



Αρ. Φακ.: 5.27.06.31

ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ  
1444 ΛΕΥΚΩΣΙΑ

ΑΚΡΩΣ ΕΜΠΙΣΤΕΥΤΙΚΟ

**ΕΡΕΥΝΑ ΧΡΗΣΗΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΩΝ  
ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ ΚΑΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ ΚΑΙ  
ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΥ ΕΜΠΟΡΙΟΥ ΣΤΙΣ  
ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ 2010**

ΓΙΑ ΕΠΙΣΗΜΗ ΧΡΗΣΗ ΜΟΝΟ	
A/A	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Νομική Μορφή	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Μέγεθος Επιχείρησης	<input type="checkbox"/>
NACE	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>

**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 X), 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 2010**, 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, 2010

<b>ΜΕΡΟΣ Α: Χρήση Υπολογιστών και Δικτύων Υπολογιστών</b>																		
<b>A1.</b> Χρησιμοποίησε η επιχείρησή σας ηλεκτρονικούς υπολογιστές, τον Ιανουάριο του 2010;	<b>Ναι</b> <input type="checkbox"/>	<b>Όχι</b> <input type="checkbox"/> → Πήγαινε στο X1																
<b>A2.</b> Παρακαλώ να απαντηθεί το (α) ή το (β) α) Πόσοι εργαζόμενοι χρησιμοποίησαν ηλεκτρονικούς υπολογιστές τουλάχιστον μια φορά την εβδομάδα, τον Ιανουάριο του 2010;  ή β) Τι ποσοστό των εργαζομένων χρησιμοποίησε ηλεκτρονικούς υπολογιστές τουλάχιστον μια φορά την εβδομάδα, τον Ιανουάριο του 2010;	<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" style="text-align: center;">_____</td> <td style="text-align: center;">%</td> </tr> </table>						_____								_____			%
_____																		
_____			%															
<b>A3.</b> Χρησιμοποίησε η επιχείρησή σας εσωτερικό δίκτυο υπολογιστών <sup>(1)</sup> (π.χ. τοπικό δίκτυο (LAN)), για σύνδεση τουλάχιστον 2 υπολογιστών, τον Ιανουάριο του 2010;	<b>Ναι</b> <input type="checkbox"/>	<b>Όχι</b> <input type="checkbox"/> → Πήγαινε στο A5																
<b>A4.</b> Χρησιμοποίησε η επιχείρησή σας ασύρματη πρόσβαση <sup>(2)</sup> στο εσωτερικό δίκτυο υπολογιστών (π.χ. ασύρματο τοπικό δίκτυο (wireless LAN)), τον Ιανουάριο του 2010;	<b>Ναι</b> <input type="checkbox"/>	<b>Όχι</b> <input type="checkbox"/>																
<b>A5.</b> Διέθετε η επιχείρησή σας ενδοδίκτυο <sup>(3)</sup> (Intranet), τον Ιανουάριο του 2010;	<b>Ναι</b> <input type="checkbox"/>	<b>Όχι</b> <input type="checkbox"/>																
<b>A6.</b> Διέθετε η επιχείρησή σας εξωδίκτυο <sup>(4)</sup> (extranet) (ιστότοπο ή προέκταση του ενδοδικτύου με περιορισμένη πρόσβαση σε συνεργάτες της επιχείρησης), τον Ιανουάριο του 2010;	<b>Ναι</b> <input type="checkbox"/>	<b>Όχι</b> <input type="checkbox"/>																
<b>A7.</b> Είχε η επιχείρησή σας σε λειτουργία, λειτουργικά συστήματα ελεύθερης χρήσης ή ανοικτού κώδικα <sup>(5)</sup> (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 2010;	<b>Ναι</b> <input type="checkbox"/>	<b>Όχι</b> <input type="checkbox"/>																

<b>ΜΕΡΟΣ Β: Πρόσβαση και Χρήση του Διαδικτύου<sup>(6)</sup></b> (απαντούν οι επιχειρήσεις που χρησιμοποιούν Ηλεκτρονικούς Υπολογιστές)																		
<b>B1.</b> Είχε η επιχείρησή σας πρόσβαση στο Διαδίκτυο, τον Ιανουάριο του 2010;	<b>Ναι</b> <input type="checkbox"/>	<b>Όχι</b> <input type="checkbox"/> → Πήγαινε στο Γ1																
<b>B2.</b> 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 2010;  ή β) Τι ποσοστό των εργαζομένων χρησιμοποίησε ηλεκτρονικούς υπολογιστές με σύνδεση στο Διαδίκτυο, τουλάχιστον μια φορά την εβδομάδα, τον Ιανουάριο του 2010;	<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" style="text-align: center;">_____</td> <td style="text-align: center;">%</td> </tr> </table>						_____								_____			%
_____																		
_____			%															

