



Η έρευνα συγχρηματοδοτείται από
την Ευρωπαϊκή Κοινότητα



ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ
ΚΥΠΡΟΥ

Αρ. Φακ.: 5.27.006.024.001

ΕΜΠΙΣΤΕΥΤΙΚΟ

**ΕΡΕΥΝΑ ΧΡΗΣΗΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ ΚΑΙ
ΕΠΙΚΟΝΩΝΙΩΝ (ΤΠΕ) ΚΑΙ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΥ
ΕΜΠΟΡΙΟΥ ΣΤΙΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ
2022**

ΓΕΝΙΚΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ:

- 1 Σκοπός της έρευνας είναι η συλλογή στοιχείων για τη χρήση των τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών στις επιχειρήσεις, την πρόσβαση και χρήση του διαδικτύου, το ηλεκτρονικό εμπόριο, εξειδικευμένο προσωπικό σε θέματα ΤΠΕ και δεξιότητες, ασφάλεια στις ΤΠΕ, τη χρήση ρομποτικής και τις περιβαλλοντικές επιπτώσεις από την χρήση ΤΠΕ. Τα στοιχεία είναι απαραίτητα για την υποβοήθηση εφαρμογής προγραμμάτων πολιτικής από το δημόσιο και τον ιδιωτικό τομέα.
- 2 Οι πληροφορίες θα πρέπει να δοθούν από τον υπεύθυνο σε θέματα πληροφορικής της επιχείρησης. Όσον αφορά τα γενικά στοιχεία της επιχείρησης (Μέρος Χ), αυτά θα πρέπει να δοθούν είτε από το Γενικό Διευθυντή, είτε από το Λογιστή, είτε από οποιονδήποτε άλλο αρμόδιο.
- 3 Εξουσιοδοτημένος υπάλληλος της Στατιστικής Υπηρεσίας θα επικοινωνήσει τηλεφωνικά με τον υπεύθυνο σε θέματα πληροφορικής της επιχείρησης, για να διευθετήσει τη συμπλήρωση του ερωτηματολογίου.
- 4 Στο πίσω μέρος του ερωτηματολογίου υπάρχουν διαθέσιμες επεξηγήσεις των όρων που χρησιμοποιούνται.
- 5 Η περίοδος αναφοράς για τα στοιχεία είναι η χρονική περίοδος κατά την οποία διεξάγεται η έρευνα (2022), εκτός εάν η ερώτηση αναφέρεται σε συγκεκριμένη περίοδο.
- 6 Η συλλογή των στοιχείων διεξάγεται με βάση τον περί Επίσημων Στατιστικών Νόμος του 2021 (Ν. 25(Ι)/2021). Η Στατιστική Υπηρεσία υποχρεούται σύμφωνα με τον περί Στατιστικής Νόμο να τηρήσει τα στοιχεία τα οποία θα δηλώσετε ως ΕΜΠΙΣΤΕΥΤΙΚΑ. Οι απαντήσεις σας θα χρησιμοποιηθούν αποκλειστικά και μόνο για σκοπούς Στατιστικής.

Σ. Καραγιώργης
Διευθυντής
Στατιστικής Υπηρεσίας

Ιανουάριος, 2022

ΜΕΡΟΣ Α: Πρόσβαση και Χρήση του Διαδικτύου	
(όλες οι επιχειρήσεις)	
A1. Παρακαλώ να απαντηθεί το (α) ή το (β): α) Πόσοι εργαζόμενοι έχουν σύνδεση στο Διαδίκτυο για επαγγελματικούς σκοπούς; (οποιαδήποτε είδους σύνδεση - σταθερή και/ή κινητή σύνδεση) ή, β) Τι ποσοστό των εργαζομένων έχει σύνδεση στο Διαδίκτυο για επαγγελματικούς σκοπούς;	 % Εάν Α1=0, πήγαινε στη Γ1

Χρήση σταθερής ευρυζωνικής σύνδεσης στο Διαδίκτυο για επαγγελματικούς σκοπούς											
A2. Χρησιμοποιεί η επιχείρησή σας οποιαδήποτε σταθερή σύνδεση στο Διαδίκτυο; (π.χ. ADSL, SDSL, VDSL, τεχνολογία οπτικών ινών (FTTH), καλωδιακή (CableNet), δορυφορική (Nova) κ.λπ.)	<table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td style="text-align: center;">Ναι ☐</td> <td style="text-align: center;">Όχι ☐</td> </tr> <tr> <td colspan="2" style="text-align: right;">->Πήγαινε στην Α4</td> </tr> </table>	Ναι ☐	Όχι ☐	->Πήγαινε στην Α4							
Ναι ☐	Όχι ☐										
->Πήγαινε στην Α4											
A3. Ποια είναι η μέγιστη προσφερόμενη ταχύτητα μεταφοράς δεδομένων (download) της σύνδεσης Διαδικτύου της επιχείρησής σας, με βάση το συμβόλαιο με τον παροχέα Υπηρεσιών Διαδικτύου; <table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td>α) Λιγότερο από 30 Mbit/s</td> <td style="text-align: center;">☐</td> </tr> <tr> <td>β) 30 Mbit/s ή περισσότερο και λιγότερο από 100 Mbit/s</td> <td style="text-align: center;">☐</td> </tr> <tr> <td>γ) 100 Mbit/s ή περισσότερο και λιγότερο από 500 Mbit/s</td> <td style="text-align: center;">☐</td> </tr> <tr> <td>δ) 500 Mbit/s ή περισσότερο και λιγότερο από 1 Gbit/s</td> <td style="text-align: center;">☐</td> </tr> <tr> <td>ε) 1 Gbit/s ή περισσότερο</td> <td style="text-align: center;">☐</td> </tr> </table>		α) Λιγότερο από 30 Mbit/s	☐	β) 30 Mbit/s ή περισσότερο και λιγότερο από 100 Mbit/s	☐	γ) 100 Mbit/s ή περισσότερο και λιγότερο από 500 Mbit/s	☐	δ) 500 Mbit/s ή περισσότερο και λιγότερο από 1 Gbit/s	☐	ε) 1 Gbit/s ή περισσότερο	☐
α) Λιγότερο από 30 Mbit/s	☐										
β) 30 Mbit/s ή περισσότερο και λιγότερο από 100 Mbit/s	☐										
γ) 100 Mbit/s ή περισσότερο και λιγότερο από 500 Mbit/s	☐										
δ) 500 Mbit/s ή περισσότερο και λιγότερο από 1 Gbit/s	☐										
ε) 1 Gbit/s ή περισσότερο	☐										

Χρήση κινητής σύνδεσης στο Διαδίκτυο για επαγγελματικούς σκοπούς	
Με τον όρο κινητή σύνδεση στο Διαδίκτυο εννοούμε τη χρήση φορητών συσκευών που συνδέονται στο Διαδίκτυο για επαγγελματικούς σκοπούς μέσω δικτύων κινητής τηλεφωνίας. Οι επιχειρήσεις παρέχουν φορητές συσκευές και πληρώνουν εξ ολοκλήρου ή τουλάχιστον μέχρι ενός ορίου τα τέλη εγγραφής και το κόστος χρήσης.	
A4. Παρακαλώ να απαντηθεί το (α) ή το (β): α) Πόσοι εργαζόμενοι χρησιμοποιούν φορητή συσκευή που τους παρέχει η επιχείρηση και επιτρέπει σύνδεση στο Διαδίκτυο μέσω δικτύων κινητής τηλεφωνίας, για επαγγελματικούς σκοπούς;	

(π.χ. φορητοί υπολογιστές (laptops, notebooks, netbooks), υπολογιστές με οθόνη αφής (tablets) ή άλλες φορητές συσκευές όπως Smartphones) ή, Τι ποσοστό των εργαζομένων χρησιμοποιούν φορητή συσκευή που τους παρέχει η επιχείρηση και επιτρέπει σύνδεση στο Διαδίκτυο μέσω δικτύων κινητής τηλεφωνίας, για επαγγελματικούς σκοπούς;	%
--	---

