



Αρ. Φακ.: 5.27.06.31

ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ
1444 ΛΕΥΚΩΣΙΑ

ΑΚΡΩΣ ΕΜΠΙΣΤΕΥΤΙΚΟ

**ΕΡΕΥΝΑ ΧΡΗΣΗΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΩΝ
ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ ΚΑΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ ΚΑΙ
ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΥ ΕΜΠΟΡΙΟΥ ΣΤΙΣ
ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ 2009**

ΓΙΑ ΕΠΙΣΗΜΗ ΧΡΗΣΗ ΜΟΝΟ	
A/A	<input type="text"/>
Νομική Μορφή	<input type="text"/>
Μέγεθος Επιχείρησης	<input type="text"/>
NACE Rev1.1	<input type="text"/>
NACE Rev2	<input type="text"/>

ΓΕΝΙΚΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ:

1. Σκοπός της έρευνας είναι η συλλογή στοιχείων για τη χρήση τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών, τη χρήση του διαδικτύου και το ηλεκτρονικό εμπόριο στις επιχειρήσεις με στόχο την υποβοήθηση εφαρμογής προγραμμάτων πολιτικής από το δημόσιο και τον ιδιωτικό τομέα.
2. Οι πληροφορίες θα πρέπει να δοθούν από τον **υπεύθυνο σε θέματα πληροφορικής της επιχείρησης**. Όσον αφορά στα γενικά στοιχεία της επιχείρησης (Μέρος Χ), αυτά θα πρέπει να δοθούν είτε από το Γενικό Διευθυντή, είτε από το Λογιστή, είτε από οποιονδήποτε άλλο αρμόδιο.
3. Εξουσιοδοτημένος υπάλληλος της Στατιστικής Υπηρεσίας θα επικοινωνήσει τηλεφωνικά με τον υπεύθυνο σε θέματα πληροφορικής της επιχείρησης, για διευθέτηση συνάντησης με σκοπό τη συμπλήρωση του ερωτηματολογίου.
4. Στο πίσω μέρος του ερωτηματολογίου υπάρχουν διαθέσιμες επεξηγήσεις των όρων που χρησιμοποιούνται.
5. Η περίοδος αναφοράς για τα στοιχεία είναι ο **Ιανουάριος 2009**, εκτός εάν η ερώτηση αναφέρεται σε συγκεκριμένη περίοδο.
6. Η συλλογή των στοιχείων διεξάγεται με βάση τον περί Στατιστικής Νόμο, 15(Ι)/2000. Η Στατιστική Υπηρεσία υποχρεούται σύμφωνα με τον περί Στατιστικής Νόμο να τηρήσει τα στοιχεία τα οποία θα δηλώσετε ως **ΑΚΡΩΣ ΕΜΠΙΣΤΕΥΤΙΚΑ**. Οι απαντήσεις σας θα χρησιμοποιηθούν αποκλειστικά και μόνο για σκοπούς Στατιστικής.

Γ. Χρ. Γεωργίου
Διευθυντής
Στατιστικής Υπηρεσίας

7 Ιανουαρίου, 2009

ΜΕΡΟΣ Α: Χρήση Υπολογιστών και Δικτύων Υπολογιστών																		
A1. Χρησιμοποίησε η επιχείρησή σας ηλεκτρονικούς υπολογιστές, τον Ιανουάριο του 2009;	Ναι <input type="checkbox"/>	Όχι <input type="checkbox"/> → Πήγαινε στο X1																
A2. Παρακαλώ να απαντηθεί το (α) ή το (β) α) Πόσοι εργαζόμενοι χρησιμοποίησαν ηλεκτρονικούς υπολογιστές τουλάχιστον μια φορά την εβδομάδα, τον Ιανουάριο του 2009; ή β) Τι ποσοστό των εργαζομένων χρησιμοποίησε ηλεκτρονικούς υπολογιστές τουλάχιστον μια φορά την εβδομάδα, τον Ιανουάριο του 2009;	<table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="border: 1px solid black; width: 25px; height: 20px;"></td> <td style="border: 1px solid black; width: 25px; height: 20px;"></td> <td style="border: 1px solid black; width: 25px; height: 20px;"></td> <td style="border: 1px solid black; width: 25px; height: 20px;"></td> </tr> <tr> <td colspan="4" style="text-align: center;"> </td> </tr> <tr> <td style="border: 1px solid black; width: 25px; height: 20px;"></td> <td style="border: 1px solid black; width: 25px; height: 20px;"></td> <td style="border: 1px solid black; width: 25px; height: 20px;"></td> <td style="border: 1px solid black; width: 25px; height: 20px;"></td> </tr> <tr> <td colspan="3"></td> <td style="text-align: right;">%</td> </tr> </table>																	%
			%															
A3. Χρησιμοποίησε η επιχείρησή σας εσωτερικό δίκτυο υπολογιστών ⁽¹⁾ (π.χ. τοπικό δίκτυο (LAN)), τον Ιανουάριο του 2009;	Ναι <input type="checkbox"/>	Όχι <input type="checkbox"/> → Πήγαινε στο A5																
A4. Χρησιμοποίησε η επιχείρησή σας ασύρματη πρόσβαση ⁽²⁾ στο εσωτερικό δίκτυο υπολογιστών (π.χ. ασύρματο τοπικό δίκτυο (wireless LAN)), τον Ιανουάριο του 2009;	Ναι <input type="checkbox"/>	Όχι <input type="checkbox"/>																
A5. Διέθετε η επιχείρησή σας ενδοδίκτυο ⁽³⁾ (Intranet), τον Ιανουάριο του 2009;	Ναι <input type="checkbox"/>	Όχι <input type="checkbox"/>																
A6. Διέθετε η επιχείρησή σας εξωδίκτυο ⁽⁴⁾ (extranet) (ιστότοπο ή προέκταση του ενδοδικτύου με περιορισμένη πρόσβαση σε συνεργάτες της επιχείρησης), τον Ιανουάριο του 2009;	Ναι <input type="checkbox"/>	Όχι <input type="checkbox"/>																
A7. Είχε η επιχείρησή σας σε λειτουργία, λειτουργικά συστήματα ελεύθερης χρήσης ή ανοικτού κώδικα ⁽⁵⁾ (Third party free / Open Source), όπως Linux (δηλ. με τον πηγαίο κώδικα τους διαθέσιμο, χωρίς κανένα κόστος πνευματικών δικαιωμάτων, και τη δυνατότητα τροποποίησης ή/και διανομής τους), τον Ιανουάριο του 2009;	Ναι <input type="checkbox"/>	Όχι <input type="checkbox"/>																

