

ΕΜΠΙΣΤΕΥΤΙΚΟ

ΕΡΕΥΝΑ ΧΡΗΣΗΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ ΚΑΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ ΚΑΙ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΥ ΕΜΠΟΡΙΟΥ ΣΤΙΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ 2019

ΓΙΑ ΕΠΙΣΗΜΗ ΧΡΗΣΗ ΜΟΝΟ	
Α/Α	
Νομική Μορφή	
Μέγεθος Επιχείρησης	
NACE	

ΓΕΝΙΚΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ:

1. Σκοπός της έρευνας είναι η συλλογή στοιχείων για τη χρήση των τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών στις επιχειρήσεις, τη χρήση Ηλεκτρονικών Υπολογιστών, την απασχόληση εξειδικευμένου προσωπικού ΤΠΕ, την πρόσβαση και χρήση του διαδικτύου, την αυτόματη ανταλλαγή πληροφοριών εντός της επιχείρησης, η ασφάλεια στις ΤΠΕ και το ηλεκτρονικό εμπόριο. Τα στοιχεία είναι απαραίτητα για 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 τα 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 τηλεφωνικώς 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 η χρονική περίοδος κατά την οποία διεξάγεται η έρευνα (2019), εκτός εάν η ερώτηση αναφέρεται σε συγκεκριμένη περίοδο.
6. Η συλλογή των στοιχείων διεξάγεται με βάση τον περί Στατιστικής Νόμο, 15(1)/2000. Η Στατιστική Υπηρεσία υποχρεούται σύμφωνα με τον περί Στατιστικής Νόμο να τηρήσει τα στοιχεία τα οποία θα δηλώσετε ως **ΕΜΠΙΣΤΕΥΤΙΚΑ**. Οι απαντήσεις σας θα χρησιμοποιηθούν αποκλειστικά και μόνο για σκοπούς Στατιστικής.



Σ. Καραγιώργης
 Διευθυντής
 Στατιστικής Υπηρεσίας

B5. Παρακαλώ δηλώστε ποιό κατά κύριο λόγο εκτελούσαν τις λειτουργίες ΤΠΕ (συντήρηση των υποδομών, υποστήριξη για το λογισμικό γραφείου, ανάπτυξη / υποστήριξη λογισμικού / συστημάτων, ανάπτυξη / υποστήριξη εφαρμογών Διαδικτύου, ασφάλεια και προστασία δεδομένων) για την επιχείρησή σας, το 2018:	Ναι	Όχι																
Μόνο μία θετική απάντηση αποδεκτή																		
α) Εργαζόμενοι της επιχείρησης (περιλ. εργαζόμενους σε μητρική ή θυγατρικές επιχειρήσεις)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																
β) Εξωτερικοί προμηθευτές	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																
ΜΕΡΟΣ Γ: Πρόσβαση και Χρήση του Διαδικτύου (απαντούν οι επιχειρήσεις που χρησιμοποιούν Ηλεκτρονικούς Υπολογιστές)																		
Γ1. Έχει η επιχείρησή σας πρόσβαση στο Διαδίκτυο⁽¹⁵⁾;	Ναι <input type="checkbox"/>	Όχι <input type="checkbox"/> → Πήγαυε στην Ε1																
Γ2. Παρακαλώ να απαντηθεί το (α) ή το (β): α) Πόσοι εργαζόμενοι χρησιμοποιούν ηλεκτρονικούς υπολογιστές με σύνδεση στο Διαδίκτυο για επαγγελματικούς σκοπούς; ή β) Τι ποσοστό των εργαζομένων χρησιμοποιεί ηλεκτρονικούς υπολογιστές με σύνδεση στο Διαδίκτυο για επαγγελματικούς σκοπούς; Ο όρος ηλεκτρονικοί υπολογιστές περιλαμβάνει προσωπικούς υπολογιστές, φορητούς υπολογιστές (π.χ. laptops, notebooks, netbooks), υπολογιστές με οθόνη αφής (tablets), άλλες φορητές συσκευές όπως Smartphones.	<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="4" style="text-align: right;">%</td> </tr> </table>														%			
%																		
Γ3. Χρησιμοποιεί η επιχείρησή σας οποιαδήποτε εφαρμογή που να επιτρέπει οπτικοακουστικές κλήσεις μέσω διαδικτύου (π.χ. Skype/ Skype for business, WhatsApp/ WhatsApp Business, Facetime, Viber κ.λπ.) για επαγγελματικούς σκοπούς;	Ναι <input type="checkbox"/>	Όχι <input type="checkbox"/>																
Χρήση σταθερής ευρυζωνικής σύνδεσης στο Διαδίκτυο για επαγγελματικούς σκοπούς																		
Γ4. Χρησιμοποιεί η επιχείρησή σας οποιαδήποτε σταθερή σύνδεση στο Διαδίκτυο; (π.χ. ADSL, SDSL, VDSL, τεχνολογία οπτικών ινών (FTTH), καλωδιακή (CableNet), δορυφορική (Nova) κ.λπ.)	Ναι <input type="checkbox"/>	Όχι <input type="checkbox"/> → Πήγαυε στη Γ6																
Γ5. Ποια είναι η μέγιστη προσφερόμενη ταχύτητα μεταφοράς δεδομένων (download) της σύνδεσης Διαδικτύου της επιχείρησής σας, με βάση το συμβόλαιο με τον παροχέα Υπηρεσιών Διαδικτύου;																		
α) Λιγότερο από 2 Mbit/s	<input type="checkbox"/>																	
β) 2 Mbit/s ή περισσότερο και λιγότερο από 10Mbit/s	<input type="checkbox"/>																	
γ) 10 Mbit/s ή περισσότερο και λιγότερο από 30Mbit/s	<input type="checkbox"/>																	
δ) 30 Mbit/s ή περισσότερο και λιγότερο από 100Mbit/s	<input type="checkbox"/>																	
ε) 100 Mbit/s ή περισσότερο	<input type="checkbox"/>																	

Χρήση κινητής σύνδεσης στο Διαδίκτυο για επαγγελματικούς σκοπούς

Με τον όρο κινητή σύνδεση στο Διαδίκτυο εννοούμε τη χρήση φορητών συσκευών που συνδέονται στο Διαδίκτυο για επαγγελματικούς σκοπούς μέσω δικτύων κινητής τηλεφωνίας. Οι επιχειρήσεις παρέχουν φορητές συσκευές και πληρώνουν εξ ολοκλήρου ή τουλάχιστον μέχρι ενός ορίου τα τέλη εγγραφής και το κόστος χρήσης.