Συσκέψεις μέσω Διαδικτύου

(απαντούν οι επιχειρήσεις που έχουν πρόσβαση στο Διαδίκτυο A1>0)

A5. Πραγματοποιεί η επιχείρησή σας συσκέψεις μέσω Διαδικτύου (μέσω π.χ. Skype, Zoom, MS Teams, WebEx, κ.λπ.);	Ναι	Όχι
	☐	☐ -> Πήγαινε στην A8

A6. Έχει η επιχείρησή σας οδηγίες ασφάλειας ΤΠΕ για τη διεξαγωγή συσκέψεων μέσω διαδικτύου (π.χ. κωδικούς πρόσβασης, κρυπτογράφηση);	Ναι	Όχι
	☐	☐

A7. Έχει η επιχείρησή σας οδηγίες για να ευνοήσει τις εξ αποστάσεως συσκέψεις μέσω Διαδικτύου αντί για επαγγελματικά ταξίδια;	Ναι	Όχι
	☐	☐

Εξ' αποστάσεως πρόσβαση

(απαντούν οι επιχειρήσεις που έχουν πρόσβαση στο Διαδίκτυο A1>0)

A8. Έχει κάποιο από τα άτομα που απασχολούνται στην επιχείρηση εξ' αποστάσεως πρόσβαση στα ακόλουθα: (μέσω υπολογιστών ή άλλων φορητών συσκευών όπως Smartphones)	Ναι	Όχι	
	α) Σύστημα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου της επιχείρησης	☐	☐
	β) Έγγραφα της επιχείρησης (αρχεία, υπολογιστικά φύλλα, παρουσιάσεις, γραφήματα, φωτογραφίες)	☐	☐
	γ) Επιχειρηματικές εφαρμογές ή λογισμικό της επιχείρησης (π.χ. πρόσβαση σε λογιστήριο, πωλήσεις, παραγγελίες, CRM) <i>εξαιρούνται οι εφαρμογές που χρησιμοποιούνται για εσωτερική επικοινωνία, π.χ. Skype, Teams, Yammer</i>	☐	☐

Εάν ΟΧΙ στην A8α, A8β και A8γ) και (A1>0) -> Πήγαινε στη B1

Εάν ΝΑΙ A8α, ->Πήγαινε στην A9

A9. Πόσοι εργαζόμενοι έχουν εξ' αποστάσεως πρόσβαση στο σύστημα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου της επιχείρησης; (μέσω υπολογιστών ή άλλων φορητών συσκευών όπως Smartphones)	
ή,	

Τι ποσοστό των εργαζομένων έχουν εξ' αποστάσεως πρόσβαση στο σύστημα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου της επιχείρησης;	 %
---	---

Εάν ΝΑΙ Α8β ή Α8γ, ->Πήγαινε στην Α10

A10. Πόσοι εργαζόμενοι έχουν εξ' αποστάσεως πρόσβαση στα έγγραφα της επιχείρησης, σε επιχειρηματικές εφαρμογές ή λογισμικό της επιχείρησης (π.χ. αρχεία, υπολογιστικά φύλλα, παρουσιάσεις, γραφήματα, φωτογραφίες, πρόσβαση σε λογιστήριο, πωλήσεις, παραγγελίες, CRM); (μέσω υπολογιστών ή άλλων φορητών συσκευών όπως Smartphones) ή, Τι ποσοστό των εργαζομένων έχουν εξ' αποστάσεως πρόσβαση στα έγγραφα της επιχείρησης, σε επιχειρηματικές εφαρμογές ή λογισμικό της επιχείρησης	 %
---	---

A11. Διαθέτει η επιχείρησή σας οδηγίες ασφαλείας ΤΠΕ για εξ' αποστάσεως πρόσβαση (remote access); (π.χ. απαίτηση για διεξαγωγή απομακρυσμένων συσκέψεων με κωδικό πρόσβασης, απαγόρευση χρήσης δημόσιου Wi-Fi για εργασία, χρήση VPN, οδηγίες σχετικά με το απόρρητο των δεδομένων)	Ναι ☐	Όχι ☐
--	---------------------------------	---------------------------------

ΜΕΡΟΣ Β: Ηλεκτρονικό Εμπόριο, πωλήσεις (e-Commerce Sales) (απαντούν οι επιχειρήσεις που έχουν πρόσβαση στο Διαδίκτυο (A1>0))
Στις πωλήσεις αγαθών ή υπηρεσιών μέσω ηλεκτρονικού εμπορίου(e-Commerce), η παραγγελία πραγματοποιείται μέσω ιστοτόπων ή εφαρμογών ή μηνυμάτων τύπου EDI με μεθόδους που έχουν σχεδιαστεί ειδικά για τον σκοπό λήψης παραγγελιών. Η πληρωμή μπορεί να γίνει online ή offline. Οι συναλλαγές ηλεκτρονικού εμπορίου δεν περιλαμβάνουν τις παραγγελίες που γίνονται με δακτυλογραφημένα e-mails. Παρακαλώ δηλώστε τις πωλήσεις μέσω διαδικτύου και τύπου EDI ξεχωριστά. They are defined by the method of placing the order: • Πωλήσεις μέσω διαδικτύου (WEB sales): πωλήσεις που πραγματοποιούνται μέσω ιστοσελίδων ή εφαρμογών • Πωλήσεις τύπου EDI (EDI type sales): πωλήσεις που πραγματοποιούνται μέσω μηνυμάτων (τύπου EDI) που δημιουργούνται από το επιχειρηματικό σύστημα του πελάτη.
Πωλήσεις αγαθών ή υπηρεσιών μέσω διαδικτύου (Web Sales)
Οι πωλήσεις μέσω Διαδικτύου καλύπτουν παραγγελίες και κρατήσεις που πραγματοποιούνται από τους πελάτες μέσω: • ιστοσελίδων ή εφαρμογών της επιχείρησης : ○ online καταστήματος (webshop) ○ φόρμας ιστού (web form) ○ εξωδίκτυο (extranet) ○ εφαρμογών (apps) για παραγγελίες / κρατήσεις υπηρεσιών ○ εφαρμογών (apps) για φορητές συσκευές ή υπολογιστές • πωλήσεις μέσω δικτυακών τόπων ηλεκτρονικής αγοράς ή διαδικτυακών εφαρμογών (e-commerce marketplace websites or apps) που χρησιμοποιούνται από διάφορες επιχειρήσεις για την εμπορία προϊόντων

Οι συναλλαγές ηλεκτρονικού εμπορίου δεν περιλαμβάνουν τις παραγγελίες /κρατήσεις που γίνονται με δακτυλογραφημένα e-mails.

B1.	Κατά το 2021, η επιχείρησή σας πραγματοποίησε πωλήσεις αγαθών ή υπηρεσιών μέσω διαδικτύου (Web Sales) μέσω:	Nαι	Όχι
	α) του διαδικτυακού τόπου ή των διαδικτυακών εφαρμογών της επιχείρησής σας (συμπεριλαμβανομένων των εξωδικτύων των μητρικών ή θυγατρικών επιχειρήσεων)	☐	☐
	β) διαδικτυακών τόπων ηλεκτρονικής αγοράς ή διαδικτυακών εφαρμογών που χρησιμοποιούνται από διάφορες επιχειρήσεις για την εμπορία προϊόντων (π.χ. e-Bookers, Booking, hotels.com, eBay, Amazon, Amazon Business, Alibaba, Rakuten, TimoCom κτλ.)	☐	☐

Εάν B1α) και B1β) = "Όχι" πήγαινε στη B8

B2.	Παρακαλώ δηλώστε για το 2021 (να συμπληρωθεί το (α) ή το (β)):	
	α) Τα έσοδα από πωλήσεις αγαθών ή υπηρεσιών μέσω διαδικτύου (Web Sales) (σε νομισματικούς όρους, εκτός Φ.Π.Α.)	_____
	ή, β) Μια εκτίμηση του ποσοστού των εσόδων από πωλήσεις αγαθών ή υπηρεσιών μέσω διαδικτύου (Web Sales) ως προς το συνολικό τζίρο.	□ □ □ , □ %