<b>B3. Ποιούς από τους πιο κάτω τρόπους εξωτερικής σύνδεσης με το Διαδίκτυο είχε η επιχείρησή σας, τον Ιανουάριο του 2010;</b>		<b>Ναι</b>	<b>Όχι</b>
	α) Παραδοσιακό Modem <sup>(7)</sup> (πρόσβαση dial-up σε κανονική τηλεφωνική γραμμή) ή ISDN <sup>(8)</sup>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	β) DSL <sup>(9)</sup> (xDSL <sup>(10)</sup> , 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 ευρείας ζώνης με κινητό τηλέφωνο (μέσω 3G modem ή 3G handset) π.χ. UMTS, CDMA2000 1xEVDO, HSDPA	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	ε) Άλλη σύνδεση με κινητό τηλέφωνο π.χ. αναλογικό κινητό τηλέφωνο, GSM, GPRS, EDGE	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>B4. Χρησιμοποίησε η επιχείρησή σας το Διαδίκτυο για τους ακόλουθους λόγους, τον Ιανουάριο του 2010;</b> <b>(ως χρήστης υπηρεσιών Διαδικτύου)</b>		<b>Ναι</b>	<b>Όχι</b>
	α) Τραπεζικές και χρηματοοικονομικές υπηρεσίες	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	β) Επιμόρφωση και εκπαίδευση	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>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 2009;</b>	<input type="checkbox"/>	<b>Ναι</b>	<b>Όχι</b> <input type="checkbox"/> → Πήγαυε στο B7
<b>B6. Με ποιους από τους παρακάτω τρόπους εξυπηρετήθηκε η επιχείρησή σας μέσω Διαδικτύου από τις δημόσιες αρχές, κατά τη διάρκεια του 2009;</b>		<b>Ναι</b>	<b>Όχι</b>
	α) Για εξασφάλιση πληροφοριών	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	β) Για λήψη εντύπων σε ηλεκτρονική μορφή (π.χ. έντυπο φορολογικής δήλωσης)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	γ) Για επιστροφή συμπληρωμένων εντύπων (π.χ. επιγραμμική (online) υποβολή φορολογικής δήλωσης)	<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 <sup>(11)</sup> )	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Εάν Ναι στο ε) ε1) Σε ποιές υπηρεσίες; .....		
	<b>B7. Διέθετε η επιχείρησή σας Ιστότοπο<sup>(12)</sup>/Αρχική σελίδα (Website/Home Page), τον Ιανουάριο του 2010;</b>	<input type="checkbox"/>	<b>Ναι</b>
<b>Εάν ναι, δώστε την διεύθυνση του ιστότοπου:</b> .....			

<b>B8. Ποιες από τις παρακάτω υπηρεσίες/εξυπηρετήσεις παρέιχε ο ιστότοπος (website) της επιχείρησής σας, τον Ιανουάριο του 2010;</b>	<b>Ναι</b>	<b>Όχι</b>
α) Δήλωση εμπιστευτικότητας, σφραγίδες ή πιστοποιητικά που σχετίζονται με την ασφάλεια του ιστότοπου	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
β) Καταλόγους προϊόντων ή 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"/>
<b>B9. Χρησιμοποίησε η επιχείρησή σας, ψηφιακή υπογραφή<sup>(13)</sup> (digital signature) σε οποιοδήποτε μήνυμα<sup>(14)</sup> που έστειλε, δηλ. χρησιμοποιώντας μεθόδους κρυπτογράφησης που βεβαιώνουν την αυθεντικότητα και την ακεραιότητα του μηνύματος (συνδεδεμένη μοναδικά με τον υπογράφοντα, ώστε οποιαδήποτε μετέπειτα αλλαγή στο μήνυμα να είναι ανιχνεύσιμη), τον Ιανουάριο του 2010;</b>	<b>Ναι</b>  <input type="checkbox"/>	<b>Όχι</b>  <input type="checkbox"/>