Γ6. Παρέχει η επιχείρησή σας φορητή συσκευή που επιτρέπει σύνδεση στο Διαδίκτυο μέσω δικτύων κινητής τηλεφωνίας (γνωστό ως 3G ή 4G), για επαγγελματικούς σκοπούς; π.χ. μέσω φορητών υπολογιστών ή άλλων φορητών συσκευών όπως Smartphones	Ναι <input type="checkbox"/>	Όχι <input type="checkbox"/> → Πήγαίτε στη Γ8

Γ7. Παρακαλώ να απαντηθεί το (α) ή το (β): α) Πόσοι εργαζόμενοι χρησιμοποιούν φορητή συσκευή που τους παρέχει η επιχείρηση και επιτρέπει σύνδεση στο Διαδίκτυο μέσω δικτύων κινητής τηλεφωνίας, για επαγγελματικούς σκοπούς; (π.χ. φορητοί υπολογιστές (laptops, notebooks, netbooks), υπολογιστές με οθόνη αφής (tablets) ή άλλες φορητές συσκευές όπως Smartphones) ή β) Τι ποσοστό των εργαζομένων χρησιμοποιούν φορητή συσκευή που τους παρέχει η επιχείρηση και επιτρέπει σύνδεση στο Διαδίκτυο μέσω δικτύων κινητής τηλεφωνίας, για επαγγελματικούς σκοπούς;	_____
	_____ %

Χρήση Ιστότοπου

Γ8. Διαθέτει η επιχείρησή σας Ιστότοπο⁽²⁹⁾ (Website); <u>Εάν ναι, δώστε την διεύθυνση του ιστότοπου:</u> 	Ναι <input type="checkbox"/>	Όχι <input type="checkbox"/> → Πήγαίτε στη Γ11

Γ9. Ποιά από τα παρακάτω διαθέτει ο Ιστότοπος (Website) της επιχείρησής σας;	Ναι	Όχι
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
α) Περιγραφή προϊόντων ή υπηρεσιών, τιμοκαταλόγους	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
β) Παραγγελία ή κράτηση online (π.χ. καλάθι αγορών (shopping cart))	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
γ) Δυνατότητα στους επισκέπτες να προσαρμόσουν στις ανάγκες τους ή να σχεδιάσουν προϊόντα ή υπηρεσίες	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
δ) Δυνατότητα εντοπισμού της θέσης και της κατάστασης της παραγγελίας	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ε) Εξατομικευμένο περιεχόμενο στον ιστότοπο για τακτικούς/επαναλαμβανόμενους επισκέπτες	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
στ) Συνδέσμους (links) ή αναφορές στα προφίλ της επιχείρησης στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης ⁽²⁵⁾	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Γ10. Χρησιμοποιεί η επιχείρησή σας οποιεσδήποτε πληροφορίες σχετικά με την συμπεριφορά των επισκεπτών στον ιστότοπό της (π.χ. πληροφορίες / προϊόντα που προβλήθηκαν) για διαφήμιση ή για βελτίωση της ικανοποίησης των πελατών της;	Ναι <input type="checkbox"/>	Όχι <input type="checkbox"/>
Χρήση Μέσων Κοινωνικής Δικτύωσης²⁵		
Επιχειρήσεις που χρησιμοποιούν μέσα κοινωνικής δικτύωσης θεωρούνται αυτές που έχουν προφίλ χρήστη, λογαριασμό ή άδεια χρήστη αναλόγως των απαιτήσεων και το είδος του μέσου κοινωνικής δικτύωσης.		
Γ11. Χρησιμοποιεί η επιχείρησή σας κάποιο από τα παρακάτω μέσα κοινωνικής δικτύωσης; (όχι αποκλειστικά για καταχώρηση πληρωμένων διαφημίσεων)	Ναι	Όχι
α) Κοινωνικά δίκτυα (π.χ. Facebook, LinkedIn, Xing, Viadeo, Yammer, κ.λπ.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
β) Ιστολόγια (blogs) ή μικροϊστολόγια (microblogs) επιχειρήσεων (π.χ. Twitter, Present.ly, κ.λπ.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
γ) Ιστότοπους διαμοιρασμού περιεχομένου πολυμέσων (π.χ. Youtube, Flickr, Picasa, SlideShare, κ.λπ.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
δ) Εργαλεία ανταλλαγής γνώσεων που βασίζονται στη Βικιπαίδεια (wikis)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Για επιχειρήσεις που απάντησαν θετικά σε τουλάχιστον ένα από Γ11 α-δ		
Γ12. Χρησιμοποιεί η επιχείρησή σας κάποιο από τα πιο πάνω μέσα κοινωνικής δικτύωσης για:	Ναι	Όχι
α) Ανάπτυξη της εικόνας της επιχείρησης και των προϊόντων της (π.χ. διαφήμιση ή προώθηση προϊόντων, κ.λπ.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
β) Λήψη και ανταπόκριση σε γνώμες, σχόλια και ερωτήσεις πελατών	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
γ) Συμμετοχή των πελατών στην ανάπτυξη ή καινοτομία αγαθών ή υπηρεσιών	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
δ) Συνεργασία με συνεργάτες της επιχείρησης (π.χ. προμηθευτές, κ.λπ.) ή άλλους οργανισμούς (π.χ. δημόσιες αρχές, μη κυβερνητικούς οργανισμούς, κ.λπ.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ε) Πρόσληψη εργοδοτούμενων	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
στ) Ανταλλαγή απόψεων, γνώμων ή γνώσεων εντός της επιχείρησης	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

ΜΕΡΟΣ Δ: Ανταλλαγή πληροφοριών ηλεκτρονικά εντός της επιχείρησης

(απαντούν οι επιχειρήσεις που χρησιμοποιούν Ηλεκτρονικούς Υπολογιστές)

Το σύστημα διαχείρισης επιχειρησιακών πόρων (Enterprise Resource Planning - ERP)⁽¹³⁾ είναι λογισμικό για να μοιράζονται πληροφορίες που αφορούν τη διαχείριση πόρων μεταξύ των εσωτερικών λειτουργιών της επιχείρησης (π.χ. χρηματοδότηση, προγραμματισμός, παραγωγή, μάρκετινγκ, κ.λπ.)

Δ1. Έχει η επιχείρησή σας σε λειτουργία, σύστημα διαχείρισης επιχειρησιακών πόρων (ERP);	Ναι <input type="checkbox"/>	Όχι <input type="checkbox"/>
---	--	--

Το CRM⁽⁵⁾ (Customer Relationship Management) είναι λογισμικό για τη διαχείριση των πληροφοριών των πελατών της επιχείρησης

Δ2. Έχει η επιχείρησή σας σε λειτουργία, οποιαδήποτε εφαρμογή λογισμικού CRM, 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 Ε: Ασφάλεια στις ΤΠΕ

(απαντούν οι επιχειρήσεις που χρησιμοποιούν Ηλεκτρονικούς Υπολογιστές)

Με τον όρο Ασφάλεια στις ΤΠΕ εννοούμε: τα μέτρα, τους ελέγχους και τις διαδικασίες που εφαρμόζονται στα συστήματα ΤΠΕ, έτσι ώστε να διασφαλίζεται η ακεραιότητα, η αυθεντικότητα, η διαθεσιμότητα και η εμπιστευτικότητα των δεδομένων και των συστημάτων.