Εάν στην B1 απαντήθηκε στο α) και στο β) "Ναι" τότε πήγαινε στην B3

B3.	Κατά το 2021, δηλώστε το ποσοστό του κύκλου εργασιών από πωλήσεις αγαθών ή υπηρεσιών μέσω διαδικτύου (Web Sales) αναλυτικά ανά παραγγελίες: (εκτίμηση ως ποσοστό των νομισματικών όρων, εκτός Φ.Π.Α.)	
	α) μέσω του διαδικτυακού τόπου ή των διαδικτυακών εφαρμογών της επιχείρησης (συμπεριλαμβανομένων των εξωδικτύων των μητρικών ή θυγατρικών επιχειρήσεων)	□ □ □ %
	β) μέσω διαδικτυακών τόπων ηλεκτρονικής αγοράς ή διαδικτυακών εφαρμογών που χρησιμοποιούνται από διάφορες επιχειρήσεις για την εμπορία προϊόντων (e-commerce marketplace websites or apps) (π.χ. e-Bookers, Booking, hotels.com, eBay, Amazon, Amazon Business, Alibaba κτλ.)	□ □ □ %
	TOTAL	1 0 0 %

B4.	Παρακαλώ δηλώστε για το 2021, το ποσοστό της κατανομής του τζίρου από πωλήσεις αγαθών ή υπηρεσιών μέσω διαδικτύου (Web Sales) κατά κατηγορία πελατών: (εκτίμηση ως ποσοστό των νομισματικών όρων, εκτός Φ.Π.Α.)	
	α) B2C (Πωλήσεις σε ιδιώτες)	%
	β) B2B (Πωλήσεις σε άλλες επιχειρήσεις) και B2G (Πωλήσεις στις δημόσιες αρχές)	%
	ΣΥΝΟΛΟ	1 0 0 %

B5.	Παρακαλώ δηλώστε για το 2021, κατά πόσο η επιχείρησή σας είχε πωλήσεις αγαθών ή υπηρεσιών μέσω διαδικτύου (Web Sales) σε πελάτες που βρίσκονται στις ακόλουθες γεωγραφικές περιοχές:	Nai	Όχι
	α) Στην Κύπρο	☐	☐
	β) Σε άλλες χώρες της Ευρωπαϊκής Ένωσης	☐	☐
	γ) Στον υπόλοιπο κόσμο	☐	☐

Εάν στην B5 απαντήθηκε σε τουλάχιστον δυο από τα α), β), και γ) "Ναι" τότε πήγαινε στην B6, διαφορετικά πήγαινε στην B7.

B6.	Παρακαλώ δηλώστε το ποσοστό του κύκλου εργασιών για το 2021, από πωλήσεις αγαθών ή υπηρεσιών μέσω διαδικτύου (Web Sales) σε πελάτες που βρίσκονται στις ακόλουθες γεωγραφικές περιοχές:	
	α) Στην Κύπρο	%
	β) Σε άλλες χώρες της Ευρωπαϊκής Ένωσης	%
	γ) Στον υπόλοιπο κόσμο	%
	ΣΥΝΟΛΟ	1 0 0 %

Εάν στην B5 (β) απαντήθηκε "Ναι" πήγαινε στην B7, διαφορετικά πήγαινε στην B8.

B7.	Κατά το 2021, ποιες από τις πιο κάτω δυσκολίες περιόρισαν ή εμπόδισαν την επιχείρησή σας από το να πωλήσει μέσω διαδικτύου (Web Sales) σε άλλες χώρες της Ευρωπαϊκής Ένωσης ;	Nαι	Όχι
	α) υψηλό κόστος παράδοσης ή επιστροφής των προϊόντων	☐	☐
	β) δυσκολίες που σχετίζονται με την επίλυση καταγγελιών και διαφορών	☐	☐
	γ) προσαρμογή της επισήμανσης των προϊόντων για πωλήσεις σε άλλες χώρες της ΕΕ	☐	☐
	δ) έλλειψη γνώσεων ξένων γλωσσών για την επικοινωνία με πελάτες σε άλλα κράτη μέλη της ΕΕ	☐	☐
	ε) περιορισμοί που τίθενται από τους εταίρους της επιχείρησης όσον αφορά τις πωλήσεις σε ορισμένες χώρες της ΕΕ.	☐	☐
	στ) Δυσκολίες που σχετίζονται με το σύστημα ΦΠΑ σε χώρες της ΕΕ (π.χ. αβεβαιότητα σχετικά με τη μεταχείριση του ΦΠΑ)	☐	☐

Πωλήσεις τύπου EDI	
Πωλήσεις τύπου EDI (Electronic Data Interchange - Ανταλλαγή Ηλεκτρονικών Δεδομένων) είναι οι πωλήσεις που πραγματοποιούνται μέσω μηνυμάτων τύπου EDI: - σε συμφωνημένη ή τυποποιημένη μορφή κατάλληλη για αυτόματη επεξεργασία (π.χ. EDIFACT, XML/EDI, UBL, XML, Rosettanet) - χωρίς επί μέρους δακτυλογραφημένα μηνύματα - που δημιουργήθηκαν από το σύστημα του πελάτη (συμπεριλαμβανομένων των παραγγελιών που δημιουργούνται αυτόματα από το σύστημα ή που λαμβάνονται απευθείας στο σύστημα ERP	

B8.	Κατά το 2021, η επιχείρησή σας πραγματοποίησε πωλήσεις αγαθών ή υπηρεσιών μέσω μηνυμάτων τύπου EDI;	Ναι ☐	Όχι ☐ -> Πήγαινε στη Γ1
-----	---	---------------------------------	--

B9.	Παρακαλώ δηλώστε για το 2021 (να συμπληρωθεί το (α) ή το (β)):	
	α) Τα έσοδα από πωλήσεις αγαθών ή υπηρεσιών μέσω μηνυμάτων τύπου EDI (σε νομισματικούς όρους, εκτός Φ.Π.Α.)	_____
	Αν δεν μπορείτε να ορίσετε την αξία αυτή, β) Μία εκτίμηση του ποσοστού των εσόδων από πωλήσεις αγαθών ή υπηρεσιών μέσω μηνυμάτων τύπου EDI ως προς το συνολικό τζίρο	□ □ □ , □ %

