


Вопросник, используемые понятия и определения можно скачать с сайта Национального бюро статистики: [www.statistica.gov.md/формы и классификаторы](http://www.statistica.gov.md/формы и классификаторы)

<p><b>Идентификационные данные</b></p> <p>Наименование: _____</p> <p>_____</p> <p><b>Адрес:</b></p> <p>Район (муниципий, АТО Гагаузия) _____</p> <p>Село (коммуна), город _____</p> <p>Улица _____ нг. _____</p> <p>Код CUIO _____</p> <p>Код IDNO _____</p> <p>Руководитель _____ (имя, фамилия)</p> <p>„ _____ ” _____</p> <p>Исполнитель _____ (имя, фамилия)</p> <p>Тел. _____</p>	<p>НАЦИОНАЛЬНОЕ БЮРО СТАТИСТИКИ</p> <p></p> <p><b>Годовой статистический вопросник</b></p> <p><b>№. 1-tic</b></p> <p><b>Состояние использования продуктов информационно- коммуникационных технологий</b></p> <p><b>в 20 ____ году</b></p>	<p><i>В соответствии с Законом Республики Молдова № 93 от 26.05.2017 года «Об официальной статистике», органы официальной статистики:</i></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- имеют право получать и собирать данные, необходимые для производства статистической информации, от всех физических и юридических лиц (ст.13);</li><li>- гарантируют конфиденциальность данных и недопущение их разглашения (ст.19).</li></ul> <p>Непредставление в установленный срок статистических данных, представление недостоверных данных или в неполном объеме является правонарушением и санкционируется в соответствии со ст.330 Кодекса о правонарушениях Республики Молдова.</p> <p><i>Утвержден приказом Национального бюро статистики № 101 от 28 ноября 2023 г.</i></p> <p>Этот вопросник можно заполнить онлайн или предоставить на бумажном носителе в адрес территориального органа статистики до <b>30 апреля</b> хозяйствующими субъектами, с основным видом деятельности согласно CAEM-2, которые относятся к секции C, D, E, F, G, H, I, J, L, M, N, группа S95.1</p> <p><i>Вопросник рекомендуется заполнить бухгалтеру хозяйствующего субъекта при содействии ответственного лица в области информационных и коммуникационных технологий или руководителя/собственника субъекта.</i></p>
--	--	---

## Раздел 1. Общая информация о системах ИКТ, доступ и использование Интернета

<b>1. Количество оборудования ИКТ на конец года:</b>			
1.1. Серверы	110		
1.2. Персональные компьютеры (настольные, неттопы)	111		
1.3. Портативные компьютеры (лэптоп/ноутбук)	112		
1.4. Другое оборудование (смартфон, планшет).	113		
<b>2. Количество сотрудников, использующих продукты ИКТ в деловых/профессиональных целях</b>	120		
		Да	Нет
<b>3. У предприятия был доступ к Интернету в течение года?</b> <i>Если вы выбрали <b>НЕТ</b> пропускайте все вопросы и переходите к ряду 900 "Время, потраченное на заполнение формы, мин"</i>	130		
<b>4. У ваших сотрудников есть доступ в Интернет в деловых целях/профессиональных целях (<u>включая фиксированную и мобильную связь</u>)?</b>	140		
4.1. Количество сотрудников, имеющих доступ в Интернет в деловых/профессиональных целях	141		
<b>5. Предприятие использует какой-либо тип <u>фиксированного подключения</u> к Интернету?</b> (например, ADSL, SDSL, VDSL, XDSL (телефонная линия), оптоволоконный кабель FTTx, кабель TV DOC STS) <i>Если вы выбрали <b>НЕТ</b>, переходите к вопросу 8</i>	150		
<b>6. Какова максимальная скорость загрузки, предусмотренная контрактом на самое быстрое <u>фиксированное интернет-соединение</u>?</b> (выберите только один вариант, отметив галочкой)			
6.1. Менее 30 Мбит / с	161		
6.2. Больше или равно 30 Мбит / с и меньше 100 Мбит / с.	162		
6.3. Больше или равно 100 Мбит / с и меньше 500 Мбит / с.	163		
6.4. Больше или равно 500 Мбит / с и меньше 1 Гбит / с.	164		
6.5. Больше или равно 1 Гбит / с	165		
		Да	Нет
<b>7. Достаточно ли скорости фиксированного подключения к Интернету для реальных нужд предприятия?</b>	170		
<b>8. Предприятие использует <u>портативные устройства</u>, которые позволяют подключаться к Интернету через <u>мобильные сети</u> в деловых целях/профессиональных целях?</b> (например: лэптоп/ноутбук, смартфон, планшет) <i>Если вы выбрали <b>НЕТ</b>, переходите к Главе 2.</i>	180		
<b>9. Предприятие предоставляла сотрудникам <u>портативные устройства</u>, позволяющие им подключаться к Интернету через <u>мобильные сети</u> в деловых/профессиональных целях?</b>	190		
9.1. Укажите количество сотрудников, использующих портативные устройства, которые позволяют подключаться к Интернету через <u>мобильные сети</u> в деловых/профессиональных целях (например: лэптоп/ноутбук, планшет, смартфон)	191		

		Да	Нет
<b>10. Сотрудники имеют удаленный доступ к следующему? (через компьютеры или портативные устройства, такие как смартфоны)</b>			
10.1. Корпоративная система электронной почты	192		
10.2. Документы компании (например, файлы, таблицы, презентации, диаграммы, фотографии)	193		
10.3. Бизнес-приложения или корпоративное программное обеспечение (например, доступ к бухгалтерскому учету, продажам, заказам, CRM) <i>Пожалуйста, исключите приложения, используемые для внутренней связи, например, Скайп, MS Teams, Yammer</i>	194		
<b>11. Предприятие проводит удаленные встречи (через Skype, Zoom, MS Teams, WebEx)?</b>	195		