E1. Χρησιμοποιεί η επιχείρησή σας οποιοδήποτε από τα ακόλουθα μέτρα ασφάλειας στις ΤΠΕ;	Ναι	Όχι
α) Ισχυρή αυθεντικοποίηση κωδικού πρόσβασης (χρήση ισχυρού κωδικού - δηλαδή ελάχιστο μήκος 8 μικτών χαρακτήρων, περιοδική αλλαγή)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
β) Διατήρηση ενημερωμένου (up to date) λογισμικού (συμπεριλαμβανομένων των λειτουργικών συστημάτων)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
γ) Ταυτοποίηση ⁽²⁾ και αυθεντικοποίηση του χρήστη μέσω βιομετρικών μεθόδων που εφαρμόζει η επιχείρηση (π.χ. βάσει δακτυλικών αποτυπωμάτων, φωνής, αναγνώρισης προσώπων)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
δ) Τεχνικές κρυπτογράφησης για δεδομένα, έγγραφα ή e-mail	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ε) Δημιουργία αντιγράφων ασφαλείας δεδομένων σε ξεχωριστή τοποθεσία (συμπεριλαμβανομένων των αντιγράφων ασφαλείας σε υπολογιστικό νέφος)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
στ) Έλεγχος πρόσβασης δικτύου (διαχείριση πρόσβασης από συσκευές και χρήστες στο δίκτυο της επιχείρησης)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ζ) Virtual Private Network -VPN (Εικονικό Ιδιωτικό Δίκτυο που επεκτείνει ένα ιδιωτικό δίκτυο σε ένα δημόσιο δίκτυο για να επιτρέψει ασφαλή ανταλλαγή δεδομένων μέσω δημόσιου δικτύου)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
η) Διατήρηση αρχείων καταγραφής για ανάλυση μετά από οποιοδήποτε συμβάν σχετικό με θεματά ασφαλείας στις ΤΠΕ.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
θ) Αξιολόγηση κινδύνου - περιοδική αξιολόγηση των πιθανοτήτων δημιουργίας οποιαδήποτε συμβάντος (σχετικού με ασφάλεια στις ΤΠΕ) καθώς και των συνεπειών αυτού του περιστατικού.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ι) Δοκιμές ασφαλείας ΤΠΕ (π.χ. διενέργεια δοκιμών (tests) διείσδυσης, έλεγχος συστήματος συναγερμού ασφαλείας, επανεξέταση μέτρων ασφαλείας, έλεγχος συστημάτων δημιουργίας αντιγράφων ασφαλείας)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
E2. Με ποιους από τους παρακάτω τρόπους ενημερώνει η επιχείρησή σας τους εργαζομένους για τις υποχρεώσεις τους σχετικά με ζητήματα που αφορούν την ασφάλεια των ΤΠΕ:	Ναι	Όχι
α) Εθελοντική κατάρτιση ή εσωτερικά διαθέσιμες πληροφορίες (π.χ. πληροφορίες διαθέσιμες σε ένα ιδιωτικό δίκτυο (intranet))	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
β) Υποχρεωτικά μαθήματα κατάρτισης ή παρακολούθηση υποχρεωτικού ενημερωτικού υλικού	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
γ) Με τη χρήση σύμβασης (π.χ. σύμβαση εργασίας)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
E3. Παρακαλώ δηλώστε ποιοι κατά κύριο λόγο εκτελούσαν τις δραστηριότητες που σχετίζονται με την ασφάλεια των ΤΠΕ (π.χ. δοκιμές ασφαλείας, εκπαίδευση ΤΠΕ στην ασφάλεια, επίλυση συμβάντων ασφαλείας ΤΠΕ) στην επιχείρησή σας; (Εξαιρούνται αναβαθμισείς έτοιμων λογισμικών (pre-packaged software))	Ναι	Όχι
α) Εργαζόμενοι της επιχείρησης (περιλ. εργαζόμενους σε μητρική ή θυγατρικές επιχειρήσεις)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
β) Εξωτερικοί προμηθευτές	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
E4. Διαθέτει η επιχείρησή σας έγγραφα σχετικά με μέτρα, πρακτικές ή διαδικασίες που αφορούν την ασφάλεια των ΤΠΕ; (Τα έγγραφα σχετικά με την ασφάλεια των ΤΠΕ και την εμπιστευτικότητα των δεδομένων καλύπτουν την κατάρτιση των εργαζομένων στη χρήση των ΤΠΕ, τα μέτρα ασφαλείας των ΤΠΕ, την αξιολόγηση των μέτρων ασφαλείας των ΤΠΕ, τα σχέδια ενημέρωσης των εγγράφων ασφαλείας των ΤΠΕ κλπ.)	Ναι <input type="checkbox"/>	Όχι <input type="checkbox"/> → Πήγαψε στη E7