ΜΕΡΟΣ Β: Πρόσβαση και Χρήση του Διαδικτύου⁽⁶⁾ (απαντούν οι επιχειρήσεις που χρησιμοποιούν Ηλεκτρονικούς Υπολογιστές)																		
B1. Είχε η επιχείρησή σας πρόσβαση στο Διαδίκτυο, τον Ιανουάριο του 2009;	Ναι <input type="checkbox"/>	Όχι <input type="checkbox"/> → Πήγαινε στο Γ1																
B2. Παρακαλώ να απαντηθεί το (α) ή το (β) α) Πόσοι εργαζόμενοι χρησιμοποίησαν ηλεκτρονικούς υπολογιστές με σύνδεση στο Διαδίκτυο, τουλάχιστον μια φορά την εβδομάδα, τον Ιανουάριο του 2009; ή β) Τι ποσοστό των εργαζομένων χρησιμοποίησε ηλεκτρονικούς υπολογιστές με σύνδεση στο Διαδίκτυο, τουλάχιστον μια φορά την εβδομάδα, τον Ιανουάριο του 2009;	<table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="border: 1px solid black; width: 25px; height: 20px;"></td> <td style="border: 1px solid black; width: 25px; height: 20px;"></td> <td style="border: 1px solid black; width: 25px; height: 20px;"></td> <td style="border: 1px solid black; width: 25px; height: 20px;"></td> </tr> <tr> <td colspan="4" style="text-align: center;"> </td> </tr> <tr> <td style="border: 1px solid black; width: 25px; height: 20px;"></td> <td style="border: 1px solid black; width: 25px; height: 20px;"></td> <td style="border: 1px solid black; width: 25px; height: 20px;"></td> <td style="border: 1px solid black; width: 25px; height: 20px;"></td> </tr> <tr> <td colspan="3"></td> <td style="text-align: right;">%</td> </tr> </table>																	%
			%															

B3. Ποιός από τους πιο κάτω τρόπους εξωτερικής σύνδεσης με το Διαδίκτυο είχε η επιχείρησή σας, τον Ιανουάριο του 2009;		Ναι	Όχι
α) Παραδοσιακό Modem ⁽⁷⁾ (πρόσβαση dial-up σε κανονική τηλεφωνική γραμμή) ή ISDN ⁽⁸⁾		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
β) DSL ⁽⁹⁾ (xDSL ⁽¹⁰⁾ , ADSL, SDSL κ.λπ.)		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
γ) Άλλη σταθερή σύνδεση (π.χ. καλωδιακή, leased line (π.χ. E1 ή E3 σε επίπεδο 1 και ATM σε επίπεδο 2), Frame Relay, Metro-Ethernet, PLC – Powerline communication κ.λπ., σταθερές ασύρματες συνδέσεις)		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
δ) Σύνδεση με κινητό τηλέφωνο (π.χ. αναλογικό κινητό τηλέφωνο, GSM, GPRS, UMTS, EDGE, CDMA2000 1xEVDO)		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
B4. Χρησιμοποίησε η επιχείρησή σας το Διαδίκτυο για τους ακόλουθους λόγους, τον Ιανουάριο του 2009; (ως χρήστης υπηρεσιών Διαδικτύου)		Ναι	Όχι
α) Τραπεζικές και χρηματοοικονομικές υπηρεσίες		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
β) Επιμόρφωση και εκπαίδευση		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
B5. Χρησιμοποίησε η επιχείρησή σας το Διαδίκτυο για εξυπηρέτησή της από τις δημόσιες αρχές (συμπεριλαμβάνεται ο ευρύτερος Δημόσιος Τομέας και οι Τοπικές Αρχές), κατά τη διάρκεια του 2008;		Ναι <input type="checkbox"/>	Όχι <input type="checkbox"/> → Πήγαψε στο B7
B6. Με ποιους από τους παρακάτω τρόπους εξυπηρετήθηκε η επιχείρησή σας μέσω Διαδικτύου από τις δημόσιες αρχές, κατά τη διάρκεια του 2008;		Ναι	Όχι
α) Για εξασφάλιση πληροφοριών		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
β) Για λήψη εντύπων σε ηλεκτρονική μορφή (π.χ. φορολογική δήλωση)		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
γ) Για επιστροφή συμπληρωμένων εντύπων (π.χ. παροχή στατιστικών στοιχείων σε δημόσιες υπηρεσίες)		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Εάν Ναι στο γ) γ1) Σε ποιές υπηρεσίες;			
δ) Διαχείριση διοικητικής υπόθεσης (π.χ. δήλωση, εγγραφή, αίτημα για έγκριση) αποκλειστικά με ηλεκτρονική μορφή χωρίς την ανάγκη για πρόσθετη γραφική εργασία (συμπεριλαμβανομένης και της πληρωμής όπου είναι απαραίτητο)		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Εάν Ναι στο δ) δ1) Σε ποιές υπηρεσίες;			
ε) Υποβολή προσφοράς σε ηλεκτρονικό σύστημα προσφορών (e-procurement) (εξαιρούνται τα e-mail ⁽¹¹⁾)		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Εάν Ναι στο ε) ε1) Σε ποιές υπηρεσίες;			
B7. Διέθετε η επιχείρησή σας Ιστότοπο⁽¹²⁾/Αρχική σελίδα (Website/Home Page), τον Ιανουάριο του 2009;		Ναι <input type="checkbox"/>	Όχι <input type="checkbox"/> → Πήγαψε στο B9
Εάν ναι, δώστε την διεύθυνση του ιστότοπου:			

B8. Ποιες από τις παρακάτω υπηρεσίες/εξυπηρετήσεις παρέιχε ο ιστότοπος (website) της επιχείρησής σας, τον Ιανουάριο του 2009;	Ναι	Όχι
α) Δήλωση εμπιστευτικότητας, σφραγίδες ή πιστοποιητικά που σχετίζονται με την ασφάλεια του ιστότοπου	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
β) Καταλόγους προϊόντων και τιμοκαταλόγους	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
γ) Δυνατότητα στους επισκέπτες να προσαρμόσουν στις ανάγκες τους ή να σχεδιάσουν προϊόντα	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
δ) Παραγγελία ή κράτηση online (π.χ. καλάθι αγορών (shopping cart))	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ε) Επιγραμμική ανίχνευση παραγγελίας (online order tracking)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
στ) Εξατομικευμένο περιεχόμενο στον ιστότοπο για τακτικούς / επαναλαμβανόμενους επισκέπτες	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ζ) Διαφήμιση κενών θέσεων εργασίας ή επιγραμμική (online) αίτηση για εργοδότηση	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
B9. Χρησιμοποίησε η επιχείρησή σας, ψηφιακή υπογραφή⁽¹³⁾ (digital signature) σε οποιοδήποτε μήνυμα που έστειλε, δηλ. χρησιμοποιώντας μεθόδους κρυπτογράφησης που βεβαιώνουν την αυθεντικότητα και την ακεραιότητα του μηνύματος (συνδεδεμένη μοναδικά με τον υπογράφο, ώστε οποιαδήποτε μετέπειτα αλλαγή στο μήνυμα να είναι ανιχνεύσιμη), τον Ιανουάριο του 2009;	Ναι <input type="checkbox"/>	Όχι <input type="checkbox"/>

