

**STRICTLY CONFIDENTIAL**

SURVEY ON ICT USAGE AND E-COMMERCE IN ENTERPRISES 2008

	FOR OFFICIAL USE ONLY	
	S/N	
	Legal Status	
	Enterprise Size	
	NACE	

GENERAL INFORMATION:

1. The aim of the survey is to collect data on ICT usage, Internet usage and electronic commerce in enterprises. These data are necessary for the implementation of policy programmes of both the Government and the Private Sector.
2. All requested information must be supplied by the IT manager of the enterprise. Regarding the enterprise's background information (Module X), these should be provided by the General Manager or by the Accountant or by any other person responsible.
3. An authorised employee of the Statistical Service will contact the IT manager of the enterprise by phone in order to arrange a visit for the completion of the questionnaire.
4. Definitions of the terms used in the questionnaire can be found in the glossary attached.
5. The reference period for the data is **January 2008**, unless the question refers to other specific period.
6. The collection of data is carried out in accordance with the Statistics Law 15(I)/2000. The Statistical Service is bound by the Statistics Law to treat all information obtained as **STRICTLY CONFIDENTIAL**. Your responses will be used solely for statistical purposes.

G. Chr. Georgiou
Director
Statistical Service

10 January, 2008

Module A: Use of computers and computer networks		
A1. Did your enterprise use computers, in January 2008?	Yes ☐	No ☐ → Go to X1
A2. a) How many persons employed used computers at least once a week, in January 2008? If you can't provide this value, b) Please indicate an estimate of the percentage of the number of persons employed who used computers at least once a week, in January 2008?	 %	
A3. Was your enterprise using an internal computer network ⁽¹⁾ (e.g. LAN · Local Area Network) in January 2008?	Yes ☐	No ☐ → Go to A5
A4. Did your enterprise use wireless access ⁽²⁾ within its internal computer network (e.g. wireless LAN), in January 2008?	Yes ☐	No ☐
A5. Did your enterprise have in use an internal home page (Intranet ⁽³⁾), in January 2008?	Yes ☐	No ☐ → Go to A7
A6. In January 2008, was your enterprise using such systems for sharing the following information?		
	Yes	No
a) The general policy or strategy of the enterprise	☐	☐
b) Internal company newsletters or daily news	☐	☐
c) Day-to-day / working documents (e.g. for meeting)	☐	☐
d) Manuals, guides or training material	☐	☐
e) Product or services catalogues	☐	☐
A7. In January 2008, did your enterprise use dedicated applications for employees to access human resources services (e.g. see open job positions, request annual leave, view or download payslips, or other services)?	Yes ☐	No ☐
A8. In January 2008, did your enterprise have an extranet ⁽⁴⁾ (a website or an extension of the Intranet with access restricted to business partners)?	Yes ☐	No ☐
A9. Did your enterprise have in use, in January 2008, third party free or open source ⁽⁵⁾ operating systems, such as Linux ? (i.e. with its source code available, no copyright cost, and the possibility to modify and/or (re)distribute it)	Yes ☐	No ☐

Module B: Access and use of the Internet⁽⁶⁾ (Scope: enterprises with Computers)		
B1. Did your enterprise have access to the Internet, in January 2008?	Yes ☐	No ☐ → Go to C1
B2. a) How many persons employed used computers with access to the World Wide Web at least once a week, in January 2008? If you can't provide this value, b) Please indicate an estimate of the percentage of the number of persons employed who used computers with access to the World Wide Web at least once a week, during January 2008.	%	
B3. Did your enterprise have the following types of external connection to the Internet, in January 2008?		
	Yes	No
a) Traditional Modem ⁽⁷⁾ (dial-up access over normal telephone line) or ISDN ⁽⁸⁾ connection	☐	☐
b) DSL ⁽⁹⁾ (xDSL ⁽¹⁰⁾ , ADSL, SDSL ect) connection	☐	☐
c) Other fixed internet connection (e.g. cable, leased line (e.g. E1 or E3 at level 1 and ATM at level 2), Frame Relay, Metro-Ethernet, PLC - Powerline communication, etc.)	☐	☐
d) Mobile connection (e.g. analogue mobile phone, GSM, GPRS, UMTS, EDGE, CDMA2000 1xEVDO)	☐	☐
B4. Did your enterprise use the Internet for the following purposes, in January 2008? (as <u>consumer</u> of Internet services)		
	Yes	No
a) Banking and financial services	☐	☐
b) Training and education	☐	☐

