

ΧΡΗΣΗ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗΣ ΚΑΙ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΥ ΕΜΠΟΡΙΟΥ ΣΤΙΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ ΕΤΟΥΣ 2010

ΜΕΡΟΣ Χ:

1. Γενικά στοιχεία της Επιχείρησης

1α. Διόρθωση στοιχείων της Επιχείρησης
(Μόνο στην περίπτωση που στοιχεία της Επιχείρησης έχουν αλλάξει)

Επωνυμία:

Διεύθυνση Επιχείρησης:
(οδός, αριθμός, δήμος, νομός)

Τ.Κ.:

Τηλέφωνο

ΑΦΜ

2. Γενικά οικονομικά στοιχεία

Προσοχή: Τα παρακάτω ερωτήματα πρέπει οπωσδήποτε να συμπληρωθούν

α. Κύρια δραστηριότητα (περιγραφή): _____

NACE
Rev 2
(συμπληρώνεται από την ΕΛ.ΣΤΑΤ.)

β. Απασχολούμενοι το 2009 (κατά μέσο όρο)

γ. Συνολική αξία αγορών αγαθών και υπηρεσιών (χωρίς ΦΠΑ) το 2009
Περιλαμβάνει τους λογαριασμούς του ΕΓΛΣ: (20+24+25+28) + (61+62+64)

€ (χωρίς δεκαδικά)

δ. Συνολικός τζίρος (χωρίς ΦΠΑ) το 2009

€ (χωρίς δεκαδικά)

3. Στοιχεία επικοινωνίας υπευθύνου συμπλήρωσης του ερωτηματολογίου

Όνοματεπώνυμο: _____ Ιδιότητα: _____

Τηλέφωνο: _____ Fax: _____ e-mail: _____

4. ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΤΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ

α) Λειτουργεί <input type="checkbox"/>	β) Δεν λειτουργεί <input type="checkbox"/>	γ) Αλλαγή Διεύθυνσης <input type="checkbox"/>	δ) Προσωρινά σε αδράνεια <input type="checkbox"/>
---	---	--	--

Νομικό Πλαίσιο

Η έρευνα διενεργείται ταυτόχρονα σε όλα τα κράτη μέλη της ΕΕ σε εφαρμογή των Κανονισμών 223/2009, 808/2004, 960/2008 και 1006/2009 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου. Βάσει του Ν. 3832/2010, η παροχή στοιχείων στην ΕΛ.ΣΤΑΤ. είναι **ΥΠΟΧΡΕΩΤΙΚΗ**, το περιεχόμενο του ερωτηματολογίου χρησιμοποιείται αποκλειστικά για στατιστικούς σκοπούς και τηρείται το **ΑΠΟΡΡΗΤΟ** των στοιχείων.

Γενικές οδηγίες υποβολής ερωτηματολογίου:

1. Ηλεκτρονική υποβολή στοιχείων. Το ερωτηματολόγιο μπορεί να υποβληθεί ηλεκτρονικά. On-line συμπλήρωση γίνεται από την ιστοσελίδα της ΕΛ.ΣΤΑΤ. ως ακολούθως: [www.statistics.gr/portal/page/portal/ESYE /Ερευνες on line/ Έρευνα Ηλεκτρονικού Εμπορίου στις Επιχειρήσεις](http://www.statistics.gr/portal/page/portal/ESYE/Ερευνες%20on%20line/Έρευνα%20Ηλεκτρονικού%20Εμπορίου%20στις%20Επιχειρήσεις). Η εγγραφή για πρόσβαση στην ιστοσελίδα γίνεται με **username** τον 6ψήφιο α/α στο επάνω δεξιό άκρο της πρώτης σελίδας του έντυπου ερωτηματολογίου που σας έχει αποσταλεί και **password** τον **ΑΦΜ** της επιχείρησης.
2. Το ερωτηματολόγιο πρέπει να επιστραφεί σωστά συμπληρωμένο **εντός 20 ημερών από την παραλαβή του**.

Γενικές οδηγίες συμπλήρωσης ερωτηματολογίου:

1. Στα κύρια ερωτήματα και στα υποερωτήματά τους, με απάντηση ΝΑΙ ή ΟΧΙ, πρέπει να συμπληρωθεί απαραίτητα το ένα από τα δύο.
2. Το ερωτηματολόγιο προβλέπεται να συμπληρωθεί από υπεύθυνο στο Τμήμα Πληροφορικής. Αν δεν υπάρχει αρμόδιο τμήμα στην επιχείρησή σας παρακαλούμε συμβουλευτείτε τις επεξηγήσεις των τεχνικών όρων που περιλαμβάνονται στις λεπτομερείς **οδηγίες συμπλήρωσης**.
3. **Οι χρηματοοικονομικές και ασφαλιστικές επιχειρήσεις** συμπληρώνουν μόνο τα μέρη Α, Β, Γ, Ε, και Ζ.

