



EVROPSKÁ UNIE  
Evropské strukturální a investiční fondy  
Operační program Výzkum, vývoj a vzdělávání



MINISTERSTVO ŠKOLSTVÍ,  
MLÁDEŽE A TĚLOVÝCHOVY

Název projektu	Rozvoj vzdělávání na Slezské univerzitě v Opavě
Registrační číslo projektu	CZ.02.2.69/0.0./0.0/16_015/0002400

Prezentace předmětu:  
**INFORMAČNÍ MANAGEMENT**

Vyučující:  
**Ing. Radim Dolák, Ph.D.**



**SLEZSKÁ  
UNIVERZITA**  
OBCHODNĚ PODNIKATELSKÁ  
FAKULTA V KARVINĚ

# INFORMAČNÍ MANAGEMENT

## 10. INFORMAČNÍ AUDIT, ISO NORMY



**SLEZSKÁ  
UNIVERZITA**  
OBCHODNĚ PODNIKATELSKÁ  
FAKULTA V KARVINĚ

**Ing. Radim Dolák, Ph.D.**

# Úvod

---

Každý podnik nebo organizace by měl mít dobrý přehled o svých procesech řízení informací, aby mohl získané informace dále efektivněji využívat. Pro tyto účely se standardně provádí informační audit dané společnosti.

Mezi nejznámější systémové nástroje řízení kvality patří normy ISO řady 9000, v nichž je možné nalézt i současnou univerzální definici jakosti (kvality).



# Cíle přednášky

---

- ✓ **Definovat pojem informační audit**
- ✓ **Uvést klíčové části a oblasti, které jsou sledovány v rámci informačního auditu**
- ✓ **Uvést nejčastěji používané ISO normy**



# IS a procesně orientované strategické koncepce

---



**SLEZSKÁ  
UNIVERZITA**  
OBCHODNĚ PODNIKATELSKÁ  
FAKULTA V KARVINĚ

Podle Sodomky a Klčové (2010) lze procesně orientované strategické koncepce charakterizovat jako dílčí podnikové strategie, které na bázi propojení IS/CTS a podnikových procesů umožňují efektivně plnit strategické cíle organizace.

Lze definovat tyto tři dílčí koncepce:

- ERP koncepce
  - CRM koncepce
  - SCM koncepce
-

# IS a procesně orientované strategické koncepce

---



**SLEZSKÁ  
UNIVERZITA**  
OBCHODNĚ PODNIKATELSKÁ  
FAKULTA V KARVINĚ

**ERP koncepce - je založena na úzké provázanosti informačního systému, řízení interních procesů, jejichž plným vlastníkem je organizace, a řízení externích procesů, jejichž spoluvlastníky jsou zákazníci a dodavatelé společnosti.**

**ERP koncepce je prakticky realizována prostřednictvím ERP systému, popř. podnikových aplikací, které jako integrovaný celek primárně slouží k řízení interních procesů.**

---

# IS a procesně orientované strategické koncepce

---



**SLEZSKÁ  
UNIVERZITA**  
OBCHODNĚ PODNIKATELSKÁ  
FAKULTA V KARVINĚ

**CRM koncepce - je založena na úzké provázanosti IS, řízení externích procesů, jejichž spoluvlastníkem jsou zákazníci společnosti.**

**Prakticky je realizována prostřednictvím CRM systému, popř. podnikových aplikací, které jako integrovaný celek primárně slouží k řízení kontaktů, marketingových, obchodních a servisních procesů.**

---

# IS a procesně orientované strategické koncepce

---



**SLEZSKÁ  
UNIVERZITA**  
OBCHODNĚ PODNIKATELSKÁ  
FAKULTA V KARVINĚ

**SCM koncepce - je založena na úzké provázanosti informačního systému a řízení externích procesů, jejichž spoluvlastníkem jsou dodavatelé, popř. odběratelé společnosti.**

**Tato koncepce je realizována prakticky prostřednictvím SCM systému, popř. podnikových aplikací, které jako integrovaný celek primárně slouží k řízení procesů dodavatelského řetězce či procesů umožňujících efektivní začlenění organizace do dodavatelského řetězce jako jeho součásti.**

---



# Informační audit

---



**SLEZSKÁ  
UNIVERZITA**  
OBCHODNĚ PODNIKATELSKÁ  
FAKULTA V KARVINĚ

Každý podnik nebo organizace by měl mít dobrý přehled o svých procesech řízení informací, aby mohl získané informace dále efektivněji využívat. Pro tyto účely se standardně provádí informační audit dané společnosti.