E5. Ποια από τα παρακάτω θέματα / ζητήματα αναφορικά με την ασφάλεια των ΤΠΕ, καθορίζονται από τα έγγραφα της επιχείρησής σας σχετικά με τα μέτρα, τις πρακτικές και τις διαδικασίες σε θέματα ασφάλειας ΤΠΕ;	Ναι	Όχι
α) Διαχείριση δικαιωμάτων πρόσβασης για τη χρήση των ΤΠΕ (π.χ. υπολογιστές, δίκτυα)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
β) Αποθήκευση, προστασία, πρόσβαση ή επεξεργασία δεδομένων	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
γ) Διαδικασίες ή κανόνες για την πρόληψη ή την αντιμετώπιση περιστατικών ασφάλειας (π.χ. pharming, επιθέσεις phishing, ransomware κ.λπ.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
δ) Ευθύνη, δικαιώματα και υποχρεώσεις των προσώπων που απασχολούνται στον τομέα των ΤΠΕ (π.χ. χρήση ηλεκτρονικών μηνυμάτων, κινητών συσκευών, κοινωνικών μέσων κ.λπ.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ε) Εκπαίδευση ατόμων που απασχολούνται στην ασφαλή χρήση των ΤΠΕ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
E6. Σε ποιο χρονικό διάστημα τοποθετείτε τον ορισμό ή την πιο πρόσφατη αναθεώρηση της πολιτικής της επιχείρησής σας σχετικά με την ασφάλεια των ΤΠΕ; (π.χ. αξιολόγηση των κινδύνων, αξιολόγηση των περιστατικών ασφάλειας των ΤΠΕ, κ.λπ.)		
α) Εντός των τελευταίων 12 μηνών	<input type="checkbox"/>	
β) Περισσότερο από 12 μήνες και μέχρι 24 μήνες πριν	<input type="checkbox"/>	
γ) Περισσότερο από 24 μήνες πριν	<input type="checkbox"/>	
E7. Κατά τη διάρκεια του 2018, η επιχείρησή σας βίωσε τουλάχιστον ένα από τα ακόλουθα προβλήματα που σχετίζονται με την ασφάλεια των ΤΠΕ;	Ναι	Όχι
α) Μη διαθεσιμότητα υπηρεσιών ΤΠΕ, λόγω εξωτερικής επίθεσης (π.χ. Επίθεση Διατάραξης Δικτύων (Denial of Service attack ⁽⁷⁾), χρήση λογισμικών (όπως Ransomware ⁽²³⁾ , ιοί, trojans, κλπ.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
β) Καταστροφή ή αλλοίωση δεδομένων, λόγω επίθεσης ή απρόοπτου συμβάντος (χρήση κακόβουλου λογισμικού ⁽¹⁷⁾ , λόγω επισύνδεσης ⁽¹⁶⁾ (intrusion))	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
γ) Αποκάλυψη εμπιστευτικών δεδομένων, λόγω επισύνδεσης (intrusion), pharming ⁽²¹⁾ , phishing ⁽²²⁾ ή τυχαίου συμβάντος	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
E8. Έχει η επιχείρησή σας ασφαλιστική κάλυψη έναντι συμβάντων / περιστατικών σχετικών με την ασφάλεια των ΤΠΕ;	Ναι	Όχι
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Εάν στην Στ4 απαντήθηκε στο α) και στο β) "Ναι" τότε πήγαινε στην Στ5, διαφορετικά πήγαινε στην Στ6.		
Στ5. Κατά το 2018, δηλώστε το ποσοστό του κύκλου εργασιών από παραγγελίες μέσω δικτυακών τόπων ή διαδικτυακών εφαρμογών αναλυτικά ανά παραγγελίες: (εκτίμηση ως ποσοστό των νομισματικών όρων, εκτός Φ.Π.Α.)		
α) μέσω του δικτυακού τύπου ή των διαδικτυακών εφαρμογών της επιχείρησης (συμπεριλαμβανομένων των εξωδικτύων των μητρικών ή θυγατρικών επιχειρήσεων)	%	
β) μέσω δικτυακών τόπων ηλεκτρονικής αγοράς ή διαδικτυακών εφαρμογών που χρησιμοποιούνται από διάφορες επιχειρήσεις για την εμπορία προϊόντων (π.χ. Booking, eBay, Amazon, Alibaba, etc.)	%	
ΣΥΝΟΛΟ	1 0 0 %	
Στ6. Κατά τη διάρκεια του 2018, η επιχείρησή σας δέχθηκε παραγγελίες μέσω ιστότοπου ή "apps" από πελάτες που βρίσκονται στις ακόλουθες γεωγραφικές περιοχές:		
	Ναι	Όχι
α) Στην Κύπρο	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
β) Σε άλλες χώρες της Ευρωπαϊκής Ένωσης	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
γ) Στον υπόλοιπο κόσμο	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Εάν στην Στ6 απαντήθηκε σε τουλάχιστον δυο από τα α), β), και γ) "Ναι" τότε πήγαινε στην Στ7, διαφορετικά πήγαινε στην Στ8.		
Στ7. Δηλώστε το ποσοστό του κύκλου εργασιών, κατά το 2018 από παραγγελίες που δεχθηκε η επιχείρησή σας μέσω ιστότοπου ή "apps" από πελάτες που βρίσκονται στις ακόλουθες γεωγραφικές περιοχές:		
α) Στην Κύπρο	%	
β) Σε άλλες χώρες της Ευρωπαϊκής Ένωσης	%	
γ) Στον υπόλοιπο κόσμο	%	
ΣΥΝΟΛΟ	1 0 0 %	
Εάν στην Στ6 (β) απαντήθηκε "Ναι" πήγαινε στην Στ8, διαφορετικά πήγαινε στην Στ9.		
Στ8. Κατά το 2018, ποιες από τις πιο κάτω δυσκολίες περιόρισαν ή εμπόδισαν την επιχείρησή σας από το να πωλήσει μέσω ιστότοπου ή "apps" σε άλλες χώρες της Ευρωπαϊκής Ένωσης ;		
	Ναι	Όχι
α) υψηλό κόστος παράδοσης ή επιστροφής των προϊόντων	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
β) δυσκολίες που σχετίζονται με την επίλυση καταγγελιών και διαφορών·	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
γ) προσαρμογή της επισήμανσης των προϊόντων για πωλήσεις σε άλλες χώρες της ΕΕ·	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
δ) έλλειψη γνώσεων ξένων γλωσσών για την επικοινωνία με πελάτες σε άλλα κράτη μέλη της ΕΕ·	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ε) περιορισμοί που τίθενται από τους εταίρους της επιχείρησης όσον αφορά τις πωλήσεις σε ορισμένες χώρες της ΕΕ.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

ΜΕΡΟΣ Χ: Γενικά στοιχεία της επιχείρησης	
X1. Κύρια δραστηριότητα της επιχείρησης, κατά τη διάρκεια του 2018 (περιγραφή)
X2. Μέσος αριθμός απασχολουμένων, κατά τη διάρκεια του 2018	
X3. Συνολικός τζίρος (σε νομισματικούς όρους, εκτός Φ.Π.Α.), για το 2018	€

ΜΕΡΟΣ Ι: Γενικές Πληροφορίες	
I1. Αν υπάρχουν οποιαδήποτε σχόλια για την έρευνα, παρακαλώ συμπληρώστε πιο κάτω:	
.....	
I2.	Όνομα του προσώπου που παρείχε τις πληροφορίες:
	Θέση στην επιχείρηση:
	Τηλέφωνο:
	Τηλεομοιότυπο:
	E-mail:
I3.	Όνομα του προσώπου που συμπλήρωσε το ερωτηματολόγιο:
	Χρόνος συμπλήρωσης του ερωτηματολογίου:
	Υπογραφή:
	Ημερομηνία:

ΝΑ ΣΥΜΠΛΗΡΩΘΕΙ ΑΠΟ ΤΟΝ ΑΠΟΓΡΑΦΕΑ:

I4.	Συμπλήρωση του ερωτηματολογίου:	
	α) Το ερωτηματολόγιο συμπληρώθηκε.....	1
	β) Η επιχείρηση έκλεισε.....	2
	γ) Η επιχείρηση δεν εντοπίζεται.....	3
	δ) Άρνηση.....	4
	ε) Η επιχείρηση ήταν κλειστή στη διάρκεια συλλογής των στοιχείων.....	5
	στ) Συγχωνεύτηκε.....	6
ζ) Άλλοι λόγοι μη συμπλήρωσης	7	
Παρακαλώ δηλώστε:		
.....		
.....		
.....		