<b>ΜΕΡΟΣ Γ: Ηλεκτρονική μετάδοση δεδομένων<sup>(15)</sup> μεταξύ επιχειρήσεων</b> (απαντούν οι επιχειρήσεις που χρησιμοποιούν Ηλεκτρονικούς Υπολογιστές)		
<p><b>Ηλεκτρονική μετάδοση δεδομένων κατάλληλων για αυτόματη επεξεργασία σημαίνει:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- αποστολή και/ή λήψη μηνυμάτων (π.χ. παραγγελίες, τιμολόγια, συναλλαγές, περιγραφή αγαθών, έγγραφα μεταφορών, φορολογικές δηλώσεις)</li> <li>- με συμφωνηθέντα πρότυπα που επιτρέπουν την αυτόματη επεξεργασία τους π.χ. EDI, EDIFACT, ODETTE, TRADACOMS, XML, xCBL, cXML, ebXML</li> <li>- εξαιρούνται τα δακτυλογραφημένα μηνύματα</li> <li>- μέσω οποιουδήποτε δικτύου(ων) υπολογιστών</li> </ul>		
<b>G1. Η επιχείρησή σας έστειλε/παρέλαβε ηλεκτρονικά πληροφορίες<sup>(16)</sup> σε/από άλλες επιχειρήσεις με πρότυπα που να επιτρέπουν την αυτόματη επεξεργασία τους, τον Ιανουάριο του 2010;</b>	<b>Ναι</b>  <input type="checkbox"/>	<b>Όχι</b>  <input type="checkbox"/> → Πήγαινε στο Δ1
<b>G2. Για ποιους από τους ακόλουθους σκοπούς έστειλε ή παρέλαβε ηλεκτρονικά τέτοιου είδους πληροφορίες η επιχείρησή σας;</b>	<b>Ναι</b>	<b>Όχι</b>
α) Αποστολή παραγγελιών στους προμηθευτές	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
β) Λήψη τιμολογίων σε ηλεκτρονική μορφή (e-invoices <sup>(17)</sup> )	<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 <sup>(17)</sup> )	<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 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 άλλων μέσων διάδοσης ηλεκτρονικών δεδομένων, αλλά εξαιρούνται τα δακτυλογραφημένα e-mail<sup>(11)</sup>.

<b>Δ1. Είχε η επιχείρησή σας, ανταλλαγή πληροφοριών σε ηλεκτρονική μορφή (με προμηθευτές ή πελάτες της) σχετικά με τη διαχείριση της αλυσίδας εφοδιασμού, τον Ιανουάριο του 2010;</b>	<b>Ναι</b> <input type="checkbox"/>	<b>Όχι</b> <input type="checkbox"/> → Πήγαψε στο E1
<b>Δ2. Είχε η επιχείρησή σας ανταλλαγή πληροφοριών ηλεκτρονικά με τους προμηθευτές σας, τον Ιανουάριο του 2010, σας σχετικά με:</b> το επίπεδο των αποθεμάτων, τον προγραμματισμό της παραγωγής, τις εκτιμήσεις για τη μελλοντική ζήτηση ή την πρόοδο των παραδόσεων (δηλ. διανομή των πρώτων υλών ή των ολοκληρωμένων προϊόντων)	<b>Ναι</b> <input type="checkbox"/>	<b>Όχι</b> <input type="checkbox"/>
<b>Δ3. Είχε η επιχείρησή σας ανταλλαγή πληροφοριών ηλεκτρονικά με τους πελάτες σας, τον Ιανουάριο του 2010, σας σχετικά με:</b> το επίπεδο των αποθεμάτων, τον προγραμματισμό της παραγωγής, τις εκτιμήσεις για τη μελλοντική ζήτηση ή την πρόοδο των παραδόσεων (δηλ. διανομή των πρώτων υλών ή των ολοκληρωμένων προϊόντων)	<b>Ναι</b> <input type="checkbox"/>	<b>Όχι</b> <input type="checkbox"/>
<b>Δ4. Χρησιμοποιήθηκαν οι ακόλουθες μέθοδοι για την ηλεκτρονική ανταλλαγή αυτών των πληροφοριών, τον Ιανουάριο του 2010;</b>	<b>Ναι</b>	<b>Όχι</b>
α) Ιστότοποι (της επιχείρησής σας, των συνεργατών σας ή διαδικτυακές πύλες (web portals))	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
β) Ηλεκτρονική μετάδοση δεδομένων που επιτρέπει την αυτόματη επεξεργασία τους (π.χ. συστήματα τύπου EDI, XML, EDIFACT κ.λπ.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**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.
- Αποστολή ή λήψη πληροφοριών, εντός της επιχείρησης, σε ηλεκτρονική μορφή που επιτρέπει την αυτόματη επεξεργασία τους.