B5.	Do you know that there are available government services on the Internet?	Yes ☐		No ☐		
B6.	Have you visited the Government Web Portal (http://www.cyprus.gov.cy)?	Yes ☐	No, but I know about it ☐	No, I do not know about it ☐		
B7.	Did your enterprise use the Internet for interaction with public authorities, during 2007?	Yes ☐		No ☐ → Go to B10		
B8.	Did your enterprise use the Internet to interact with public authorities in the following ways, during 2007?					
		Yes		No		
	a) For obtaining information	☐		☐		
	b) For obtaining forms, e.g. tax forms	☐		☐		
	c) For returning filled in forms, e.g. provision of statistical information to public authorities	☐		☐		
	d) For treating an administrative procedure (e.g. declaration, registration, authorisation request) completely electronically without the need for additional paper work (including payment if required)	☐		☐		
	e) For submitting a proposal in a public electronic tender system (e-procurement) (in the system itself and not by email)	☐		☐		
B9.	Which of the following matters is your enterprise already dealing via Internet, to interact with public authorities? If yes, how satisfied are you with the service provided?					
		Degree of Satisfaction 1:Not Satisfied at all, 2:A bit Satisfied, 3:Satisfied, 4:Very Satisfied				
		Yes	No	1	2	3
	a) Income Taxes	☐	☐	☐	☐	☐
	b) VAT	☐	☐	☐	☐	☐
	c) Social contributions for employees	☐	☐	☐	☐	☐
	d) THESEAS-Customs&Excise	☐	☐	☐	☐	☐
	e) Environment-related permits (Department of Labour Inspection)	☐	☐	☐	☐	☐
	f) Registration of job vacancies	☐	☐	☐	☐	☐
	g) Other, please specify	☐	☐	☐	☐	☐
B10.	Which additional services would you want to be offered online by the government? 					

B11. What are the reasons that your enterprise did not use the Internet for dealing with public services or administrations, during 2007?		
	Yes	No
a) The services needed are not available on-line or difficult to find	☐	☐
b) Personal contact is missing	☐	☐
c) The procedure cannot be completed via Internet	☐	☐
d) Immediate response is missing	☐	☐
e) Concerned about protection and security of the enterprise's data	☐	☐
f) The services provided are not user friendly	☐	☐
g) Concerned about security of payments via the Internet	☐	☐
h) Lack of motive (e.g. financial motive, extension of application submission etc.)	☐	☐
i) None of the above, but other	☐	☐
B12. Did your enterprise have a Website⁽¹¹⁾ or Home Page, in January 2008?		
	Yes ☐	No ☐ → Go to B14
<u>If yes</u>, give the address of your website:		
B13. Did the Web Site provide the following facilities for your enterprise, in January 2008?		
	Yes	No
a) Product catalogues or price lists	☐	☐
b) Possibility for visitors to customise or design the products	☐	☐
c) Online ordering or reservation or booking, e.g. shopping cart	☐	☐
d) Online payment	☐	☐
e) Personalised content in the website for regular/repeated visitors	☐	☐
f) Advertisement of open job positions or online job application	☐	☐
B14. Was your enterprise, in January 2008, using a digital signature⁽¹²⁾ in any message sent, i.e. using encryption methods that assure the authenticity and integrity of the message (uniquely linked to and capable of identifying the signatory and where any subsequent change to the message is detectable)?		
	Yes ☐	No ☐