ΓΙΑ ΕΠΙΣΗΜΗ ΧΡΗΣΗ ΜΟΝΟ

I5.	Όνομα του προσώπου που έλεγξε το ερωτηματολόγιο:
------------	---

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

ΕΠΕΞΗΓΗΣΕΙΣ

- 1 **Εφαρμογή (App(s))** Μια εφαρμογή λογισμικού σχεδιασμένη για ένα συγκεκριμένο σκοπό (π.χ. ψυχαγωγία, ψώνια, κλπ), που μπορεί να κατεβεί (downloaded) και να χρησιμοποιηθεί σε υπολογιστές, ανάλογα με το λειτουργικό τους σύστημα. (π.χ. φορητές συσκευές όπως tablets, Smartphones, κ.λπ.)
- 2 **Μέθοδοι ελέγχου ταυτότητας (ταυτοποίηση)** Ο έλεγχος ταυτότητας είναι ένας τρόπος επιβεβαίωσης ότι ένας χρήστης είναι αυτός που ισχυρίζεται ότι είναι. Αυτό συνήθως γίνεται κατορθωτό παρουσιάζοντας μία ή περισσότερες προκλήσεις στο χρήστη.
Υπάρχουν τρεις μεγάλες κατηγορίες προκλήσεων:
1) Κάτι που ο χρήστης γνωρίζει. Ζητείται από τον χρήστη ένας κωδικός (μυστικός, γνωστός μόνο σε αυτόν). Τα τυπικά παραδείγματα είναι οι κωδικοί πρόσβασης (PIN), αλλά μπορούν επίσης να λάβουν τη μορφή ερωτήσεων ασφαλείας.
2) Κάτι που έχει ο χρήστης. Ο χρήστης διαθέτει ένα μοναδικό διακριτικό (token /NFC tag or device).
3) Κάτι που είναι ο χρήστης. Βιομετρικά χαρακτηριστικά (δακτυλικά αποτυπώματα, φωνή ή αναγνώριση προσώπου).
Πηγή: <https://www.enisa.europa.eu/topics/csirts-in-europe/glossary/authentication-methods>
- 3 **Επιχειρησιακή Διαδικασία** Μια επιχειρησιακή διαδικασία ή μια επιχειρησιακή μέθοδος είναι μια συλλογή των σχετικών, δομημένων δραστηριοτήτων ή των στόχων που παράγουν μια συγκεκριμένη υπηρεσία ή ένα προϊόν (εξυπηρετούν ένα συγκεκριμένο στόχο) για ένα συγκεκριμένο πελάτη ή πελάτες. Οι επιχειρησιακές διαδικασίες μπορούν να είναι τριών ειδών: Διοικητικές διαδικασίες (π.χ. εταιρική διακυβέρνηση, στρατηγική διαχείριση), λειτουργικές διαδικασίες (π.χ. αγορές, παραγωγή, μάρκετινγκ και πωλήσεις) και υποστήριξη (π.χ. λογιστική, προσλήψεις, τεχνική υποστήριξη κ.λπ.).
Πηγή: http://en.wikipedia.org/wiki/Business_process
- 4 **Απομίμηση, παραποίηση** Η κατασκευή ενός αντιγράφου που προσπαθεί να μιμηθεί ένα γνωστό πρωτότυπο προϊόν. Τα πλαστά προϊόντα συχνά παράγονται με την πρόθεση να επωφεληθούν από την καθιερωμένη αξία των πρωτοτυπων προϊόντων ή εμπορευμάτων (π.χ. είδη ένδυσης, το λογισμικό, τα φαρμακευτικά προϊόντα, τζιν, ρολόγια, ηλεκτρονικά είδη, κλπ).
Πηγή: <http://en.wikipedia.org/wiki/Counterfeiting>
- 5 **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.

- 6 **Δεδομένα (Data)** Αναπαράσταση γεγονότων, ιδεών ή οδηγιών με τυποποιημένο τρόπο ικανό για επικοινωνία, ερμηνεία ή επεξεργασία από τον άνθρωπο ή από αυτόματα μέσα. Οποιαδήποτε αναπαράσταση όπως χαρακτήρες ή αναλογικές ποσότητες στις οποίες η έννοια είναι προσδιορισμένη ή θα προσδιορισθεί.
Πηγή: http://www.its.bldrdoc.gov/projects/devglossary/_data.html
- 7 **Επίθεση Διατάραξης Δικτύων (Denial of service attack)** Η επίθεση διατάραξης δικτύων (DoS attack) ή κατανεμημένη επίθεση διατάραξης δικτύων (DDoS) είναι μια προσπάθεια να γίνει ένας υπολογιστής μη διαθέσιμος στους χρήστες του. Αν και η εκτέλεση και οι στόχοι μία επίθεσης DoS μπορεί να ποικίλουν, γενικά περιλαμβάνει τις ειδικές προσπάθειες ενός ατόμου ή ατόμων να εμποδίσουν την ορθή λειτουργία μιας σελίδας Διαδικτύου ή μιας υπηρεσίας, προσωρινά ή αόριστα. Οι δράστες των επιθέσεων DoS έχουν συνήθως ως στόχο σελίδες και υπηρεσίες με υψηλό προφίλ διακομιστές, όπως τράπεζες, πύλες πληρωμών πιστωτικής κάρτας και ακόμα root nameservers. Μία συνηθισμένη μέθοδος επίθεσης περιλαμβάνει υπερφόρτωση της μηχανής που είναι ο στόχος (θύμα) με αιτήματα για εξωτερική επικοινωνία, έτσι ώστε να μην μπορεί να ανταποκριθεί στην αυξανόμενη ζήτηση ή να ανταποκρίνεται τόσο αργά που να καθίσταται μη διαθέσιμη. Σε γενικές γραμμές, οι επιθέσεις DoS πραγματοποιούνται είτε με την υποχρέωση του στοχευμένου υπολογιστή να επαναφέρει τις αρχικές συνθήκες (reset), είτε με την κατανάλωση των πηγών του έτσι ώστε να μη μπορεί πλέον να παρέχει τις υπηρεσίες του ή να παρεμποδίζεται η επικοινωνία μεταξύ των χρηστών και του θύματος, με αποτέλεσμα να μην υπάρχει αποτελεσματική επικοινωνία.
- 8 **DSL** Η Ψηφιακή Συνδρομητική Γραμμή (Digital Subscriber Line (DSL)) είναι μια οικογένεια τεχνολογιών που παρέχει ψηφιακή μετάδοση δεδομένων μέσω των καλωδίων ενός τοπικού τηλεφωνικού δικτύου. Με τον όρο DSL συνήθως εννοούμε την Ασύμμετρη Ψηφιακή Συνδρομητική Γραμμή (Asymmetric Digital Subscriber Line (ADSL)), τον πιο συνηθισμένο τεχνικό τύπο DSL. Η υπηρεσία DSL παραδίδεται ταυτόχρονα με κοινή τηλεφωνική γραμμή στην ίδια γραμμή με αυτή που χρησιμοποιείται για το DSL, αφού χρησιμοποιεί υψηλότερη ζώνη συχνοτήτων που διαχωρίζεται με φίλτράρισμα.
Πηγή: <http://en.wikipedia.org/wiki/DSL>
- 9 **EDI, τύπου EDI** Η Ηλεκτρονική Ανταλλαγή Δεδομένων (Electronic Data Interchange (EDI)) αναφέρεται στη δομημένη διαβίβαση στοιχείων ή εγγράφων μεταξύ οργανισμών ή επιχειρήσεων με ηλεκτρονικά μέσα. Αναφέρεται επίσης συγκεκριμένα σε μια οικογένεια προτύπων (τύπου EDI) και μηνυμάτων τύπου EDI τα οποία μπορούν να υποβληθούν σε επεξεργασία αυτόματα.
Πηγή: http://en.wikipedia.org/wiki/Electronic_Data_Interchange
- 10 **Πωλήσεις τύπου EDI** Παραγγελίες που γίνονται μέσω EDI. Το EDI (Ηλεκτρονική Ανταλλαγή Δεδομένων) είναι ένα εργαλείο ηλεκτρονικού εμπορίου για ανταλλαγή διαφόρων ειδών επιχειρησιακών μηνυμάτων. Το EDI χρησιμοποιείται εδώ ως γενικός όρος για την αποστολή ή τη λήψη επιχειρησιακών πληροφοριών με ένα συμφωνηθέν πρότυπο που επιτρέπει την αυτόματη επεξεργασία τους (π.χ. EDIFACT, XML, κ.λπ.), χωρίς να χρειάζεται δακτυλογράφηση. Το ηλεκτρονικό εμπόριο μέσω EDI αναφέρεται μόνο στις συναλλαγές όπου η παραγγελία τοποθετείται μέσω EDI.
Πηγή: OECD, DSTI/ICCP/IIS(2009)5/FINAL
- 11 **Ηλεκτρονικό εμπόριο (e-Commerce)** Μια συναλλαγή ηλεκτρονικού εμπορίου είναι η πώληση ή η αγορά προϊόντων ή υπηρεσιών, που διενεργείται μέσω δικτύων υπολογιστών, με μεθόδους που έχουν σχεδιαστεί ειδικά για το σκοπό της λήψης ή αποδοχής παραγγελιών. Η παραγγελία των προϊόντων ή υπηρεσιών γίνεται με αυτές τις μεθόδους, αλλά η πληρωμή και η τελική παράδοση των προϊόντων ή υπηρεσιών δεν χρειάζεται να διεξαχθεί επιγραμμικά (online). Μια συναλλαγή ηλεκτρονικού εμπορίου μπορεί να είναι μεταξύ επιχειρήσεων, νοικοκυριών, ατόμων, κυβερνήσεων, και άλλων δημόσιων ή ιδιωτικών οργανώσεων. Το ηλεκτρονικό εμπόριο περιλαμβάνει τις παραγγελίες που γίνονται σε ιστοσελίδες, εξωδίκτυα (extranet) ή μέσω EDI, ενώ δεν περιλαμβάνει τις παραγγελίες που γίνονται με δακτυλογραφημένα e-mail. Ο τύπος ορίζεται από τη μέθοδο της παραγγελίας.

