



Η έρευνα συγχρηματοδοτείται από
την Ευρωπαϊκή Ένωση



ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ
ΚΥΠΡΟΥ

Αρ. Φακ.: 5.27.006.024.001

ΕΡΕΥΝΑ ΧΡΗΣΗΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ ΚΑΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ (ΤΠΕ) ΚΑΙ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΥ ΕΜΠΟΡΙΟΥ ΣΤΙΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ 2026

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, το εξειδικευμένο προσωπικό σε θέματα ΤΠΕ και τις δεξιότητές του, την αξιοποίηση, ανταλλαγή, ανάλυση και εμπόριο δεδομένων, τη χρήση τεχνητής νοημοσύνης (Artificial Intelligence), τη χρήση υπηρεσιών υπολογιστικού νέφους (cloud computing), την ασφάλεια των ΤΠΕ και την ηλεκτρονική τιμολόγηση. Τα στοιχεία είναι απαραίτητα για την εφαρμογή σχετικών προγραμμάτων πολιτικής από τον 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 τον γενικό διευθυντή είτε από τον οικονομικό διευθυντή ή λογιστή είτε από οποιοδήποτε άλλο αρμόδιο πρόσωπο.
- 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 τέλος 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, εκτός εάν η ερώτηση αναφέρεται σε συγκεκριμένη περίοδο.
- 6 Η έρευνα διεξάγεται με βάση τον περί Επίσημων Στατιστικών Νόμο του 2021 (Ν.25(Ι)/2021). Η Στατιστική Υπηρεσία υποχρεούται, σύμφωνα με τον Νόμο, να τηρήσει τα στοιχεία τα οποία θα δηλώσετε ως ΕΜΠΙΣΤΕΥΤΙΚΑ. Οι απαντήσεις σας θα χρησιμοποιηθούν αποκλειστικά και μόνο για σκοπούς στατιστικής.
- 7 Η έρευνα συγχρηματοδοτείται από την ΕΕ και διεξάγεται ταυτόχρονα σε όλα τα Κράτη Μέλη.

Φεβρουάριος, 2026

Στ. Καραγιώργης
Διευθυντής
Στατιστικής Υπηρεσίας

ΜΕΡΟΣ Α: Πρόσβαση και Χρήση του Διαδικτύου ⁽¹⁷⁾	
(όλες οι επιχειρήσεις)	
<p>A1. Πόσοι εργαζόμενοι στην επιχείρησή σας έχουν σύνδεση στο διαδίκτυο για επαγγελματικούς σκοπούς; (οποιοδήποτε είδους σύνδεση – σταθερή, σταθερή ασύρματη και/ή κινητή σύνδεση)</p> <p>Εάν δεν μπορείτε να δώσετε ακριβή αριθμό, μπορείτε να δώσετε μια εκτίμηση του ποσοστού των εργαζομένων που έχει σύνδεση στο διαδίκτυο για επαγγελματικούς σκοπούς.</p>	<div style="border: 1px solid black; width: 100px; height: 40px; margin-bottom: 10px;"></div> <div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: center;"> <div style="border: 1px solid black; width: 30px; height: 20px; margin-right: 5px;"></div> <div style="border: 1px solid black; width: 30px; height: 20px; margin-right: 5px;"></div> <div style="border: 1px solid black; width: 30px; height: 20px; margin-right: 5px;"></div> <div style="border: 1px solid black; width: 30px; height: 20px;"></div> % </div> <p>Εάν A1=0, πήγαινε στη Γ1</p>

Χρήση σταθερής ευρυζωνικής σύνδεσης στο διαδίκτυο για επαγγελματικούς σκοπούς					
<p>A2. Χρησιμοποιεί η επιχείρησή σας οποιαδήποτε σταθερή σύνδεση στο διαδίκτυο; (π.χ. ADSL, SDSL, VDSL, τεχνολογία οπτικών ινών (FTTP), καλωδιακή, σταθερή ασύρματη, κτλ.)</p>	<table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td style="text-align: center;">Ναι <input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;">Όχι <input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td colspan="2" style="text-align: right;">->Πήγαινε στην A4</td> </tr> </table>	Ναι <input type="checkbox"/>	Όχι <input type="checkbox"/>	->Πήγαινε στην A4	
Ναι <input type="checkbox"/>	Όχι <input type="checkbox"/>				
->Πήγαινε στην A4					
<p>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;</p>					
α) Λιγότερο από 30 Mbit/s	<input type="checkbox"/>				
β) 30 Mbit/s ή περισσότερο και λιγότερο από 100 Mbit/s	<input type="checkbox"/>				
γ) 100 Mbit/s ή περισσότερο και λιγότερο από 500 Mbit/s	<input type="checkbox"/>				
δ) 500 Mbit/s ή περισσότερο και λιγότερο από 1 Gbit/s	<input type="checkbox"/>				
ε) 1 Gbit/s ή περισσότερο	<input type="checkbox"/>				

Παρουσία στο διαδίκτυο

Χρήση ιστότοπου⁽³⁶⁾			
<p>A4. Διαθέτει η επιχείρησή σας ιστότοπο (Website); Εάν η επιχείρησή σας είναι παρούσα στον ιστότοπο π.χ. του ομίλου ή δικαιιοπάροχου (franchisor), θεωρείται επίσης ότι έχει ιστότοπο. Εάν ναι, δώστε την διεύθυνση του ιστότοπου:</p>	<table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td style="text-align: center;">Ναι <input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;">Όχι <input type="checkbox"/></td> </tr> </table>	Ναι <input type="checkbox"/>	Όχι <input type="checkbox"/>
Ναι <input type="checkbox"/>	Όχι <input type="checkbox"/>		
Χρήση Μέσων Κοινωνικής Δικτύωσης ⁽³¹⁾			
<p>A5. Χρησιμοποιεί η επιχείρησή σας κάποιο μέσο κοινωνικής δικτύωσης; (επιχειρήσεις που χρησιμοποιούν μέσα κοινωνικής δικτύωσης θεωρούνται αυτές που έχουν προφίλ χρήστη, λογαριασμό ή άδεια χρήστη αναλόγως των απαιτήσεων και το είδος του μέσου κοινωνικής δικτύωσης.) (π.χ. Facebook, Instagram, X (Twitter), Snapchat, YouTube, LinkedIn, TikTok, Xing, Viadeo)</p>	<table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td style="text-align: center;">Ναι <input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;">Όχι <input type="checkbox"/></td> </tr> </table>	Ναι <input type="checkbox"/>	Όχι <input type="checkbox"/>
Ναι <input type="checkbox"/>	Όχι <input type="checkbox"/>		

Άλλη χρήση διαδικτύου			
A6.	Πληρώνει η επιχείρησή σας για διαφήμιση στο διαδίκτυο; (π.χ. διαφήμιση σε μηχανές αναζήτησης, σε μέσα κοινωνικής δικτύωσης, σε άλλους ιστότοπους ή εφαρμογές ⁽¹⁾)	Ναι <input type="checkbox"/>	Όχι <input type="checkbox"/> ->Πήγαινε στην B1
A7.	Πληρώνει η επιχείρησή σας για διαφήμιση στο διαδίκτυο με οποιαδήποτε από τις ακόλουθες στοχευμένες μεθόδους:	Ναι	Όχι
	α) με βάση το περιεχόμενο δικτυακών τόπων ή λέξεων κλειδιών που αναζητούνται από χρήστες	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	β) με βάση την παρακολούθηση του ιστορικού περιήγησης ή του προφίλ των χρηστών του διαδικτύου	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	γ) με βάση τη γεωγραφική θέση των χρηστών του διαδικτύου	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	δ) οποιαδήποτε άλλη μέθοδος στοχευμένης διαφήμισης στο διαδίκτυο που δεν αναφέρεται παραπάνω	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