ΜΕΡΟΣ Γ: Αυτοματοποιημένη Ανταλλαγή Δεδομένων (ADE) (απαντούν οι επιχειρήσεις που χρησιμοποιούν Ηλεκτρονικούς Υπολογιστές)		
<p>Με τον όρο Αυτοματοποιημένη Ανταλλαγή Δεδομένων (Automated Data Exchange (ADE)) μεταξύ συστημάτων ΤΠΕ εννοούμε:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ανταλλαγή μηνυμάτων (π.χ. παραγγελίες, τιμολόγια, συναλλαγές ή περιγραφή αγαθών) - μέσω του Διαδικτύου ή άλλων δικτύων - με συμφωνηθέντα πρότυπα που επιτρέπουν την αυτόματη επεξεργασία τους (π.χ. XML, EDIFACT κ.λπ.) - εξαιρούνται τα δακτυλογραφημένα μηνύματα 		
G1. Χρησιμοποίησε η επιχείρησή σας Αυτοματοποιημένη Ανταλλαγή Δεδομένων με συστήματα ΤΠΕ εκτός της επιχείρησης, όπως εξηγείται πιο πάνω, τον Ιανουάριο του 2009;	Ναι <input type="checkbox"/>	Όχι <input type="checkbox"/> → Πήγαινε στο Δ1
G2. Για ποιους από τους ακόλουθους σκοπούς χρησιμοποιήθηκε η Αυτοματοποιημένη Ανταλλαγή Δεδομένων από την επιχείρησή σας;	Ναι	Όχι
α) Αποστολή παραγγελιών στους προμηθευτές	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
β) Λήψη τιμολογίων σε ηλεκτρονική μορφή (e-invoices ⁽¹⁴⁾)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
γ) Αποδοχή παραγγελιών από πελάτες	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
δ) Αποστολή τιμολογίων σε ηλεκτρονική μορφή (e-invoices ⁽¹⁴⁾)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ε) Αποστολή ή λήψη πληροφοριών για προϊόντα (π.χ. καταλόγους, τιμοκαταλόγους)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
στ) Αποστολή ή λήψη εγγράφων για μεταφορές (π.χ. σημειώσεις αποστολής φορτίων)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

ΜΕΡΟΣ Δ: Ηλεκτρονική διανομή πληροφοριών για τη Διαχείριση Εφοδιαστικής Αλυσίδας
(απαντούν οι επιχειρήσεις που χρησιμοποιούν Ηλεκτρονικούς Υπολογιστές)

Ηλεκτρονική διανομή πληροφοριών για τη Διαχείριση της Εφοδιαστικής Αλυσίδας σημαίνει:

- ανταλλαγή όλων των τύπων πληροφοριών με προμηθευτές ή/και πελάτες για συντονισμό της διαθεσιμότητας και της παράδοσης προϊόντων ή υπηρεσιών στον τελικό καταναλωτή
- συμπεριλαμβάνει πληροφορίες για προβλέψεις της ζήτησης, τους καταλόγους, την παραγωγή, τη διανομή ή την ανάπτυξη προϊόντων
- γίνεται μέσω δικτύων υπολογιστών, όχι μόνο του Διαδικτύου αλλά και άλλων συνδέσεων, μεταξύ υπολογιστών των διαφόρων επιχειρήσεων
- μπορεί να είναι από εσάς προς τους προμηθευτές/πελάτες σας ή το αντίθετο

Αυτές οι πληροφορίες μπορούν να ανταλλαχθούν μέσω των ιστότοπων ή μέσω της αυτοματοποιημένης ανταλλαγής δεδομένων (βλ. ορισμό στο Μέρος Γ), αλλά εξαιρούνται τα δακτυλογραφημένα e-mail⁽¹¹⁾

<p>Δ1. Είχε η επιχειρησή σας, τακτική ανταλλαγή πληροφοριών σε ηλεκτρονική μορφή (με προμηθευτές ή πελάτες της) σχετικά με τη διαχείριση της αλυσίδας εφοδιασμού, τον Ιανουάριο του 2009;</p>	<p>Ναι <input type="checkbox"/></p>	<p>Όχι <input type="checkbox"/> → Πήγαψε στο E1</p>
<p>Δ2. Ποιες από τις ακόλουθες πληροφορίες ανταλλάσσονταν ηλεκτρονικά με τους <u>προμηθευτές</u> σας σε τακτική βάση, τον Ιανουάριο του 2009;</p>	<p>Ναι</p>	<p>Όχι</p>
<p>α) Επίπεδο αποθεμάτων, προγραμματισμός παραγωγής ή εκτιμήσεις για τη μελλοντική ζήτηση</p>	<p><input type="checkbox"/></p>	<p><input type="checkbox"/></p>
<p>β) Πρόοδος των παραδόσεων (δηλ. διανομή των πρώτων υλών ή των ολοκληρωμένων προϊόντων)</p>	<p><input type="checkbox"/></p>	<p><input type="checkbox"/></p>
<p>Δ3. Ποιες από τις ακόλουθες πληροφορίες ανταλλάσσονταν ηλεκτρονικά με τους <u>πελάτες</u> σας σε τακτική βάση, τον Ιανουάριο του 2009;</p>	<p>Ναι</p>	<p>Όχι</p>
<p>α) Επίπεδο αποθεμάτων, προγραμματισμός παραγωγής ή εκτιμήσεις για τη μελλοντική ζήτηση</p>	<p><input type="checkbox"/></p>	<p><input type="checkbox"/></p>
<p>β) Πρόοδος των παραδόσεων (δηλ. διανομή των πρώτων υλών ή των ολοκληρωμένων προϊόντων)</p>	<p><input type="checkbox"/></p>	<p><input type="checkbox"/></p>
<p>Δ4. Χρησιμοποιήθηκαν οι ακόλουθες μέθοδοι για την ηλεκτρονική ανταλλαγή αυτών των πληροφοριών, τον Ιανουάριο του 2009;</p>	<p>Ναι</p>	<p>Όχι</p>
<p>α) Ιστότοποι (της επιχειρησής σας, των συνεργατών σας ή διαδικτυακές πύλες (web portals))</p>	<p><input type="checkbox"/></p>	<p><input type="checkbox"/></p>
<p>β) Αυτοματοποιημένη Ανταλλαγή Δεδομένων (ADE) (XML, EDIFACT, κ.λπ.)</p>	<p><input type="checkbox"/></p>	<p><input type="checkbox"/></p>

ΜΕΡΟΣ Ε: Αυτόματη ανταλλαγή πληροφοριών εντός της επιχείρησης

(απαντούν οι επιχειρήσεις που χρησιμοποιούν Ηλεκτρονικούς Υπολογιστές)

Η διανομή των πληροφοριών ηλεκτρονικά και αυτόματα μεταξύ των διαφορετικών λειτουργιών της επιχείρησης σημαίνει οποιοδήποτε από τα εξής:

- Χρήση μιας μόνο εφαρμογής λογισμικού για υποστήριξη των διαφορετικών λειτουργιών της επιχείρησης.
- Σύνδεση στοιχείων μεταξύ των εφαρμογών λογισμικού που υποστηρίζουν τις διαφορετικές λειτουργίες της επιχείρησης
- Χρήση μιας κοινής βάσης δεδομένων ή αποθήκης πληροφοριών (data warehouse) όπου είναι δυνατή η πρόσβαση από τις εφαρμογές λογισμικού που υποστηρίζουν τις διαφορετικές λειτουργίες της επιχείρησης
- Αυτοματοποιημένη Ανταλλαγή Δεδομένων μεταξύ των διαφορετικών συστημάτων λογισμικού (βλ. ορισμό στο Μέρος Γ)