- ¹² **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.
- ¹³ **ERP** Το Σύστημα Ενδοεπιχειρησιακού Σχεδιασμού 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 μία φορά
 5. επιτρέπουν την πρόσβαση σε στοιχεία σε πραγματικό χρόνο.
- ¹⁴ **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 μουν αφού κάνουν login.
- ¹⁵ **Διαδίκτυο (Internet)** Το Διαδίκτυο είναι ένα παγκόσμιο σύστημα διασυνδεδεμένων δικτύων υπολογιστών που χρησιμοποιούν το πρότυπο Internet Protocol Suite (TCP / IP) για να εξυπηρετήσουν δισεκατομμύρια χρήστες παγκοσμίως. Πρόκειται για ένα δίκτυο δικτύων που αποτελείται από τα εκατομμύρια των ιδιωτικών, δημοσίων, ακαδημαϊκών, επιχειρηματικών και κυβερνητικών δικτύων τοπικής μέχρι παγκόσμιας εμβέλειας που συνδέονται με ένα ευρύ φάσμα ηλεκτρονικών και οπτικών τεχνολογιών δικτύωσης. Το Διαδίκτυο φέρει μια απέραντη σειρά πληροφοριακών πόρων και υπηρεσιών, και κυρίως αλληλοσυνδεδεμένων υπερκειμενικών εγγράφων (hypertext documents) του Παγκόσμιου Ιστού (www) και υποδομή για υποστήριξη του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου.
Πηγή: <http://en.wikipedia.org/wiki/Internet>
Σχετίζεται με δίκτυα που βασίζονται στο πρωτόκολλο διαδικτύου: www, Extranet μέσω Διαδικτύου, EDI μέσω Διαδικτύου, κινητά τηλέφωνα που χρησιμοποιούν Διαδίκτυο.
- ¹⁶ **Επισύνδεση (Intrusion)** Επισύνδεση είναι η προσπάθεια της παράκαμψης των ελέγχων ασφαλείας σε ένα σύστημα πληροφοριών. Τρόποι επισύνδεσης είναι: λαθρακρόαση (eavesdropping), ιοί (viruses), σκουλήκια (worms), Δούρειος ίππος (trojan horses), λογισμική βόμβα (logic or time bombs), ωμή προσβολή (brute force attacks), κ.λπ. Ανίχνευση επισύνδεσης είναι μια διαδικασία εντοπισμού παράνομης πρόσβασης ή απόπειρας παράνομης πρόσβασης σε έναν υπολογιστή ή ένα δίκτυο για παραβίαση της εμπιστευτικότητας, της ακεραιότητας ή της διαθεσιμότητας από παρατήρηση του συστήματος, εφαρμογή και χρήση μιας δραστηριότητας όπως επίσης και κίνηση δικτύου. Τα συστήματα ανίχνευσης επισύνδεσης παίρνουν προληπτικά μέτρα έναντι εισβολών χωρίς απευθείας ανθρώπινη μεσολάβηση.
- ¹⁷ **Κακόβουλο λογισμικό** Το κακόβουλο λογισμικό, είναι οποιοδήποτε λογισμικό το οποίο εκτελεί ανεπιθύμητες λειτουργίες στον υπολογιστή (κλοπή δεδομένων κτλ.)
Πηγή: <https://www.enisa.europa.eu/topics/csirts-in-europe/glossary/malware>