ΜΕΡΟΣ Β: Ηλεκτρονικό Εμπόριο, Πωλήσεις ⁽¹²⁾ (e-Commerce Sales)
(απαντούν οι επιχειρήσεις που έχουν πρόσβαση στο διαδίκτυο, δηλαδή A1>0)
<p>Στις πωλήσεις αγαθών ή υπηρεσιών μέσω ηλεκτρονικού εμπορίου (e-Commerce), η παραγγελία πραγματοποιείται μέσω ιστοτόπων ή εφαρμογών ή μηνυμάτων τύπου EDI ⁽¹⁰⁾ με μεθόδους που έχουν σχεδιαστεί ειδικά για τον σκοπό λήψης παραγγελιών.</p> <p>Η πληρωμή μπορεί να γίνει online ⁽²⁵⁾ ή offline.</p> <p>Οι συναλλαγές ηλεκτρονικού εμπορίου δεν περιλαμβάνουν τις παραγγελίες που γίνονται με δακτυλογραφημένα e-mails ⁽¹³⁾.</p> <p>Παρακαλώ δηλώστε τις πωλήσεις μέσω διαδικτύου και τύπου EDI ξεχωριστά.</p> <p>Καθορίζονται με βάση τη μέθοδο που γίνεται η παραγγελία:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Πωλήσεις μέσω διαδικτύου (web sales) ⁽³⁰⁾: πωλήσεις που πραγματοποιούνται μέσω ιστοσελίδων ή εφαρμογών (ο πελάτης βάζει την παραγγελία) • Πωλήσεις τύπου EDI (EDI type sales) ⁽¹¹⁾: πωλήσεις που πραγματοποιούνται μέσω μηνυμάτων (τύπου EDI) που δημιουργούνται από το επιχειρηματικό σύστημα του πελάτη.
Πωλήσεις αγαθών ή υπηρεσιών μέσω διαδικτύου ⁽³⁰⁾ (web sales)
<p>Οι πωλήσεις μέσω διαδικτύου καλύπτουν παραγγελίες και κρατήσεις που πραγματοποιούνται από τους πελάτες μέσω:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ιστοσελίδων ή εφαρμογών της επιχείρησης : <ul style="list-style-type: none"> ○ online καταστήματος (webshop) ○ φόρμας ιστού (web form) ○ εξωδικτύου ⁽¹⁵⁾ (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. <p>Οι συναλλαγές ηλεκτρονικού εμπορίου δεν περιλαμβάνουν τις παραγγελίες / κρατήσεις που γίνονται με δακτυλογραφημένα e-mails.</p>

B1.	Κατά το 2025, 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)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	β) διαδικτυακών τόπων ηλεκτρονικής αγοράς⁽²⁰⁾ 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, Foody, Bolt, Wolt κτλ.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Εάν B1α) και B1β) = "Όχι" πήγαινε στη B5

B2.	Παρακαλώ δηλώστε για το 2025 (να συμπληρωθεί το (α) ή το (β)):	
	α) Τα έσοδα από πωλήσεις αγαθών ή υπηρεσιών μέσω διαδικτύου (web sales) (εκτός Φ.Π.Α.)	€ _____
	ή β) Το ποσοστό των εσόδων από πωλήσεις αγαθών ή υπηρεσιών μέσω διαδικτύου (web sales) ως προς το συνολικό κύκλο εργασιών σας.	□ □ □ %

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

B3.	Κατά το 2025, δηλώστε το ποσοστό του κύκλου εργασιών από πωλήσεις αγαθών ή υπηρεσιών μέσω διαδικτύου (web sales) ανά τύπο παραγγελίας:	
	α) μέσω του διαδικτυακού τόπου ή των διαδικτυακών εφαρμογών της επιχείρησής (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, Rakuten, TimoCom, Foody, Bolt, Wolt κτλ.)	□ □ □ %
	ΣΥΝΟΛΟ	1 0 0 %

B4.	Παρακαλώ δηλώστε για το 2025 το ποσοστό κατανομής του κύκλου εργασιών από πωλήσεις αγαθών ή υπηρεσιών μέσω διαδικτύου (web sales) ανά κατηγορία πελατών:	
	α) Πωλήσεις σε ιδιώτες (B2C)	□ □ □ %
	β) Πωλήσεις σε άλλες επιχειρήσεις (B2B) και πωλήσεις στις δημόσιες αρχές (B2G)	□ □ □ %
	ΣΥΝΟΛΟ	1 0 0 %

Πωλήσεις τύπου EDI	
<p>Πωλήσεις τύπου EDI ⁽¹⁰⁾ (Electronic Data Interchange - Ανταλλαγή Ηλεκτρονικών Δεδομένων) είναι οι πωλήσεις που πραγματοποιούνται μέσω μηνυμάτων τύπου EDI:</p> <ul style="list-style-type: none"> σε συμφωνημένη ή τυποποιημένη μορφή κατάλληλη για αυτόματη επεξεργασία (π.χ. EDIFACT, XML⁽³⁹⁾/EDI, UBL, XML, Rosettanet) χωρίς επιμέρους 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⁽¹³⁾) 	

B5.	Κατά το 2025, η επιχείρησή σας πραγματοποίησε πωλήσεις αγαθών ή υπηρεσιών μέσω μηνυμάτων τύπου EDI;	Ναι <input type="checkbox"/>	Όχι <input type="checkbox"/> -> Πήγαινε στη Γ1
------------	--	---------------------------------	--

B6.	Παρακαλώ δηλώστε για το 2025 (να συμπληρωθεί το (α) ή το (β)):	
	α) Τα έσοδα από πωλήσεις αγαθών ή υπηρεσιών μέσω μηνυμάτων τύπου EDI (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 κύκλο εργασιών.	□ □ □ %

ΜΕΡΟΣ Γ: Εξειδικευμένο προσωπικό σε θέματα ΤΠΕ και δεξιότητες (όλες οι επιχειρήσεις)

Γ1.	Απασχολεί η επιχείρησή σας εξειδικευμένο προσωπικό ΤΠΕ;	Ναι <input type="checkbox"/>	Όχι <input type="checkbox"/>
	<small>Ορισμός εξειδικευμένου προσωπικού ΤΠΕ: 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.</small>		

Γ2.	Παρείχει η επιχείρησή σας εκπαίδευση για να αναπτύξει ή να αναβαθμίσει τις δεξιότητες του προσωπικού της σχετικά με τη χρήση ΤΠΕ κατά τη διάρκεια του 2025;	Ναι <input type="checkbox"/>	Όχι <input type="checkbox"/>
	α) Εκπαίδευση για εξειδικευμένο προσωπικό ΤΠΕ <small>Σημειώστε ΟΧΙ αν η επιχείρησή σας δεν εργοδότησε εξειδικευμένο προσωπικό ΤΠΕ κατά τη διάρκεια του 2025.</small>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	β) Εκπαίδευση για άλλους εργαζόμενους	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Γ3.	Προσέλαβε ή προσπάθησε να προσλάβει η επιχείρησή σας προσωπικό για εργασίες που απαιτούσαν εξειδικευμένες δεξιότητες ΤΠΕ κατά τη διάρκεια του 2025;	Ναι <input type="checkbox"/>	Όχι <input type="checkbox"/> -> 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 2025;	Ναι <input type="checkbox"/>	Όχι <input type="checkbox"/> -> Πήγαινε στη Γ6
------------	--	---------------------------------	--