## Раздел 2. Использование интернет-сайта, социальных сетей и мобильных приложений

		Да	Нет
<b>1. У предприятия есть веб-сайт?</b>	210		
<b>2. Предприятие использует какие-либо из социальных сетей:</b>			
2.1. Социальные сети (например: Facebook, ОК - одноклассники, vkontakte, Telegram, LinkedIn, Viadeo, Yammer и т. д.)	221		
2.2. Блог или микроблог (например: Twitter и т. д.)	222		
2.3. Сайт для обмена мультимедиа (например: Instagram, YouTube, Flickr, Slideshare, Pinterest, Snapchat, tiktok и т.д.)	223		
2.4. Инструменты для обмена информацией на основе Wiki	224		
<b>3. Есть ли у вашего предприятия/организации мобильное приложение для клиентов (например: для программы лояльности, электронной коммерции, поддержки клиентов)?</b>	230		

## Раздел 3. Использование сервисов облачных вычислений

		Да	Нет
<b>1. Предприятие приобретала/покупала услуги облачных вычислений, используемые в Интернете?</b> <i>Если вы выбрали <b>НЕТ</b> переходите к Разделу 4.</i>	310		
<b>2. Предприятие приобрела/купила любую из следующих услуг облачных вычислений, используемых в Интернете?</b>			
2.1. Электронная почта (как услуга облачных вычислений)	321		
2.2. Офисное программное обеспечение (текстовые процессоры, электронные таблицы как услуга облачных вычислений)	322		
2.3. Бухгалтерские программные приложения (как услуга облачных вычислений)	323		
2.4. Программные приложения для планирования ресурсов предприятия (ERP- Планирование ресурсов предприятия) (как услуга облачных вычислений)	324		
2.5. Программные приложения для управления взаимоотношениями с клиентами (CRM-система управления отношениями с клиентами) (как услуга облачных вычислений)	325		

2.6. Программные приложения безопасности (например, антивирусное программное обеспечение, контроль доступа к сети) (как услуга облачных вычислений)	326		
2.7. Размещение корпоративных баз данных (как услуга облачных вычислений)	327		
2.8. Файловое хранилище (как услуга облачных вычислений)	328		
2.9. Повышение мощности оборудования для запуска собственного программного обеспечения компании. (как услуга облачных вычислений)	329		
2.10. Вычислительная платформа, которая обеспечивает размещенную среду для разработки, тестирования или развертывания приложений (например, повторно используемых программных модулей, интерфейсов прикладного программирования (APIs)) (как услуга облачных вычислений)	330		

#### Раздел 4. Безопасность ИКТ

		Да	Нет
<b>1. Предприятие использует какие-либо из следующих мер безопасности ИКТ?</b>			
1.1. Аутентификация с надежным паролем (минимальная длина 8 смешанных символов, периодически меняющаяся)	410		
1.2. Аутентификация пользователей с помощью биометрических методов (например, на основе отпечатков пальцев, голоса, лиц)	411		
1.3. Аутентификация пользователя, основанная на сочетании как минимум двух механизмов аутентификации (т. е. комбинации: определяемого пользователем пароля, одноразового пароля (OTP), кода, сгенерированного с помощью токена безопасности или полученного через смартфон, биометрического метода (например, на основе цифровых отпечатков пальцев), голос, лица)	412		
1.4. Методы шифрования данных, документов или электронной почты	413		
1.5. Резервное копирование данных в отдельное хранилище (включая облачное резервное копирование)	414		
1.6. Контроль доступа к сети (управление доступом устройств и пользователей к корпоративной сети)	415		
1.7. VPN (Виртуальная Частная Сеть расширяет частную сеть до общедоступной, чтобы обеспечить безопасный обмен данными через общедоступную сеть)	416		
1.8. Ведение аутентифицированных файлов (файлов журналов), которые позволяют анализировать инциденты безопасности ИКТ	417		
1.9. Оценка рисков ИКТ (периодическая оценка вероятности и последствий инцидентов безопасности ИКТ)	418		
1.10. Тесты безопасности ИКТ (например, проведение тестов на проникновение, тестирование системы оповещения безопасности, проверка мер безопасности, тестирование систем резервного копирования)	419		
1.11. Система мониторинга безопасности ИКТ, используемая для обнаружения подозрительной активности (например, системы обнаружения или предотвращения вторжений, которые отслеживают поведение пользователей или устройства, сетевой трафик). <i>Просим исключить антивирусное программное обеспечение и решение брандмауэра по умолчанию, включенное в систему, управляющую персональными компьютерами и роутерами.</i>	420		

		Да	Нет
<b>2. Предприятие/организация испытывала хотя бы один раз какие-либо из перечисленных ниже проблем с безопасностью ИКТ?</b>			
2.1. Недоступность услуг ИКТ из-за сбоев оборудования или программного обеспечения	421		
2.2. Недоступность услуг ИКТ из-за внешних атак, например, атаки программ-вымогателей, атаки типа «отказ в обслуживании»	422		
2.3. Уничтожение или повреждение данных из-за сбоев оборудования или программного обеспечения	423		
2.4. Уничтожение или повреждение данных из-за заражения вредоносным ПО или несанкционированного вторжения	424		
2.5. Раскрытие конфиденциальных данных (например, в результате вторжения, фарминговых атак, фишинга, умышленных действий собственных сотрудников)	425		
2.6. Раскрытие конфиденциальных данных вследствие непреднамеренных действий собственных сотрудников	426		
<b>3. Предприятие информирует сотрудников об их обязанностях в вопросах, связанных с безопасностью ИКТ, следующими способами?</b>			
3.1. Добровольное обучение или информация, доступная внутри компании (например, информация в интранете)	431		
3.2. Обязательные курсы повышения квалификации или просмотр обязательных материалов	432		
3.3. По контракту (например, трудовой договор)	433		
<b>4. У предприятия есть документы о мерах, практиках или процедурах безопасности ИКТ?</b> (Документы по безопасности ИКТ и конфиденциальности данных охватывают обучение сотрудников использованию ИКТ, меры безопасности ИКТ, оценка мер безопасности ИКТ, планы по обновлению документов по безопасности ИКТ и т. д.)	440		