- 18 **Marketplace(s)** Ο όρος "Marketplace(s) ή e-commerce marketplaces" αναφέρεται σε δικτυακούς τόπους ηλεκτρονικής (e-commerce marketplaces) αγοράς ή διαδικτυακές εφαρμογές που χρησιμοποιούν πολλές επιχειρήσεις για την εμπορία προϊόντων π.χ. Booking, eBay, Amazon, Amazon Business, Alibaba, Rakuten.
- 19 **Μήνυμα (Message)** Οποιαδήποτε σκέψη ή ιδέα που εκφράζεται εν συντομία σε μία απλή ή μυστική γλώσσα, προετοιμασμένη σε ειδική φόρμα για μετάδοση με οποιαδήποτε μέσα επικοινωνίας.
Πηγή: http://www.its.bldrdoc.gov/projects/devglossary/_message.html
- 20 **Λογισμικό Γραφείου (Office Software)** Το Λογισμικό Γραφείου (Office Software) (αυτοματοποίησης) είναι ένα γενικού τύπου λογισμικό που συνήθως περιλαμβάνει (συγκεντρωμένα) ένα πακέτο επεξεργασίας κειμένου, λογιστικά φύλλα, λογισμικό για παρουσιάσεις κ.λπ.
- 21 **Pharming** Ο όρος "pharming" υποδηλώνει μία επίθεση με απώτερο σκοπό την προώθηση της κίνησης ενός ιστότοπου σε άλλο, πλαστό ιστότοπο έτσι ώστε να αποκτηθούν ευαίσθητες πληροφορίες.
- 22 **Phishing** Το phishing ("ψάρεμα") είναι ποινικά δόλια προσπάθεια για απόκτηση ευαίσθητων πληροφοριών, όπως χρηστώνυμο (username), κωδικός πρόσβασης (password) και λεπτομέρειες πιστωτικών καρτών, μέσω μεταμφίεσης (masquerading) ως αξιόπιστη οντότητα σε μια ηλεκτρονική επικοινωνία.
- 23 **Ransomware** Το Ransomware είναι ένας τύπος κακόβουλου λογισμικού (όπως ιοί, trojans, κλπ.) που προσβάλλει τα συστήματα υπολογιστών των χρηστών με τέτοιο τρόπο ώστε το θύμα να μην μπορεί να χρησιμοποιήσει (εν μέρει ή πλήρως) τα δεδομένα που είναι αποθηκευμένα σε αυτόν. Συνήθως, ζητείται από το θύμα να πληρώσει λύτρα (εξ ου και το όνομα) για να ανακτήσει την πλήρη πρόσβαση στο σύστημα και τα αρχεία. Πηγή: <https://www.enisa.europa.eu/topics/csirts-in-europe/glossary/ransomware>
- 24 **Πωλήσεις μέσω Ιστότοπου (Web Sales)** Μέρος των δραστηριοτήτων ηλεκτρονικού εμπορίου, οι πωλήσεις μέσω ιστότοπου (εφαρμογή Ιστού) είναι παραγγελίες που γίνονται σε ένα online κατάστημα ή που συμπληρώνονται και αποστέλλονται με ηλεκτρονική μορφή στο Διαδίκτυο ή σε εξωδίκτυο. Οι πωλήσεις μέσω ιστότοπου διαφέρουν από τις πωλήσεις τύπου EDI. Ειδικότερα, ο τύπος συναλλαγής ηλεκτρονικού εμπορίου καθορίζεται από τη μέθοδο της παραγγελίας. Η προσέγγιση αυτή περιορίζει τα προβλήματα ερμηνείας στις περιπτώσεις όπου και οι δύο τύποι, EDI και μέσω ιστότοπου, χρησιμοποιούνται κατά τη διαδικασία της συναλλαγής. Ένα παράδειγμα είναι η περίπτωση όπου μια παραγγελία γίνεται από τον πελάτη, μέσω μιας εφαρμογής Ιστού αλλά οι πληροφορίες διαβιβάζονται στον πωλητή ως μήνυμα τύπου EDI. Στην περίπτωση αυτή ο τύπος πώλησης είναι μέσω ιστότοπου, το EDI είναι μόνο η επιχειρησιακή εφαρμογή για τη διαβίβαση πληροφοριών σχετικών με την πώληση. Οι πωλήσεις μέσω ιστότοπου μπορούν να γίνουν με κινητά τηλέφωνα χρησιμοποιώντας Internet browser.
Πηγή: OECD, DSTI/ICCP/IIS(2009)5/FINAL

Μέσα Κοινωνικής Δικτύωσης (Social Media)

Στο πλαίσιο της έρευνας Χρήσης ΤΠΕ, ο κύριος σκοπός των κοινωνικών μέσων ενημέρωσης (social media) είναι να καθιερώσουν και να διατηρήσουν τις κοινωνικές σχέσεις μέσα και γύρω από την επιχείρηση. Από αυτήν την άποψη αναφερόμαστε στη χρήση των κοινωνικών μέσων ενημέρωσης (social media) (σαν εφαρμογές που βασίζονται σε τεχνολογίες Διαδικτύου ή πλατφόρμες επικοινωνίας) και στη χρήση των τεχνολογιών Web 2.0 και εργαλείων για σύνδεση, συνομιλία και δημιουργία online περιεχομένου με πελάτες, προμηθευτές ή άλλους συνεργάτες ή ακόμα και εντός της επιχείρησης. Δεν αναφερόμαστε απλώς στη χρήση της τεχνολογίας Web 2.0 (αν και είναι η τεχνολογία που το επιτρέπει) αλλά στη χρήση των κοινωνικών μέσων ενημέρωσης (social media) που συνεπάγεται την ανάπτυξη νέων μορφών συνεργασίας και διαχείρισης των πληροφοριών εντός της επιχείρησης καθώς και στην παροχή στήριξης στους εργαζόμενους, τους πελάτες και τους προμηθευτές για συνεργασία, καινοτομία, διαμοιρασμό και οργάνωση της γνώσης και της εμπειρίας.

Οι ακόλουθες είναι οι κύριες κοινωνικές πλατφόρμες μέσων επικοινωνίας και τα εργαλεία για τις επιχειρήσεις:

Κοινωνικά Δίκτυα ή Ιστότοποι είναι εφαρμογές βασισμένες σε τεχνολογίες Διαδικτύου που επιτρέπουν στους χρήστες να συνδέονται με την δημιουργία προφίλ με προσωπικές πληροφορίες, ενδιαφέροντα και / ή δραστηριότητες, διαμοιρασμό ιδεών, πρόσκληση άλλων χρηστών για πρόσβαση στο προφίλ τους και δημιουργία ομάδων ανθρώπων με κοινά ενδιαφέροντα.

Blogs: Ένα blog είναι μια ιστοσελίδα ή ένα μέρος μιας ιστοσελίδας, η οποία ενημερώνεται συχνά, είτε ανήκει σε ιδιώτες, ομάδες ατόμων κοινών ενδιαφερόντων ή εταιρειών (στο πλαίσιο της έρευνας είναι το blog της επιχείρησης και όχι άλλα blogs για το οποίο οι εργαζόμενοι συνεισφέρουν). Μια ενημέρωση (που ονομάζεται μια καταχώρηση (entry) για θέση (post)) είναι συνήθως αρκετά μικρή και οι αναγνώστες μπορούν να ανταποκριθούν, να μοιραστούν, να σχολιάσουν ή να συνδεθούν με το σύνδεσμο online. Ένα blog μπορεί να χρησιμοποιηθεί είτε εντός μιας επιχείρησης (εταιρικό blog) ή για την επικοινωνία με τους πελάτες, τους επιχειρηματικούς εταίρους ή άλλους οργανισμούς.