Γ5.	Αντιμετώπισε η επιχείρησή σας κάποια από τις πιο κάτω δυσκολίες κατά τη διαδικασία πρόσληψης προσωπικού με εξειδικευμένες δεξιότητες ΤΠΕ, κατά τη διάρκεια του 2025;	Ναι	Όχι
	α) έλλειψη αιτήσεων (μειωμένο ενδιαφέρον)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	β) έλλειψη προσόντων (οι ενδιαφερόμενοι δεν κατείχαν τις απαραίτητες γνώσεις/ προσόντα/ κατάρτιση σχετικά με τα θέματα ΤΠΕ)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	γ) έλλειψη εργασιακής πείρας σε συναφή θέση (ΤΠΕ)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	δ) αυξημένες μισθολογικές απαιτήσεις των ενδιαφερόμενων	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Γ6.	Παρακαλώ δηλώστε ποιοι 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 2025:	Ναι	Όχι
	α) Εργαζόμενοι της επιχείρησης (περιλ. εργαζόμενους σε μητρική ή θυγατρικές επιχειρήσεις)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	β) Εξωτερικοί προμηθευτές	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Μέρος Δ: Αξιοποίηση, ανταλλαγή, ανάλυση και εμπόριο δεδομένων
(Data utilisation, sharing, analytics and trading)
(απαντούν οι επιχειρήσεις που έχουν πρόσβαση στο Διαδίκτυο (A1>0))

Χρήση επιχειρηματικού λογισμικού (Business Software)			
Δ1.	Χρησιμοποιεί η επιχείρησή σας κάποιο από τα ακόλουθα επιχειρηματικά λογισμικά;	Ναι	Όχι
	α) Λογισμικό διαχείρισης επιχειρησιακών πόρων (Enterprise Resource Planning (ERP) software⁽¹⁴⁾) Το ERP είναι λογισμικό που χρησιμοποιείται για τη διαχείριση πόρων της επιχείρησης με το διαμοιρασμό πληροφοριών που αφορούν την επιχείρηση μεταξύ των εσωτερικών τμημάτων, λειτουργιών της επιχείρησης (π.χ. λογιστήριο, παραγωγή, πωλήσεις, μάρκετινγκ, κτλ.). Το λογισμικό ERP μπορεί να είναι ένα έτοιμο λογισμικό (off-the-shelf software), προσαρμοσμένο στις ανάγκες της επιχείρησης ή λογισμικό που δημιουργείται αποκλειστικά για την επιχείρηση.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	β) Λογισμικό για τη διαχείριση των πληροφοριών των πελατών της επιχείρησης (Customer Relationship Management (CRM) software⁽⁸⁾) Το λογισμικό για τη διαχείριση πληροφοριών σχετικά με τους πελάτες (π.χ. σχέσεις ή συναλλαγές), διευκολύνει την επικοινωνία με τον πελάτη και βοηθά στην παρακολούθηση των αγοραστικών συνηθειών των πελατών.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	γ) Λογισμικό για πρόσβαση και ανάλυση επιχειρηματικών πληροφοριών (Business Intelligence (BI) software) Λογισμικό για πρόσβαση και ανάλυση δεδομένων από εσωτερικά συστήματα πληροφορικής και εξωτερικές πηγές. Αναλυτική παρουσίαση ευρημάτων σε αναφορές, περιλήψεις, πίνακες, γραφήματα και χάρτες, με σκοπό να παρέχει στους χρήστες λεπτομερείς πληροφορίες για τη λήψη αποφάσεων και τον στρατηγικό σχεδιασμό.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Ηλεκτρονική ανταλλαγή δεδομένων (Data sharing)			
Δ2.	<p>Μοιράζεται η επιχείρησή σας δεδομένα ηλεκτρονικά με προμηθευτές ή πελάτες της (εντός της εφοδιαστικής αλυσίδας); (μέσω ιστότοπων ή εφαρμογών, συστημάτων EDI, αισθητήρων ή συστημάτων παρακολούθησης σε πραγματικό χρόνο (real time sensors or tracking));</p> <p>Αυτά τα δεδομένα μπορούν να ανταλλάσσονται μέσω ιστότοπων, δικτύων ή άλλων μέσων ηλεκτρονικής μεταφοράς δεδομένων (εξαιρούνται μηνύματα ηλεκτρ. ταχυδρομείου που δεν είναι κατάλληλα για αυτοματοποιημένη επεξεργασία)</p> <p>Μερικά παραδείγματα ανταλλαγής δεδομένων είναι πληροφορίες για τα επίπεδα αποθεμάτων, την πρόοδο των παραδόσεων, την πρόοδο παροχής υπηρεσιών, προβλέψεις ζήτησης, διαθεσιμότητα προϊόντων, απαιτήσεις πελατών, δεδομένα ηλεκτρονικού εμπορίου, πληροφορίες σχετικά με την παραγωγή ή τη συντήρηση.</p>	Ναι <input type="checkbox"/>	Όχι <input type="checkbox"/>

Εμπόριο δεδομένων (Data trading)			
Δ3.	<p>Κατά το 2025, παρακαλώ δηλώστε κατά πόσο η επιχείρησή σας πώλησε ή παραχώρησε πρόσβαση σε κάποια από τα δικά της δεδομένα; (π.χ. δεδομένα αναφορικά με τις προτιμήσεις των πελατών της επιχείρησής, δεδομένα από έξυπνες συσκευές ή αισθητήρες της επιχείρησής)</p>	Ναι <input type="checkbox"/>	Όχι <input type="checkbox"/>

Δ4.	<p>Κατά το 2025, παρακαλώ δηλώστε κατά πόσο η επιχείρησή σας αγόρασε ή απέκτησε πρόσβαση σε δεδομένα άλλων επιχειρήσεων; (π.χ. δεδομένα αναφορικά με τις προτιμήσεις των πελατών άλλων επιχειρήσεων, δεδομένα από έξυπνες συσκευές ή αισθητήρες άλλων επιχειρήσεων)</p>	Ναι <input type="checkbox"/>	Όχι <input type="checkbox"/>
------------	--	---------------------------------	---------------------------------

Ανάλυση δεδομένων (Data analytics)			
<p>Η ανάλυση δεδομένων αναφέρεται στη χρήση τεχνολογιών, τεχνικών ή εργαλείων (λογισμικών) για την ανάλυση δεδομένων με σκοπό την εξαγωγή συμπερασμάτων (μοτίβων και τάσεων) και προβλέψεων, τα οποία βοηθούν στη λήψη καλύτερων αποφάσεων με στόχο τη βελτίωση της απόδοσης (π.χ. αύξηση παραγωγής, μείωση κόστους). Τα δεδομένα μπορούν να εξαχθούν από την πηγή δεδομένων της επιχείρησής ή από εξωτερικές πηγές (π.χ. προμηθευτές, πελάτες, κυβέρνηση).</p>			
Δ5.	<p>Παρακαλώ δηλώστε κατά πόσο <u>εργαζόμενοι της επιχείρησής σας</u> κάνουν ανάλυση δεδομένων (από εσωτερικές και εξωτερικές πηγές δεδομένων)</p>	Ναι <input type="checkbox"/>	Όχι <input type="checkbox"/>

Αν ΝΑΙ στην Δ5, πήγαινε στην Δ6, διαφορετικά πήγαινε στην Δ7

Δ6.	<p>Πραγματοποιεί η επιχείρησή σας ανάλυση δεδομένων (data analytics) που προέρχονται από τις ακόλουθες πηγές:</p>	Ναι	Όχι
	α) Δεδομένα από αρχεία συναλλαγών όπως πωλήσεις, πληρωμές (π.χ. από σύστημα ERP, δεδομένα διαδικτυακού καταστήματος)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	β) Δεδομένα που αφορούν τους πελάτες (προτιμήσεις, αναζητήσεις, τοποθεσία, αγορές κτλ. (π.χ. από σύστημα CRM ή ιστοσελίδα της επιχείρησής))	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	γ) Δεδομένα από κοινωνικά δίκτυα, (π.χ. προσωπικές πληροφορίες, σχόλια, φωτογραφίες κτλ.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	δ) Δεδομένα διαθέσιμα στο διαδίκτυο (π.χ. μηχανές αναζήτησης κτλ.) (χρήση λογισμικού για εξαγωγή δεδομένων από ιστοσελίδες (web scraping))	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	ε) Δεδομένα σχετικά με την τοποθεσία από τη χρήση φορητών συσκευών ή οχημάτων (π.χ. φορητές συσκευές που χρησιμοποιούν δίκτυα κινητής τηλεφωνίας, ασύρματες συνδέσεις ή GPS)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