E1. Τον Ιανουάριο του 2009, όταν η επιχείρησή σας <u>έλαβε</u> παραγγελίες (είτε ηλεκτρονικά, είτε όχι), οι σχετικές με τις παραγγελίες πληροφορίες μοιράστηκαν ηλεκτρονικά και αυτόματα με το λογισμικό που χρησιμοποιείται για τις ακόλουθες λειτουργίες;	Ναι	Όχι	
α) Τη διαχείριση των αποθεμάτων σας	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
β) Των λογιστικών σας	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
γ) Τη διαχείριση της παραγωγής ή των υπηρεσιών σας	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
δ) Τη διαχείριση διανομής	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
E2. Τον Ιανουάριο του 2009, όταν η επιχείρησή σας <u>απέστειλε</u> παραγγελίες (είτε ηλεκτρονικά, είτε όχι), οι σχετικές με τις παραγγελίες πληροφορίες μοιράστηκαν ηλεκτρονικά και αυτόματα με το λογισμικό που χρησιμοποιείται για τις ακόλουθες λειτουργίες;	Ναι	Όχι	
α) Τη διαχείριση των αποθεμάτων σας	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
β) Των λογιστικών σας	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
E3. Είχε η επιχείρησή σας σε λειτουργία, σύστημα διαχείρισης επιχειρησιακών πόρων⁽¹⁵⁾ (Enterprise Resource Planning - ERP) για να μοιράζεται πληροφορίες για τις πωλήσεις και/ή τις αγορές με άλλες εσωτερικές λειτουργίες της επιχείρησης (π.χ. χρηματοδότηση, προγραμματισμός, μάρκετινγκ, κ.λπ.), τον Ιανουάριο του 2009;	Ναι	Όχι	Δεν γνωρίζω
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
E4. Είχε η επιχείρησή σας σε λειτουργία, οποιαδήποτε εφαρμογή λογισμικού CRM⁽¹⁶⁾ (Customer Relationship Management) για τη διαχείριση των πληροφοριών για τους πελάτες, τον Ιανουάριο του 2009, που να επιτρέπει:	Ναι	Όχι	
α) Συλλογή και αποθήκευση πληροφοριών για τους πελάτες, καθώς και διάθεση των πληροφοριών αυτών για άλλους σκοπούς της επιχείρησης	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
β) Ανάλυση των πληροφοριών για τους πελάτες για σκοπούς μάρκετινγκ (τιμολόγηση, προώθηση πωλήσεων, επιλογή δικτύων διανομής κ.λπ.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

ΜΕΡΟΣ ΣΤ: Ηλεκτρονικό Εμπόριο (e-Commerce⁽¹⁷⁾)

(απαντούν οι επιχειρήσεις που χρησιμοποιούν Ηλεκτρονικούς Υπολογιστές)

Με τον όρο ηλεκτρονικό εμπόριο εννοούμε:

- τις παραγγελίες, όπου μια παραγγελία είναι μια δέσμευση για αγορά αγαθών ή υπηρεσιών, μέσω δικτύων υπολογιστών, όχι μόνο του Διαδικτύου αλλά και άλλων συνδέσεων μεταξύ υπολογιστών διαφορετικών επιχειρήσεων, όπου η πληρωμή και η παράδοση δεν είναι απαραίτητο να έχουν γίνει μέσω δικτύου υπολογιστών
- το ηλεκτρονικό εμπόριο μπορεί να γίνει μέσω ιστοσελίδων ή μέσω αυτοματοποιημένης ανταλλαγής δεδομένων μεταξύ επιχειρήσεων, αλλά αποκλείει τα δακτυλογραφημένα e-mail⁽¹¹⁾
- πωλήσεις μέσω ιστοσελίδας⁽¹⁸⁾, δηλαδή παραγγελίες που γίνονται σε online καταστήμα ή μέσω εντύπων στο Διαδίκτυο ή στο extranet

Παραγγελίες μέσω δικτύων υπολογιστών (Πωλήσεις)

Στ1. Έχει δεχθεί η επιχείρησή σας παραγγελίες για προϊόντα ή υπηρεσίες μέσω δικτύων υπολογιστών, κατά τη διάρκεια του 2008; (εξαιρούνται τα δακτυλογραφημένα e-mail)	Ναι <input type="checkbox"/>	Όχι <input type="checkbox"/> →Πήγαινε στο Στ8
Στ2. Παρακαλώ δηλώστε το ποσοστό στο συνολικό τζίρο που αντιπροσώπευαν τα έσοδα από τις παραγγελίες που έχετε λάβει με τους ακόλουθους τρόπους, το 2008.		
α) μέσω ιστότοπου (website)	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> %	
β1) μέσω αυτοματοποιημένης ανταλλαγής δεδομένων (ADE) μέσω Διαδικτύου	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> %	
β2) μέσω αυτοματοποιημένης ανταλλαγής δεδομένων (ADE) μέσω άλλων δικτύων υπολογιστών	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> %	
Στ3. Παρακαλώ δηλώστε για το 2008 (να συμπληρωθεί το (α) ή το (β))		
α) Τα έσοδα από παραγγελίες που έχετε δεχθεί ηλεκτρονικά (σε νομισματικούς όρους, εκτός Φ.Π.Α.)	€ <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	
Αν δεν μπορείτε να ορίσετε την αξία αυτή		
β) Μία εκτίμηση του ποσοστού των εσόδων από παραγγελίες που έχετε δεχθεί ηλεκτρονικά ως προς τον συνολικό τζίρο.	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> %	
Στ4. Παρακαλώ δηλώστε την ποσοστιαία κατανομή όλων των πωλήσεων που έγιναν ηλεκτρονικά, κατά τη διάρκεια του 2008, ανά προορισμό: (εκτίμηση ως ποσοστό νομισματικών όρων)		
α) Κύπρος	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> %	
β) Άλλες χώρες της ΕΕ	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> %	
γ) Λοιπές χώρες	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> %	
ΣΥΝΟΛΟ	<input type="text"/> 1 <input type="text"/> 0 <input type="text"/> 0 %	