ΜΕΡΟΣ Γ: Εξειδικευμένο προσωπικό σε θέματα ΤΠΕ και δεξιότητες (όλες οι επιχειρήσεις)			
Γ1.	Απασχολεί η επιχείρησή σας εξειδικευμένο προσωπικό ΤΠΕ; <u>Ορισμός εξειδικευμένου προσωπικού ΤΠΕ:</u> Το εξειδικευμένο προσωπικό ΤΠΕ έχει ως κύρια ασχολία του τις Τεχνολογίες Πληροφορικής και Επικοινωνιών. Για παράδειγμα, έχει τη δυνατότητα να αναπτύσσει, να λειτουργεί, να υποστηρίζει ή να συντηρεί συστήματα ΤΠΕ.	Ναι ☐	Όχι ☐
Γ2.	Παρείχε η επιχείρησή σας εκπαίδευση για να αναπτύξει ή να αναβαθμίσει δεξιότητες σχετικές με τη χρήση ΤΠΕ του προσωπικού της, κατά τη διάρκεια του 2021;	Ναι	Όχι
	α) Εκπαίδευση για εξειδικευμένο προσωπικό ΤΠΕ <i>Σημειώστε ΟΧΙ αν η επιχείρησή σας δεν εργοδότησε εξειδικευμένο προσωπικό ΤΠΕ κατά την διάρκεια του 2021.</i>	☐	☐
	β) Εκπαίδευση για άλλους εργαζόμενους	☐	☐
Γ3.	Προσέλαβε ή προσπάθησε να προσλάβει, η επιχείρησή σας, προσωπικό για εργασίες που απαιτούσαν εξειδικευμένες δεξιότητες ΤΠΕ, κατά την διάρκεια του 2021;	Ναι ☐	Όχι ☐ ->Πήγαινε στη Γ6
Γ4.	Είχε η επιχείρησή σας κενές θέσεις εργασίας που απαιτούσαν εξειδικευμένες δεξιότητες ΤΠΕ και που ήταν δύσκολο να πληρωθούν, κατά τη διάρκεια του 2021;	Ναι ☐	Όχι ☐ ->Πήγαινε στη Γ6
Γ5.	Αντιμετώπισε η επιχείρησή σας κάποια από τις πιο κάτω δυσκολίες κατά την διαδικασία πρόσληψης προσωπικού με εξειδικευμένες δεξιότητες ΤΠΕ, κατά τη διάρκεια του 2021;	Ναι	Όχι
	α) έλλειψη αιτήσεων (μειωμένο ενδιαφέρον)	☐	☐
	β) έλλειψη προσόντων (οι ενδιαφερόμενοι δεν κατείχαν τις απαραίτητες γνώσεις/ προσόντα/ κατάρτιση σχετικά με τα θέματα ΤΠΕ)	☐	☐
	γ) έλλειψη εργασιακής πείρας σε συναφή θέση (ΤΠΕ)	☐	☐
	δ) αυξημένες μισθολογικές απαιτήσεις των ενδιαφερόμενων	☐	☐
Γ6.	Παρακαλώ δηλώστε ποιοί εκτελούσαν τις λειτουργίες ΤΠΕ (συντήρηση των υποδομών, υποστήριξη για το λογισμικό γραφείου, ανάπτυξη / υποστήριξη λογισμικού / συστημάτων και εφαρμογών Διαδικτύου, ασφάλεια και προστασία δεδομένων) για την επιχείρησή σας, το 2021:	Ναι	Όχι
	α) Εργαζόμενοι της επιχείρησης (περιλ. εργαζόμενους σε μητρική ή θυγατρικές επιχειρήσεις)	☐	☐
	β) Εξωτερικοί προμηθευτές	☐	☐

ΜΕΡΟΣ Δ: Ασφάλεια στις ΤΠΕ

(απαντούν οι επιχειρήσεις που έχουν πρόσβαση στο Διαδίκτυο (A1>0))

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

Δ1.	Χρησιμοποιεί η επιχείρησή σας οποιοδήποτε από τα ακόλουθα μέτρα ασφάλειας στις ΤΠΕ;	Ναι	Όχι
	α) Ταυτοποίηση μέσω ισχυρού κωδικού πρόσβασης (δηλαδή ελάχιστο μήκος, χρήση μικτών χαρακτήρων, περιοδική αλλαγή)	☐	☐
	β) Ταυτοποίηση μέσω βιομετρικών μεθόδων που εφαρμόζει η επιχείρηση (π.χ. βάσει δακτυλικών αποτυπωμάτων, φωνής, αναγνώρισης προσώπων)	☐	☐
	γ) Ταυτοποίηση βασισμένη σε συνδυασμό τουλάχιστον δύο μηχανισμών ελέγχου (π.χ. κωδικός πρόσβασης που ορίζεται από τον χρήστη, κωδικός μίας χρήσης (OTP), κωδικός που παράγεται μέσω security token ή λαμβάνεται μέσω smartphone, βιομετρικές μέθοδοι (π.χ. με βάση δακτυλικά αποτυπώματα, φωνή, πρόσωπο)	☐	☐
	δ) Τεχνικές κρυπτογράφησης για δεδομένα, έγγραφα ή e-mail	☐	☐
	ε) Δημιουργία αντιγράφων ασφαλείας δεδομένων σε ξεχωριστή τοποθεσία (συμπεριλαμβανομένων των αντιγράφων ασφαλείας σε υπολογιστικό νέφος)	☐	☐
	στ) Έλεγχος πρόσβασης δικτύου (διαχείριση πρόσβασης από συσκευές και χρήστες στο δίκτυο της επιχείρησης)	☐	☐
	ζ) Virtual Private Network -VPN (Εικονικό Ιδιωτικό Δίκτυο που επεκτείνει ένα ιδιωτικό δίκτυο σε ένα δημόσιο δίκτυο για να επιτρέψει ασφαλή ανταλλαγή δεδομένων μέσω δημόσιου δικτύου)	☐	☐
	η) Σύστημα παρακολούθησης ασφάλειας ΤΠΕ που επιτρέπει τον εντοπισμό ύποπτης δραστηριότητας στα συστήματα ΤΠΕ και ειδοποιεί την επιχείρηση σχετικά με αυτό, εκτός από αυτόνομο λογισμικό προστασίας από ιούς (standalone anti-virus software)	☐	☐
	θ) Διατήρηση αρχείων καταγραφής για ανάλυση μετά από οποιοδήποτε συμβάν σχετικό με θεματά ασφαλείας στις ΤΠΕ.	☐	☐
	ι) Αξιολόγηση κινδύνου - περιοδική αξιολόγηση των πιθανοτήτων δημιουργίας οποιοδήποτε συμβάντος (σχετικού με ασφάλεια στις ΤΠΕ) καθώς και των συνεπειών αυτού του περιστατικού.	☐	☐
	κ) Δοκιμές ασφαλείας ΤΠΕ (π.χ. διενέργεια δοκιμών (tests) διείσδυσης, έλεγχος συστήματος συναγερμού ασφαλείας, επανεξέταση μέτρων ασφαλείας, έλεγχος συστημάτων δημιουργίας αντιγράφων ασφαλείας)	☐	☐

Δ2.	Με ποιους από τους παρακάτω τρόπους ενημερώνει η επιχείρησή σας τους εργαζομένους για τις υποχρεώσεις τους σχετικά με ζητήματα που αφορούν την ασφάλεια των ΤΠΕ:	Ναι	Όχι
	α) Εθελοντική κατάρτιση ή εσωτερικά διαθέσιμες πληροφορίες (π.χ. πληροφορίες διαθέσιμες σε ένα ιδιωτικό δίκτυο (intranet))	☐	☐
	β) Υποχρεωτικά μαθήματα κατάρτισης ή παρακολούθηση υποχρεωτικού ενημερωτικού υλικού	☐	☐
	γ) Με τη χρήση σύμβασης (π.χ. σύμβαση εργασίας)	☐	☐

Δ3.	Διαθέτει η επιχείρησή σας έγγραφα σχετικά με μέτρα, πρακτικές ή διαδικασίες που αφορούν την ασφάλεια των ΤΠΕ; (Τα έγγραφα σχετικά με την ασφάλεια των ΤΠΕ και την εμπιστευτικότητα των δεδομένων καλύπτουν την κατάρτιση των εργαζομένων στη χρήση των ΤΠΕ, τα μέτρα ασφαλείας των ΤΠΕ, την αξιολόγηση των μέτρων ασφαλείας των ΤΠΕ, τα σχέδια ενημέρωσης των εγγράφων ασφαλείας των ΤΠΕ κλπ.)	Nai ☐	Όχι ☐ ->Πήγαινε στην Δ5
Δ4.	Πότε καθορίστηκαν ή εξετάστηκαν για τελευταία φορά τα έγγραφα της επιχείρησής σας σχετικά με μέτρα, πρακτικές ή διαδικασίες για την ασφάλεια των ΤΠΕ; (Τα έγγραφα για την ασφάλεια των ΤΠΕ και την εμπιστευτικότητα των δεδομένων καλύπτουν την εκπαίδευση των εργαζομένων στη χρήση ΤΠΕ, τα μέτρα ασφαλείας ΤΠΕ, την αξιολόγηση μέτρων ασφαλείας ΤΠΕ, τα σχέδια για την ενημέρωση των εγγράφων ασφαλείας ΤΠΕ κ.λπ.)		
	α) Εντός των τελευταίων 12 μηνών		☐
	β) Περισσότερο από 12 μήνες και μέχρι 24 μήνες πριν		☐
	γ) Περισσότερο από 24 μήνες πριν		☐