στ) Δεδομένα από «έξυπνες» συσκευές ή αισθητήρες (π.χ. δια-μηχανική επικοινωνία (Machine to Machine -M2M- communications), αισθητήρες εγκατεστημένοι σε μηχανήματα / γραμμές παραγωγής, έξυπνοι μετρητές, ετικέτες αναγνώρισης ραδιοσυχνοτήτων RFID)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ζ) Ανοιχτά δεδομένα των κυβερνητικών αρχών (π.χ. δημόσια αρχεία επιχειρήσεων, καιρικές συνθήκες, τοπογραφικές συνθήκες, δεδομένα μεταφορών, δεδομένα στέγασης, δεδομένα κτιρίων)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
η) Δορυφορικά δεδομένα (π.χ. δορυφορικές εικόνες, σήματα πλοήγησης και θέσης) (εξαιρούνται δεδομένα σχετικά με την τοποθεσία από τη χρήση φορητών συσκευών ή οχημάτων(GPS ⁽¹⁵⁾))	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Δ7. Παρακαλώ δηλώστε κατά πόσο <u>άλλη επιχείρηση ή οργανισμός</u> κάνει ανάλυση δεδομένων για την επιχείρησή σας (από εσωτερικές και εξωτερικές πηγές δεδομένων)	Nαι <input type="checkbox"/>	Όχι <input type="checkbox"/>
--	---------------------------------	---------------------------------

Μέρος Ε: Τεχνητή Νοημοσύνη (Artificial Intelligence)			
(απαντούν οι επιχειρήσεις που έχουν πρόσβαση στο διαδίκτυο, δηλαδή A1>0)			
<p>Η τεχνητή νοημοσύνη αναφέρεται σε συστήματα που χρησιμοποιούν τεχνολογίες όπως: text mining ⁽²⁸⁾, computer vision ⁽⁶⁾, αναγνώριση ομιλίας⁽²⁷⁾, παραγωγή φυσικής γλώσσας⁽¹⁹⁾, machine learning⁽¹⁸⁾ και deep learning για τη συλλογή και / ή τη χρήση δεδομένων για την πρόβλεψη και τη λήψη, με διάφορων επιπέδων αυτονομία, των καλύτερων δυνατών αποφάσεων για την επίτευξη συγκεκριμένων στόχων.</p> <p>Τα συστήματα τεχνητής νοημοσύνης μπορούν να βασίζονται αποκλειστικά σε λογισμικό:</p> <ul style="list-style-type: none"> • συστημάτων που δημιουργούν περιεχόμενο (content creation systems). • chatbots and business virtual assistants με βάση την επεξεργασία φυσικής γλώσσας ⁽²⁰⁾, • συστήματα αναγνώρισης προσώπου βασισμένα σε συστήματα "computer vision" ή "αναγνώρισης ομιλίας", • ανάλυση δεδομένων με βάση τεχνολογίες "machine learning" <p>ή να είναι ενσωματωμένα σε συσκευές, π.χ.</p> <ul style="list-style-type: none"> • αυτόνομα ρομπότ για αυτοματοποίηση εργασιών (αποθήκευσης, συναρμολόγησης παραγωγής) • αυτόνομα drones για επιτήρηση παραγωγής ή χειρισμό δεμάτων κτλ. 			
E1.	Χρησιμοποιεί η επιχείρησή σας κάποια από τις ακόλουθες τεχνολογίες τεχνητής νοημοσύνης (Artificial Intelligence (AI) technologies);	Nαι	Όχι
	α) Τεχνολογίες που πραγματοποιούν ανάλυση γραπτής γλώσσας (text mining)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	β) Τεχνολογίες που μετατρέπουν την προφορική γλώσσα σε μορφή αναγνώσιμη από μηχανή (speech recognition)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	γ) Τεχνολογίες που δημιουργούν γραπτή ή προφορική γλώσσα ή κώδικα προγραμματισμού (natural language generation, speech synthesis)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	δ) Τεχνολογίες που παράγουν εικόνες, βίντεο, ήχο	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	ε) Τεχνολογίες που αναγνωρίζουν αντικείμενα ή άτομα με βάση εικόνες (image recognition, image processing)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	στ) Machine learning (π.χ. deep learning) για ανάλυση δεδομένων	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	ζ) Τεχνολογίες που αυτοματοποιούν διάφορες ροές εργασίας ή βοηθούν στη λήψη αποφάσεων (AI-based software for robotic process automation ⁽²⁴⁾)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	η) Τεχνολογίες που επιτρέπουν τη φυσική κίνηση των μηχανών μέσω αυτόνομων αποφάσεων με βάση τον περιβάλλοντα χώρο (αυτόνομα robots, αυτοκινούμενα οχήματα, drones)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Εάν Ε1 α) μέχρι η) είναι “Όχι” τότε πήγαινε στην Ε7. διαφορετικά πήγαινε στην Ε2.

Ε2.	Χρησιμοποιεί η επιχείρησή σας λογισμικό ή συστήματα τεχνητής νοημοσύνης για οποιονδήποτε από τους ακόλουθους σκοπούς;	Ναι	Όχι
	<p>α) για σκοπούς μάρκετινγκ ή πωλήσεων</p> <ul style="list-style-type: none"> • προφίλ πελατών, βελτιστοποίηση τιμών, εξατομικευμένες προσφορές μάρκετινγκ, ανάλυση αγοράς, κτλ. • "chatbots" με βάση την επεξεργασία φυσικής γλώσσας (natural language processing) για υποστήριξη πελατών, • αυτόνομα ρομπότ για την επεξεργασία παραγγελιών • ρομποτικός σύμβουλος (robo-advisor) για αυτοματοποιημένο προγραμματισμό, π.χ. επενδύσεων 	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<p>β) για τις διαδικασίες παραγωγής ή συντήρησης</p> <ul style="list-style-type: none"> • προγνωστική συντήρηση με τη χρήση "machine learning", • εργαλεία για την ταξινόμηση προϊόντων ή τον εντοπισμό ελαττωματικών προϊόντων με τη χρήση "computer vision", • χρήση "drones" για εργασίες παρακολούθησης, ασφάλειας ή επιθεώρησης της παραγωγής, • εργασίες συναρμολόγησης που εκτελούνται από αυτόνομα ρομπότ, κτλ. • αξιολόγηση πιστοληπτικής ικανότητας (credit scoring based on machine learning) 	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<p>γ) για την οργάνωση διαδικασιών διοίκησης / διαχείρισης της επιχείρησης</p> <ul style="list-style-type: none"> • "business virtual assistants" με τη χρήση "machine learning" ή / και επεξεργασία φυσικής γλώσσας, • χρήση "machine learning" για την ανάλυση δεδομένων και τη λήψη επενδυτικών ή άλλων αποφάσεων, • χρήση "machine learning" για προγραμματισμό / επιχειρηματικές προβλέψεις, • διαχείριση ανθρώπινου δυναμικού με τη χρήση "machine learning" ή / και επεξεργασία φυσικής γλώσσας (έλεγχος προεπιλογής υποψηφίων, ανάλυση απόδοσης, κτλ.) 	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<p>δ) για σκοπούς υλικοτεχνικής υποστήριξης "logistics"</p> <ul style="list-style-type: none"> • αυτόνομα ρομπότ για σκοπούς αποθήκευσης, • βελτιστοποίηση διαδρομών με χρήση "machine learning", • αυτόνομα ρομπότ για αποστολή δεμάτων, εντοπισμό, διανομή και διαλογή, • χρήση "drones" για παράδοση δεμάτων, κτλ. 	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<p>ε) για την ασφάλεια των ΤΠΕ</p> <ul style="list-style-type: none"> • αναγνώριση προσώπου (face recognition) για έλεγχο ταυτότητας χρηστών ΤΠΕ με τη χρήση "computer vision", • ανίχνευση και πρόληψη επιθέσεων στον κυβερνοχώρο με τη χρήση "machine learning", κτλ. 	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<p>στ) για χρηματοοικονομική διαχείριση και έλεγχο</p> <ul style="list-style-type: none"> • χρήση "machine learning" για ανάλυση δεδομένων που βοηθούν στη λήψη οικονομικών αποφάσεων • χρήση "machine learning" για επεξεργασία τιμολογίων • χρήση "machine learning" ή επεξεργασία φυσικής γλώσσας για λογιστικά έγγραφα 	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<p>ζ) για δραστηριότητες έρευνας και ανάπτυξης (R&D) ή καινοτομίας (εξαιρουμένης της έρευνας για την τεχνητή νοημοσύνη)</p> <ul style="list-style-type: none"> • χρήση "machine learning" για ανάλυση δεδομένων για σκοπούς έρευνας, την επίλυση ερευνητικών προβλημάτων για την ανάπτυξη νέων ή σημαντικά βελτιωμένων προϊόντων/υπηρεσιών 	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