Module C: Automated Data Exchange (Scope: enterprises with Computers)			
Automated data exchange between the enterprise and other ICT systems outside the enterprise means: - exchange of messages (e.g. orders, invoices, payment transactions or description of goods) - via the internet or other computer networks - in an agreed format which allows its automatic processing (e.g. XML, EDIFACT etc.) - without the individual message being manually typed.			
C1. In January 2008, was your enterprise using such automated data exchange?	Yes ☐	No ☐ → Go to C4	
C2. Was automated data exchange used for the following purposes?			
	Yes	No	
a) Sending orders to suppliers	☐	☐	
b) Receiving e-invoices ⁽¹³⁾	☐	☐	
c) Receiving orders from customers	☐	☐	
d) Sending e-invoices	☐	☐	
e) Sending or receiving product information (e.g. catalogues, price lists, etc.)	☐	☐	
f) Sending or receiving transport documents (e.g. consignment notes)	☐	☐	
g) Sending payment instructions to financial institutions	☐	☐	
h) Sending or receiving data to/from public authorities (e.g. tax returns, statistical data, [national examples], etc.)	☐	☐	
C3. Were the following formats used for the automated data exchange?			
	Yes	No	
a) EDIFACT or similar standards (e.g. EANCOM, ANSI X12)	☐	☐	
b) XML based standards, for example ebXML, RosettaNet, UBL, papiNET	☐	☐	
c) Proprietary standards agreed between you and other organisations	☐	☐	
Go to question D1			
C4. Were the following issues reasons for the enterprise not to use automated data exchange?			
	Yes	No	Don't know
a) No interest in using it, because it isn't relevant for the business	☐	☐	☐
b) Lack of expertise in-house for its implementation	☐	☐	☐
c) Return on the investment too low or not clear	☐	☐	☐
d) Lack of appropriate software for the specific sector/size of the enterprise	☐	☐	☐
e) Difficulty with agreeing common standards with business partners	☐	☐	☐
f) Uncertainty of the legal status of the messages exchanged	☐	☐	☐

Module D: Sharing electronically information on the Supply Chain Management (Scope: enterprises with Computers)		
Sharing electronically information on the supply chain management means: - exchanging all types of information with suppliers and/or customers in order to coordinate the availability and delivery of products or services to the final consumer; - including information on demand forecasts, inventories, production, distribution or product development; - via computer networks, not only the Internet but also other connections between computers of different enterprises. - it can be from you to your suppliers/customers or the other way around. This information may be exchanged via websites or via automated data exchange (recall definition in module C), but it excludes normal e-mail messages manually written.		
D1. In January 2008, was your enterprise regularly sharing electronically information on the supply chain management with your suppliers or customers?	Yes ☐	No ☐ → Go to E1
D2. Was your enterprise regularly sharing electronically the following information with its <u>suppliers</u>, in January 2008?		
	Yes	No
a1) Demand forecasts	☐	☐
a2) Inventory levels	☐	☐
a3) Production plans	☐	☐
b) Progress of deliveries (i.e. distribution of raw materials or finished products)	☐	☐
D3. Was your enterprise regularly sharing electronically the following information with its <u>customers</u>, in January 2008?		
	Yes	No
a1) Demand forecasts	☐	☐
a2) Inventory levels	☐	☐
a3) Production plans	☐	☐
b) Progress of deliveries (i.e. distribution of raw materials or finished products)	☐	☐
D4. Were the following methods used for the electronic exchange of this information, in January 2008?		
	Yes	No
a) Websites (yours, those of your business partners or web portals)	☐	☐
b) Automated data exchange (XML, EDIFACT, etc.)	☐	☐

Module E: Automatic share of information within the enterprise			
(Scope: enterprises with Computers)			
Sharing information electronically and automatically between different functions of the enterprise means any of the following: - Using one single software application to support the different functions of the enterprise; - Data linking between the software applications that support the different functions of the enterprise - Using a common database or data warehouse accessed by the software applications that support the different functions of the enterprise; - Automated data exchange between different software systems (recall definition in module C);			
E1. In January 2008, when your enterprise received a sales order (either electronically or not), was the relevant information about it shared electronically and automatically with the software used for the following functions?		Yes	No
a) Your management of inventory levels		☐	☐
b) Your accounting		☐	☐
c) Your production or services management		☐	☐
d) Your distribution management		☐	☐
E2. In January 2008, when your enterprise sent a purchase order (either electronically or not), was the relevant information about it shared electronically and automatically with the software used for the following functions?		Yes	No
a) Your management of inventory levels		☐	☐
b) Your accounting		☐	☐
E3. In January 2008, did your enterprise have in use an ERP⁽¹⁴⁾ software package to share information on sales and/or purchases with other internal functional areas (for example, finance, planning, marketing, etc.)?		Yes ☐	No ☐
E4. In January 2008, did your enterprise have in use any software application for managing information about clients (so called CRM⁽¹⁵⁾) that allows it to:		Yes	No
a) Capture, store and make available to other business functions the information about its clients?		☐	☐
b) Make analysis of the information about clients for marketing purposes (setting prices, make sales promotion, choose distribution channels, etc.)?		☐	☐