Στ5. Ποιοι από τους πιο κάτω τρόπους πληρωμής γίνονταν δεκτοί από την επιχείρησή σας για πωλήσεις μέσω ιστοσελίδας, τον Ιανουάριο του 2009;	Ναι	Όχι
α) Επιγραμμική πληρωμή ⁽¹⁹⁾ (online payment), δηλ. πληρωμή που ολοκληρώνεται κατά τη διεξαγωγή της παραγγελίας (π.χ. με πιστωτικές ή χρεωστικές κάρτες, με απευθείας τραπεζική εντολή, μέσω λογαριασμών τρίτων)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
β) Απογραμμική πληρωμή (offline payment), δηλ. η διαδικασία της πληρωμής δεν περιλαμβάνεται στη διεξαγωγή της παραγγελίας (π.χ. μετρητά κατά την παράδοση, μεταφορά χρημάτων μέσω τράπεζας, πληρωμή με επιταγή και άλλες πληρωμές εκτός δικτύου)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Στ6. Χρησιμοποίησε η επιχείρησή σας πρωτόκολλα κρυπτογράφησης δεδομένων, όπως SSL⁽²⁰⁾ και TLS⁽²⁰⁾, για την αποδοχή παραγγελιών μέσω Διαδικτύου, τον Ιανουάριο του 2009;	Ναι <input type="checkbox"/>	Όχι <input type="checkbox"/>
Επιδράσεις και εμπόδια στις ηλεκτρονικές πωλήσεις		
Στ7. Η υιοθέτηση των ηλεκτρονικών πωλήσεων από την επιχείρησή σας, είχε ευνοϊκές επιδράσεις σύμφωνα με τις πιο κάτω κατηγορίες;	Ναι	Όχι
α) Πρόσβαση σε νέες αγορές, με ενδεχόμενη αύξηση των πωλήσεων	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
β) Μειωμένο κόστος αγοραπωλησίας	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
γ) Αύξηση των εσόδων της επιχείρησης	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
δ) Άλλες	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Στ8. Παρακαλώ δηλώστε εάν τα πιο κάτω προβλήματα ή εμπόδια στις ηλεκτρονικές πωλήσεις είναι σημαντικά για την επιχείρησή σας:	Ναι (εμπόδιο)	Όχι (όχι εμπόδιο)
α) Τα προϊόντα /υπηρεσίες της επιχείρησής σας δεν είναι κατάλληλα για ηλεκτρονικό εμπόριο	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
β) Οι πελάτες δεν επιθυμούν να αγοράζουν μέσω ηλεκτρονικού εμπορίου	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
γ) Ανησυχίες για θέματα ασφαλείας (σχετικές με πληρωμές ή συναλλαγές)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
δ) Προβλήματα σχετικά με τη μεταφορά (αποστολή και παράδοση αγαθών και υπηρεσιών)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ε) Αβεβαιότητα όσον αφορά στο νομικό πλαίσιο	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
στ) Τεχνικά ζητήματα για την εφαρμογή του ηλεκτρονικού εμπορίου	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ζ) Ανάγκη αναδιοργάνωσης των διαδικασιών της επιχείρησης για το ηλεκτρονικό εμπόριο	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
η) Αρνητικές εμπειρίες με ηλεκτρονικές πωλήσεις στο παρελθόν	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
θ) Προβλήματα γλώσσας στο διεθνές ηλεκτρονικό εμπόριο	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Παραγγελίες μέσω δικτύων υπολογιστών (Αγορές)												
Στ9. Παράγγειλε η επιχείρησή σας προϊόντα / υπηρεσίες μέσω δικτύων υπολογιστών, κατά τη διάρκεια του 2008; (εξαιρούνται τα δακτυλογραφημένα e-mail)	Ναι <input type="checkbox"/>	Όχι <input type="checkbox"/> → Πήγαινε στο Ζ1										
Στ10. Παρακαλώ δηλώστε για το 2008 (να συμπληρωθεί ένα από τα α, β, γ)												
α) Το ποσοστό των παραγγελιών που έχετε στείλει ηλεκτρονικά ως ποσοστό των συνολικών αγορών (σε νομισματικούς όρους, εκτός Φ.Π.Α.)	Λιγότερο από 1% <input type="checkbox"/> 1% ή περισσότερο και λιγότερο από 5% <input type="checkbox"/> 5% ή περισσότερο και λιγότερο από 10% <input type="checkbox"/> 10% ή περισσότερο και λιγότερο από 25% <input type="checkbox"/> 25% ή περισσότερο και λιγότερο από 50% <input type="checkbox"/> 50% ή περισσότερο και λιγότερο από 75% <input type="checkbox"/> 75% ή περισσότερο <input type="checkbox"/>											
ή												
β) Τη συνολική αξία των παραγγελιών που έχετε στείλει (σε νομισματικούς όρους, εκτός Φ.Π.Α.) Αν δεν μπορείτε να ορίσετε την αξία αυτή,	€ <table border="1" style="display: inline-table; vertical-align: middle;"> <tr> <td style="width: 20px; height: 20px;"></td> <td style="width: 20px; height: 20px;"></td> <td style="width: 20px; height: 20px;"></td> <td style="width: 20px; height: 20px;"></td> <td style="width: 20px; height: 20px;"></td> <td style="width: 20px; height: 20px;"></td> <td style="width: 20px; height: 20px;"></td> <td style="width: 20px; height: 20px;"></td> <td style="width: 20px; height: 20px;"></td> <td style="width: 20px; height: 20px;"></td> </tr> </table>											
γ) Μια εκτίμηση του ποσοστού των παραγγελιών που έχετε στείλει ηλεκτρονικά ως ποσοστό των συνολικών αγορών.	<table border="1" style="display: inline-table; vertical-align: middle;"> <tr> <td style="width: 20px; height: 20px;"></td> <td style="width: 20px; height: 20px;"></td> <td style="width: 20px; height: 20px;"></td> <td style="width: 20px; height: 20px;"></td> </tr> </table> %											
Στ11. Κατά τη διάρκεια του 2008, η επιχείρησή σας έστειλε τακτικά παραγγελίες μέσω δικτύων υπολογιστών σε προμηθευτές που βρίσκονται στις ακόλουθες γεωγραφικές περιοχές;												
	Ναι	Όχι										
α) Κύπρος	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>										
β) Άλλες χώρες της ΕΕ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>										
γ) Λοιπές χώρες	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>										

ΜΕΡΟΣ Ζ: Χρήση Τεχνολογιών Ταυτοποίησης μέσω Ραδιοσυχνότητων⁽²¹⁾ (Radio Frequency Identification (RFID) technologies)

(απαντούν οι επιχειρήσεις που χρησιμοποιούν Ηλεκτρονικούς Υπολογιστές)

Με τον όρο **Τεχνολογίες Ταυτοποίησης μέσω Ραδιοσυχνότητων (RFID)** εννοούμε: μία μέθοδο αυτόματης ταυτοποίησης για αποθήκευση και ανάκτηση απομακρυσμένων στοιχείων χρησιμοποιώντας ετικέτες ή αναμεταδότες RFID.

Μία ετικέτα RFID είναι μία συσκευή που μπορεί να εφαρμοστεί ή να ενσωματωθεί σε ένα προϊόν ή σε ένα αντικείμενο και να μεταφέρει δεδομένα μέσω ραδιοσυχνότητων.

Z1. Χρησιμοποίησε η επιχείρησή σας όργανα ταυτοποίησης μέσω ραδιοσυχνότητων, τον Ιανουάριο του 2009;	Ναι <input type="checkbox"/>	Όχι <input type="checkbox"/> → Πήγαψε στο X1
Z2. Για ποιους σκοπούς χρησιμοποίησε η επιχείρησή σας ταυτοποίηση μέσω ραδιοσυχνότητων, τον Ιανουάριο του 2009;	Ναι	Όχι
α) Ταυτοποίηση προϊόντων (π.χ. για πρόληψη παραχαράξεων, έλεγχο κλοπών)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
β) Επιμέλεια και έλεγχο της βιομηχανικής παραγωγής	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
γ) Παρακολούθηση εφοδιαστικής αλυσίδας και απογραφή αποθεμάτων	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
δ) Διαχείριση πληροφοριών λειτουργίας και συντήρησης και διαχείριση περιουσιακών στοιχείων	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ε) Εντολές πληρωμών (π.χ. διόδια, μεταφορά επιβατών)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
στ) Αναγνώριση προσώπου ή έλεγχος πρόσβασης	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