E3.	Πώς απέκτησε η επιχείρησή σας το λογισμικό ή τα συστήματα τεχνητής νοημοσύνης που χρησιμοποιεί;	Ναι	Όχι
	α) Αναπτύχθηκαν από υπαλλήλους της επιχείρησής σας (συμπεριλαμβανομένων εκείνων που απασχολούνται σε μητρική ή συνδεδεμένη επιχείρηση)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	β) Εξωτερικοί πάροχοι ανέλαβαν σύμβαση για την ανάπτυξη ή την τροποποίηση των συστημάτων ή του λογισμικού	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	γ) Χρησιμοποιήθηκε λογισμικό ή συστήματα ανοιχτού κώδικα (open-source) δωρεάν ή επί πληρωμή. Ο κώδικας του εν λόγω λογισμικού επιτρέπει στους χρήστες να επιθεωρούν, να τροποποιούν, να χρησιμοποιούν και να αναδιανέμουν το λογισμικό (π.χ. OpenLLaMA)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	δ) Χρησιμοποιήθηκε λογισμικό κλειστού κώδικα (closed-source) δωρεάν ή επί πληρωμή. Η πρόσβαση στον κώδικα του λογισμικού είναι περιορισμένη, κάτι που περιορίζει τη δυνατότητα του χρήστη να επιθεωρεί, να τροποποιεί, να χρησιμοποιεί και να αναδιανέμει το λογισμικό (π.χ. ChatGPT, Jasper AI).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Η ερώτηση E4 αναφέρεται μόνο σε όσες επιχειρήσεις απάντησαν «Ναι» στην E3γ) και/ή E3δ), διαφορετικά πήγαινε στην E5

E4.	<p>Παρακαλώ δηλώστε κατά πόσο το λογισμικό τεχνητής νοημοσύνης έχει τροποποιηθεί από εργαζομένους της επιχείρησής σας (συμπεριλαμβανομένων εκείνων που απασχολούνται σε μητρική ή θυγατρική επιχείρηση) ή/και από εξωτερικούς παρόχους;</p> <p>Αναφερθείτε μόνο στο λογισμικό ανοιχτού και κλειστού κώδικα που αναφέρεται στις ερωτήσεις E3γ) ή/και E3δ).</p> <p>Μια τροποποίηση λογισμικού είναι η διαδικασία αλλαγής ή προσαρμογής του λογισμικού για την κάλυψη συγκεκριμένων αναγκών ή τη βελτίωση της λειτουργικότητάς του (π.χ. προσθήκη συναρτήσεων, αλλαγή αλγορίθμων, ρύθμιση παραμέτρων).</p>	Ναι <input type="checkbox"/>	Όχι <input type="checkbox"/> -> πήγαινε στην E5
-----	--	--	---

E5.	<p>Έχει η επιχείρησή σας επεξεργαστεί ατομικά δεδομένα κάνοντας χρήση τεχνολογιών τεχνητής νοημοσύνης;</p> <p>Ατομικά δεδομένα (π.χ. δεδομένα εργαζομένων ή πελατών) όπως φύλο, ηλικία, φυλετική ή εθνοτική καταγωγή, αναπηρία, θρησκεία ή πεποιθήσεις, σεξουαλικό προσανατολισμό, αρχείο αγορών, επαγγελματίες ή διευθύνση.</p>	Ναι <input type="checkbox"/>	Όχι <input type="checkbox"/> -> πήγαινε στη Στ1
-----	---	--	---

E6.	<p>Έλαβε η επιχείρησή σας οποιαδήποτε μέτρα για τον έλεγχο των αποτελεσμάτων που παράγονται από τεχνολογίες τεχνητής νοημοσύνης για πιθανή μεροληψία έναντι ατόμων με βάση το φύλο, την ηλικία, τη φυλετική ή εθνοτική καταγωγή, την αναπηρία, τη θρησκεία ή τις πεποιθήσεις, τον σεξουαλικό προσανατολισμό;</p> <p>Μερικά παραδείγματα μέτρων για τον έλεγχο πιθανής μεροληψίας:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ανάλυση των αποτελεσμάτων των διάφορων μοντέλων μηχανικής μάθησης (machine learning models) • εξέταση του συνόλου των δεδομένων που χρησιμοποιήθηκε για τροφοδότηση του μοντέλου μηχανικής μάθησης (machine learning model) • επαύξηση δεδομένων (που περιλαμβάνει τεχνικές για τεχνητή δημιουργία πρόσθετων σημείων δεδομένων από υφιστάμενα δεδομένα) 	Ναι <input type="checkbox"/>	Όχι <input type="checkbox"/>
-----	--	--	--

Η ερώτηση E7 αναφέρεται μόνο σε όσες επιχειρήσεις απάντησαν «ΟΧΙ» στην E1α) μέχρι η) (δηλ. επιχειρήσεις που δεν κάνουν καθόλου χρήση τεχνολογιών τεχνητής νοημοσύνης

E7.	Έχει ποτέ εξετάσει η επιχείρησή σας το ενδεχόμενο να χρησιμοποιήσει κάποια από τις τεχνολογίες τεχνητής νοημοσύνης που αναφέρονται στην ερώτηση E1;	Ναι <input type="checkbox"/>	Όχι <input type="checkbox"/> >πήγαινε στη Στ1
-----	---	---------------------------------	---

E8.	Για ποιους από τους παρακάτω λόγους η επιχείρησή σας δεν χρησιμοποιεί οποιαδήποτε από τις τεχνολογίες τεχνητής νοημοσύνης που αναφέρονται στην ερώτηση E1;	Ναι	Όχι
	α) Πολύ υψηλό κόστος	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	β) Έλλειψη σχετικής εμπειρογνομοσύνης στην επιχείρηση	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	γ) Ασυμβατότητα με υπάρχοντα εξοπλισμό, λογισμικό ή συστήματα	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	δ) Μη διαθεσιμότητα ή ελλιπής ποιότητα των απαραίτητων δεδομένων	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	ε) Ανησυχίες σχετικά με παραβίαση της προστασίας δεδομένων και του απορρήτου	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	στ) Έλλειψη σαφήνειας σχετικά με τις νομικές συνέπειες (π.χ. ευθύνη σε περίπτωση βλάβης που προκαλείται από τη χρήση τεχνητής νοημοσύνης)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	ζ) Ηθικά ζητήματα	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	η) Οι τεχνολογίες τεχνητής νοημοσύνης δεν είναι χρήσιμες για την επιχείρηση	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

ΜΕΡΟΣ Στ: Χρήση Υπηρεσιών Υπολογιστικού Νέφους (Cloud Computing)

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

Το υπολογιστικό νέφος ⁽⁷⁾ αναφέρεται στις υπηρεσίες ΤΠΕ οι οποίες χρησιμοποιούνται στο διαδίκτυο για πρόσβαση σε λογισμικό, σε υπολογιστική ισχύ, σε χωρητικότητα αποθήκευσης κτλ.