Οι **κοινότητες περιεχομένου (content communities)** προσφέρουν τη δυνατότητα διαμοιρασμού περιεχομένου πολυμέσων μεταξύ των χρηστών. Υπηρεσίες φωτογραφίας και βίντεο / Podcasting: Ένα podcast (ή μη-συνεχή ροή webcast) είναι μια σειρά από ψηφιακά αρχεία πολυμέσων (είτε ήχου ή βίντεο σε διάφορες μορφές π.χ. .aiff, .wav, .midi κ.λπ. για τον ήχο και .mov, .avi κ.λπ. για το βίντεο) που κυκλοφόρησε επεισοδιακά. Ο τρόπος παράδοσης διαφοροποιεί το podcasting από τα άλλα μέσα πρόσβασης σε αρχεία πολυμέσων μέσω του Διαδικτύου, όπως η άμεση λήψη, ή σε συνεχή ροή webcasting. Οι ιστότοποι διαμοιρασμού παρουσιάσεων προσφέρουν τη δυνατότητα διαμοιρασμού παρουσιάσεων, εγγράφων και επαγγελματικών βίντεο μέσω του Διαδικτύου (διαμοιρασμός δημόσια ή ιδιωτικά μεταξύ των συναδέλφων, των πελατών, intranets, δικτύων κ.λπ.). Οι ιστοσελίδες αυτές προσφέρουν τη δυνατότητα φόρτωσης, ενημέρωσης και πρόσβασης σε παρουσιάσεις ή/και έγγραφα. Πολύ συχνά, οι ιστοσελίδες διαμοιρασμού παρουσιάσεων συνδέονται με blogs και άλλες υπηρεσίες κοινωνικής δικτύωσης ή ιστοσελίδες.

Το **microblogging** αναφέρεται στην αποστολή πολύ σύντομων ενημερώσεων. Σε αντίθεση με blogging μακρικής μορφής, όπου υπάρχουν συνήθως τουλάχιστον μερικές εκατοντάδες λέξεις, στο microblog υπάρχουν συνήθως μερικές εκατοντάδες χαρακτήρες ή λιγότερο. Για παράδειγμα, στο πλαίσιο των υπηρεσιών microblogging περιλαμβάνεται το Twitter που βασίζεται σε κείμενο θέσεων μέχρι 140 χαρακτήρες που εμφανίζονται στη σελίδα του προφίλ του χρήστη.

Wiki: Το wiki είναι μια ιστοσελίδα που επιτρέπει τη δημιουργία και επεξεργασία οποιουδήποτε αριθμού αλληλένδετων ιστοτόπων μέσω ενός web browser χρησιμοποιώντας μια απλουστευμένη γλώσσα σήμανσης ή ένα πρόγραμμα επεξεργασίας κειμένου WYSIWYG. Τα wikis συνήθως τροφοδοτούνται από το λογισμικό wiki και χρησιμοποιούνται συχνά σε συνεργασία με πολλούς χρήστες. Παραδείγματα περιλαμβάνουν ιστότοπους ομάδων, εταιρικά intranets, και συστήματα διαχείρισης γνώσης.

- 26 **UBL** Η Διεθνής Εμπορική Γλώσσα (Universal Business Language (UBL)) είναι μια βιβλιοθήκη τυποποιημένων ηλεκτρονικών επιχειρησιακών εγγράφων XML, όπως εντολών αγοράς και τιμολογίων. Η UBL αναπτύχθηκε από την Τεχνική Επιτροπή OASIS με συμμετοχή από ποικίλες οργανώσεις προτύπων στοιχείων. Η UBL είναι σχεδιασμένη να συνδέεται απευθείας στις υφιστάμενες επιχειρηματικές, νομικές, ελεγκτικές πρακτικές και πρακτικές διαχείρισης εγγράφων. Είναι σχεδιασμένη να εξαλείψει την επαναπληκτρολόγηση των στοιχείων στην υπάρχουσα αλληλογραφία των επιχειρήσεων και να αποτελέσει σημείο έναρξης του ηλεκτρονικού εμπορίου για τις μικρές και μεσαίες επιχειρήσεις.
Πηγή: http://en.wikipedia.org/wiki/Universal_Business_Language
- 27 **Ηλεκτρονικό εμπόριο μέσω ιστοσελίδας (web e-Commerce)** Ηλεκτρονικό εμπόριο μέσω Ιστοσελίδας είναι πωλήσεις που πραγματοποιούνται μέσω ενός επιγραμμικού (online) καταστήματος (web shop), μέσω web σε μία ιστοσελίδα ή extranet, ή "apps", ανεξάρτητα από τον τρόπο πρόσβασης στο web (υπολογιστής, φορητός υπολογιστής, κινητό τηλέφωνο κ.λπ.)
Source: OECD, DSTI/ICCP/IS(2009)5/FINAL
- 28 **Φόρμα Ιστού (Web form)** Μια φόρμα ιστού (webform) σε μια ιστοσελίδα επιτρέπει σε ένα χρήστη να εισαγάγει δεδομένα τα οποία αποστέλλονται σε ένα διακομιστή (server) για επεξεργασία. Οι φόρμες ιστού μοιάζουν με τις έντυπες φόρμες, οι χρήστες Διαδικτύου συμπληρώνουν τις φόρμες χρησιμοποιώντας κουτάκια, κουμπιά επιλογής, ή πεδία κειμένου. Για παράδειγμα, οι φόρμες ιστού μπορούν να χρησιμοποιηθούν για την εισαγωγή δεδομένων αποστολής ή πιστωτικής κάρτας για παραγγελία ενός προϊόντος ή για την ανάκτηση δεδομένων.
Πηγή: <http://en.wikipedia.org/wiki/>
- 29 **Ιστότοπος (Website)** 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 ένα Web browser, όπως ο Navigator της Netscape ή ο Internet Explorer της Microsoft.
- 30 **Ασύρματη πρόσβαση (Wireless access - connection)** 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.
- 31 **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.
- 32 **XML** Η γλώσσα επεκτάσιμης σήμανσης (Extensible Markup Language (XML)) είναι μια γλώσσα σήμανσης για έγγραφα που περιέχουν δομημένες πληροφορίες. Οι δομημένες πληροφορίες περιέχουν τόσο περιεχόμενο (λέξεις, εικόνες, κ.λπ.) όσο και κάποια ένδειξη του ρόλου που παίζει το περιεχόμενο (π. χ. το περιεχόμενο σε έναν τίτλο έχει διαφορετική έννοια από το περιεχόμενο σε μια υποσημείωση, που σημαίνει κάτι διαφορετικό από το περιεχόμενο σε μια λεζάντα ή το περιεχόμενο ενός πίνακα βάσης δεδομένων, κ.λπ.). Σχεδόν όλα τα έγγραφα έχουν κάποια δομή. Μια γλώσσα σήμανσης είναι ένας μηχανισμός για τον εντοπισμό δομών σε ένα έγγραφο. Η προδιαγραφή XML καθορίζει ένα πρότυπο τρόπο για προσθήκη σήμανσης στα έγγραφα.
Πηγή: <http://www.xml.com/>