reševanje pritožb. Zagotoviti mora možnost pritožbe na pisni naslov, ali telefonsko živi osebi. Preverjanje se nato ponavlja večkrat na leto, kar je potrebno za ohranjanje veljavnosti certifikata.

Podelitev certifikata

Po uspešno končanem certifikacijskem postopku certifikacijski organ podeli ponudniku spletne strani Qweb certifikat. Ponudnik namesti Qweb logotip na certificirano spletno stran. S klikom na znak se uporabniku v posebnem oknu izpišejo podatki o ponudniku, vrsti certifikata, njegovi veljavnosti ter certifikacijskem organu. Podatki se izpisujejo neposredno iz strežnika Qweb. Uporabnik lahko tako zaupa storitvam na spletnih straneh, da so varne in zanesljive za uporabo.

Spletni certifikat lahko podelijo tudi spletnim agencijam - podjetjem, ki izdelujejo spletne strani, spletne aplikacije in sisteme za spletno poslovanje.

Združenje za informatiko in telekomunikacije (ZIT) pri Gospodarski zbornici Slovenije si je v lanskem letu zadalo obsežen projekt priprave strategije sektorja informacijsko komunikacijskih tehnologij (IKT). Čeprav smatramo, da naše združenje združuje gospodarske družbe, ki tvorijo enega najhitreje rastočih in perspektivnih sektorjev slovenskega gospodarstva, pa se zavedamo, da je za uspešno doseganje postavljenih strateških in razvojnih ciljev smiselno okrepiti vlogo tega sektorja, zlasti zaradi izrazito horizontalne narave omenjene tehnologije.

ANDREJA KANDUČ IVARTNIK

V prvem delu smo pri mednarodnem podjetju IDC naročili temeljito analizo sektorja. Namen analize je bil ugotoviti obseg in dinamiko slovenskega trga IKT ter primerjati Slovenijo z razvitimi evropskimi državami in nekaterimi državami pristopnicami. Analiza se sestoji iz štirih delov, in sicer velikosti trga, pregleda uporabe, vloge sektorja v slovenski ekonomiji in analize SWOT.

Velikost trga IKT

Analizo trga IKT smo naredili od leta 1995 do 2002 in CAGR (Compound annual growth rate oziroma povprečna letna stopnja rasti) za to obdobje znaša 17,3 odstotka. Nominalno smo tako leta 2002 dosegli vrednost 1.563,99 milijonov evrov. Vendar je kar 71,5 odstotka trg telekomunikacij, ki dosega zavidljivih povprečno letno stopnjo rasti 20,7 odstotka, kar nas postavlja na prvo mesto med obravnavanimi državami (Avstrija, Danska, Irska, Norveška, Hrvaška, Češka, Madžarske, Slovaška). Slabše smo se odrezali pri vlaganju v IT - 28,5 odstotka trga IKT in je dosegel povprečno letno rast 7,5 odstotka. Kljub vidni rasti vlaganja v programsko opremo in storitve pa obse-

ga strojna oprema še vedno 58,2 odstotka.

Slovenija je tako glede na znesek vlaganj v IT najmanjši trg od obravnavanih, vendar je s porabo 209 evrov na prebivalca pred Madžari, Slovaki in Hrvati. Še vedno pa je to le tretjina irske porabe oziroma 16 odstotkov tistega, kar porabita Danska in Norveška.

Kljub temu, da smo tudi najmanjši telekomunikacijski trg, pa v primerjavi porabe na prebivalca ne zaostajamo tako veliko. Leta 2001 je bila poraba na prebivalca v Sloveniji 504

evre, kar je komaj 51,4 odstotka porabe na prebivalca Danske ali 58 odstotkov prebivalca Irske.

Kako uporabljamo IKT

Prodaja osebnih računalnikov je dosegla povprečno letno rast 11,6 odstotka, največ pri prodaji strežnikov (17,9) in prenosnikov (14,9 odstotka). Predvsem se je povečala prodaja osebnih računalnikov fizičnim osebam (za 24,5 odstotka), medtem ko je prodaja pravnim osebam večja le za 8,4 odstotka. S prodajo 186,3 računalnika na 1.000 prebivalcev se tako uvrščamo pred Čehe, Madžare, Slovake in Hrvate. Žal pa je to le 34,1 odstotka norveške oziroma 66,9 odstotka avstrijske založenosti prebivalstva za osebnimi računalniki.

Pri uporabi fiksne in mobilne telefonije ter interneta je slika precej lepša, saj nas raziskava tu postavlja na enako raven, kot ga imajo EU države in občutno pred druge države pristopnice.



Pomen IKT

Sektor IKT je z ustvarjenim prometom 2.231,23 milijona evrov dosegel 4,5 odstotka prihodkov celotnega slovenskega gospodarstva. V obdobju 1995-2002 je bila povprečna letna rast (CAGR) sektorja 15,3 odstotka (IT - 15,9 in telekomunikacije - 14,9 odstotka). To pa je precej več kot povprečna CARG za to obdobje v

Slovenska podjetja IKT so v letu 2002 izvozila za 306,69 milijona evrov, medtem ko je uvozila za 627,24 milijona evrov, kar je povzročilo 320,55 milijona evrov trgovinskega primanjkljaja IKT. Kljub temu je med letoma 1998 in 2002 izvoz IKT naraščal s povprečno letno stopnjo 14,9, uvoz pa se je povečal za povprečno 11,1 odstotka vsako leto. Največji

šest podjetij IKT z več kot 200 zaposlenimi in 28 takih, ki so dajala kruh več kot 50 zaposlenim. Skupno 197 podjetij z deset in več zaposlenimi je zajemalo 14 odstotkov vseh podjetij, ustvarilo 88 odstotkov skupnih prihodkov sektorja IKT, 93 odstotkov njegovega izvoza in zaposlovalo 82 odstotkov vse v sektorju IKT zaposlene delovne sile.

milijona evrov oziroma odstotek celotnega proračuna. Istega leta je bil delež IKT v državnem proračunu Češke 3,0, Slovaške 2,1 in Hrvaške 0,87 odstotka.