Τέτοιου είδους υπηρεσίες έχουν τα ακόλουθα χαρακτηριστικά:

- παρέχονται από τους εξυπηρετητές (**servers**) των παροχών υπηρεσιών
- μπορούν εύκολα να **αναβαθμιστούν ή να υποβαθμιστούν** (π.χ. αριθμός χρηστών ή χωρητικότητα αποθήκευσης)
- μπορούν να χρησιμοποιηθούν "**με ζήτηση**" (**on-demand**) από το χρήστη, τουλάχιστο μετά από την αρχική τοποθέτηση (χωρίς την ανάγκη για ανθρώπινη επικοινωνία με τον παροχέα υπηρεσιών)
- **καταβάλλεται αντίτιμο**, είτε ανά χρήστη, είτε με τη χωρητικότητα που χρησιμοποιείται είτε είναι προπληρωμένο

Το υπολογιστικό νέφος μπορεί να περιλαμβάνει συνδέσεις μέσω Εικονικού Ιδιωτικού Δικτύου (Virtual Private Network-VPN⁽³⁴⁾)

Στ1.	Χρησιμοποιεί η επιχείρησή σας οποιοσδήποτε πληρωμένες υπηρεσίες υπολογιστικού νέφους; (Παρακαλώ όπως αναφερθείτε σε υπηρεσίες όπως ορίζονται στον πιο πάνω ορισμό και όχι σε υπηρεσίες που παρέχονται δωρεάν)	Ναι <input type="checkbox"/>	Όχι <input type="checkbox"/> -> Πήγαινε στη Ζ1
Στ2.	Χρησιμοποιεί η επιχείρησή σας οποιοσδήποτε από τις παρακάτω πληρωμένες υπηρεσίες υπολογιστικού νέφους; (Παρακαλώ όπως αναφερθείτε σε υπηρεσίες όπως ορίζονται στον πιο πάνω ορισμό και όχι σε υπηρεσίες που παρέχονται δωρεάν)	Ναι	Όχι
	α) Ηλεκτρονικό ταχυδρομείο ⁽¹²⁾ (e-mail) (π.χ. Gmail Enterprise, Microsoft Exchange Online / Office 365, κτλ.) (ως υπηρεσία υπολογιστικού νέφους)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	β) Λογισμικό γραφείου ⁽²⁴⁾ (π.χ. επεξεργαστές κειμένου, λογιστικά φύλλα (π.χ. Microsoft Office Cloud, Google Workspace), κτλ.) (ως υπηρεσία υπολογιστικού νέφους)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

γ) Χρήση οικονομικών ή λογιστικών εφαρμογών λογισμικού (π.χ. Proactis, SAP Business ByDesign, Twinfield, SAP Concur, Netsuite, Sage, Odoo κτλ.) (ως υπηρεσία υπολογιστικού νέφους)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
δ) Χρήση εφαρμογών λογισμικού για τη διαχείριση επιχειρησιακών πόρων (Enterprise Resource Planning - ERP) (π.χ. ERPAG, Net Suite (Oracle), Odoo, Sage Intacct, Workday, E2 Shop System κτλ.) (ως υπηρεσία υπολογιστικού νέφους)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ε) Χρήση εφαρμογών λογισμικού για τη διαχείριση πληροφοριών σχετικά με τους πελάτες (Customer Relationship Management - CRM) (π.χ. salesforce.com, Oracle CRM On Demand, κτλ.) (ως υπηρεσία υπολογιστικού νέφους)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
στ) Χρήση εφαρμογών λογισμικού ασφαλείας (π.χ. antivirus, network access control (Sophos Endpoint Protection, Webroot, Symantec Endpoint Protection, Comodo, Portnox.)) (ως υπηρεσία υπολογιστικού νέφους)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ζ) Φιλοξενία βάσης δεδομένων της επιχείρησης (π.χ. Enterprise DB, Azure Cosmos DB, κτλ.) (ως υπηρεσία υπολογιστικού νέφους)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
η) Αποθήκευση αρχείων (π.χ. Dropbox, Amazon S3, Carbonite, Acronis Online, Box, OneDrive for Business κτλ.) (ως υπηρεσία υπολογιστικού νέφους)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
θ) Χρήση της υπολογιστικής ισχύος για τη λειτουργία του λογισμικού της ίδιας της επιχείρησης (π.χ. Amazon, Microsoft Azure, Amazon EC2, Flexiscale, Joyent, κτλ.) (ως υπηρεσία υπολογιστικού νέφους)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ι) Υπολογιστική πλατφόρμα που παρέχει περιβάλλον για ανάπτυξη εφαρμογών (π.χ. application programming interfaces (APIs)) (π.χ. AWS Elastic Beanstalk, Windows Azure, Heroku, Force.com, Google App Engine, Apache Stratos, OpenShift, Magento Commerce Cloud, IBM Bluemix, SAP Cloud Platform, κτλ.) (ως υπηρεσία υπολογιστικού νέφους)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
κ) Λογισμικό ή συστήματα τεχνητής νοημοσύνης που δημιουργούν κείμενο, εικόνες, βίντεο, ηχητικό περιεχόμενο ή κώδικες (ως υπηρεσία cloud computing) Εξαιρούνται λειτουργίες τεχνητής νοημοσύνης που είναι ενσωματωμένες σε άλλο λογισμικό ή συστήματα που χρησιμοποιεί η επιχείρηση.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

ΜΕΡΟΣ Ζ: Ασφάλεια των ΤΠΕ

(απαντούν οι επιχειρήσεις που έχουν πρόσβαση στο διαδίκτυο, δηλαδή A1>0)

Με τον όρο **Ασφάλεια των 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.