Module F: e-Commerce⁽¹⁶⁾ (Scope: enterprises with Computers)																						
e-Commerce means: - the placement of orders, where an order is a commitment to purchase goods or services, via computer networks, not only the Internet but also other connections between computers of different enterprises, where payment and delivery does not have necessarily to be done via computer networks. e-Commerce may be done via websites or via automated data exchange between enterprises, but it excludes normal e-mail ⁽¹⁷⁾ messages that are written individually by hand.																						
Orders received via computer networks (Sales)																						
F1. Did your enterprise receive orders for products or services via computer networks (excluding manually typed e-mails), during 2007?	Yes ☐	No ☐ → Go to F5																				
F2. a) Please state the value of the turnover resulted from orders received electronically (in monetary terms, excluding VAT), in 2007. If you can't provide this value, b) Please indicate an estimate of the percentage of the total turnover resulted from orders received electronically, in 2007.	C£ <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>																					%
									%													
F3. Please indicate what percentage represented orders received via each one of the following ways, out of total turnover, in 2007.																						
a) via a website	<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>											%										
									%													
b) via automated data exchange (XML, EDIFACT, etc.) over the internet	<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>											%										
									%													
c) via automated data exchange (XML, EDIFACT, etc.) over other computer networks	<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>											%										
									%													
F4. Was your enterprise using a secure protocol, such as SSL ⁽¹⁸⁾ and TLS ⁽¹⁸⁾ , for the reception of orders via Internet, in January 2008?	Yes ☐	No ☐																				
Orders placed via computer networks (Purchases)																						
F5. Did your enterprise send orders for products or services via computer networks, during 2007 (excluding manually typed e-mails)?	Yes ☐	No ☐ → Go to G1																				
F6. a) Please indicate for 2007 the percentage of orders that were sent electronically in relation to the total purchases' value (in monetary terms, excluding VAT). Alternative Question:	<table border="1"> <tr> <td>Less than 1%</td> <td>☐</td> </tr> <tr> <td>1% or more and less than 5%</td> <td>☐</td> </tr> <tr> <td>5% or more and less than 10%</td> <td>☐</td> </tr> <tr> <td>10% or more and less than 25%</td> <td>☐</td> </tr> <tr> <td>25% or more</td> <td>☐</td> </tr> </table>		Less than 1%	☐	1% or more and less than 5%	☐	5% or more and less than 10%	☐	10% or more and less than 25%	☐	25% or more	☐										
Less than 1%	☐																					
1% or more and less than 5%	☐																					
5% or more and less than 10%	☐																					
10% or more and less than 25%	☐																					
25% or more	☐																					
b) Please state the value of the purchases resulted from orders that were placed electronically (in monetary terms, excluding VAT), in 2007. If you can't provide this value, c) Please indicate an estimate of the percentage of the total purchases that resulted from orders placed electronically, in 2007.	C£ <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>																					%
									%													

Module G: Perceived benefits of the use of ICT

(Scope: enterprises with Computers)

The **implementation of an ICT project** refers to the introduction of a new or updated ICT (e.g. a new/updated software application or a new/updated hardware) or a change in the use of an existing ICT.

Examples of ICT projects are: a new or a restructured website, a new internal homepage, the starting of using automated data exchange or the starting of receiving orders via computer networks.

G1. In January 2008, to what degree have ICT projects implemented in the last 2 years caused improvements in the following areas, compared to the previous task handling?

If your enterprise has not had any ICT projects, please tick all boxes 'not applicable'.

	Minor / None	Moderate	Significant	Don't know / Not applicable
a) Reorganisation and simplification of work routines	☐	☐	☐	☐
b) Release of resources	☐	☐	☐	☐
c) Higher earnings for the enterprise	☐	☐	☐	☐
d) Development of new products and services	☐	☐	☐	☐

Module X: Background information

X1. Main economic activity of the enterprise, during 2007
(description)

.....

