

ΑΚΡΩΣ ΕΜΠΙΣΤΕΥΤΙΚΟ

ΕΡΕΥΝΑ ΧΡΗΣΗΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ ΚΑΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ ΚΑΙ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΥ ΕΜΠΟΡΙΟΥ ΣΤΟΥΣ ΧΡΗΜΑΤΟΠΙΣΤΩΤΙΚΟΥΣ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥΣ 2005

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

ΓΕΝΙΚΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ:

1. Σκοπός της έρευνας είναι η εξακρίβωση στοιχείων για τη χρήση ηλεκτρονικών υπολογιστών και ιδιαίτερα για το ηλεκτρονικό εμπόριο στους χρηματοπιστωτικούς οργανισμούς 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**.
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 (οι όροι για τους οποίους υπάρχει επεξήγηση παρουσιάζονται με *).
5. Η περίοδος αναφοράς για τα στοιχεία, είναι ο **Ιανουάριος 2005**, εκτός εάν η ερώτηση αναφέρεται σε άλλη 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 άκρως εμπιστευτικά. Οι απαντήσεις σας θα χρησιμοποιηθούν αποκλειστικά και μόνο για σκοπούς στατιστικής.

Π. Φιλιππίδης
 Διευθυντής
 Στατιστικής Υπηρεσίας

Μέρος Α: Γενικές πληροφορίες για τις Τεχνολογίες Πληροφορικής και Επικοινωνιών (Τ.Π.Ε.)				
A1.	Τι ποσοστό του συνολικού αριθμού των απασχολούμενων χρησιμοποίησε ηλεκτρονικούς υπολογιστές τουλάχιστον μία φορά την εβδομάδα, κατά τη διάρκεια του Ιανουαρίου 2005;	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> %		
A2.	Είχε η επιχείρησή σας απασχολούμενους που εργάζονταν τακτικά για ένα μέρος του χρόνου τους (τουλάχιστον μισή μέρα τη βδομάδα) εκτός γραφείου και χρησιμοποιούσαν ηλεκτρονικά δίκτυα για να επικοινωνήσουν με τα συστήματα πληροφορικής της επιχείρησής σας, κατά τη διάρκεια του Ιανουαρίου 2005;	<table border="1"> <tr> <td>Ναι <input type="checkbox"/></td> <td>Όχι <input type="checkbox"/></td> </tr> </table>	Ναι <input type="checkbox"/>	Όχι <input type="checkbox"/>
Ναι <input type="checkbox"/>	Όχι <input type="checkbox"/>			
A3.	Διέθετε η επιχείρησή σας τις ακόλουθες Τεχνολογίες Πληροφορικής και Επικοινωνιών, κατά τη διάρκεια του Ιανουαρίου 2005;	<table border="1"> <tr> <td>Ναι</td> <td>Όχι</td> </tr> </table>	Ναι	Όχι
Ναι	Όχι			
	α) Ασύρματο τοπικό δίκτυο (Wireless LAN)	<table border="1"> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> </table>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
	β) Ενσύρματο τοπικό δίκτυο (LAN) (*)	<table border="1"> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> </table>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
	γ) Intranet (*)	<table border="1"> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> </table>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
	δ) Extranet (*)	<table border="1"> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> </table>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
Μέρος Β: Χρήση Διαδικτύου (*)				
(απαντούν οι επιχειρήσεις που χρησιμοποιούν Τεχνολογίες Πληροφορικής και Επικοινωνιών (Τ.Π.Ε.))				
B1.	Είχε η επιχείρησή σας πρόσβαση στο Διαδίκτυο, κατά τη διάρκεια του Ιανουαρίου 2005;	<table border="1"> <tr> <td>Ναι <input type="checkbox"/></td> <td>Όχι <input type="checkbox"/></td> </tr> </table> <p style="text-align: right;">→ Πήγαινε στο Γ1</p>	Ναι <input type="checkbox"/>	Όχι <input type="checkbox"/>
Ναι <input type="checkbox"/>	Όχι <input type="checkbox"/>			
B2.	Τι ποσοστό του συνολικού αριθμού των απασχολούμενων χρησιμοποίησε ηλεκτρονικούς υπολογιστές συνδεδεμένους στο Διαδίκτυο, τουλάχιστον μία φορά την εβδομάδα, κατά τη διάρκεια του Ιανουαρίου 2005;	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> %		
B3.	Ποιους από τους ακόλουθους τύπους εξωτερικής σύνδεσης με το Διαδίκτυο είχε η επιχείρησή σας, κατά τη διάρκεια του Ιανουαρίου 2005;			
	α) Παραδοσιακό Modem (πρόσβαση dial-up σε κανονική τηλεφωνική γραμμή) (*)	<table border="1"> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> </table>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
	β) ISDN (*)	<table border="1"> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> </table>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
	γ) DSL (*) (xDSL (*), ADSL(*), SDSL etc) < 2Mb/sec	<table border="1"> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> </table>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
	δ) DSL (xDSL, ADSL, SDSL etc) ≥ 2Mb/sec	<table border="1"> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> </table>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
	ε) Άλλη σταθερή πρόσβαση ευρείας ζώνης (π.χ. καλωδιακή κ.λ.π.) (*)	<table border="1"> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> </table>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
	στ) Ασύρματη σύνδεση (π.χ. δορυφορική, κινητό τηλέφωνο)	<table border="1"> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> </table>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
B4.	Χρησιμοποίησε η επιχείρησή σας το Διαδίκτυο για επιμόρφωση και εκπαίδευση, κατά τη διάρκεια του Ιανουαρίου 2005; (<u>ως χρήστης</u> υπηρεσιών Διαδικτύου)	<table border="1"> <tr> <td>Ναι <input type="checkbox"/></td> <td>Όχι <input type="checkbox"/></td> </tr> </table>	Ναι <input type="checkbox"/>	Όχι <input type="checkbox"/>
Ναι <input type="checkbox"/>	Όχι <input type="checkbox"/>			
B5.	Χρησιμοποίησε η επιχείρησή σας το Διαδίκτυο για εξυπηρέτησή της από τις Δημόσιες Αρχές/ Υπηρεσίες, κατά τη διάρκεια του 2004;	<table border="1"> <tr> <td>Ναι <input type="checkbox"/></td> <td>Όχι <input type="checkbox"/></td> </tr> </table> <p style="text-align: right;">→ Πήγαινε στο Β7</p>	Ναι <input type="checkbox"/>	Όχι <input type="checkbox"/>
Ναι <input type="checkbox"/>	Όχι <input type="checkbox"/>			