**E1. Τον Ιανουάριο του 2010, όταν η επιχείρησή σας έλαβε 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 2010, όταν η επιχείρησή σας απέστειλε 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<sup>(18)</sup> (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 2010;**

	Ναι	Όχι
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**E4. Είχε η επιχείρησή σας σε λειτουργία, οποιαδήποτε εφαρμογή λογισμικού CRM<sup>(19)</sup> (Customer Relationship Management) για τη διαχείριση των πληροφοριών για τους πελάτες, τον Ιανουάριο του 2010, 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"/>

<b>ΜΕΡΟΣ ΣΤ: Ηλεκτρονικό Εμπόριο (e-Commerce<sup>(20)</sup>)</b> (απαντούν οι επιχειρήσεις που χρησιμοποιούν Ηλεκτρονικούς Υπολογιστές)																						
<p><b>Με τον όρο ηλεκτρονικό εμπόριο εννοούμε:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- τις <b>παραγγελίες</b>, όπου μια παραγγελία είναι μια δέσμευση για αγορά αγαθών ή υπηρεσιών,</li> <li>- <b>μέσω δικτύων υπολογιστών</b>, όχι μόνο του Διαδικτύου, αλλά και άλλων συνδέσεων μεταξύ υπολογιστών διαφορετικών επιχειρήσεων,</li> <li>- όπου η πληρωμή και η παράδοση δεν είναι απαραίτητο να έχουν γίνει μέσω δικτύου υπολογιστών.</li> </ul> <p><b>Το ηλεκτρονικό εμπόριο μπορεί να γίνει:</b></p> <p>μέσω <b>ιστότοπων<sup>(21)</sup></b>, δηλ. παραγγελίες που γίνονται σε online καταστήμα ή μέσω εντύπων στο Διαδίκτυο ή στο extranet,</p> <p>μέσω ηλεκτρονικής μετάδοσης δεδομένων που επιτρέπει την αυτόματη επεξεργασία τους (π.χ. συστήματα τύπου EDI, XML, EDIFACT, κ.λπ.), μεταξύ επιχειρήσεων ή οργανισμών</p> <p><b>εξαιρούνται τα δακτυλογραφημένα e-mail<sup>(11)</sup>.</b></p>																						
<b>Παραγγελίες μέσω δικτύων υπολογιστών (Πωλήσεις)</b>																						
<p><b>Στ1. Έχει δεχθεί η επιχείρησή σας παραγγελίες για προϊόντα ή υπηρεσίες μέσω δικτύων υπολογιστών, κατά τη διάρκεια του 2009;</b> (μέσω ιστότοπου, συστημάτων τύπου EDI ή άλλων μέσων ανταλλαγής δεδομένων ηλεκτρονικά, εκτός από δακτυλογραφημένα e-mail)</p>	<p><b>Ναι</b></p> <input type="checkbox"/>	<p><b>Όχι</b></p> <input type="checkbox"/> → Πήγαυε στο Στ5																				
<p><b>Στ2. Παρακαλώ δηλώστε για το 2009 (να συμπληρωθεί το (α) ή το (β))</b></p> <p><b>α) Τα έσοδα από παραγγελίες που έχετε δεχθεί ηλεκτρονικά (σε νομισματικούς όρους, εκτός Φ.Π.Α.)</b></p> <p>Αν δεν μπορείτε να ορίσετε την αξία αυτή</p> <p><b>β) Μία εκτίμηση του ποσοστού των εσόδων από παραγγελίες που έχετε δεχθεί ηλεκτρονικά ως προς τον συνολικό τζίρο.</b></p>	<p>€</p> <table border="1"> <tr> <td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td> </tr> </table> <table border="1"> <tr> <td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td> </tr> </table> <p>%</p>																					
<p><b>Στ3. Παρακαλώ δηλώστε το ποσοστό στο συνολικό τζίρο που αντιπροσώπευαν τα έσοδα από τις παραγγελίες που έχετε λάβει με τους ακόλουθους τρόπους, το 2009.</b></p>																						
<p>α) Μέσω ιστότοπου (website)</p>	<table border="1"> <tr> <td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td> </tr> </table> <p>%</p>																					
<p>β) Μέσω ηλεκτρονικής μετάδοσης δεδομένων που επιτρέπει αυτόματη επεξεργασία τους (π.χ. συστήματα τύπου EDI, XML, EDIFACT, κ.λπ.)</p>	<table border="1"> <tr> <td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td> </tr> </table> <p>%</p>																					
<p><b>Στ4. Χρησιμοποίησε η επιχείρησή σας πρωτόκολλα κρυπτογράφησης δεδομένων, όπως SSL<sup>(22)</sup> και TLS<sup>(22)</sup>, για την αποδοχή παραγγελιών μέσω Διαδικτύου, τον Ιανουάριο του 2010;</b></p>	<p><b>Ναι</b></p> <input type="checkbox"/>	<p><b>Όχι</b></p> <input type="checkbox"/>																				
<b>Παραγγελίες μέσω δικτύων υπολογιστών (Αγορές)</b>																						
<p><b>Στ5. Παράγγειλε η επιχείρησή σας προϊόντα ή υπηρεσίες μέσω δικτύων υπολογιστών, κατά τη διάρκεια του 2009;</b> (μέσω ιστότοπου, συστημάτων τύπου EDI ή άλλων μέσων ανταλλαγής δεδομένων ηλεκτρονικά, εκτός από δακτυλογραφημένα e-mail)</p>	<p><b>Ναι</b></p> <input type="checkbox"/>	<p><b>Όχι</b></p> <input type="checkbox"/> → Πήγαυε στο Ζ1																				