ΜΕΡΟΣ Χ: Γενικά στοιχεία της επιχείρησης

X1. Κόρια δραστηριότητα της επιχείρησης κατά τη διάρκεια του 2008 (περιγραφή)										
X2. Μέσος αριθμός απασχολομένων κατά τη διάρκεια του 2008	<table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <tr> <td style="width: 20px; height: 20px;"></td> <td style="width: 20px; height: 20px;"></td> <td style="width: 20px; height: 20px;"></td> <td style="width: 20px; height: 20px;"></td> </tr> </table>										
X3. Συνολική αξία παραγγελιών αγαθών και αγοράς υπηρεσιών (χωρίς Φ.Π.Α.) για το 2008	€ <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <tr> <td style="width: 20px; height: 20px;"></td> <td style="width: 20px; height: 20px;"></td> <td style="width: 20px; height: 20px;"></td> <td style="width: 20px; height: 20px;"></td> <td style="width: 20px; height: 20px;"></td> <td style="width: 20px; height: 20px;"></td> <td style="width: 20px; height: 20px;"></td> <td style="width: 20px; height: 20px;"></td> <td style="width: 20px; height: 20px;"></td> <td style="width: 20px; height: 20px;"></td> </tr> </table>										
X4. Συνολικός τζίρος (χωρίς Φ.Π.Α.) για το 2008	€ <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <tr> <td style="width: 20px; height: 20px;"></td> <td style="width: 20px; height: 20px;"></td> <td style="width: 20px; height: 20px;"></td> <td style="width: 20px; height: 20px;"></td> <td style="width: 20px; height: 20px;"></td> <td style="width: 20px; height: 20px;"></td> <td style="width: 20px; height: 20px;"></td> <td style="width: 20px; height: 20px;"></td> <td style="width: 20px; height: 20px;"></td> <td style="width: 20px; height: 20px;"></td> </tr> </table>										

ΜΕΡΟΣ Η: Γενικές Πληροφορίες**H1. Αν υπάρχουν οποιαδήποτε σχόλια για την έρευνα, παρακαλώ συμπληρώστε πιο κάτω:**

.....
.....
.....
.....

H2. Όνομα του προσώπου που παρείχε τις πληροφορίες:

Θέση στην επιχείρηση:

Τηλέφωνο:

Τηλεομοιότυπο:

E-mail:

H3. Όνομα του προσώπου που συμπλήρωσε το ερωτηματολόγιο:

Χρόνος συμπλήρωσης του ερωτηματολογίου:

Υπογραφή:

Ημερομηνία:

ΝΑ ΣΥΜΠΛΗΡΩΘΕΙ ΑΠΟ ΤΟΝ ΑΠΟΓΡΑΦΕΑ:**H4. Συμπλήρωση του ερωτηματολογίου:**α) Το ερωτηματολόγιο συμπληρώθηκε..... β) Η επιχείρηση έκλεισε..... γ) Η επιχείρηση δεν εντοπίζεται..... δ) Άρνηση..... ε) Η επιχείρηση ήταν κλειστή στη διάρκεια συλλογής των στοιχείων..... στ) Συγχωνεύτηκε..... ζ) Άλλοι λόγοι μη συμπλήρωσης

Παρακαλώ δηλώστε:

.....
.....
.....

ΓΙΑ ΕΠΙΣΗΜΗ ΧΡΗΣΗ ΜΟΝΟ**H5. Όνομα του προσώπου που έλεγξε το ερωτηματολόγιο:**

ΕΠΕΞΗΓΗΣΕΙΣ

- (1) **Εσωτερικό δίκτυο υπολογιστών (Internal computer network)** Ένα εσωτερικό δίκτυο υπολογιστών είναι ομάδα που αποτελείται από τουλάχιστον δύο υπολογιστές που συνδέονται μεταξύ τους με τηλεπικοινωνιακό σύστημα με σκοπό την επικοινωνία και τη διανομή των πόρων εντός μιας επιχείρησης. Χαρακτηριστικά, συνδέει τους προσωπικούς υπολογιστές, τους τερματικούς σταθμούς, τους εκτυπωτές, τους κεντρικούς υπολογιστές, και άλλες συσκευές. Χρησιμοποιείται συνήθως για την εσωτερική ανταλλαγή αρχείων μεταξύ των συνδεδεμένων χρηστών, για επικοινωνία εντός της επιχείρησης (εσωτερικό ηλεκτρονικό ταχυδρομείο, internal web based interface κ.λπ.), κοινή πρόσβαση σε συσκευές (εκτυπωτές κ.λπ.) και άλλες εφαρμογές (βάσεις δεδομένων) ή για τις κοινές επιχειρησιακές διαδικασίες.
- Τοπικό δίκτυο LAN (Local Area Network)** - Δίκτυο επικοινωνίας μεταξύ υπολογιστών που περιορίζονται εντός ενός κτιρίου ή σε κλειστό κτιριακό συγκρότημα, επιτρέποντας στους χρήστες να ανταλλάσσουν στοιχεία, να μοιράζονται κοινό εκτυπωτή ή να χειρίζονται κοινό υπολογιστή, κ.λπ.
- (2) **Ασύρματη πρόσβαση (Wireless access)** Η χρήση ασύρματων τεχνολογιών όπως οι ραδιοσυχνότητες, οι υπέρυθρες ακτίνες, τα μικροκύματα, ή άλλοι τύποι ηλεκτρομαγνητικών ή ακουστικών κυμάτων, για πρόσβαση σε συσκευές χρηστών (όπως οι υπολογιστές, οι εκτυπωτές, κ.λπ.) και σε γραμμή LAN εντός των εγκαταστάσεων της επιχείρησης. Περιλαμβάνει κυρίως το Wi-Fi και τις τεχνολογίες Bluetooth.
- (3) **Ενδοδίκτυο (Intranet)** Εσωτερικό δίκτυο επικοινωνιών που χρησιμοποιεί πρωτόκολλο Διαδικτύου επιτρέποντας επικοινωνίες εντός του οργανισμού /επιχείρησης.
- (4) **Εξωδίκτυο (Extranet)** Ένα κλειστό δίκτυο που χρησιμοποιεί πρωτόκολλα Διαδικτύου με το οποίο μια επιχείρηση μπορεί να μοιραστεί με ασφάλεια τις επιχειρηματικές πληροφορίες με τους προμηθευτές, τους πωλητές, τους πελάτες ή άλλους επιχειρησιακούς συνεργάτες. Μπορεί να λάβει τη μορφή μιας ασφαλούς επέκτασης του ενδοδικτύου (Intranet) που επιτρέπει σε εξωτερικούς χρήστες για να έχουν πρόσβαση σε κάποια μέρη του ενδοδικτύου της επιχείρησης. Μπορεί επίσης να είναι ένα ιδιωτικό μέρος του επιχειρηματικού ιστότοπου (website), όπου οι επιχειρησιακοί συνεργάτες μπορούν να μπουν αφού κάνουν login.
- (5) **Ελεύθερης Χρήσης / Ανοικτού Κώδικα (Free / Open Source)** Το λειτουργικό σύστημα ανοικτού κώδικα (open source) αναφέρεται σε λειτουργικά συστήματα με άδεια ανοικτού κώδικα (open source license). Μια άδεια ανοικτού κώδικα είναι μια άδεια πνευματικών δικαιωμάτων για το λογισμικό υπολογιστών που καθιστά τον πηγαίο κώδικα (source code) διαθέσιμο υπό όρους που επιτρέπουν την τροποποίηση και την ανακατανομή του χωρίς πληρωμή. Τέτοιες άδειες μπορούν να έχουν πρόσθετους περιορισμούς, όπως μια απαίτηση να συντηρηθεί το όνομα των συντακτών και η δήλωση πνευματικών δικαιωμάτων μέσα στον κώδικα.
- Σχετικός με τον ορισμό του λογισμικού ανοικτού κώδικα είναι ο ορισμός του λογισμικού ελεύθερης χρήσης (free software), από το Free Software Foundation, το οποίο προσπαθεί να συλλάβει τι πρέπει να διαθέτει μια άδεια λογισμικού για να ονομάζεται free-libre. Στην πράξη, οι άδειες που ικανοποιούν τον ορισμό του ανοικτού κώδικα, σχεδόν πάντα ικανοποιούν τον ορισμό λογισμικού ελεύθερης χρήσης. Όλες οι άδειες που ικανοποιούν τον ορισμό λογισμικού ελεύθερης χρήσης από το 2005 ικανοποιούν και τον ορισμό του λειτουργικού συστήματος ανοικτού κώδικα.
- (6) **Διαδίκτυο (Internet)** Σχετίζεται με δίκτυα που βασίζονται στο πρωτόκολλο διαδικτύου: www, Extranet μέσω Διαδικτύου, EDI μέσω Διαδικτύου, κινητά τηλέφωνα που χρησιμοποιούν Διαδίκτυο.
- (7) **Modem** Συσκευή που μετατρέπει τα εξερχόμενα ψηφιακά σήματα από έναν υπολογιστή ή άλλη ψηφιακή συσκευή σε αναλογικά σήματα για συμβατική καλωδιακή τηλεφωνική γραμμή και μετατρέπει το εισερχόμενο αναλογικό σήμα σε ψηφιακό.