B6.	Με ποιους από τους παρακάτω τρόπους εξυπηρετήθηκε η επιχείρησή σας από τις Δημόσιες Αρχές / Υπηρεσίες, κατά τη διάρκεια του 2004;	Nαι	Όχι
	α) Για εξασφάλιση πληροφοριών	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	β) Για λήψη εντύπων σε ηλεκτρονική μορφή (π.χ. φορολογική δήλωση)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	γ) Για επιστροφή συμπληρωμένων εντύπων (π.χ. παροχή στατιστικών στοιχείων σε δημόσιες υπηρεσίες)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	δ) Για διαχείριση υπόθεσης αποκλειστικά με ηλεκτρονική μορφή (π.χ. αποστολή φορολογικής δήλωσης συμπεριλαμβανομένης και ηλεκτρονικής πληρωμής)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	ε) Για υποβολή προσφοράς σε ηλεκτρονικό σύστημα προσφορών (e-procurement)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
B7.	Διέθετε η επιχείρησή σας ιστοσελίδα (website) (*) κατά τη διάρκεια του Ιανουαρίου 2005;	Nαι <input type="checkbox"/>	Όχι <input type="checkbox"/> → Πήγαινε στο B9
B8.	Χρησιμοποίησε η επιχείρησή σας την ιστοσελίδα της για διαφήμιση των προϊόντων της, κατά τη διάρκεια του Ιανουαρίου 2005;	Nαι <input type="checkbox"/>	Όχι <input type="checkbox"/>
B9.	Ποια από τα παρακάτω εσωτερικά συστήματα ασφαλείας χρησιμοποίησε η επιχείρησή σας, κατά τη διάρκεια του Ιανουαρίου 2005;	Nαι	Όχι
	α) Λογισμικό για έλεγχο ή προστασία από ιούς (antivirus)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	β) Αντιπυρική ζώνη (software or hardware firewalls) (*)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	γ) Διακομιστές ασφαλείας (secure servers, support secured protocols such as shttp)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	δ) Διατήρηση εφεδρικών στοιχείων μακριά από το χώρο της επιχείρησης(off-site data backup)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
B10.	Ήταν δυνατή η επικοινωνία με την επιχείρησή σας μέσω των ακόλουθων συστημάτων ασφαλείας, κατά τη διάρκεια του Ιανουαρίου 2005;	Nαι	Όχι
	α) Ηλεκτρονική ψηφιακή υπογραφή ως μηχανισμός πιστοποίησης του πελάτη (Authentication)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	β) Άλλοι μηχανισμοί πιστοποίησης (π.χ. κωδικός PIN)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	γ) Κρυπτογράφηση για λόγους εμπιστευτικότητας (data encryption for confidentiality)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
B11.	Έχει ενημερώσει η επιχείρησή σας κάποια από τα συστήματα ασφαλείας της (π.χ. λογισμικό προστασίας από ιούς) κατά τη διάρκεια των τελευταίων τριών (3) μηνών; (συμπεριλαμβάνεται και η αυτόματη ενημέρωση)	Nαι	Όχι
B12.	Έχει η επιχείρησή σας αντιμετωπίσει <u>οποιαδήποτε</u> προβλήματα ασφαλείας τους τελευταίους δώδεκα (12) μήνες;	Nαι <input type="checkbox"/>	Όχι <input type="checkbox"/> → Πήγαινε στο B14
B13.	Έχει η επιχείρησή σας αντιμετωπίσει <u>τα παρακάτω</u> προβλήματα ασφαλείας τους τελευταίους δώδεκα (12) μήνες;	Nαι	Όχι
	α) Επίθεση ιού με απώλεια πληροφοριών ή εργασιμου χρόνου	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	β) Πρόσβαση στα συστήματα ηλ. υπολογιστών ή στα δεδομένα της επιχείρησης χωρίς εξουσιοδότηση	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	γ) Εκβιασμούς ή απειλές για τα στοιχεία ή/και για τα λογισμικά της επιχείρησης	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