Z1. Χρησιμοποιεί η επιχείρησή σας οποιοδήποτε από τα ακόλουθα μέτρα ασφάλειας των ΤΠΕ;	Ναι	Όχι
α) Ταυτοποίηση ⁽²⁾ μέσω ισχυρού κωδικού πρόσβασης (δηλαδή ελάχιστο μήκος, χρήση μικτών χαρακτήρων, περιοδική αλλαγή, κτλ.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
β) Ταυτοποίηση μέσω βιομετρικών μεθόδων ⁽³⁾ (π.χ. βάσει δακτυλικών αποτυπωμάτων, φωνής, αναγνώρισης προσώπων)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
γ) Ταυτοποίηση βασισμένη σε συνδυασμό τουλάχιστον δύο μηχανισμών ελέγχου (π.χ. κωδικός πρόσβασης που ορίζεται από το 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)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
δ) Τεχνικές κρυπτογράφησης για δεδομένα, έγγραφα ή e-mail	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ε) Δημιουργία αντιγράφων ασφαλείας δεδομένων σε ξεχωριστή τοποθεσία (συμπεριλαμβανομένων των αντιγράφων ασφαλείας σε υπολογιστικό νέφος)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
στ) Έλεγχος πρόσβασης δικτύου (διαχείριση πρόσβασης από συσκευές και χρήστες στο δίκτυο της επιχείρησης)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

ζ) Virtual Private Network -VPN (Εικονικό Ιδιωτικό Δίκτυο που επεκτείνει ένα ιδιωτικό δίκτυο σε ένα δημόσιο δίκτυο για να επιτρέψει ασφαλή ανταλλαγή δεδομένων μέσω δημόσιου δικτύου)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
η) Σύστημα παρακολούθησης ασφάλειας ΤΠΕ που επιτρέπει τον εντοπισμό ύποπτης δραστηριότητας στα συστήματα ΤΠΕ (π.χ. intrusion ⁽¹⁸⁾ detection or prevention systems (IDS)) Εξαιρούνται λογισμικά προστασίας από ιούς (anti-virus software) ενσωματωμένα στα λειτουργικά συστήματα των υπολογιστών	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
θ) Διατήρηση αρχείων καταγραφής για ανάλυση μετά από οποιοδήποτε συμβάν σχετικό με θέματα ασφαλείας των ΤΠΕ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ι) Αξιολόγηση κινδύνου - περιοδική αξιολόγηση των πιθανοτήτων εμφάνισης οποιουδήποτε συμβάντος (σχετικού με την ασφάλεια των ΤΠΕ) καθώς και των συνεπειών αυτού του περιστατικού	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
κ) Έλεγχος ασφαλείας των ΤΠΕ (π.χ. διενέργεια ελέγχων (tests) διείσδυσης, έλεγχος συστήματος συναγερμού ασφαλείας, επανεξέταση μέτρων ασφαλείας, έλεγχος συστημάτων δημιουργίας αντιγράφων ασφαλείας)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Z2. 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 εσωτερικό δίκτυο (intranet))	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
β) Υποχρεωτικά μαθήματα κατάρτισης ή παρακολούθηση υποχρεωτικού ενημερωτικού υλικού	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
γ) Μέσω σύμβασης (π.χ. σύμβαση εργασίας)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Z3. Κατά τη διάρκεια του 2025, η επιχείρησή σας αντιμετώπισε κάποιο περιστατικό ασφάλειας που σχετίζεται με τις ΤΠΕ που είχε ως αποτέλεσμα:	Ναι	Όχι
α) Μη διαθεσιμότητα των υπηρεσιών ΤΠΕ λόγω εξωτερικής επίθεσης π.χ. 'ransomware attacks', 'Denial of Service attacks'	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
β) Καταστροφή ή αλλοίωση δεδομένων λόγω κακόβουλου λογισμικού (malicious software or unauthorised intrusion)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
γ) Γνωστοποίηση εμπιστευτικών δεδομένων λόγω επίθεσης (intrusion, phishing, phishing attack) ή σκόπιμων ενεργειών από τους ίδιους τους υπαλλήλους της	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Μέρος Η: Τιμολόγηση (Invoicing)

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

Τα τιμολόγια εκδίδονται είτε σε **έντυπη** μορφή είτε σε **ηλεκτρονική** μορφή.

Διακρίνονται δύο διαφορετικά είδη **ηλεκτρονικών** τιμολογίων:

- Ηλεκτρονικά τιμολόγια σε τυποποιημένη δομή κατάλληλη για αυτόματη επεξεργασία (π.χ. EDI, UBL, XML). Εξαιρούνται αρχεία τύπου PDF. Μπορούν να ανταλλάσσονται απευθείας μεταξύ προμηθευτών και πελατών, μέσω φορέων παροχής υπηρεσιών ή μέσω ηλεκτρονικού τραπεζικού συστήματος.

- Τιμολόγια σε ηλεκτρονική μορφή μη κατάλληλη για αυτόματη επεξεργασία. (π.χ. e-mails, PDF αρχείο συνημμένο σε email, εικόνες σε μορφή TIF, JPEG ή άλλη μορφή)

H1. Παρακαλώ δηλώστε τον τύπο τιμολογίων που έστειλε / έκδωσε η επιχείρησή σας κατά το 2025: <i>Συμπεριλάβετε επίσης τιμολόγια που αποστέλλονται μέσω διαμεσολαβητών, π.χ. λογιστές</i>	Ναι	Όχι
α) Ηλεκτρονικά τιμολόγια σε τυποποιημένη δομή (κατάλληλη για αυτόματη επεξεργασία) (π.χ. EDI, UBL, XML) Εξαιρούνται αρχεία τύπου PDF	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

β) Τιμολόγια σε ηλεκτρονική μορφή μη κατάλληλη για αυτόματη επεξεργασία (π.χ. e-mails, PDF αρχείο συνημμένο σε e-mail, εικόνες σε μορφή TIF, JPEG ή άλλη μορφή)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
γ) Τιμολόγια σε έντυπη μορφή	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Εάν στην Η1α) απαντήθηκε «Ναι», πήγαινε στην Η2, διαφορετικά πήγαινε στην Χ1.

H2.	Κατά το 2025, από όλα τα τιμολόγια που έστειλε η επιχείρησή σας (ηλεκτρονικά ή σε έντυπη μορφή) σε ιδιώτες πελάτες, άλλες επιχειρήσεις ή δημόσιες αρχές, πόσα ήταν <u>ηλεκτρονικά τιμολόγια σε τυποποιημένη δομή</u> κατάλληλη για αυτοματοποιημένη επεξεργασία;
α) Κάτω από 10%	<input type="checkbox"/>
β) Τουλάχιστον 10% αλλά μικρότερο από 25%	<input type="checkbox"/>
γ) Τουλάχιστον 25% αλλά μικρότερο από 50%	<input type="checkbox"/>
δ) Τουλάχιστον 50% αλλά μικρότερο από 75%	<input type="checkbox"/>
ε) Τουλάχιστον 75%	<input type="checkbox"/>

ΜΕΡΟΣ Χ: Γενικά στοιχεία της επιχείρησης		
X1.	Κύρια δραστηριότητα της επιχείρησης, κατά τη διάρκεια του 2025	
X2.	Μέσος αριθμός απασχολουμένων, κατά τη διάρκεια του 2025	
X3.	Συνολικός κύκλος εργασιών (εκτός Φ.Π.Α.), για το 2025	€ _____

ΕΠΕΞΗΓΗΣΕΙΣ

- 1. Εφαρμογή (App(s))**

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

Πηγή: http://en.wikipedia.org/wiki/Mobile_app;
<http://www.techopedia.com/definition/2953/mobile-application-mobile-app>
- 2. 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>

- 3. 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>
- 4. 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, κτλ.).
- Πηγή: http://en.wikipedia.org/wiki/Business_process
- 5. Διαλογικό ρομπότ (chatbot) ή ένας εικονικός υπάλληλος (virtual agent)**
- Διαλογικό ρομπότ (chatbot) ή ένας εικονικός υπάλληλος (virtual agent) είναι ένας εικονικός χαρακτήρας που παράγεται από ένα υπολογιστή και έχει σκοπό την ηλεκτρονική εξυπηρέτηση πελατών.
- 6. Computer Vision**
- Με τον όρο "Computer Vision" εννοούμε εργασίες που περιλαμβάνουν μεθόδους για την απόκτηση, την επεξεργασία, την ανάλυση και την κατανόηση ψηφιακών εικόνων και την εξαγωγή δεδομένων από τον πραγματικό κόσμο με σκοπό την παραγωγή αριθμητικών ή συμβολικών πληροφοριών, π.χ. με τη μορφή αποφάσεων.
- Πηγή: https://en.wikipedia.org/wiki/Computer_vision
- 7. Υπολογιστικό Νέφος (Cloud Computing)**
- Το υπολογιστικό νέφος αναφέρεται στις υπηρεσίες ΤΠΕ οι οποίες χρησιμοποιούνται στο Διαδίκτυο για πρόσβαση σε λογισμικό, σε υπολογιστική ισχύ, σε χωρητικότητα αποθήκευσης Το υπολογιστικό νέφος (cloud computing) είναι ένα μοντέλο που επιτρέπει την πρόσβαση σε υπηρεσίες ΤΠΕ στο Διαδίκτυο (π.χ. δίκτυα, διακομιστές, αποθήκευση, εφαρμογές και υπηρεσίες). Οι υπηρεσίες αυτές παρέχονται γρήγορα, κατά παραγγελία, με ελάχιστη προσπάθεια, επί πληρωμή. Υπάρχουν τρία μοντέλα υπηρεσιών cloud computing: Λογισμικό ως υπηρεσία (SaaS), πλατφόρμα ως υπηρεσία (PaaS) και υποδομή ως υπηρεσία (IaaS).