- (8) **ISDN** Ψηφιακό Δίκτυο Ενοποιημένων Υπηρεσιών (Integrated Services Digital Network).
- (9) **Ψηφιακή Συνδρομητική Γραμμή - DSL** Τεχνολογία παροχής ευρυζωνικών υπηρεσιών σε ψηλές ταχύτητες με την αξιοποίηση του χάλκινου δικτύου.
- (10) **xDSL** Ψηφιακή συνδρομητική γραμμή. Οι τεχνολογίες DSL έχουν σχεδιασθεί για να αυξηθεί η χωρητικότητα των συνηθισμένων χάλκινων τηλεφωνικών γραμμών. Περιλαμβάνει IDSL, HDSL, SDSL, ADSL, RADSL, VDSL, DSL-Lite.
- (11) **Ηλεκτρονικό ταχυδρομείο (E-mail)** Ηλεκτρονική μετάδοση μηνυμάτων, περιλαμβανομένων κειμένου και συνημμένων αρχείων, από έναν υπολογιστή σε έναν άλλο που βρίσκεται εντός ή εκτός του οργανισμού / επιχείρησης. Περιλαμβάνει ηλεκτρονικό ταχυδρομείο μέσω Διαδικτύου ή άλλων δικτύων.
- (12) **Ιστότοπος (Web site)** Τοποθεσία στο Διαδίκτυο (World Wide Web) προσδιορισμένη με διεύθυνση δικτύου. Μία συλλογή αρχείων δικτύου πάνω σε συγκεκριμένο θέμα που περιλαμβάνει ένα αρχικό αρχείο που λέγεται αρχική σελίδα (home page). Η πληροφορία έχει κωδικοποιηθεί με ειδικές γλώσσες (Hypertext mark-up language (HTML), XML, Java) και διαβάζεται με έναν Web browser, όπως ο Navigator της Netscape ή ο Internet Explorer της Microsoft.
- (12) **Ψηφιακή Υπογραφή (e-Signature)** Ηλεκτρονικές πληροφορίες που επισυνάπτονται ή συνδέονται με ένα μήνυμα. Χρησιμοποιείται ως νομικό αντίτιμο-ισοδύναμο μιας γραπτής υπογραφής. Η ηλεκτρονική υπογραφή χρησιμοποιείται συχνά είτε ως μια υπογραφή που αποδίδεται σε ένα κείμενο μέσω ενός ή περισσότερων ηλεκτρονικών μέσων, είτε ως κρυπτογραφικό μέσο για να προσδώσει χαρακτηριστικά ακεραιότητας σε ένα έγγραφο. Η ψηφιακή υπογραφή αναφέρεται συνήθως σε μια κρυπτογραφική υπογραφή, είτε σε ένα έγγραφο, είτε σε μια δομή δεδομένων χαμηλότερου επιπέδου. Και η ψηφιακή και η ηλεκτρονική υπογραφή για να θεωρούνται υπογραφή, πρέπει να έχουν νομική αξία, διαφορετικά είναι απλά ένα κομμάτι της επικοινωνίας. Κάποιες ιστοσελίδες και λογισμικό EULAs υποστηρίζουν ότι οι διάφορες ηλεκτρονικές ενέργειες είναι νομικά δεσμευτικές υπογραφές, και έτσι αποτελούν περιπτώσεις ηλεκτρονικής υπογραφής. Παραδείγματος χάριν, μια ιστοσελίδα μπορεί να αναγγέλλει ότι, με πρόσβαση σε αυτή, έχετε συμφωνήσει με ένα ορισμένο σύνολο όρων και διατάξεων. Το νομικό καθεστώς τέτοιων αξιώσεων είναι αβέβαιο. Μια ηλεκτρονική υπογραφή, μπορεί επίσης να είναι ψηφιακή υπογραφή εάν χρησιμοποιεί κρυπτογραφικές μεθόδους για να βεβαιώσει την ακεραιότητα και την αυθεντικότητα μηνυμάτων. Χάρη στη χρήση μηχανισμών ακεραιότητας μηνυμάτων, οποιεσδήποτε αλλαγές σε ένα ψηφιακά υπογεγραμμένο έγγραφο είναι εύκολα ανιχνεύσιμες. Έτσι στην περίπτωση αλλαγών μετά την αποστολή η συνημμένη υπογραφή δεν μπορεί να θεωρηθεί έγκυρη. Είναι σημαντικό να καταλάβει κανείς ότι οι κρυπτογραφικές υπογραφές είναι κάτι περισσότερο από μια τεχνική ελέγχου αθροίσματος μνήμης αλγορίθμων, ή ακόμα από ένα αλγόριθμο ανίχνευσης και διόρθωσης λάθους αξιοπιστίας, όπως ο Reed-Solomon. Τα πιο πάνω, δεν μπορούν να προσφέρουν καμία διαβεβαίωση ότι το κείμενο δεν έχει αλλάξει, αφού μπορούν να αναπαραχθούν από ένα πλαστογράφο. Επιπλέον, κανένα πρωτόκολλο ακεραιότητας μηνυμάτων δεν περιλαμβάνει διορθώσεις λαθών, αφού έτσι θα καταστρεφόταν το χαρακτηριστικό της ανίχνευσης αλλαγών. Δημοφιλή πρότυπα ηλεκτρονικών υπογραφών είναι τα πρότυπα OpenPGP, που υποστηρίζονται από PGP και GnuPG, και κάποια πρότυπα S/MIME (διαθέσιμα σε Microsoft Outlook). Όλα τα υπάρχοντα κρυπτογραφικά ψηφιακά σχέδια υπογραφών απαιτούν ο παραλήπτης να έχει έναν τρόπο να λάβει το κλειδί κώδικα κρυπτογράφησης του αποστολέα και να βεβαιωθεί ότι το κλειδί και ο αποστολέας συμφωνούν, καθώς επίσης να αποστείλει μηνύματα με μέτρα ακεραιότητας (επίσης ψηφιακές υπογραφές) ώστε η αξία του κλειδιού να μην μπορεί να αλλάξει λαθραία. Η ύπαρξη ασφαλούς καναλιού επικοινωνίας δεν απαιτείται.