B14. Χρησιμοποίησε η επιχείρησή σας το Διαδίκτυο για εξυπηρέτηση των πελατών της, κατά τη διάρκεια του Ιανουαρίου 2005;	Ναι <input type="checkbox"/>	Όχι <input type="checkbox"/> → Πήγαινε στο Γ1
B15. Τα συστήματα πληροφορικής της επιχείρησής σας για την εξυπηρέτηση των πελατών σας μέσω του Διαδικτύου είναι αυτόματα συνδεδεμένα με....	Ναι Εν μέρει ή ολικά	Όχι
α) με άλλα εσωτερικά συστήματα πληροφορικής της επιχείρησής σας ή του ομίλου επιχειρήσεών σας;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
β) με συστήματα πληροφορικής των πελατών σας εκτός του ομίλου επιχειρήσεών σας;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Μέρος Γ: Χρήση δικτύων ηλεκτρονικών υπολογιστών εκτός από το Διαδίκτυο (*), όπως EDI (*) ή άλλα κλειστά δίκτυα (*)					
Γ1.	Χρησιμοποίησε η επιχείρησή σας δίκτυα ηλεκτρονικών υπολογιστών εκτός από το Διαδίκτυο, όπως EDI ή άλλα κλειστά δίκτυα για εξυπηρέτηση των πελατών της, κατά τη διάρκεια του Ιανουαρίου του 2005;	Ναι <input type="checkbox"/>	Όχι <input type="checkbox"/> → Πήγαινε στο Δ1		
Γ2.	Τι ποσοστό του συνολικού αριθμού των απασχολουμένων χρησιμοποίησε δίκτυα ηλεκτρονικών υπολογιστών εκτός του Διαδικτύου, τουλάχιστον μία φορά την εβδομάδα, κατά τη διάρκεια του Ιανουαρίου 2005;	_ _ _ %			
Γ3.	Τα συστήματα πληροφορικής της επιχείρησής σας για εξυπηρέτηση των πελατών σας μέσω δικτύων εκτός του Διαδικτύου είναι αυτόματα συνδεδεμένα με.....	Ναι Εν μέρει ή ολικά	Όχι		
	α) με άλλα εσωτερικά συστήματα πληροφορικής της επιχείρησής σας ή του ομίλου επιχειρήσεών σας;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
	β) με συστήματα πληροφορικής των πελατών σας εκτός του ομίλου επιχειρήσεών σας;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
Μέρος Δ: Εμπόδια στις πωλήσεις μέσω Διαδικτύου					
Δ1.	Πόσο σημαντικά για την επιχείρησή σας ήταν τα παρακάτω εμπόδια στον περιορισμό των πωλήσεων μέσω του Διαδικτύου κατά τη διάρκεια του 2004;	Πολύ σημαντικό 3	Αρκετά σημαντικό 2	Λίγο σημαντικό 1	Καθόλου σημαντικό 0
	α) Τα προϊόντα / υπηρεσίες της επιχείρησής δεν είναι κατάλληλα για να πωληθούν μέσω Διαδικτύου	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	β) Οι πελάτες δεν είναι έτοιμοι να αγοράσουν από το Διαδίκτυο	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	γ) Ανασφάλεια σχετικά με τις πληρωμές	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	δ) Αβεβαιότητα όσον αφορά στο νομικό πλαίσιο για πωλήσεις μέσω Διαδικτύου (π.χ. συμβόλαια, όροι παράδοσης και εγγυήσεις)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	ε) Άλλα (παρακαλώ δηλώστε)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Μέρος Χ: Γενικά στοιχεία της Επιχείρησης						
X1. Κύρια δραστηριότητα της επιχείρησης κατά τη διάρκεια του 2004 (περιγραφή)					
X2. Μέσος αριθμός απασχολουμένων, κατά την διάρκεια του 2004	<table border="1" style="display: inline-table; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 20px; height: 20px;"></td> <td style="width: 20px; height: 20px;"></td> <td style="width: 20px; height: 20px;"></td> <td style="width: 20px; height: 20px;"></td> <td style="width: 20px; height: 20px;"></td> </tr> </table>					
Μέρος Ζ: Γενικές πληροφορίες						
Z1. Αν υπάρχουν οποιαδήποτε σχόλια για την έρευνα, παρακαλώ συμπληρώστε πιο κάτω:					
Z2.	Όνομα προσώπου που παρέιχε τις πληροφορίες:					
	Θέση στην επιχείρηση:					
	Τηλέφωνο:					
	Τηλεομοιότυπο:					
	E-mail:					
Z3.	Όνομα προσώπου που συμπλήρωσε το ερωτηματολόγιο:					
	Υπογραφή:					
	Ημερομηνία συμπλήρωσης του ερωτηματολογίου:					