Δ5.	Κατά τη διάρκεια του 2021, η επιχείρησή σας αντιμετώπισε κάποιο περιστατικό ασφαλείας που σχετίζεται με τις ΤΠΕ που είχε ως αποτέλεσμα:	Nai	Όχι
	α) Μη διαθεσιμότητα υπηρεσιών ΤΠΕ λόγω βλάβης εξοπλισμού ή λογισμικού (hardware or software failures)	☐	☐
	β) Μη διαθεσιμότητα υπηρεσιών ΤΠΕ λόγω εξωτερικής επίθεσης π.χ. 'ransomware attacks', 'Denial of Service attacks'	☐	☐
	γ) Καταστροφή ή αλλοίωση δεδομένων λόγω βλάβης εξοπλισμού ή λογισμικού	☐	☐
	δ) Καταστροφή ή αλλοίωση δεδομένων λόγω κακόβουλου λογισμικού (malicious software or unauthorised intrusion)	☐	☐
	ε) Γνωστοποίηση εμπιστευτικών δεδομένων λόγω επίθεσης (intrusion, phishing attack), σκόπιμων ενεργειών από υπαλλήλους	☐	☐
	στ) Γνωστοποίηση εμπιστευτικών δεδομένων λόγω ακούσιων ενεργειών από ίδιους υπαλλήλους	☐	☐

Δ6.	Παρακαλώ δηλώστε ποιοι κατά κύριο λόγο εκτελούν τις δραστηριότητες που σχετίζονται με την ασφάλεια των ΤΠΕ (π.χ. δοκιμές ασφαλείας, εκπαίδευση ΤΠΕ στην ασφάλεια, επίλυση συμβάντων ασφαλείας ΤΠΕ) στην επιχείρησή σας; (Εξαιρούνται αναβαθμίσεις έτοιμων λογισμικών (pre-packaged software))	Nai	Όχι
	α) Εργαζόμενοι της επιχείρησης (περιλ. εργαζόμενους σε μητρική ή θυγατρικές επιχειρήσεις)	☐	☐
	β) Εξωτερικοί προμηθευτές	☐	☐

Δ7.	Έχει η επιχείρησή σας ασφαλιστική κάλυψη έναντι συμβάντων / περιστατικών σχετικών με την ασφάλεια των ΤΠΕ;	Nai ☐	Όχι ☐
-----	--	--	--

ΜΕΡΟΣ Ε: Χρήση ρομποτικής (όλες οι επιχειρήσεις)			
Το ρομπότ είναι ένα μηχανήμα που έχει προγραμματιστεί να μετακινείται και να εκτελεί ορισμένες εργασίες αυτόματα.			
E1.	Χρησιμοποιεί η επιχείρησή κάποιο από τα πιο κάτω:	Nai	Όχι
	α) Βιομηχανικών ρομπότ (ρομποτική συγκόλληση, κοπή με λέιζερ, βαφή με	☐	☐

	ψεκασμό κ.λπ.) Ένα βιομηχανικό ρομπότ είναι ένας αυτόματα ελεγχόμενος, επαναπρογραμματιζόμενος, χειριστής πολλαπλών χρήσεων που μπορεί να προγραμματιστεί σε τρεις ή περισσότερους άξονες, ο οποίος μπορεί να είναι είτε σταθερός είτε κινητός. Τα περισσότερα βιομηχανικά ρομπότ βασίζονται σε μια σειρά συνδέσμων και σε έναν ρομποτικό βραχίονα που εκτελεί το έργο. <i>Εξαιρούνται μηχανήματα τύπου CNC, τρισδιάστατοι εκτυπωτές και συσκευές που ελέγχονται πλήρως από κάποιο χειριστή.</i>		
	β) Ρομπότ υπηρεσιών (για παρακολούθηση, καθαρισμό, μεταφορά, κ.λπ.) Ένα ρομπότ υπηρεσιών είναι ένα μηχάνημα που έχει αυτονομία και είναι σε θέση να λειτουργεί σε περίπλοκο και δυναμικό περιβάλλον, που μπορεί να απαιτεί αλληλεπίδραση με άτομα, αντικείμενα ή άλλες συσκευές. Χρησιμοποιεί τροχούς ή πόδια για να επιτύχει κινητικότητα και χρησιμοποιείται συχνά σε εργασίες επιθεώρησης, μεταφοράς ή συντήρησης. (π.χ. αυτόνομα καθοδηγούμενα οχήματα, ρομπότ επιθεώρησης και συντήρησης, ρομπότ καθαρισμού κ.λπ.)	□	□

Εάν Ε1α) και Ε1β) = "Όχι" Πήγαινε στη Στ1

Ε2.	Παρακαλώ δηλώστε τον αριθμό των ρομπότ (βιομηχανικά ρομπότ και ρομπότ υπηρεσιών) που χρησιμοποιούνται από την επιχείρησή σας.	_____
-----	---	-------

Ε3.	Παρακαλώ αναφέρετε εάν οι ακόλουθοι λόγοι επηρέασαν την απόφαση για χρήση ρομπότ στην επιχείρησή σας:	Ναι	Όχι
	α) Υψηλό κόστος εργατικού δυναμικού	□	□
	β) Δυσκολίες στην πρόσληψη προσωπικού	□	□
	γ) Ενίσχυση της ασφάλειας στην εργασία	□	□
	δ) Διασφάλιση υψηλής ακρίβειας ή τυποποιημένης ποιότητας των διαδικασιών ή/και των προϊόντων και των υπηρεσιών που παράγονται	□	□
	ε) Επέκταση της γκάμας των προϊόντων που παράγονται ή των υπηρεσιών που παρέχει η επιχείρηση	□	□
	στ) Φορολογικά ή άλλα κρατικά κίνητρα	□	□

ΜΕΡΟΣ ΣΤ: ΤΠΕ και περιβάλλον

(όλες οι επιχειρήσεις)

Στ1.	Παρακαλώ δηλώστε κατά πόσο η επιχείρησή σας εφαρμόζει μέτρα για να επηρεάσει τα ακόλουθα:	Ναι	Όχι
	α) Ποσότητα χαρτιού που χρησιμοποιείται για εκτύπωση και αντιγραφή	□	□
	β) Κατανάλωση ενέργειας του εξοπλισμού ΤΠΕ	□	□

Στ2.	Παρακαλώ δηλώστε κατά πόσο η επιχείρησή σας λαμβάνει υπόψη τις περιβαλλοντικές επιπτώσεις των υπηρεσιών ΤΠΕ ή του εξοπλισμού ΤΠΕ κατά την επιλογή τους (π.χ. κατανάλωση ενέργειας, κτλ);	Ναι	Όχι
		□	□

Στ3.	Τι κάνει η επιχείρησή σας με εξοπλισμό ΤΠΕ (π.χ. υπολογιστές, οθόνες, κινητά τηλέφωνα) όταν δεν χρησιμοποιείται πλέον;	Ναι	Όχι
	α) ο εξοπλισμός διατίθεται σε χώρους συλλογής/ανακύκλωσης ηλεκτρονικών αποβλήτων	□	□

β) Ο εξοπλισμός ΤΠΕ φυλάγεται από την επιχείρηση (είτε για να χρησιμοποιηθεί ως ανταλλακτικά είτε γιατί περιέχει ευαίσθητα δεδομένα)	☐	☐
γ) Πωλείται, επιστρέφεται στην εταιρεία μίσθωσης ή δωρίζεται	☐	☐

ΜΕΡΟΣ Χ: Γενικά στοιχεία της επιχείρησης

X1.	Κύρια δραστηριότητα της επιχείρησης, κατά τη διάρκεια του 2021	...
X2.	Μέσος αριθμός απασχολούμενων, κατά τη διάρκεια του 2021	...
X3.	Συνολικός τζίρος (σε νομισματικούς όρους, εκτός Φ.Π.Α.), για το 2021	...