<b>Στ6. Παρακαλώ δηλώστε για το 2009 (να συμπληρωθεί ένα από τα α, β, γ)</b>	
<b>α) Το ποσοστό των παραγγελιών που έχετε στείλει ηλεκτρονικά ως ποσοστό των συνολικών αγορών (σε νομισματικούς όρους, εκτός Φ.Π.Α.)</b>	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	
<b>β) Τη συνολική αξία των παραγγελιών που έχετε στείλει ηλεκτρονικά (σε νομισματικούς όρους, εκτός Φ.Π.Α.)</b>  Αν δεν μπορείτε να ορίσετε την αξία αυτή,	€
<b>γ) Μια εκτίμηση του ποσοστού των παραγγελιών που έχετε στείλει ηλεκτρονικά ως ποσοστό των συνολικών αγορών.</b>	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> %

<b>ΜΕΡΟΣ Ζ: Ασφάλεια στις ΤΠΕ</b>		
(απαντούν οι επιχειρήσεις που χρησιμοποιούν Ηλεκτρονικούς Υπολογιστές)		
Με τον όρο <b>Ασφάλεια στις ΤΠΕ</b> 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 <sup>(15)</sup> και των συστημάτων.		
<b>Z1. Είχε η επιχείρησή σας επίσημα ορισμένη πολιτική σχετική με την ασφάλεια των ΤΠΕ, με σχέδιο τακτικής αναθεώρησής της, τον Ιανουάριο του 2010;</b>	<b>Ναι</b> <input type="checkbox"/>	<b>Όχι</b> <input type="checkbox"/> → Πήγαινε στο X1
<b>Z2. Περιλαμβάνονταν οι ακόλουθοι κίνδυνοι στην πολιτική της επιχείρησής σας για ασφάλεια των ΤΠΕ;</b>	<b>Ναι</b>	<b>Όχι</b>
α) Καταστροφή ή αλλοίωση δεδομένων <sup>(15)</sup> , λόγω επίθεσης ή απρόοπτου συμβάντος	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
β) Αποκάλυψη εμπιστευτικών δεδομένων <sup>(15)</sup> , λόγω επισύνδεσης <sup>(23)</sup> (intrusion), pharming <sup>(24)</sup> , phishing <sup>(25)</sup> ή τυχαίου συμβάντος	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
γ) Μη διαθεσιμότητα υπηρεσιών ΤΠΕ, λόγω εξωτερικής επίθεσης (π.χ. Επίθεση Διατάραξης Δικτύων <sup>(26)</sup> (Denial of Service attack))	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Z3. Ποια ήταν η προσέγγιση της επιχείρησής σας ώστε το προσωπικό σας να είναι ενήμερο για τις υποχρεώσεις του σε θέματα σχετικά με την ασφάλεια των ΤΠΕ, τον Ιανουάριο του 2010;</b>	<b>Ναι</b>	<b>Όχι</b>
α) Υποχρεωτική εκπαίδευση ή παρουσιάσεις	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
β) Με συμβόλαιο, π.χ. συμβόλαιο εργοδότησης	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
γ) Εθελοντική εκπαίδευση ή γενικά διαθέσιμες πληροφορίες (π.χ. στο ενδοδίκτυο (Intranet), σε εγκυκλίους, σε έντυπα έγγραφα κ.λπ. )	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