X2. Average number of persons employed, during 2007

--	--	--	--	--	--

X3. Total purchases of goods and services (in value terms, excluding VAT), for 2007

€

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

X4. Total turnover (in value terms, excluding VAT), for 2007

€

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Module Z: General Information		
Z1. If you have any comments about the survey, please write down below:		
Z2.	Name of the person who answered the questionnaire:	
	Position in the enterprise:	
	Telephone:	
	Fax:	
	E-mail:	
Z3.	Name of the person who completed the questionnaire:	
	Signature:	
	Date:	

TO BE COMPLETED BY THE ENUMERATOR:

Z4.	Completion of the questionnaire::	
	a) The questionnaire is completed.....	1
	b) The enterprise has closed.....	2
	c) The enterprise can not be located.....	3
	d) The enterprise refuses to cooperate.....	4
	e) The enterprise was closed during the collection of the data.....	5
	f) Merge with another enterprise.....	6
	g) Other reasons for no completion	7
	Please specify:	

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, κτλ.
- (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) **Intranet**
- Εσωτερικό δίκτυο επικοινωνιών που χρησιμοποιεί πρωτόκολλο Διαδικτύου επιτρέποντας επικοινωνίες εντός του οργανισμού /επιχείρησης.
- (4) **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 Intranet που επιτρέπει σε εξωτερικούς χρήστες για να έχουν πρόσβαση σε κάποια μέρη του επιχειρηματικού Intranet. Μπορεί επίσης να είναι ένα ιδιωτικό μέρος του επιχειρηματικού ιστοχώρου (website), όπου οι επιχειρησιακοί συνεργάτες υπονοούν να μπουν αφού κάνουν login.
- (5) **Free / Open Source (Ελεύθερης Χρήσης / Ανοικτού Κώδικα)**
- 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**
Integrated Services Digital Network.
- (9) **DSL**
(Digital Subscriber Line)
(Ψηφιακή Συνδρομητική Γραμμή)
Broadband
(Υπηρεσία ευρείας ζώνης)
Δεν μπορούμε να έχουμε ένα ορισμό που να είναι γενικά αποδεκτός. Οι συνήθειες όμως ερμηνείας που δίνονται για την έννοια αυτή, αναφέρονται:
1. Στις ταχύτητες σύνδεσης που μετρούνται σε kbps ή mbps (τουλάχιστον στη μεταφορά δεδομένων προς τον πελάτη(downstream)) ή στο εύρος ζώνης που μετριέται από τον αριθμό των ψηφιακών bits που κάποιος μπορεί να εκπέμπει ανά δευτερόλεπτο και που μετριέται σε kbps ή mbps.
2. Στον τύπο σύνδεσης, από τον οποίο να εξασφαλίζεται μια από τις παρακάτω προσβάσεις ευρείας ζώνης: xDSL (ADSL, SDSL, κτλ.), καλωδιακό δίκτυο τηλεόρασης (καλωδιακό modem), UMTS (κινητό τηλέφωνο), ή άλλη (π.χ. δορυφορική, σταθερή ασύρματη).
3. Το περιεχόμενο που παρέχεται μαζί με τα παραδείγματα υψηλής ευκρίνειας αποσπασμάτων κινηματογραφικής ταινίας, σύντομης διάρκειας ταινίες, τρισδιάστατα παιχνίδια, επιλογή ταινιών σε βίντεο, ράδιο στο διαδίκτυο, τηλεδιάσκεψη και άλλα.
- (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) **Web site**
(Ιστοσελίδα)
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 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) **e-Signature**
(Ηλεκτρονική/Ψηφιακή Υπογραφή)
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.

**(13) e-Invoice
(Ψηφιακό Τιμολόγιο)**

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.

(14) 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.

- (15) **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.
- (16) **e-commerce**
(Electronic commerce)
(Ηλεκτρονικό εμπόριο)
- 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.
- (17) **E-mail**
(Ηλεκτρονικό ταχυδρομείο)
- 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.
- (18) **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.