Drugi pomembni dejavniki, ki vplivajo na razvoj trga in sektorja IKT, so državna politika in strategija IKT, javna naročila, institucionalni okvir, prestrukturiranje nacionalnega gospodarstva, hitrost privatizacije, stopnje tujih neposrednih investicij, institucionalne spremembe (stroški, povezani z letom 2000 in uvedba DDV kot najbolj opazni primeri) in monetarni pogoji (dostopnost kreditov za podjetja in gospodinjstva). Poleg tega so proti koncu devetdesetih let na trg in sektor v celoti čedalje pomembnejše začeli vplivati tudi konkurenčni pritiski, proces približevanja EU ter razvoj globalnega trga IKT in novih tehnologij. Vse to je onemogočalo rast IKT, omejen je bil potencial za razvoj lastnih produktov in uveljavitev lastnih blagovnih znamk. Hkrati pa je majhnost trga prispevala tudi k omejenemu interesu tujih podjetij in s tem so imela domača podjetja lažje delo.

Že nekaj grobih podatkov o IKT nam pove, da je sektor pomemben potencial za doseganje strateških ciljev strategije gospodarskega razvoja Slovenije v obdobju od leta 2001 do 2006. Ta pa bo uspešna le, če bomo zagotovili tudi lastno proizvodnjo in razvoj, podprli razvoj in rast novih podjetij v sektorju IKT ter njihovo povezovanje s tradicionalnimi gospodarskimi sektorji in nenazadnje z javno upravo.

Delež v porabi IKT 2002, v odstotkih

programska oprema	IT storitve	telekomunikacijska oprema	prenosne storitve	Strojna oprema
6	6	25	46	17

Vir: Analiza sektorja IKT, IDC-GZS 2004

Sloveniji (5,5 odstotka).

Pomemben podatek je tudi, da je dodana vrednost pri sektorju IKT bistveno višja kot v drugih sektorjih in je bila za 2002 29,5 odstotka. V letu 2000 je bil delež dodane vrednosti IKT sedem odstotkov celotne dodane vrednosti v Sloveniji, medtem ko je na Irskem ta delež kar 16,5, na Finskem pa

del izvoza (42 odstotkov) predstavlja telekomunikacijska oprema, sledijo računalniške storitve z 28 odstotki.

Analiza SWOT

Slovenski sektor IKT je leta 2002 štel 1.422 podjetij. Od tega se jih kar 90,5 odstotka ukvarja z IT in le manj kot desetina je telekomunikacij-

Skupaj 206 podjetij z več kot 10 zaposlenimi pa je ustvarilo kar 88 odstotkov prometa, 93 odstotkov izvoza in zaposlovalo 82 odstotkov vseh zaposlenih iz IKT.

Vseh šest obravnavanih podsklopov sektorja IKT se med seboj zelo razlikuje glede na velikost, število zaposlenih, čas delovanja, izpostavljenosti

Delež v izvozu IKT 2002, v odstotkih

strojna oprema	programska oprema	IT storitve	telekomunikacijska oprema	storitve prenosa
8	3	28	42	19

Vir: Analiza sektorja IKT, IDC-GZS 2004

15,6 odstotka.

Prav tako se je število zaposlenih v tem sektorju povečalo kar za 6,4 odstotka (povprečna slovenska rast zaposlenosti v letih 1995-2002 je bila 0,5 odstotka).

skih. Hkrati pa 9,5 odstotka telekomunikacijskih podjetij zaposluje kar 45,8 odstotka vseh zaposlenih, ustvarja 57,4 odstotka prihodkov in 62 odstotkov izvoza v panogi.

Leta 2002 je bilo v Sloveniji

zunanjim mednarodnim vplivom, institucionalnim spremembam in razvojnim vzorcem, značilnim za posamezni segment. Celotna IKT deli usodo relativno majhnega trga in majhne ekonomije obsega ter se spopada z zapuščino starega sistema. Tako so relativno močan položaj internih informatikov v podjetjih - pri končnih uporabnikih - ter v državni upravi, in pa še vedno delujoče "stare" rešitve IT znatno omejele razvoj sektorja V slovenskem državnem proračunu je delež, namenjen nabavi IKT, nihal med 0,79 v letu 1997 in 1,25 odstotka v letu 1999. Leta 2002 je dosegel vrednost 58,28

V združenju želimo v pripravo strategije vključiti čim širši krog zainteresiranih. Shemo izvajanja projekta smo zastavili tako, da bodo v oblikovanje strategije vključeni vsi ključni deležniki, tudi predstavnik ministrstev. Med glavnimi mehanizmi za pripravo strategije bodo delovne skupine, tematske in regijske delavnice ter strateški forum. Osrednji cilj združenja je razviti močan slovenski sektor informacijske in komunikacijske tehnologije, ki bo prispeval k trajnostnemu gospodarskemu in družbenemu razvoju ter povečevanju blaginje državljanov in državljanov. Vsi, ki vas sodelovanje pri pripravi strategije zanima, nam lahko to sporočite na naslov zit@gzs.si.