Podle P.W.I SECURITY lze uvést následující definice informačního auditu: „Informační audit je mezioborová informační disciplína, především z oblasti informační vědy, informačního a znalostního managementu. Užívá se jako aplikace teoretických základů informačního managementu v praxi.“

Pro zpracování, třídění a pořádání informací je pro firmu ovšem důležitý především Informační audit systému.

---

# Informační audit

---



**SLEZSKÁ  
UNIVERZITA**  
OBCHODNĚ PODNIKATELSKÁ  
FAKULTA V KARVINĚ

Podle P.W.I SECURITY lze uvést následující definice informačního auditu systému:

1. Analýza informačního systému, jejímž cílem je posoudit, zda je systém ve shodě se stanovenými požadavky (uživatelskými, legislativními, kvalitativními, bezpečnostními, normalizačními apod.).

Audit provádí nezávislá autorizovaná osoba nebo instituce, která nemá přímou odpovědnost za funkce prověřovaného systému.

2. Záznam událostí a činností vykonaných uživatelem nebo jeho jménem, důležitých z hlediska bezpečnosti informačního systému (tzv. bezpečnostní audit). Spolu s identifikací a autentizací slouží k určení zodpovědnosti při vyšetřování bezpečnostních incidentů.

---

# Informační audit

---



**SLEZSKÁ  
UNIVERZITA**  
OBCHODNĚ PODNIKATELSKÁ  
FAKULTA V KARVINĚ

Audit informačního systému je příležitostí pro prověření technického stavu dílčích oblastí informačního systému a kvality systémové integrace v podniku. Podle Bezoušky (2003) jsou mezi klíčové oblasti, které jsou v rámci auditu sledovány, řazeny zejména:

- informační služby využívané jednotlivými útvary podniku, interní SLA a metriky těchto služeb,
  - organizační otázky spojené s informačním systémem (přístup vedení podniku
  - k IS, zastoupení oddělení informatiky ve vedoucích orgánech podniku, platforma pro řízení požadavků IS, atd.),
  - strategie podniku, obchodní a rozvojové plány a jejich dopad na požadavky na informační systém,
  - krizové řízení podniku, backup a disaster plannig/recovery,
-

- ❑ existující outsourcingové vztahy, situace vztahů k současným dodavatelům,
  - ❑ systém kontroly výskytu chyb, náklady na chyby, pojištění proti ztrátám, penalizace třetích stran,
  - ❑ mechanismy hodnotící podmínky IS a soulad s požadavky práva, hodnocení IS v rámci auditu, interní kontrola a audity informačního systému,
  - ❑ změnové řízení v klíčových procesech podporovaných informačním systémem.
-

# Informační audit

---



**SLEZSKÁ  
UNIVERZITA**  
OBCHODNĚ PODNIKATELSKÁ  
FAKULTA V KARVINĚ

V rámci závěrečné auditní zprávy jsou pak jednotlivé technologické celky i informace z manažerské roviny sestaveny zpět, aby vytvořily celkový obraz informačního systému z pohledu jeho provozních a rozvojových potřeb a možností.

Podle Alexandera (2016) výstupy auditu ve formě auditní zprávy je třeba zpracovat takovou formou, aby byla srozumitelná pro určeného příjemce.

V řadě případů je auditní zpráva vyhotovena v několika verzích – stručná souhrnná zpráva pro vrcholový management organizace a podrobná, technicky specializovaná zpráva pro odpovědné pracovníky útvaru IT.

---

**Obvyklá struktura výstupů auditu bezpečnosti IS zahrnuje:**

- popis zjištěného stavu,
  - základní bezpečnostní posouzení systému,
  - popis zjištěných nedostatků v oblasti dokumentace,
  - popis zjištěných zranitelností a bezpečnostních nedostatků IS,
  - identifikace kritických míst,
  - návrh protiopatření, včetně doporučení postupu realizace.
-

Jak uvádí Alexander (2016), tak by měl také identifikovat zranitelnost IS a hrozby, které vyplývají z nedostatečného nastavení bezpečnostních opatření. Úkolem auditu je upozornit na zjištěné zranitelnosti, aby bylo možno pomocí následných bezpečnostních opatření tyto hrozby a zranitelnosti eliminovat nebo zmírnit na míru akceptovatelnou pro danou organizaci.