<b>Z4. Κατά το 2009, τι είδους περιστατικά σε σχέση με θέματα ασφάλειας ΤΠΕ επηρέασαν τα συστήματα της επιχείρησής σας και προκάλεσαν:</b>		
	<b>Ναι</b>	<b>Όχι</b>
α) Μη διαθεσιμότητα υπηρεσιών ΤΠΕ, καταστροφή ή αλλοίωση δεδομένων <sup>(15)</sup> λόγω βλάβης του υλισμικού (hardware) ή του λογισμικού (software)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
β) Μη διαθεσιμότητα υπηρεσιών ΤΠΕ λόγω εξωτερικής επίθεσης (π.χ. Επίθεση Διατάραξης Δικτύων <sup>(26)</sup> (Denial of Service attack))	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
γ) Καταστροφή ή αλλοίωση δεδομένων <sup>(15)</sup> λόγω προσβολής από κακόβουλο λογισμικό ή μη εξουσιοδοτημένης πρόσβασης	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
δ) Αποκάλυψη εμπιστευτικών δεδομένων <sup>(15)</sup> λόγω επισύνδεσης <sup>(23)</sup> (intrusion), pharming <sup>(24)</sup> , phishing <sup>(25)</sup> ή τυχαίου συμβάντος	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ε) Αποκάλυψη εμπιστευτικών δεδομένων <sup>(15)</sup> σε ηλεκτρονική μορφή από εργαζόμενους, είτε σκόπιμα είτε ακούσια	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Z5. Χρησιμοποίησε η επιχείρησή σας κάποιο από τα παρακάτω συστήματα ή διαδικασίες εσωτερικής ασφάλειας, τον Ιανουάριο του 2010;</b>		
	<b>Ναι</b>	<b>Όχι</b>
α) Ισχυρή πιστοποίηση <sup>(27)</sup> (authentication) μέσω κωδικού (δηλ. με τουλάχιστον 8 μικτούς χαρακτήρες, μέγιστη διάρκεια 6 μηνών, κρυπτογραφημένη μετάδοση και αποθήκευση)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
β) Αναγνώριση <sup>(28)</sup> (identification) και πιστοποίηση <sup>(27)</sup> (authentication) χρήστη μέσω αδειοδοτικού υλισμικού (hardware token) (π.χ. έξυπνες κάρτες (smart cards))	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
γ) Αναγνώριση <sup>(28)</sup> (identification) και πιστοποίηση <sup>(27)</sup> (authentication) χρήστη μέσω βιομετρικών μεθόδων	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
δ) Διατήρηση εφεδρικών στοιχείων μακριά από το χώρο της επιχείρησης <sup>(29)</sup> (Offsite data backup)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ε) Καταγραφή δραστηριοτήτων για ανάλυση των συμβάντων ασφαλείας	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

<b>ΜΕΡΟΣ Χ: Γενικά στοιχεία της επιχείρησης</b>	
<b>X1. Κόρια δραστηριότητα της επιχείρησης κατά τη διάρκεια του 2009</b> (περιγραφή)	..... ..... ..... .....
<b>X2. Μέσος αριθμός απασχολουμένων κατά τη διάρκεια του 2009</b>	
<b>X3. Συνολική αξία παραγγελιών αγαθών και αγοράς υπηρεσιών (χωρίς Φ.Π.Α.) για το 2009</b>	€ 
<b>X4. Συνολικός τζίρος (χωρίς Φ.Π.Α.) για το 2009</b>	€ 