## Раздел 5. Использование Интернета для взаимодействия с органами государственной власти

		Да	Нет
<b>1. Предприятие использовало Интернет для взаимодействия с органами государственной власти в течение отчетного года?</b> <i>Если вы выбрали НЕТ, перейдите к Главе 6.</i>	510		
<b>2. Укажите цели взаимодействия с органами государственной власти через Интернет в течение года:</b>			
2.1. Для получения информации	511		
2.2. Для получения бланков (например, бланков налогов и сборов, статистических отчетов)	512		
2.3. Для передачи заполненных форм государственным органам (например, передача статистической информации государственным органам)	513		
2.4. Для электронного заполнения административных процедур (например, декларации, регистрации, запросы на авторизацию) без необходимости в дополнительных документах (включая платежи при необходимости)	514		
2.5. Прочие цели	515		
<b>3. Ваше предприятие использует электронную подпись для взаимодействия с государственными органами?</b>	520		

## Раздел 6. Электронная коммерция (e-commerce)

		Да	Нет
<b>1. Предприятие осуществляло интернет-продажи товаров и услуг в течение года через:</b> <i>Если вы выбрали <b>НЕТ</b> на вопросы 1.1 и 1.2 переходите к вопросу 6.</i>			
1.1. Веб-сайты или приложения предприятия (включая экстранет)?	611		
1.2. Веб-сайты или приложения на рынке электронной коммерции, используемые более чем одним предприятием для маркетинга товаров и услуг (например: 999, Makler, e-Bookers, Booking, hotels.com, ebay, Amazon, Amazon Business, Straus, Glovo и т. д.)?	612		
<b>2. Оборот от интернет-продаж товаров и услуг (без НДС), лей</b>	620		
<b>3. Распределите оборот от интернет-продаж (из строки 620):</b>			
3.1. Ваши веб-сайты или приложения (включая экстранет)	631		%
3.2. Веб-сайты или приложения на рынке электронной коммерции, используемые более чем одним предприятием для маркетинга товаров и услуг (например: 999, Makler, e-Bookers, Booking, hotels.com, ebay, Amazon, Amazon Business, Straus, Glovo и т. д.)	632		%
<b>ВСЕГО (строка 631+632 = 100%)</b>	633		<b>100,0%</b>
<b>4. Распределите оборот от интернет-продаж по клиентам (из строки 620):</b>			
4.1. Продажа конечным потребителям (B2C)	641		%
4.2. Продажи другим компаниям/предприятиям (B2B) или продажи государственным органам (B2G)	642		%
<b>ВСЕГО (строка 641+642 = 100%)</b>	643		<b>100,0%</b>
<b>5. Предприятие имело интернет-продажи клиентам из следующих географических регионов?</b>		Да	Нет
5.1. Республика Молдова	651		
5.2. Страны ЕС (ЕС-27)**	652		
5.3. Страны СНГ	653		
5.4. Остальной мир	654		
** В ЕС-27 входят следующие страны: Австрия, Бельгия, Болгария, Хорватия, Кипр, Дания, Эстония, Финляндия, Нидерланды, Франция, Германия, Греция, Ирландия, Италия, Латвия, Литва, Люксембург, Мальта, Польша, Португалия, Чешская Республика, Румыния, Словакия, Словения, Испания, Швеция и Венгрия.			
		Да	Нет
<b>6. Предприятие имело продажи товаров или услуг с помощью EDI?</b> <i>Если вы выбрали <b>НЕТ</b> переходите к Разделу 7.</i>	660		

<b>7. Оборот предприятия от продажи товаров или услуг через сообщения EDI (без НДС), лей</b>	670		
<b>8. Предприятие имело продажи через сообщения EDI клиентам из следующих географических регионов?</b>		Да	Нет
8.1. Республика Молдова	681		
8.2. Стран СНГ	682		
8.3. Стран ЕС (ЕС-27)**	683		
8.4. Остальной мир	684		
** В ЕС-27 входят следующие страны: Австрия, Бельгия, Болгария, Хорватия, Кипр, Дания, Эстония, Финляндия, Нидерланды, Франция, Германия, Греция, Ирландия, Италия, Латвия, Литва, Люксембург, Мальта, Польша, Португалия, Чешская Республика, Румыния, Словакия, Словения, Испания, Швеция и Венгрия.			