Tato opatření jsou klasifikována jako:

- Preventivní
  - Redukční
  - Detekční
  - Represivní
  - Nápravná
-

# Informační audit

---



**SLEZSKÁ  
UNIVERZITA**  
OBCHODNĚ PODNIKATELSKÁ  
FAKULTA V KARVINĚ

- Preventivní – slouží k prevenci výskytu bezpečnostních incidentů.**
  - Redukční – opatření, která mohou být přijata v předstihu tak, aby se minimalizovaly případné škody, které mohou nastat.**
  - Detekční – pokud dojde k bezpečnostnímu incidentu, je důležité odhalit tuto skutečnost co nejdříve – detekovat.**
  - Represivní – opatření proti pokračování nebo opakování bezpečnostního incidentu.**
  - Nápravná – opatření sloužící k rychlé nápravě vzniklé škody.**
-



# Integrovaný systém řízení pomocí ISO norem

---



**SLEZSKÁ  
UNIVERZITA**  
OBCHODNĚ PODNIKATELSKÁ  
FAKULTA V KARVINĚ

Podle Doucka (2010) patří mezi nejznámější systémové nástroje řízení kvality normy ISO řady 9000, v nichž je možné nalézt i současnou univerzální obecnou definici jakosti (kvality).

Podle Úřadu pro technickou normalizaci, metrologii a státní zkušebnictví jsou ISO normy mezinárodní, celosvětově platné normy vydávané Mezinárodní organizací pro standardizaci. Systémy řízení kvality tvoří specifickou skupinu standardů. Požadavky ISO norem jsou univerzální, lze je využít organizacemi bez ohledu na jejich typ, velikost a sektor působnosti. Většina norem je koncipována tak, aby umožňovala integraci s dalšími systémy řízení.

Technické normy jsou dokumentované dohody, které pro všeobecné a opakované použití poskytují pravidla, směrnice, pokyny nebo charakteristiky činností nebo jejich výsledků, které zajišťují, aby materiály, výrobky, postupy a služby vyhovovaly danému účelu.

---

# Integrovaný systém řízení pomocí ISO norem

---



**SLEZSKÁ  
UNIVERZITA**  
OBCHODNĚ PODNIKATELSKÁ  
FAKULTA V KARVINĚ

Mezinárodní normy řady ISO 9000 vypracovala technická komise Mezinárodní organizace pro normalizaci ISO/TC 176 Quality management and quality assurance (Management kvality a prokazování kvality). Výše uvedené normy byly schváleny Evropským výborem pro normalizaci (CEN) jako normy EN ISO bez jakýchkoliv modifikací.

Význam zkratk často používaných v technické normalizaci

ČSN = Česká technická norma označuje se šestimístným číslem (třídícím znakem) a názvem, např.: ČSN 80 0001 Textilie Třídění a základní názvy.

Kromě norem, které jsou vyhlášeny jako harmonizované, jsou české technické normy nezávazné, závaznými se stávají až v případě, kdy je jejich použití smluvně dohodnuto mezi zainteresovanými organizacemi. Totéž platí i pro čs. normy, které zavádějí normy evropské a mezinárodní

---

# Integrovaný systém řízení pomocí ISO norem

---



SLEZSKÁ  
UNIVERZITA  
OBCHODNĚ PODNIKATELSKÁ  
FAKULTA V KARVINĚ

ČSN ISO = Česká technická norma, která zavádí do soustavy českých norem mezinárodní normu ISO, označuje se číslem normy ISO, třídícím znakem české technické normy a názvem, např.: ČSN ISO 1144 (80 0050) Textilie – Jednotný systém pro označování délkové hmotnosti (systém Tex). Zavedení mezinárodních standardů do národních norem členských států je dobrovolné

ČSN EN = Česká technická norma, která zavádí do soustavy českých norem evropskou normu. Označuje se číslem evropské normy, třídícím znakem české technické normy a názvem, např. ČSN EN 12751 (80 0070) Textilie – odběr vzorků vláken, nití a plošných textilií ke zkouškám. Evropské normy se přebírají do ČSN ve většině případů překladem, tyto ČSN EN se proto v žádných ustanoveních neliší od originální evropské normy. Zavedení evropských norem do norem národních je pro členy CEN povinné.