Z4.	Συμπλήρωση ερωτηματολογίου:	
	α) Το ερωτηματολόγιο συμπληρώθηκε	
	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) Άλλος λόγος	
	(Παρακαλώ δηλώστε)	7
	
	
	

ΕΠΕΞΗΓΗΣΕΙΣ

ADSL	Ασύμμετρη ψηφιακή συνδρομητική γραμμή.
ADR (Alternative dispute resolutionn mechanism) (Εναλλακτικοί μηχανισμοί επίλυσης διαφορών)	Διαδικασία επίλυσης διαφορών εκτός δικαστηρίου, όπως π.χ. μεσολάβηση, συμβιβασμός, διαιτησία. Ο στόχος είναι η συνεισφορά στην καλλιέργεια εμπιστοσύνης των καταναλωτών, χωρίς να χρειάζεται να επιβαρυνθεί η επιχείρηση. Συγκεκριμένα σχετίζεται με το Ηλεκτρονικό Εμπόριο μεταξύ χωρών.
B2B (Business-to-business) (Από Επιχείρηση σε Επιχείρηση)	Συναλλαγές από Επιχείρηση σε Επιχείρηση μέσω δικτύων που βασίζονται στο Διαδίκτυο ή μέσω άλλων δικτύων.
B2C (Business-to-private consumers) (Από Επιχείρηση σε τελικούς καταναλωτές)	Συναλλαγές μεταξύ Επιχειρήσεων και Ιδιωτών πελατών μέσω δικτύων που βασίζονται στο Διαδίκτυο ή μέσω άλλων δικτύων.
Broadband (Υψηλες ευρείας ζώνης)	Δεν μπορούμε να έχουμε ένα ορισμό που να είναι γενικά αποδεκτός. Οι συνήθειες όμως ερμηνείες που δίνονται για την έννοια αυτή, αναφέρονται: α) 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. β) 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). γ) 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.
Computer-mediated networks other than Internet (Άλλα δίκτυα εκτός Διαδικτύου)	EDI, Minitel ή άλλα διαδραστικά (interactive) τηλεφωνικά συστήματα.
Digital products or services (Ψηφιακά προϊόντα /υπηρεσίες)	Αγαθά /υπηρεσίες που μπορούν να παραγγελθούν και να παραδοθούν απευθείας σε υπολογιστή μέσω Διαδικτύου, π.χ. μουσική, βίντεο, παιχνίδια, computer software, εφημερίδες online, συμβουλευτικές υπηρεσίες, κλπ.
DSL (Digital Subscriber Line) (Ψηφιακή Συνδρομητική Γραμμή)	Τεχνολογία παροχής ευρυζωνικών υπηρεσιών σε ψηλές ταχύτητες με την αξιοποίηση του χάλκινου δικτύου.
xDSL, ADSL etc.	Ασύμμετρη ψηφιακή συνδρομητική γραμμή. Περιλαμβάνει ADSL, IDSL, HDSL,SDSL, RADSL, VDSL, DSL-Lite.
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, τηλεομοιότυπο και ηλεκτρονικά μηνύματα δεν θεωρούνται ηλεκτρονικό εμπόριο.
EDI (Electronic Data Interchange)	Ανταλλαγή δεδομένων με δομημένη μορφή (EDIFACT) μεταξύ οργανισμών/ επιχειρήσεων.