**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 μία 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.
- xDSL, ADSL etc.** Οι τεχνολογίες DSL έχουν σχεδιασθεί για να αυξηθεί η χωρητικότητα των συνηθισμένων χάλκινων τηλεφωνικών γραμμών. Περιλαμβάνει ADSL (Ασύμμετρη Ψηφιακή Συνδρομητική Γραμμή) κ.λπ.
- (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.
- (13) **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) 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.
- (15) 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.
- (16) Πληροφορίες** 1) Γεγονότα, δεδομένα ή οδηγίες σε οποιοδήποτε μέσο ή τύπο.  
2) Η έννοια που προσδίδει ο άνθρωπος σε δεδομένα μέσω προτύπων που χρησιμοποιούνται για αναπαράστασή τους.
- (17) 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 εκδόσει στα λογιστικά ή άλλα συστήματά της παραλήπτριας εταιρείας.  
Η μετάδοση μπορεί να γίνει με XML, EDI ή άλλη παρόμοια μορφή.
- (18) 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.

- (19) **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.
- (20) **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, τηλεομοιοτύπου και δακτυλογραφημένων ηλεκτρονικών μηνυμάτων δεν θεωρούνται ηλεκτρονικό εμπόριο.
- (21) **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.
- (22) **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.
- (23) **Επισύνδεση (Intrusion)** Επισύνδεση είναι η προσπάθεια να παράκαμψης των ελέγχων ασφαλείας σε ένα σύστημα πληροφοριών. Τρόποι επισύνδεσης είναι: λαθρακράση (eavesdropping), ιοί (viruses), σκουλήκια (worms), Δούρειος ίππος (trojan horses), λογισμική βόμβα (logic or time bombs), ωμή προσβολή (brute force attacks), κ.λπ.
- Ανίχνευσης Επισύνδεσης (Intrusion detection)** 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.
- (24) **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.
- (25) **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.

- (26) 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 μια σελίδας Διαδικτύου ή μιας υπηρεσίας, προσωρινά ή αόριστα. Οι δράστες των επιθέσεων DoS έχουν συνήθως ως στόχο σελίδες και υπηρεσίες με υψηλού 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.
- (27) Πιστοποίηση (Authentication)**
- Πιστοποίηση (Authentication) σημαίνει τη διασφάλιση της ταυτότητας κάποιου συγκεκριμένου χρήστη. Γενικά, η αναγνώριση και η πιστοποίηση των χρηστών χρησιμοποιείται με την έννοια της εξουσιοδότησης, η οποία ορίζεται ως η πρόσβαση και η χρήση δικαιωμάτων που σχετίζονται με συγκεκριμένες πληροφορίες ή υπηρεσίες. Η πιστοποίηση μπορεί να γίνει με τη χρήση συνθηματικών (passwords) (authentication by knowledge), ή με επιπρόσθετες συσκευές όπως smart cards, hardware tokens ή identity cards (authentication by ownership). Μια τελευταία δυνατότητα είναι πιστοποίηση με βάση χαρακτηριστικά, π.χ. χρησιμοποιώντας βιομετρική πιστοποίηση, όπως δακτυλικά αποτυπώματα ή πρότυπο του αμφιβληστροειδή χιτώνα του ματιού. Μία αυστηρή αναγνώριση ορίζεται από συνδυασμό τουλάχιστον δύο μεθόδων πιστοποίησης, π.χ. συνθηματικό και smart cards. Η θετική απάντηση στην ερώτηση θα πρέπει να καλύπτει τουλάχιστον αυστηρή αναγνώριση για τουλάχιστον ένα υποσύνολο του προσωπικού ή των πελατών.
- (28) Αναγνώριση (Identification)**
- Η αναγνώριση αναφέρεται στην ικανότητα αναγνώρισης και επομένως διάκρισης μεταξύ ξεχωριστών χρηστών.
- (29) Διατήρηση εφεδρικών στοιχείων μακριά από το χώρο της επιχείρησης (Offsite data backup)**
- Η διατήρηση εφεδρικών στοιχείων μακριά από το χώρο της επιχείρησης είναι μέρος της στρατηγικής προστασίας δεδομένων, όπου κρίσιμα δεδομένα αποστέλονται από το σταθμότοπο (site) σε άλλους τόπους με μετακινήσιμα μέσα αποθήκευσης, π.χ. μαγνητικός τύπος, εξωτερικοί σκληροί δίσκοι, ηλεκτρονικά μέσω μετακινούμενων συσκευών αποθήκευσης.