### Раздел 7. Обмен информацией с помощью электронных средств, анализ и использование данных внутри предприятия

		Да	Нет
<b>1. Предприятие использует программное обеспечение ERP?</b> <i>(ERP - означает Планирование Ресурсов Предприятия, например: программное обеспечение 1С-Бухгалтерия)</i>	710		
<b>2. Предприятие использует программное обеспечение управления информацией о клиентах (CRM), которое позволяет вам: (CRM - система управления взаимоотношениями с клиентами)</b>		Да	Нет
2.1. Сбор, хранение и предоставление информации о клиентах различным отделам?	721		
2.2. Анализ информации о клиентах с целью ее использования в маркетинге (например, ценообразование, рекламные акции, выбор каналов распространения и т. д.)?	722		
<b>3. Предприятие использует программное обеспечение для бизнес-аналитики (BI)?</b>	730		
<b>4. Предприятие передает данные в электронном виде поставщикам или клиентам в цепочке поставок (например: через веб-сайты или приложения, системы EDI, датчики слежения или датчики с передачей данных в реальном времени)?</b>	740		
<b>5. Предприятие осуществляет анализ данных собственными сотрудниками? Пожалуйста, рассмотрите как внутренние, так и внешние источники данных. Если вы выбрали «НЕТ», перейдите к вопросу 7.</b>	750		
<b>6. Предприятие осуществляет анализ данных из следующих источников?</b>		Да	Нет
6.1 Данные из записей транзакций, такие как информация о продажах, записи платежей (например, система планирования ресурсов предприятия (ERP), собственный интернет-магазин)	761		
6.2. Данные о клиентах, такие как информация о покупках, местоположении, предпочтениях, отзывах, поисковых запросах клиентов (например: из вашей системы управления взаимоотношениями с клиентами (CRM) или вашего собственного веб-сайта).	762		
6.3. Данные социальных сетей, в том числе из собственных профилей вашей компании в социальных сетях (например: личная информация; комментарии, видео, аудио, изображения)	763		
6.4. Веб-данные (например: поисковые системы, процессы очистки веб-страниц)	764		

6.5. Данные о местоположении, полученные при использовании мобильных устройств или транспортных средств (например: мобильные устройства, использующие мобильные сети, беспроводные соединения или GPS)	765		
6.6. Данные от интеллектуальных устройств или датчиков (например: межмашинная связь (M2M), датчики, установленные в оборудовании, производственные датчики, интеллектуальные счетчики, метки радиочастотной идентификации (RFID))	766		
6.7. Открытые данные государственных органов (например: отчеты государственных компаний, метеоданные, топографические условия, транспортные данные, данные о жилье, данные о зданиях)	767		
6.8. Спутниковые данные (например: спутниковые изображения, навигационные сигналы, сигналы местоположения) <i>Пожалуйста, включите данные, полученные из собственной инфраструктуры предприятия или внешнего сервиса (например, станции AWS), и исключите данные о местоположении из использования носимых устройств или транспортных средств с использованием GPS.</i>	768		
<b>7. Другая компания или организация проводила анализ данных для вашего предприятия?</b> <i>Пожалуйста, включите анализ данных из внутренних и внешних источников.</i>	770		

## Раздел 8. Специалисты и навыки в области ИКТ

		Да	Нет
<b>1. Предприятие нанимало на работу специалистов ИКТ в отчетном году?</b>	810		
<b>2. Предприятие проводило какое-либо обучение/подготовку нанятых сотрудников для развития навыков работы с ИКТ в течение отчетного года?</b>			
2.1 Обучение специалистов ИКТ	821		
2.2 Обучение персонала неспециализированного в сфере ИКТ	822		
<b>3. Предприятие пыталась рекрутировать/нанять специалистов в области ИКТ в течение отчетного года?</b> <i>Если вы выбрали <b>НЕТ</b>, переходите к вопросу 5.</i>	830		
<b>4. У предприятия в отчетном году возникали трудности с заполнением вакансий специалистов в области ИКТ?</b>	840		
<b>5. Кто выполнял функции ИКТ на предприятии в отчетном году (например, обслуживание инфраструктуры ИКТ; поддержка офисного программного обеспечения; разработка или поддержка программного обеспечения/систем и/или веб-решений для управления бизнесом; данные по безопасности и защите ИКТ)?</b>			
5.1. Собственные сотрудники (в том числе занятые в филиалах)	851		
5.2. Внешние поставщики	852		



## Раздел 9: Искусственный интеллект (ИИ)

		Да	Нет
<b>1. Предприятие использует искусственный интеллект (ИИ)?</b> <i>Если вы выбрали <b>НЕТ</b>, переходите к разделу 10.</i>	910		
<b>2. Предприятие использует какие-либо из следующих технологий искусственного интеллекта (ИИ)?</b>			
2.1. Технологии ИИ, выполняющие анализ письменной речи (например, интеллектуальный анализ текста)	921		
2.2. Технологии ИИ, преобразующие устную речь в машиночитаемый формат (распознавание речи)	922		
2.3. Технологии ИИ, генерирующие письменную или устную речь (генерация естественного языка, синтез речи)	923		
2.4. Технологии ИИ, которые идентифицируют объекты или людей на основе изображений или видео (распознавание и обработка изображений)	924		
2.5. Машинное обучение для анализа данных	925		
2.6. Технологии ИИ, которые автоматизируют различные рабочие процессы или помогают в принятии решений (например, роботизированная автоматизация процессов на основе программного обеспечения ИИ)	926		
2.7. Технологии ИИ, которые позволяют физически перемещать машины посредством автономных решений, основанных на наблюдении за окружающей территорией (автономные роботы, автономные транспортные средства, автономные дроны)	927		
<b>3. Предприятие использует какие-либо технологии искусственного интеллекта (ИИ) для следующих целей?</b>			
3.1. Использование ИИ для маркетинга или продаж	931		
3.2. Использование ИИ для производственных или сервисных процессов	932		
3.3. Использование ИИ для организации процессов бизнес-администрирования или управления ими	933		
3.4. Использование ИИ для логистики	941		
3.5. Использование ИИ для безопасности ИКТ	951		
3.6. Использование ИИ для бухгалтерского учета, контроля или финансового управления	961		
3.7. Использование ИИ для исследований и разработок (НИОКР) или инновационной деятельности	971		

## Раздел 10. Электронные счета

		Да	Нет
<b>1. Предприятие использует электронное выставление счетов?</b>	980		
<b>2. В течение отчетного года предприятием были отправлены счета-фактуры любого из следующих видов?</b>			
2.1. Электронные счета-фактуры стандартной структуры, подходящей для автоматической обработки (EDI, XML). <i>Отправка PDF-файлов исключена.</i>	981		
2.2. Электронные счета, не подходящие для автоматической обработки (например, электронная почта, JPEG и т.д.) <i>Передача PDF-файлов включена.</i>	982		
2.3. Счета на бумаге	983		