E-mail (Ηλεκτρονικό ταχυδρομείο)	Ηλεκτρονική μετάδοση μηνυμάτων, περιλαμβανομένων κειμένου και συνημμένων, από έναν υπολογιστή σε έναν άλλο που βρίσκεται εντός ή εκτός του οργανισμού /επιχείρησης. Περιλαμβάνει ηλεκτρονικό ταχυδρομείο μέσω Διαδικτύου ή άλλων δικτύων.
Extranet	Μία προέκταση ασφαλείας του Intranet που επιτρέπει σε εξωτερικούς χρήστες να έχουν πρόσβαση σε μερικά μέρη του Intranet.
Firewall (αντιπυρική ζώνη)	Σύστημα ασφαλείας το οποίο αποτελείται από συνδυασμό εξαρτημάτων και λογισμικού και χρησιμεύει στην προστασία του ηλ. υπολογιστή ή του δικτύου από επιθέσεις crackers.
ISDN	Integrated Services Digital Network.
Internet (Διαδίκτυο)	Σχετίζεται με δίκτυα που βασίζονται στο πρωτόκολλο: www, Extranet μέσω Διαδικτύου, EDI μέσω Διαδικτύου, κινητά τηλέφωνα που χρησιμοποιούν Διαδίκτυο.
Intranet	Εσωτερικό δίκτυο επικοινωνιών που χρησιμοποιεί πρωτόκολλο Διαδικτύου επιτρέποντας επικοινωνίες εντός του οργανισμού /επιχείρησης.
LAN (Local Area Network) (Τοπικό δίκτυο)	Δίκτυο επικοινωνίας μεταξύ υπολογιστών που περιορίζονται εντός ενός κτιρίου ή σε κλειστό κτιριακό συγκρότημα, επιτρέποντας στους χρήστες να ανταλλάσσουν στοιχεία, να μοιράζονται κοινόν εκτυπωτή ή να χειρίζονται κοινό υπολογιστή, κτλ.
Mobile Internet services (Κινητές υπηρεσίες Διαδικτύου)	Ασύρματες υπηρεσίες Διαδικτύου (Mobile phone, Personal Digital Assistant, PC device ή custom terminal) που χρησιμοποιούν Wireless Application Protocol (WAP) ή General Packet Radio Service (GPRS). Το WAP είναι ένα πρωτόκολλο που επιτρέπει στα τηλέφωνα GSM την προσαρμογή σε φόρμες διαδικτύου. Το GPRS είναι μία τεχνολογία που επιτρέπει την αποστολή /λήψη πακέτων δεδομένων από /προς κινητό τηλέφωνο.
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.
On-line payments (Πληρωμές on-line)	Μία πληρωμή on-line θεωρείται μία ολοκληρωμένη συναλλαγή παραγγελίας-πληρωμής.
Specialised Internet market places (Εξειδικευμένες αγορές Διαδικτύου)	Ιστοσελίδα όπου εκπροσωπούνται περισσότερες της μίας επιχείρησης, που πωλούν έναν ειδικό τύπο αγαθών /υπηρεσιών ή στοχεύουν σε μικρές ομάδες πελατών.
Trustmarks (Σήματα)	Σήμα στην Ιστοσελίδα που υποδηλώνει ότι ένας οργανισμός αποδέχεται να συμμορφωθεί με κάποιες από τις επιχειρηματικές πρακτικές, συμπεριλαμβανομένων των μηχανισμών αποζημιώσεως. Τα ουσιαστικά για τα σήματα είναι: Το Σήμα, ο Κώδικας συμπεριφοράς/ αρχών, Επιβολή, Αποζημίωση. Στόχος είναι να κερδηθεί η εμπιστοσύνη του καταναλωτή.
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.
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.