ΕΡΕΥΝΑ ΧΡΗΣΗΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ ΚΑΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ ΚΑΙ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΥ ΕΜΠΟΡΙΟΥ ΣΤΙΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ

ΕΠΕΞΗΓΗΣΕΙΣ

Εφαρμογή (App(s))

Μια εφαρμογή λογισμικού σχεδιασμένη για ένα συγκεκριμένο σκοπό (π.χ. ψυχαγωγία, ψώνια, κλπ), που μπορεί να κατεβεί (downloaded) και να χρησιμοποιηθεί σε υπολογιστές, ανάλογα με το λειτουργικό τους σύστημα. (π.χ. φορητές συσκευές όπως tablets, Smartphones, κ.λπ.)

Πηγή: http://en.wikipedia.org/wiki/Mobile_app;

<http://www.techopedia.com/definition/2953/mobile-application-mobile-app>

Μέθοδοι ελέγχου ταυτότητας (Authentication methods)

Ο έλεγχος ταυτότητας είναι ένας τρόπος για να βεβαιωθείτε ότι ένας χρήστης είναι αυτός που ισχυρίζεται ότι είναι. Αυτό συνήθως πραγματοποιείται παρουσιάζοντας μία ή περισσότερες προκλήσεις στον χρήστη. Υπάρχουν τρεις μεγάλες κατηγορίες προκλήσεων:

1) Κάτι που γνωρίζει ο χρήστης. Ζητείται από τον χρήστη ένα μυστικό, γνωστό μόνο σε αυτόν/ήν. Χαρακτηριστικά παραδείγματα είναι οι κωδικοί πρόσβασης και οι κωδικοί PIN, αλλά μπορούν επίσης να λάβουν τη μορφή ερωτήσεων ασφαλείας.

2) Κάτι που έχει ο χρήστης. Ζητείται από τον χρήστη ένα μοναδικό 'κλειδί' (token).

3) Κάτι που είναι ο χρήστης (βιομετρικά στοιχεία). Ο χρήστης καλείται να παρουσιάσει δακτυλικά αποτυπώματα, αναγνώριση φωνής ή προσώπου.

Πηγή: <https://www.enisa.europa.eu/topics/csirts-in-europe/glossary/authentication-methods>

Βιομετρική ταυτοποίηση (Biometric authentication)

Ο βιομετρικός έλεγχος ταυτότητας είναι μια διαδικασία ασφάλειας που βασίζεται στα μοναδικά βιολογικά χαρακτηριστικά ενός ατόμου για να επαληθεύσει ότι είναι αυτό που λέει. Τα βιομετρικά συστήματα ελέγχου ταυτότητας συγκρίνουν δείγματα βιομετρικών δεδομένων, με αποθηκευμένα σε μια βάση δεδομένων, επιβεβαιωμένα αυθεντικά δεδομένα. Εάν ταιριάζουν και τα δύο δείγματα των βιομετρικών δεδομένων, επιβεβαιώνεται ο έλεγχος ταυτότητας. Συνήθως, ο βιομετρικός έλεγχος ταυτότητας χρησιμοποιείται για τη διαχείριση της

πρόσβασης σε φυσικούς και ψηφιακούς πόρους, όπως κτίρια, δωμάτια και υπολογιστικές συσκευές.

Τύποι τεχνολογιών βιομετρικής ταυτοποίησης:

Οι σαρώσεις αμφιβληστροειδούς παράγουν μια εικόνα του μοτίβου των αιμοφόρων αγγείων στην ευαίσθητη στο φως επιφάνεια που καλύπτει το εσωτερικό μάτι του ατόμου.

Η αναγνώριση της ίριδας χρησιμοποιείται για τον εντοπισμό ατόμων με βάση μοναδικά μοτίβα μέσα στην περιοχή που περιβάλλει την κόρη του ματιού.

Η σάρωση δακτύλων, η ψηφιακή έκδοση της διαδικασίας αποτύπωσης του ανθρώπινου δακτύλου.

Στο μοναδικό αγγειακό μοτίβο στο δάχτυλο ενός ατόμου.

Συστήματα αναγνώρισης προσώπου που λειτουργούν με αριθμητικούς κωδικούς που ονομάζονται αποτυπώματα προσώπου, οι οποίοι προσδιορίζουν κομβικά σημεία σε ένα ανθρώπινο πρόσωπο.

Τα συστήματα αναγνώρισης φωνής που βασίζονται σε χαρακτηριστικά που δημιουργούνται από το σχήμα του στόματος και του λαιμού του ομιλητή.

Πηγή: <https://searchsecurity.techtarget.com/definition/biometric-authentication>

Επιχειρησιακή Διαδικασία (Business process)

Μια επιχειρησιακή διαδικασία ή μια επιχειρησιακή μέθοδος είναι μια συλλογή των σχετικών, δομημένων δραστηριοτήτων ή των στόχων που παράγουν μια συγκεκριμένη υπηρεσία ή ένα προϊόν (εξυπηρετούν ένα συγκεκριμένο στόχο) για ένα συγκεκριμένο πελάτη ή πελάτες. Οι επιχειρησιακές διαδικασίες μπορούν να είναι τριών ειδών: Διοικητικές διαδικασίες (π.χ. εταιρική διακυβέρνηση, στρατηγική διαχείριση), λειτουργικές διαδικασίες (π.χ. αγορές, παραγωγή, μάρκετινγκ και πωλήσεις) και υποστήριξη (π.χ. λογιστική, προσλήψεις, τεχνική υποστήριξη κ.λπ.).

Πηγή: http://en.wikipedia.org/wiki/Business_process

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.

Επίθεση Διατάραξης Δικτύων (Denial of service attack)

Η επίθεση διατάραξης δικτύων (DoS attack) ή κατανεμημένη επίθεση διατάραξης δικτύων (DDoS) είναι μια προσπάθεια να γίνει ένας υπολογιστής μη διαθέσιμος στους χρήστες του. Αν και η εκτέλεση και οι στόχοι μία επίθεσης DoS μπορεί να ποικίλουν, γενικά περιλαμβάνει τις ειδικές προσπάθειες ενός ατόμου ή ατόμων να εμποδίσουν την ορθή λειτουργία μιας σελίδας Διαδικτύου ή μιας υπηρεσίας, προσωρινά ή αόριστα. Οι δράστες των επιθέσεων DoS έχουν συνήθως ως στόχο σελίδες και υπηρεσίες με 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.

DSL

Η Ψηφιακή Συνδρομητική Γραμμή (Digital Subscriber Line (DSL)) είναι μια οικογένεια τεχνολογιών που παρέχει ψηφιακή μετάδοση δεδομένων μέσω των καλωδίων ενός τοπικού τηλεφωνικού δικτύου. Με τον όρο DSL συνήθως εννοούμε την Ασύμμετρη Ψηφιακή Συνδρομητική Γραμμή (Asymmetric Digital Subscriber Line (ADSL)), τον πιο συνήθη εγκαταστημένο τεχνικό τύπο DSL. Η υπηρεσία DSL παραδίδεται ταυτόχρονα με κοινή τηλεφωνική γραμμή στην ίδια γραμμή με αυτή που χρησιμοποιείται για το DSL, αφού χρησιμοποιεί υψηλότερη ζώνη συχνοτήτων που διαχωρίζεται με φιλτράρισμα.

Πηγή: <http://en.wikipedia.org/wiki/DSL>

EDI, τύπου-EDI

Η Ηλεκτρονική Ανταλλαγή Δεδομένων (Electronic Data Interchange (EDI)) αναφέρεται στη δομημένη διαβίβαση στοιχείων ή εγγράφων μεταξύ οργανισμών ή επιχειρήσεων με ηλεκτρονικά μέσα. Αναφέρεται επίσης συγκεκριμένα σε μια οικογένεια προτύπων (τύπου EDI) και μηνυμάτων τύπου EDI τα οποία μπορούν να υποβληθούν σε επεξεργασία αυτόματα.