Время, затраченное на заполнение формы, (ряд 900)

минуты

## Понятия и определения, используемые в форме годового статистического вопросника № 1-tic

*Обследование на основе ежегодного статистического вопросника №. 1-tic осуществляется в соответствии с Регламентом (ЕС) 2019/2152 Европейского Парламента и Совета от 27 ноября 2019 года о европейской бизнес-статистике.*

### Раздел 1. Общая информация о системах ИКТ, доступ и использование Интернета

**Информационно-коммуникационные технологии** (сокращенно **ИКТ**) — это технология, необходимая для обработки (получения, обработки, хранения, преобразования и передачи) информации.

**Фиксированные соединения DSL** предназначены для увеличения пропускной способности, доступной через стандартные медные телефонные кабели, и включают в себя цифровые абонентские линии IDSL, HDSL, SDSL, ADSL, RADSL, VDSL, DSL-Lite, xDSL.

**Широкополосный доступ** - определяется типом подключения, обеспечивающим широкополосный доступ: xDSL - цифровая абонентская линия позволяет передавать данные по медным телефонным линиям (ADSL, SDSL и т. д.), сети кабельного телевидения (кабельный модем), UMTS (мобильный телефон) или другим (например, спутниковая, проводная беспроводная сеть).

**Широкополосное мобильное соединение** (подключение к Интернету через телефонные сети) — это название, используемое для описания различных типов соединения с высокоскоростным беспроводным доступом в Интернет (Wi-Fi), соединения, осуществляемого с помощью портативного модема или другого устройства. Под мобильным подключением к Интернету понимается использование портативного оборудования, подключенного к Интернету через сеть мобильной связи в профессиональных целях. Компании предоставляют портативное оборудование сотруднику и полностью или, по крайней мере, в определенной степени оплачивают подписку и расходы на использование.

**WiFi** - аббревиатура WiFi от «Wireless Fidelity» — это стандартный набор Ethernet для беспроводных локальных сетей (WLAN), в настоящее время основанный на спецификациях IEEE 802.11. Первоначально Wi-Fi предназначался для использования в беспроводных устройствах и локальных сетях, но сейчас он часто используется для доступа в Интернет.

### Раздел 2. Использование интернет-сайта и социальных сетей

Предприятие, которое использует социальные сети, имеет профиль пользователя, учетную запись или пользовательскую лицензию в зависимости от требований и типа медиа-сети.

**Социальные медиа** представляют собой группу технологических инструментов (веб-сайты, приложения), которые работают с помощью терминала, подключенного к Интернету (компьютер, ноутбук, планшет, смартфон). Эти инструменты предназначены для облегчения общения между двумя или более пользователями / субъектами / социальными группами, а также для создания, распространения и

обмена контентом (текст, фото, аудио, видео, мультимедийные презентации и т. д.).

**Социальные медиа** — это блоги, форумы, социальные сети (Facebook, Instagram и т. д.), видеосайты (YouTube), фотосайты (Shutterstock), мобильные приложения, службы обмена сообщениями (WhatsApp, Facebook Messenger, Skype), онлайн-игры, Википедия и т. д.

**Социальные сети** устанавливают и поддерживают социальные отношения между предприятиями/организациями и внутри них. Основные медиа-сети: социальные сети, блоги, микроблоги и вики.

**Социальные сети или веб-сайты** — это приложения, основанные на интернет-технологиях, которые позволяют пользователям подключаться путем создания личных информационных профилей, обмена интересами и/или действиями, обмена идеями, приглашения других пользователей для доступа к их профилю и создания сообществ людей с общими интересами.

**Блоги:** блог — это веб-сайт или часть веб-сайта, который часто обновляется, независимо от того, принадлежит ли он частным лицам, отдельным или корпоративным группам интересов (в текущем контексте это блог предприятия/организации, а не другие блоги, в которые сотрудники вносят свой вклад).

**Микроблоггинг** — это размещение очень коротких обновлений о себе. Это не похоже на долгое ведение блога, где обычно не меньше нескольких сотен слов.

**Wiki:** wiki — это веб-сайт, который позволяет создавать и редактировать любое количество веб-страниц, связанных между собой веб-браузером, с использованием упрощенного языка разметки или текстового редактора WYSIWYG. Вики-сайты обычно основаны на программном обеспечении вики и часто используются совместно несколькими пользователями. Примеры включают веб-сайты сообществ, корпоративные интранеты и системы управления знаниями.

### Раздел 3. Использование сервисов облачных вычислений

**Облачные вычисления/Cloud computing** — это модель, которая обеспечивает повсеместную деятельность за счет доступа к общей группе настраиваемых вычислительных ресурсов (например, сетей, серверов, хранилищ, приложений и сервисов), которые могут быть защищены и запущены с минимальными усилиями по управлению или посредством взаимодействия с поставщиком услуг.

Облачные вычисления – это доступность ресурсов компьютерной системы по запросу, в частности облачных хранилищ и вычислительных мощностей, без фактического контроля со стороны конечного пользователя.

Существует три модели служб облачных вычислений: операционная система как услуга (SaaS), платформа как услуга (PaaS) и инфраструктура как услуга (IaaS).

**Облачные вычисления** относятся к услугам ИКТ, которые используются через Интернет для доступа к программному обеспечению, хранения данных и т. Д. Эти услуги имеют следующие особенности:

– доставляются с серверов поставщиков услуг;

- имеют высокую масштабируемость (например, количество пользователей или изменение емкости хранилища);
- могут использоваться по запросу пользователя (без вмешательства человека с поставщиком услуг);
- оплачиваются либо за пользователя, либо за емкость использования, либо по предоплате.