Πηγή: <https://nvlpubs.nist.gov/nistpubs/Legacy/SP/nistspecialpublication800-145.pdf>

- 8. 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.
- 9. 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 φίλτράρισμα.
- Πηγή: <http://en.wikipedia.org/wiki/DSL>
- 10. EDI, τύπου-EDI** Η Ηλεκτρονική Ανταλλαγή Δεδομένων (Electronic Data Interchange (EDI)) αναφέρεται στη δομημένη διαβίβαση στοιχείων ή εγγράφων μεταξύ οργανισμών ή επιχειρήσεων με ηλεκτρονικά μέσα. Αναφέρεται επίσης συγκεκριμένα σε μια οικογένεια προτύπων (τύπου EDI) και μηνυμάτων τύπου EDI τα οποία μπορούν να υποβληθούν σε επεξεργασία αυτόματα.
- Πηγή: http://en.wikipedia.org/wiki/Electronic_Data_Interchange
- 11. 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, κτλ.), 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
- 12. 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
- 13. 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.

14. ERP

Το Σύστημα ενδο-επιχειρησιακού 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 δραστηριότητές τους εφαρμόζοντας μόνο μερικές από τις δυνατότητές 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.

15. 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 εσωτερικού δικτύου (Intranet) που επιτρέπει σε εξωτερικούς χρήστες για να έχουν πρόσβαση σε κάποια μέρη του εσωτερικού δικτύου της επιχείρησης. Μπορεί επίσης να είναι ένα ιδιωτικό μέρος του επιχειρηματικού ιστότοπου (website), όπου οι επιχειρησιακοί συνεργάτες μπορούν να μπουν αφού κάνουν login.

16. Global Positioning System (GPS)

Το Global Positioning System (GPS) είναι ένα δορυφορικό σύστημα ραδιοπλοήγησης. Είναι ένα από τα παγκόσμια δίκτυα δορυφόρων που επιτρέπουν δορυφορική πλοήγηση μέσω σημάτων GPS. Ο δέκτης GPS οπουδήποτε πάνω ή κοντά στη Γη, όπου υπάρχει ανεμπόδιστη οπτική γωνία σε τέσσερις ή περισσότερους δορυφόρους GPS μπορεί να καθορίσει την τοποθεσία, την ώρα και την ταχύτητα χρησιμοποιώντας αυτές τις πληροφορίες.

Πηγή: https://en.wikipedia.org/wiki/Global_Positioning_System,
https://en.wikipedia.org/wiki/GPS_signals

17. 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 εγγράφων (hypertext documents) του διαδικτύου (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.

18. 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
19. **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>
 20. **Marketplace (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.
 21. **Machine Learning (incl. deep learning)** Ανάπτυξη ενός υπολογιστικού μοντέλου έτσι ώστε να εκτελεί καλύτερα μια αυτοματοποιημένη εργασία, π.χ. αναγνώριση μοτίβου, εκπαίδευση.
 22. **Natural language generation (NLG)** Χρήση ενός υπολογιστικού προγράμματος το οποίο μετατρέπει τα δεδομένα σε φυσική γλώσσα.
 23. **Natural language processing (NLP)** Χρήση ενός υπολογιστικού προγράμματος το οποίο κατανοεί (αναγνωρίζει) την ανθρώπινη γλώσσα (ομιλία).
 24. **Λογισμικό αυτοματ. Γραφείου (Office automation software)** Το λογισμικό γραφείου (Office Software) (αυτοματοποίησης) είναι ένα γενικού τύπου λογισμικό που συνήθως περιλαμβάνει (συγκεντρωμένα) ένα πακέτο επεξεργασίας κειμένου, λογιστικά φύλλα, λογισμικό για παρουσιάσεις κτλ.
 25. **Επιγραμμική πληρωμή (Online payment)** Η επιγραμμική (online) πληρωμή είναι μία ολοκληρωμένη (ενσωματωμένη) συναλλαγή παραγγελίας - πληρωμής.
 26. **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.
 27. **Phishing** Το phishing ("ψάρεμα") είναι ποινικά δόλια προσπάθεια για απόκτηση ευαίσθητων πληροφοριών, όπως όνομα χρήστη (username), κωδικός πρόσβασης (password) και λεπτομέρειες πιστωτικών καρτών, μέσω μεταμφίεσης (masquerading) ως αξιόπιστη οντότητα σε μια ηλεκτρονική επικοινωνία.
 28. **Ransomware** Το Ransomware είναι ένας τύπος κακόβουλο 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>

29. 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.

30. Πωλήσεις μέσω Ιστότοπου (Web Sales)

Μέρος των δραστηριοτήτων ηλεκτρονικού εμπορίου, οι πωλήσεις μέσω ιστότοπου (εφαρμογή) 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 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

31. Μέσα Κοινωνικής Δικτύωσης (Social Media)

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

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

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

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

Οι κοινότητες περιεχομένου (**content communities**) προσφέρουν τη δυνατότητα διαμοιρασμού περιεχομένου πολυμέσων μεταξύ των χρηστών. Υπηρεσίες φωτογραφίας και βίντεο / Podcasting: Ένα podcast (ή μη-συνεχή ροή

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

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

32. 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.

33. Text mining

Το "Text mining" αναφέρεται στη χρήση προηγμένων τεχνικών για την αυτόματη ανίχνευση μοτίβων (Patterns) σε κείμενα.

34. 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

35. Ηλεκτρονικό εμπόριο μέσω ιστοσελίδας (Web e-commerce)

Ηλεκτρονικό εμπόριο μέσω ιστοσελίδας αφορά πωλήσεις που πραγματοποιούνται μέσω ενός επιγραμμικού (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, κτλ.)

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

36. 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 Microsoft Edge, Internet Explorer, Google Chrome, Mozilla Firefox, Safari.

Όλοι οι ιστότοποι που είναι προσβάσιμοι στο κοινό αποτελούν συλλογικά τον Παγκόσμιο Ιστό. Υπάρχουν επίσης ιδιωτικοί ιστότοποι στους οποίους είναι δυνατή η πρόσβαση μόνο σε ιδιωτικό δίκτυο, όπως ο εσωτερικός ιστότοπος μιας εταιρείας για τους υπαλλήλους της.

Ένας ιστότοπος, που δημιουργήθηκε από την επιχείρηση, επιτρέπει σε αυτήν την επιχείρηση να προσαρμόσει το περιεχόμενο, τη σχεδίαση και τις δυνατότητες του ιστότοπου. Δεν έχει σημασία εάν αυτός ο ιστότοπος διατίθεται μέσω της υποδομής πληροφορικής της ίδιας της επιχείρησης ή τρίτων.

37. 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 κυρίως 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.

38. 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.

39. 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, κτλ.) 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, κτλ.). 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/>