Source: http://en.wikipedia.org/wiki/Electronic_Data_Interchange

Πωλήσεις τύπου EDI

Παραγγελίες που γίνονται μέσω EDI. Το EDI (Ηλεκτρονική Ανταλλαγή Δεδομένων) είναι ένα εργαλείο ηλεκτρονικού εμπορίου για ανταλλαγή διαφόρων ειδών επιχειρησιακών μηνυμάτων. Το EDI χρησιμοποιείται εδώ ως γενικός όρος για την αποστολή ή τη λήψη επιχειρησιακών πληροφοριών με ένα συμφωνηθέν πρότυπο που επιτρέπει την αυτόματη επεξεργασία τους (π.χ. EDIFACT, XML, κ.λπ.), χωρίς να χρειάζεται δακτυλογράφηση. Το ηλεκτρονικό εμπόριο μέσω EDI αναφέρεται μόνο στις συναλλαγές όπου η παραγγελία τοποθετείται μέσω EDI.

Πηγή: OECD, DSTI/ICCP/IIS(2009)5/FINAL

Ηλεκτρονικό εμπόριο (e-Commerce)

Μια συναλλαγή ηλεκτρονικού εμπορίου είναι η πώληση ή η αγορά προϊόντων ή υπηρεσιών, που διενεργείται μέσω δικτύων υπολογιστών, με μεθόδους που έχουν σχεδιαστεί ειδικά για το σκοπό της λήψης ή αποδοχής παραγγελιών. Η παραγγελία των προϊόντων ή υπηρεσιών γίνεται με αυτές τις μεθόδους, αλλά η πληρωμή και η τελική παράδοση των προϊόντων ή υπηρεσιών δεν χρειάζεται να διεξαχθεί επιγραμμικά (online). Μια συναλλαγή ηλεκτρονικού εμπορίου μπορεί να είναι μεταξύ επιχειρήσεων, νοικοκυριών, ατόμων, κυβερνήσεων, και άλλων δημόσιων ή ιδιωτικών οργανώσεων. Το ηλεκτρονικό εμπόριο περιλαμβάνει τις παραγγελίες που γίνονται σε ιστοσελίδες, εξωδίκτυα (extranet) ή μέσω EDI, ενώ δεν περιλαμβάνει τις παραγγελίες που γίνονται με δακτυλογραφημένα e-mail. Ο τύπος ορίζεται από τη μέθοδο της παραγγελίας.

Πηγή: OECD, DSTI/ICCP/IIS(2009)5/FINAL

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.

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 (traditional

or web-based);

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 δεδομένο μόνο μια φορά
5. επιτρέπουν την πρόσβαση σε στοιχεία σε πραγματικό χρόνο.

**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.

**Διαδίκτυο
(Internet)**

Το Διαδίκτυο είναι ένα παγκόσμιο σύστημα διασυνδεδεμένων δικτύων υπολογιστών που χρησιμοποιούν το πρότυπο Internet Protocol Suite (TCP / IP) για να εξυπηρετήσουν δισεκατομμύρια χρήστες παγκοσμίως. Πρόκειται για ένα δίκτυο δικτύων που αποτελείται από τα εκατομμύρια των ιδιωτικών, δημοσίων, ακαδημαϊκών, επιχειρηματικών και κυβερνητικών δικτύων τοπικής μέχρι παγκόσμιας εμβέλειας που συνδέονται με ένα ευρύ φάσμα ηλεκτρονικών και οπτικών τεχνολογιών δικτύωσης. Το Διαδίκτυο φέρει μια απέραντη σειρά πληροφοριακών πόρων και υπηρεσιών, και κυρίως αλληλοσυνδεδεμένων υπερκειμενικών εγγράφων (hypertext documents) του Παγκόσμιου Ιστού (www) και υποδομή για υποστήριξη του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου.

Πηγή: <http://en.wikipedia.org/wiki/internet>

Σχετίζεται με δίκτυα που βασίζονται στο πρωτόκολλο διαδικτύου: www, Extranet μέσω Διαδικτύου, EDI μέσω Διαδικτύου, κινητά τηλέφωνα που χρησιμοποιούν Διαδίκτυο.

**Επισύνδεση
(Intrusion)**

Επισύνδεση είναι η προσπάθεια της παράκαμψης των ελέγχων ασφαλείας σε ένα σύστημα πληροφοριών. Τρόποι επισύνδεσης είναι: λαθρακρόαση (eavesdropping), ιοί (viruses), σκουλήκια (worms), Δούρειος ίππος (trojan horses), λογισμική βόμβα (logic or time bombs), ωμή προσβολή (brute force attacks), κ.λπ. Ανίχνευση επισύνδεσης είναι μια διαδικασία εντοπισμού παράνομης πρόσβασης ή απόπειρας παράνομης πρόσβασης σε έναν υπολογιστή ή ένα δίκτυο για παραβίαση της εμπιστευτικότητας, της ακεραιότητας ή της διαθεσιμότητας από παρατήρηση του συστήματος, εφαρμογή και χρήση μιας δραστηριότητας όπως επίσης και κίνηση δικτύου. Τα συστήματα ανίχνευσης επισύνδεσης παίρνουν προληπτικά μέτρα έναντι εισβολών χωρίς απευθείας ανθρώπινη μεσολάβηση.

**Κακόβουλο
λογισμικό
(Malicious
software)**

Το κακόβουλο λογισμικό, είναι οποιοδήποτε λογισμικό το οποίο εκτελεί ανεπιθύμητες λειτουργίες στον υπολογιστή (κλοπή δεδομένων κτλ.)
Πηγή: <https://www.enisa.europa.eu/topics/csirts-in-europe/glossary/malware>

**Marketplace(s)
(e-Commerce
marketplaces)**

Ο όρος "Marketplace(s) ή e-commerce marketplaces" αναφέρεται σε δικτυακούς τόπους ηλεκτρονικής αγοράς ή διαδικτυακές εφαρμογές που χρησιμοποιούν πολλές επιχειρήσεις για την εμπορία προϊόντων π.χ. Booking, eBay, Amazon, Amazon Business, Alibaba, Rakuten κτλ. Οι αγορές ηλεκτρονικού εμπορίου διαφέρουν από τις πλατφόρμες ηλεκτρονικού εμπορίου. Οι τελευταίες παρέχουν επεκτάσιμες, αυτοσχέδιες διαδικτυακές λύσεις για επιχειρήσεις που θα ήθελαν να δημιουργήσουν τη δική τους ιστοσελίδα ηλεκτρονικού εμπορίου.

**Επιγραμμική
πληρωμή
(Online)**

Η επιγραμμική (online) πληρωμή είναι μία ολοκληρωμένη (ενσωματωμένη) συναλλαγή παραγγελίας - πληρωμής.

payment)

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.

Phishing

Το phishing ("ψάρεμα") είναι ποινικά δόλια προσπάθεια για απόκτηση ευαίσθητων πληροφοριών, όπως χρηστώνυμο (username), κωδικός πρόσβασης (password) και λεπτομέριες πιστωτικών καρτών, μέσω μεταμφίεσης (masquerading) ως αξιόπιστη οντότητα σε μια ηλεκτρονική επικοινωνία.

Ransomware

Το Ransomware είναι ένας τύπος κακόβουλου λογισμικού (όπως ιοί, trojans, κλπ.) που προσβάλλει τα συστήματα υπολογιστών των χρηστών με τέτοιο τρόπο ώστε το θύμα να μην μπορεί να χρησιμοποιήσει (εν μέρει ή πλήρως) τα δεδομένα που είναι αποθηκευμένα σε αυτόν. Συνήθως, ζητείται από το θύμα να πληρώσει λύτρα (εξ ου και το όνομα) για να ανακτήσει την πλήρη πρόσβαση στο σύστημα και τα αρχεία.

Πηγή: <https://www.enisa.europa.eu/topics/csirts-in-europe/glossary/ransomware>

**Ρομπότ -
Ρομποτική**

Σύμφωνα με την προβλεπόμενη εφαρμογή τους, τα ρομπότ μπορεί να είναι βιομηχανικά ή ρομπότ παροχής υπηρεσιών. Ένα βιομηχανικό ρομπότ είναι ένας αυτόματα ελεγχόμενος, επαναπρογραμματιζόμενος, πολλαπλών χρήσεων χειριστής προγραμματιζόμενος σε τρεις ή περισσότερους άξονες, ο οποίος μπορεί να είναι είτε σταθερός είτε κινητός για χρήση σε εφαρμογές βιομηχανικού αυτοματισμού.