**Облачные вычисления** могут включать в себя VPN-соединения. Виртуальная частная сеть (VPN) расширяет частную сеть до общедоступной сети и позволяет пользователям отправлять и получать данные по общедоступным или совместно используемым сетям, как если бы их вычислительные устройства были подключены непосредственно к частной сети. Приложения, работающие на вычислительном устройстве, таком как ноутбук, настольный компьютер и, следовательно, смартфон, через VPN могут получить выгоду от функциональности, безопасности и управления частной сетью.

**Провайдеры/поставщики облачных вычислений/услуг:** *Amazon Web Services (AWS), Google Cloud Platform, Microsoft Azure, IBM Cloud, Oracle, Digital Ocean, Linode, Vultr, Fuga Cloud, RackSpace, Cloud Sigma и др.*

**Сервисы облачных услуг:** *Amazon Drive, Google Drive, GoogleDocs, Dropbox, Microsoft One Drive, pCloud, Icedrive, Backblaze, Box и др.*

#### Раздел 4. Безопасность ИКТ

**Безопасность ИКТ** означает меры, контроль и процедуры, применяемые к системам ИКТ для обеспечения целостности, подлинности, доступности и конфиденциальности данных и систем.

**Фарминг** - киберпреступление, относится к перенаправлению трафика веб-сайта посредством взлома, когда хакер внедряет инструменты, которые перенаправляют поиск на поддельный веб-сайт. Фарминг может привести к тому, что пользователи попадут на незаконный сайт, не осознавая, что они были перенаправлены на сайт-самозванец, который может выглядеть точно так же, как настоящий сайт.

Фарминг возникает, когда хакеры находят уязвимости в программном обеспечении сервера доменных имен (DNS). Фарминг также может происходить путем изменения файла hosts на целевом компьютере. Сайты онлайн-банкинга, а также организации электронной коммерции стали популярными объектами такого рода киберпреступлений. Настольные компьютеры также уязвимы для угроз причинения вреда из-за отсутствия в них средств управления безопасностью. Угрозы фарминга и фишинга используются одновременно и могут вызвать наибольший потенциал для кражи личных данных в Интернете.

**Фишинг** (англ. **phishing** от **fishing** «рыбная ловля, выуживание») — вид интернет-мошенничества, целью которого является получение доступа к конфиденциальным данным пользователей — логинам и паролям. Это достигается путём проведения массовых рассылок электронных писем от имени популярных брендов, а также личных сообщений внутри различных сервисов, например, от

имени банков или внутри социальных сетей. В письме часто содержится прямая ссылка на сайт, внешне неотличимый от настоящего, либо на сайт с редиректом. После того как пользователь попадает на поддельную страницу, мошенники пытаются различными психологическими приёмами побудить пользователя ввести на поддельной странице свои логин и пароль, которые он использует для доступа к определённому сайту, что позволяет мошенникам получить доступ к аккаунтам и банковским счетам.

Фишинг базируется на незнании пользователями основ сетевой безопасности: в частности, многие не знают простого факта: сервисы не рассылают писем с просьбами сообщить свои учётные данные, пароль и прочее.

**Программа-вымогатель** (с английского - **ransomware**) - также известная как «криптовирус», «криптотроян» или «крипточервь». Программа-вымогатель представляет собой тип вредоносного программного обеспечения, которое блокирует доступ к вашему компьютеру и требует выплаты вознаграждения. Некоторые версии программ-вымогателей утверждают, что оплата должна быть произведена, чтобы избежать наказания со стороны государственных органов, или что это единственный способ расшифровать зашифрованные данные. Программа-вымогатель может распространяться через вложения электронной почты, зараженное программное обеспечение и взломанные веб-сайты. Наиболее известными примерами программ-вымогателей являются WannaCry, CryptoLocker, Locky и FBI MoneyPak.

**Атака типа «отказ в обслуживании» — DoS** (от английского выражения «отказ в обслуживании») или DDoS (распределенный отказ в обслуживании) — это мошенническая попытка отключить или заблокировать ресурсы компьютера. Хотя средства и цели проведения этой атаки очень разнообразны, в целом эта атака представляет собой результат интенсивных усилий одного (или нескольких) людей по предотвращению эффективной работы веб-сайта или интернет-сервисов, временно или на неопределенный срок. Авторы этих атак обычно нацелены на сайты или службы, размещенные на серверах с высоким спросом, таких как банки, платежные шлюзы по кредитным картам и даже на целые серверы.

Традиционный метод атаки приводит к тому, что целевой компьютер (жертва) «насыщается» внешними запросами связи, так что он больше не может эффективно реагировать на законный интернет-трафик или даже становится недоступным. В общих чертах DoS-атаки осуществляются несколькими способами: • вызвать принудительную перезагрузку компьютера или нескольких компьютеров, • интенсивное потребление доступных ресурсов сервера, в результате чего он больше не может предоставлять услуги, • блокирование связи между пользователями с благими намерениями и компьютером-жертвой, так что он больше не может взаимодействовать должным образом.

Атаки типа «отказ в обслуживании» считаются нарушением политики

добросовестного использования Совета по архитектуре Интернета (IAB). Также подобные нападения зачастую представляют собой нарушение законодательства соответствующей страны.

## **Глава 5. Использование Интернета для взаимодействия с органами государственной власти**

Государственные органы относятся как к государственным услугам, так и к административной деятельности (налоги, сборы, регистрация бизнеса, социальное обеспечение, другие типы деклараций, разрешений и т. д.)

Органы государственной власти могут быть местными, региональными или национальными.