Ένα ψηφιακά υπογεγραμμένο κείμενο μπορεί επίσης να κρυπτογραφηθεί για προστασία κατά τη διάρκεια της μετάδοσης, αλλά αυτό δεν απαιτείται όταν χρησιμοποιηθεί κατάλληλα η ψηφιακή υπογραφή. Καθοδηγούσα αιτία είναι οι απαιτήσεις εμπιστευτικότητας.

- (14) Ψηφιακό Τιμολόγιο (e-Invoice)** Τιμολόγιο όπου όλα τα στοιχεία είναι σε ψηφιακή μορφή και μπορεί να υποβληθεί σε επεξεργασία αυτόματα. Το ψηφιακό τιμολόγιο, μπορεί να μεταφερθεί αυτόματα από το σύστημα της εταιρείας που το έχει εκδώσει στα λογιστικά ή άλλα συστήματά της παραλήπτριας εταιρείας.
Η μετάδοση μπορεί να γίνει με XML, EDI ή άλλη παρόμοια μορφή.
- (15) ERP** Το σύστημα διαχείρισης επιχειρησιακών πόρων ERP (Enterprise Resource Planning) αποτελείται από ένα σύνολο εφαρμογών λογισμικού που ενσωματώνουν πληροφορίες και διαδικασίες από τις διάφορες λειτουργίες της επιχείρησης. Χαρακτηριστικά, το ERP ενσωματώνει τον προγραμματισμό, τις προμήθειες, τις πωλήσεις, το μάρκετινγκ, τις σχέσεις με τους πελάτες, τις χρηματοδοτήσεις και το ανθρώπινο δυναμικό.
Το λογισμικό ERP μπορεί να είναι προσαρμοσμένο στις απαιτήσεις συγκεκριμένης επιχείρησης ή ένα λογισμικό πακέτο για ευρεία χρήση από διάφορες επιχειρήσεις. Και το δεύτερο βέβαια είναι φτιαγμένο με τέτοιο τρόπο ώστε να επιτρέπει στις επιχειρήσεις να το προσαρμόσουν σε συγκεκριμένες δραστηριότητες τους εφαρμόζοντας μόνο μερικές από τις δυνατότητες του.
Τα συστήματα ERP έχουν συνήθως τα ακόλουθα χαρακτηριστικά:
1. σχεδιάζονται για περιβάλλον κεντρικών υπολογιστών πελατών (client server environment) (παραδοσιακό ή βασισμένο στο διαδίκτυο)
 2. μπορούν να ενσωματώσουν την πλειοψηφία των διαδικασιών μιας επιχείρησης
 3. επεξεργάζονται μια μεγάλη πλειοψηφία των συναλλαγών μιας επιχείρησης
 4. χρησιμοποιούν μια βάση δεδομένων για όλη την επιχείρηση που αποθηκεύει κάθε στοιχείο μόνο μιά φορά
 5. επιτρέπουν την πρόσβαση σε στοιχεία σε πραγματικό χρόνο.
- (16) CRM** Το CRM (Customer Relationship Management) είναι μια διοικητική μεθοδολογία που τοποθετεί τον πελάτη στο κέντρο της επιχειρησιακής δραστηριότητας. Βασίζεται σε εντατική χρήση των τεχνολογιών πληροφορικής για να συλλέξει, να ενσωματώσει, να επεξεργαστεί και να αναλύσει πληροφορίες σχετικές με τους πελάτες.
Κάποιος μπορεί να διακρίνει δύο τύπους CRM :
1. Λειτουργικό (Operational) CRM – Ενσωμάτωση διαδικασιών τμημάτων της επιχείρησης που έρχονται σε επαφή με τον πελάτη.
 2. Αναλυτικό (Analytical) CRM - Ανάλυση, μέσω data mining, των διαθέσιμων στην επιχείρηση πληροφοριών για τους πελάτες της. Στόχος είναι η σε βάθος συλλογή γνώσεων για τον πελάτη ώστε να μπορούν να απαντηθούν οι ανάγκες του.
- (17) Ηλεκτρονικό εμπόριο (e-commerce)** Συναλλαγές που διενεργούνται μέσω δικτύων που βασίζονται στο πρωτόκολλο Διαδικτύου ή μέσω άλλων δικτύων. Τα αγαθά και οι υπηρεσίες παραγγέλλονται μέσω αυτών των δικτύων, αλλά η πληρωμή και η τελική παράδοση του αγαθού / υπηρεσίας μπορεί να γίνει μέσω του δικτύου ή εκτός αυτού. Παραγγελίες που λαμβάνονται μέσω τηλεφώνου, τηλεμοιοτύπου και δακτυλογραφημένων ηλεκτρονικών μηνυμάτων δεν θεωρούνται ηλεκτρονικό εμπόριο.
- (18) Πωλήσεις μέσω ιστοσελίδας** Ως μέρος του ηλεκτρονικού εμπορίου, οι πωλήσεις μέσω ιστοσελίδας είναι οι παραγγελίες που γίνονται online ή αποστέλλονται με ηλεκτρονική φόρμα στο διαδίκτυο. Συμπεριλαμβάνονται και οι πωλήσεις στο Extranet που ακολουθούν τα ίδια κριτήρια.

- (19) **Επιγραμμική πληρωμή**
Η επιγραμμική (online) πληρωμή είναι μία ολοκληρωμένη (ενσωματωμένη) συναλλαγή παραγγελίας - πληρωμής.
- (20) **SSL/TLS (Πρωτόκολλα κρυπτογράφησης δεδομένων)**
Το SSL (Secure Sockets Layer) και το TLS (Transport Layer Security) είναι πρωτόκολλα κρυπτογράφησης δεδομένων που παρέχουν ασφαλείς επικοινωνίες μέσω Διαδικτύου. Το SSL παρέχει endpoint authentication και την ιδιωτικότητα των επικοινωνιών μέσω Διαδικτύου χρησιμοποιώντας κρυπτογράφηση. Σε τυπική χρήση, μόνο ο κεντρικός υπολογιστής (server) επικυρώνεται, ενώ ο πελάτης παραμένει χωρίς πιστοποίηση. Η αμοιβαία επικύρωση απαιτεί την επέκταση PKI στους πελάτες. Τα πρωτόκολλα αυτά επιτρέπουν στις εφαρμογές πελατών / κεντρικών υπολογιστών να επικοινωνήσουν με τρόπο σχεδιασμένο ώστε να αποτρέπεται η παρακολούθηση και η παραποίηση των μηνυμάτων.
- (21) **Ταυτοποίηση μέσω Ραδιοσυχνοτήτων (RFID)**
Η ταυτοποίηση μέσω παδιοσυχνοτήτων (RFID) είναι μία μέθοδο αυτόματης ταυτοποίησης που βασίζεται στην αποθήκευση και ανάκτηση απομακρυσμένων στοιχείων χρησιμοποιώντας ετικέτες ή αναμεταδότες RFID.
Μία ετικέτα RFID είναι μία συσκευή που μπορεί να εφαρμοστεί ή να ενσωματωθεί σε ένα προϊόν ή αντικείμενο με σκοπό την ταυτοποίηση μέσω ραδιοσυχνοτήτων. Κάποιες ετικέτες μπορούν να διαβαστούν από αρκετά μέτρα μακριά.