---

# Integrovaný systém řízení pomocí ISO norem

---



**SLEZSKÁ  
UNIVERZITA**  
OBCHODNĚ PODNIKATELSKÁ  
FAKULTA V KARVINĚ

**ČSN EN ISO = Česká technická norma, která zavádí do soustavy českých norem evropskou normu identickou s mezinárodní normou ISO. Označuje se číslem evropské normy (identickým s číslem normy ISO), třídícím znakem české technické normy a názvem, např. ČSN EN ISO 105-A01 (80 0120) Textilie – Zkoušky stálobarevnosti – Část A01: Všeobecné principy zkoušení.**

**Nejvýznamnějším zástupcem v oblasti řízení kvality je standard ISO 9001, který specifikuje požadavky na systémy managementu kvality (QMS) organizace. Aktuální verze ISO 9001 vyšla v září 2015, česká verze normy ISO 9001 je platná od března 2016.**

---

# Integrovaný systém řízení pomocí ISO norem

---



**SLEZSKÁ  
UNIVERZITA**  
OBCHODNĚ PODNIKATELSKÁ  
FAKULTA V KARVINĚ

Podle Institutu pro testování a certifikaci jsou hlavní přínosy certifikace podle normy ISO 9001 následující:

- stabilizace dosahované kvalitativní úrovně v sortimentu výrobků a služeb,
  - navyšovat tržby díky efektivně nastaveným procesům,
  - zvýšení důvěryhodnosti firmy v očích zákazníků a ostatních obchodních partnerů,
  - možnost získat nové zákazníky díky poskytování vysoce kvalitní produkce,
  - zavedení pořádku a pravidel do všech aktivit uvnitř firmy,
  - možnost následné zpětné kontroly plnění stanovených pravidel,
  - uplatňováním preventivních opatření.
-

# Integrovaný systém řízení pomocí ISO norem

---

Kromě zmíněné normy ISO 9001 existují i jiné normy, využitelné pro další oblasti fungování organizace (Oblast zvyšování kvality a výkonnosti ISO 9004:2010; Řízení bezpečnosti informací, informačních technologií, bezpečnostní techniky: ČSN ISO/IEC 27001:2014; Řízení BOZP: ČSN OHSAS 18001:2008; Environmentální řízení ČSN EN ISO 14001:2016; Řízení rizik: ČSN EN ISO 31000:2010 a další).



# Integrovaný systém řízení pomocí ISO norem

---



## Koho se týkají normy ISO 9000?

- organizací, které se snaží získat výhody uplatňováním systému managementu kvality
  - organizací, které se snaží získat důvěru, že jejich dodavatelé požadavky na produkty splní,
  - uživatelů produktů,
  - všech, kteří mají zájem na vzájemném pochopení terminologie používané v managementu kvality (např. dodavatelé, zákazníci, kompetentní orgány),
  - všech osob, jak interních, tak externích vůči organizaci, které posuzují systém managementu kvality nebo provádějí jeho audit z hlediska shody s požadavky ISO 9001 (např. auditoři, kompetentní orgány, certifikační/registrační orgány),
-

# Integrovaný systém řízení pomocí ISO norem

---

- všech osob, jak interních, tak externích vůči organizaci, které poskytují poradenství nebo školení/výcvik týkající se systému managementu kvality, který je vhodný pro tuto organizaci,
- zpracovatelů souvisících norem.





# Integrovaný systém řízení pomocí ISO norem

---



**SLEZSKÁ  
UNIVERZITA**  
OBCHODNĚ PODNIKATELSKÁ  
FAKULTA V KÁROVINĚ

V dnešní společnosti jsou technické normy kvalifikovaná doporučení, nikoli povinná nařízení. Jejich používání je dobrovolné, avšak všestranně výhodné.

K čemu technické normy slouží?

- jsou nezbytnou podmínkou pro volný oběh zboží a služeb zejména v EU,
  - slouží jako referenční úroveň pro poměření/zhodnocení kvality výrobku nebo služby,
  - stanovují kritéria bezpečnosti,
  - podporují vyrovnaný vztah (soulad) mezi kvalitou a náklady,
  - jsou často závazné v obchodních smlouvách mezi dodavatelem a odběratelem,
  - mohou být povinně vyžadovány u veřejných zakázek,
-

# Integrovaný systém řízení pomocí ISO norem

---



**SLEZSKÁ  
UNIVERZITA**  
OBCHODNĚ PODNIKATELSKÁ  
FAKULTA V KARVINĚ

- jsou efektivním nástrojem konkurenčního boje v hospodářské soutěži,
  - chrání životní prostředí a dbají na ochranu zdraví,
  - umožňují vzájemnou podporu/vzájemný soulad životního prostředí a konkurenceschopnosti,
  - chrání jak spotřebitele, tak i výrobce,
  - zajišťují efektivní výrobu,
  - zajišťují provázanost mezi výrobky a službami,
  - umožňují přijímat vyspělá technická řešení bez ohledu na rozdílnou technickou úroveň účastníků trhu,
  - reflektují výsledky vývoje a výzkumu,
  - jednotné evropské a mezinárodní technické normy jsou jednou z nezbytných podmínek pro volný oběh zboží a služeb
-

**DĚKUJI ZA POZORNOST**