## **Раздел 6. Электронная коммерция (e-commerce)**

**Электронная коммерция (e-commerce)** — это продажа или покупка товаров или услуг, осуществляемая через компьютерную сеть с помощью определенных методов, предназначенных для получения или размещения заказов. Товары или услуги заказываются этими способами, но доставка или оплата товаров или услуг не обязательно должна производиться онлайн. При продаже товаров или услуг в электронной коммерции заказ размещается через веб-сайты, приложения или сообщения EDI, чтобы получать заказы с помощью специально разработанных методов. Интернет-продажи отличаются от продаж EDI.

**Интернет-продажи** охватывают заказы и бронирования, размещенные клиентами через:

- **веб-сайты или приложения:**
  - интернет-магазин (интернет-магазин)
  - веб-формы
  - экстранет (интернет-магазин или веб-формы)
  - бронирование (сервисные приложения)
  - приложения для мобильных устройств или компьютеров
- **веб-сайты или приложения для рынка электронной коммерции** (используются несколькими предприятиями для продажи товаров или услуг).

**EDI (Electronic Data Interchange/Электронный Обмен Данными)** относится к структурированной передаче данных или документов между организациями или предприятиями с помощью электронных средств.

**Электронная коммерция EDI.** Команды, инициированные сообщениями EDI. EDI — это инструмент электронного бизнеса для обмена различными типами деловых сообщений. EDI используется как общий термин для отправки или получения деловой информации в согласованном формате, подходящем для автоматической обработки (например, EDIFACT, XML и т. д.), без ручного ввода отдельного сообщения. «Электронная коммерция EDI» ограничивается сообщениями EDI, в которых размещается заказ.

**Заказы на продажу EDI** размещаются клиентами через сообщения EDI, что

означает:

- в согласованном или стандартном формате, пригодном для автоматической обработки;
- сообщение заказа EDI, созданное из бизнес-системы клиента;
- включая заказы, отправленные через поставщика услуг EDI;
- в том числе заказы, автоматически генерируемые системой;
- в том числе заказы, полученные непосредственно в системе ERP.

Пример EDI: EDIFACT, UBL, XML (например, UBL, Rosettanet)

**Продажа через Интернет и EDI** определяется способом размещения заказа:

- Интернет-продажи: заказчик размещает заказ на сайте или через приложение;
- Продажи EDI: сообщение заказа EDI создается из клиентской системы.

Заказы по электронной почте не считаются продажами через Интернет.

## **Раздел 7. Обмен информацией электронными средствами, анализ и обмен данными внутри предприятия.**

**ERP - Планирование Ресурсов Предприятия**

**Продукты планирования ресурсов предприятия (ERP)** относятся к одному или нескольким наборам программных приложений, которые объединяют и обрабатывают информацию для различных функций /отделов внутри предприятия. Продукты ERP объединяют информацию, относящуюся к планированию, закупкам, продажам, маркетингу, финансам и человеческим ресурсам.

ERP – системы обладают следующими характеристиками:

- разработаны для клиент-серверной среды (традиционной или сетевой);
- интегрируют большинство процессов компании;
- обрабатывают подавляющее большинство транзакций на уровне предприятия (организации);
- используют базы данных, в которых каждая информация хранится только один раз;
- обеспечивают доступ к данным в реальном времени.

**CRM-** система управления взаимоотношениями с клиентами.

**Процессы CRM (Customer Relationship Management/Управление Взаимоотношениями с Клиентами)** основаны на концепции, которая ставит клиента в центр бизнеса, на основе интенсивного использования продуктов ИКТ для сбора, интеграции, обработки и анализа информации о клиентах.

**Программное обеспечение бизнес-аналитики (BI)** — программное обеспечение BI получает доступ и анализирует данные (например, из хранилищ данных) из внутренних ИТ-систем и внешних источников и представляет аналитические результаты в отчетах, сводках, информационных панелях; графики, диаграммы и карты, предоставляющие пользователям подробную информацию для принятия решений и стратегического планирования.

**Программное обеспечение для планирования ресурсов предприятия (ERP)** — программное обеспечение, используемое для управления ресурсами путем обмена информацией между различными функциональными областями (например, бухгалтерским учетом, планированием, производством, маркетингом). Программное обеспечение ERP может быть готовым программным обеспечением, адаптированным к потребностям предприятия, или программным обеспечением, созданным самостоятельно.

**Программное обеспечение для управления взаимоотношениями с клиентами (CRM)** — программное обеспечение для управления информацией о клиентах (например, отношениями или транзакциями). CRM облегчает общение с клиентами и помогает отслеживать интересы клиентов, покупательские привычки.

**Веб-скрапинг** (*использование компьютерного программного обеспечения для извлечения данных с веб-сайтов*) — это процесс сбора конкретных общедоступных данных со многих различных веб-сайтов и их компиляции в единый формат, чтобы их можно было оценивать или использовать по-разному.

**Обмен данными в электронном виде с поставщиками или клиентами в цепочке поставок** - эти данные могут передаваться через веб-сайты или приложения, системы EDI, датчики слежения или датчики с передачей данных в реальном времени, сети или другие средства электронной передачи данных, за исключением электронной почты, которая не подходит для автоматической обработки или ручного набора. *Примеры передачи данных:* информация об уровне запасов, тенденциях поставок, ходе оказания услуг, прогнозы спроса, доступность продукта, требования клиентов, данные электронной коммерции, информация о производстве или обслуживании.

## Раздел 8. Специалисты и навыки в области ИКТ

Специалисты по ИКТ — это работающие/наемные работники, для которых деятельность в области ИКТ (например, разработка, эксплуатация или обслуживание систем или приложений ИКТ) является основными обязанностями.

**Найм и рекрутинг** — это два разных процесса в отделе кадров. Рекрутинг — это процесс поиска подходящих кандидатов на конкретную должность, а найм — это процесс предложения работы/трудоустройства выбранному кандидату.