Ένα ρομπότ υπηρεσίας είναι μια μηχανή που έχει ένα βαθμό αυτονομίας και είναι σε θέση να λειτουργεί σε σύνθετο και δυναμικό περιβάλλον που μπορεί να απαιτεί αλληλεπίδραση με πρόσωπα, αντικείμενα ή άλλες συσκευές, εξαιρουμένης της χρήσης του για βιομηχανικές εφαρμογές αυτοματισμού.

**Robotic process
automation
(Artificial
Intelligence
based)**

Η αυτοματοποίηση ρομποτικής διαδικασίας βασισμένη στην Τεχνητή Νοημοσύνη αναφέρεται σε λογισμικό που αυτοματοποιεί επιχειρηματικές διαδικασίες (π.χ. αυτοματοποίηση ροών εργασίας) που βασίζονται σε τεχνολογίες Τεχνητής Νοημοσύνης.

**Πωλήσεις μέσω
Ιστότοπου
(Web Sales)**

Μέρος των δραστηριοτήτων ηλεκτρονικού εμπορίου, οι πωλήσεις μέσω ιστότοπου (εφαρμογή Ιστού) είναι παραγγελίες που γίνονται σε ένα online κατάστημα ή που συμπληρώνονται και αποστέλλονται με ηλεκτρονική μορφή στο Διαδίκτυο ή σε εξωδίκτυο. Οι πωλήσεις μέσω ιστότοπου διαφέρουν από τις πωλήσεις τύπου EDI. Ειδικότερα, ο τύπος συναλλαγής ηλεκτρονικού εμπορίου καθορίζεται από τη μέθοδο της παραγγελίας. Η προσέγγιση αυτή περιορίζει τα προβλήματα ερμηνείας στις περιπτώσεις όπου και οι δύο τύποι, EDI και μέσω ιστότοπου, χρησιμοποιούνται κατά τη διαδικασία της συναλλαγής. Ένα παράδειγμα είναι η περίπτωση όπου μια παραγγελία γίνεται από τον πελάτη, μέσω μιας εφαρμογής Ιστού αλλά οι πληροφορίες διαβιβάζονται στον πωλητή ως μήνυμα τύπου EDI. Στην περίπτωση αυτή ο τύπος πώλησης είναι μέσω ιστότοπου, το EDI είναι μόνο η επιχειρησιακή εφαρμογή για τη διαβίβαση πληροφοριών σχετικών με την πώληση. Οι πωλήσεις μέσω ιστότοπου μπορούν να γίνουν με κινητά τηλέφωνα χρησιμοποιώντας Internet browser.

Πηγή: OECD, DSTI/ICCP/IIS(2009)5/FINAL

**Speech
recognition**

Η αναγνώριση ομιλίας είναι η ικανότητα ενός μηχανήματος ή προγράμματος να αναγνωρίζει λέξεις και φράσεις στην ομιλούμενη γλώσσα και να τις μετατρέπει σε αναγνώσιμη από μηχανή μορφή.

VPN

Ένα εικονικό ιδιωτικό δίκτυο (VPN) επεκτείνει ένα ιδιωτικό δίκτυο σε ένα δημόσιο δίκτυο και επιτρέπει στους χρήστες να στέλνουν και να λαμβάνουν δεδομένα σε κοινόχρηστα ή δημόσια δίκτυα σαν οι υπολογιστικές τους συσκευές να ήταν άμεσα συνδεδεμένες με το ιδιωτικό δίκτυο. Επομένως, εφαρμογές που εκτελούνται σε υπολογιστική συσκευή, π.χ. υπολογιστή, smartphone, μέσω VPN, ενδέχεται να επωφεληθούν από τη λειτουργικότητα, την ασφάλεια και τη διαχείριση του ιδιωτικού δικτύου. Η κρυπτογράφηση είναι ένα κοινό, αν και όχι εγγενές, μέρος μιας σύνδεσης VPN.

Πηγή: https://en.wikipedia.org/wiki/Virtual_private_network

Ηλεκτρονικό εμπόριο μέσω ιστοσελίδας (Web e-commerce)

Ηλεκτρονικό εμπόριο μέσω Ιστοσελίδας αφορά πωλήσεις που πραγματοποιούνται μέσω ενός επιγραφμικού (online) καταστήματος (web shop), μέσω web forms σε μία ιστοσελίδα ή extranet, ή μέσω "apps", ανεξάρτητα από τον τρόπο πρόσβασης στο διαδίκτυο (υπολογιστής, φορητός υπολογιστής, κινητό τηλέφωνο κ.λπ.)

Πηγή: OECD, DSTI/ICCP/IIS(2009)5/FINAL

Ιστότοπος (Website)

Τοποθεσία στο Διαδίκτυο (World Wide Web) προσδιορισμένη με διεύθυνση δικτύου. Μία συλλογή αρχείων δικτύου πάνω σε συγκεκριμένο θέμα που περιλαμβάνει ένα αρχικό αρχείο που λέγεται αρχική σελίδα (home page). Η πληροφορία έχει κωδικοποιηθεί με ειδικές γλώσσες (Hypertext mark-up language (HTML), XML, Java) και διαβάζεται με ένα Web browser, όπως ο Navigator της Netscape ή ο Internet Explorer της Microsoft.

Wi-Fi

Το Wi-Fi (ή Wi-Fi, WiFi, Wifi, wifi), συντομογραφία του "Wireless Fidelity", είναι ένα σύνολο προτύπων ethernet για ασύρματα τοπικά δίκτυα (WLAN) που βασίζονται επί του παρόντος στις προδιαγραφές IEEE 802.11. Νέα πρότυπα πέρα από τις προδιαγραφές 802.11, όπως το 802.16 έχουν αναπτυχθεί. Το Wi-Fi προοριζόταν να χρησιμοποιηθεί για ασύρματες συσκευές και LAN, αλλά τώρα χρησιμοποιείται συχνά για πρόσβαση στο Διαδίκτυο (ένα από τα κύρια διεθνή πρότυπα για ασύρματη ευρυζωνική πρόσβαση στο Διαδίκτυο και δικτύωση, με ευρεία χρήση σε επιχειρήσεις, σπίτια και δημόσιους χώρους). Βασίζεται σε ραδιοσήματα με συχνότητα 2,4 GHz και θεωρητικά ικανά για ταχύτητες άνω των 54 Mbit/s. Επιτρέπει σε ένα άτομο με ασύρματο υπολογιστή ή προσωπικό ψηφιακό βοηθό να συνδεθεί στο Διαδίκτυο όταν βρίσκεται κοντά σε ένα σημείο πρόσβασης που ονομάζεται hotspot.

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.

XML

Η γλώσσα επεκτάσιμης σήμανσης (Extensible Markup Language (XML)) είναι μια γλώσσα σήμανσης για έγγραφα που περιέχουν δομημένες πληροφορίες. Οι δομημένες πληροφορίες περιέχουν τόσο περιεχόμενο (λέξεις, εικόνες, κ.λπ.) όσο και κάποια ένδειξη του ρόλου που παίζει το περιεχόμενο (π. χ. το περιεχόμενο σε έναν τίτλο έχει διαφορετική έννοια από το περιεχόμενο σε μια υποσημείωση, που σημαίνει κάτι διαφορετικό από το περιεχόμενο σε μια λεζάντα ή το περιεχόμενο ενός πίνακα βάσης δεδομένων, κ.λπ.). Σχεδόν όλα τα έγγραφα έχουν κάποια δομή. Μια γλώσσα σήμανσης είναι ένας μηχανισμός για τον εντοπισμό δομών σε ένα έγγραφο. Η προδιαγραφή XML καθορίζει ένα πρότυπο τρόπο για προσθήκη σήμανσης στα έγγραφα.

Πηγή: <http://www.xml.com/>