Основное различие между рекрутингом и наймом заключается в том, что рекрутинг – это процесс поиска потенциальных кандидатов с необходимыми навыками и квалификацией для трудоустройства и поощрение их для подачи заявок на работу внутри организации, в то время как найм – это процесс предложения возможностей трудоустройства для выбранного сотрудника за договоренную плату. Рекрутинг – это первоначальный процесс привлечения новых сотрудников. Найм – это

заключительный процесс, который происходит после рекрутинга. Процесс рекрутинга и найма должен управляться опытным управленческим персоналом, имеющим достаточный опыт проведения такого процесса.

## Раздел 9. Искусственный интеллект (ИИ)

Искусственный интеллект — это системы, которые используют такие технологии, как анализ текста, компьютерное зрение, распознавание речи, генерация естественного языка, машинное обучение, глубокое обучение для сбора и/или использования данных для прогнозирования, рекомендаций или принятия решений с различными уровнями автономии. лучший курс действий для достижения конкретных целей.

Системы искусственного интеллекта могут быть исключительно программными, например:

- чат-боты и виртуальные бизнес-помощники, основанные на обработке естественного языка;
  - системы распознавания лиц на основе систем компьютерного зрения или распознавания речи;
  - программное обеспечение автоматического перевода;
  - анализ данных на основе машинного обучения и т.д.;
- или встроены в устройства, например:
- автономные роботы для автоматизации складских или сборочных работ;
  - автономные дроны для наблюдения за производством или перемещением/обработкой посылок и т. д.

### Технологии ИИ:

**Использования ИИ для маркетинга или продаж, например:**

- профиль клиента, оптимизация цен, персонализированные маркетинговые предложения, анализ рынка на основе машинного обучения и т. д.
- чат-боты на основе обработки естественного языка для поддержки клиентов, автономные боты для обработки заказов.

**Использование ИИ для производственных или сервисных процессов, например:**

- прогнозируемое обслуживание или на основе оптимизации процессов машинного обучения
- инструменты для классификации продукции или выявления дефектов продукции с использованием компьютерного наблюдения
- автономные дроны для задач наблюдения, безопасности или контроля производства, сборочных работ, выполняемых автономными роботами и т. д.

**Использование ИИ для организации процессов бизнес-администрирования или управления ими:**

- виртуальные помощники на основе машинного обучения и/или обработки естественного языка, к примеру, для составления документов.

- анализ данных или принятие стратегических решений на основе машинного обучения, например, оценка рисков на основе машинного обучения.
- автоматическое планирование или программирование на основе машинного обучения, управление персоналом на основе машинного обучения или обработки естественного языка, например, предварительный отбор кандидатов, профилирование сотрудников или анализ эффективности.

#### Использование ИИ в логистике:

- автономные роботы для комплектации и упаковки на складах для отправки, отслеживания, распределения или сортировки посылок.
- оптимизация маршрутов на основе машинного обучения.

#### Использование ИИ для обеспечения безопасности ИКТ:

- распознавание лиц на основе компьютерного зрения для аутентификации пользователей ИКТ.
- обнаружение и предотвращение кибератак на основе машинного обучения и т. д.

#### Использование ИИ для бухгалтерского учета, контроля или финансового управления:

- анализ данных, помогающий принимать финансовые решения с помощью машинного обучения
- обработка счетов с использованием машинного обучения или обработки естественного языка для бухгалтерских документов.

#### Использование ИИ для исследований и разработок (НИОКР) или инновационной деятельности (за исключением исследований по ИИ):

- анализ данных для проведения исследований, решения исследовательских задач, разработки нового или существенно улучшенного продукта и услуги на основе машинного обучения.

#### Раздел 10. Электронные счета

Счета-фактуры могут быть отправлены в бумажном или электронном формате.

**Электронное выставление счетов** — это процесс, который позволяет компаниям выставлять и получать счета в электронной форме, а не в бумажной. Он включает использование таких технологий, как системы электронного документооборота (EDM) и электронные подписи, чтобы сделать счета юридически действительными. Существует два типа электронных счетов-фактур:

- электронные счета-фактуры (e-invoice) стандартной структуры, которые могут обрабатываться в автоматическом режиме, **исключая передачу PDF-файлов**. Они могут передаваться напрямую между поставщиками и заказчиками, через операторов услуг или через электронную банковскую систему;
- счета-фактуры в электронном формате, которые не могут быть обработаны автоматически, **включая передачу файлов PDF**.

	Наименование секций в соответствии с Классификатором видов экономической деятельности Молдовы – 2 (КЭДМ-2)
A	Сельское, лесное и рыбное хозяйство
B	Добыча полезных ископаемых
C	Обрабатывающая промышленность
D	Производство и обеспечение электро- и теплоэнергией, газом, горячей водой; кондиционирование воздуха
E	Водоснабжение; очистка и обработка отходов, и восстановительные работы
F	Строительство
G	Оптовая и розничная торговля; техническое обслуживание и ремонт автотранспортных средств и мотоциклов
H	Транспорт и хранение
I	Деятельность по размещению и общественному питанию
J	Информационные услуги и связь
K	Финансовая деятельность и страхование
L	Операции с недвижимым имуществом
M	Профессиональная, научная и техническая деятельность
N	Административная деятельность и дополнительные услуги в данной области
O	Государственное управление и оборона; обязательное социальное страхование
P	Образование
Q	Здравоохранение и социальные услуги
R	Искусство, развлечения и отдых
S	Предоставление прочих видов услуг
T	Деятельность домашних хозяйств, нанимающих домашнюю прислугу и производящих товары и услуги для собственного потребления
U	Деятельность экстратерриториальных организаций и органов