* **DSL (Digital Subscriber Line):** Η τεχνολογία xDSL αποτελεί μία ευρέως διαδεδομένη λύση ταχύτητας σύνδεσης στο διαδίκτυο, η οποία εφαρμόζεται στο εξωτερικό με εξαιρετική επιτυχία. Ο όρος xDSL αναφέρεται στο σύνολο διαφορετικών τύπων σύνδεσης που μπορεί να είναι: ADSL, HDSL, VDSL, SDSL, IDSL, MSDSL, REDSL, VoDSL. Γενικότερα, οι τεχνολογίες DSL έχουν σχεδιασθεί για να αυξάνουν το εύρος που διαθέτουν οι συμβατικές καλωδιακές τηλεφωνικές γραμμές.

* **3G:** σημαίνει «τρίτη γενιά». Η τεχνολογία αυτή επιτρέπει στα δεδομένα να μεταφέρονται ταχύτερα και σε μεγαλύτερες ποσότητες μέσω κυψελοειδών δικτύων. Μπορεί ο χρήστης μέσω κινητού τηλεφώνου να αποστέλλει και να λαμβάνει εφαρμογές, οι οποίες απαιτούν μεγάλες ποσότητες δεδομένων, όπως ζωντανές μεταδόσεις, video clips, ηλεκτρονικό ταχυδρομείο (e-mails) κλπ.

B4. Για ποιους λόγους χρησιμοποιεί η επιχείρησή σας το Internet; (ως αποδέκτης ηλεκτρονικών υπηρεσιών)

α Για τραπεζικές και χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες

Ναι Όχι

β) Για εκπαίδευση και επιμόρφωση

Ναι Όχι

B5. Χρησιμοποιεί η επιχείρησή σας το Internet για συναλλαγές με τις δημόσιες υπηρεσίες;

Ναι Όχι

↓
Αν όχι, πηγαίνετε στο B7

B6. Για ποιο λόγο χρησιμοποιεί η επιχείρησή σας το Internet για συναλλαγές με τις δημόσιες υπηρεσίες:

α) Για άντληση πληροφοριών

Ναι Όχι

β) Για λήψη εντύπων σε ηλεκτρονική μορφή, π.χ. φορολογικά έντυπα

Ναι Όχι

γ) Για ηλεκτρονική αποστολή πληροφοριών, π.χ. στατιστικά, φορολογικά στοιχεία κ.ά.

Ναι Όχι

δ) Για πλήρη διεκπεραίωση μιας διοικητικής διαδικασίας ηλεκτρονικά (π.χ. δηλώσεις, εγγραφές, αιτήσεις), χωρίς χρήση συμπληρωματικών εντύπων (συμπεριλαμβανομένης της πληρωμής, εφόσον χρειαστεί)

Ναι Όχι

ε) Για υποβολή πρότασης συμμετοχής σε διαγωνισμό προμηθειών του Δημοσίου (διαδικασία διαφορετική από το σύνθηες e-mail)

Ναι Όχι

B7. Έχει η επιχείρησή σας δικό της δικτυακό τόπο (website);

* **Website:** Τοποθεσία στο Διαδίκτυο (World Wide Web) προσδιορισμένη με διεύθυνση δικτύου. Συλλογή αρχείων δικτύου (web) πάνω σε συγκεκριμένο θέμα που περιλαμβάνει ένα αρχικό αρχείο που λέγεται homepage. Η πληροφορία έχει κωδικοποιηθεί με ειδικές γλώσσες, π.χ. Hypertext mark-up language (HTML), XML, Java και διαβάζεται με έναν Web browser, όπως ο Navigator της Netscape ή ο Internet Explorer της Microsoft.

Ναι Όχι

↓
Αν όχι, πηγαίνετε στο B9

B8. Ποιες υπηρεσίες ή δυνατότητες παρέχει ο δικτυακός τόπος (website) της επιχείρησής σας;

α) Την πολιτική εμπιστευτικότητας, δηλαδή σφραγίδα εμπιστευτικότητας ή πιστοποίησης που σχετίζεται με την ασφάλεια του δικτυακού τόπου της επιχείρησής σας

Ναι Όχι

β) Πρόσβαση σε καταλόγους προϊόντων ή τιμοκαταλόγους

Ναι Όχι

γ) Δυνατότητα προσωποποίησης περιεχομένου για τους συχνούς – τακτικούς επισκέπτες

Ναι Όχι

δ) Online παραγγελίες ή κρατήσεις, (π.χ. καλάθι αγορών – shopping cart)

Ναι Όχι

ε) Online παρακολούθηση παραγγελιών

Ναι Όχι

στ) Περιεχόμενο που να ικανοποιεί τις απαιτήσεις συγκεκριμένων τακτικών πελατών – επισκεπτών της σελίδας

Ναι Όχι

ζ) Διαφήμιση για ανοιχτές θέσεις εργασίας ή online αίτηση για θέση εργασίας

Ναι Όχι

B9. Χρησιμοποιεί η επιχείρησή σας ψηφιακή υπογραφή* στα αποστέλλομενα μηνύματα;

* **Ψηφιακή υπογραφή (e-signature):** Η ψηφιακή υπογραφή αποτελεί ένα είδος ηλεκτρονικής πληροφορίας που επισυνάπτεται ή συσχετίζεται με ένα σύμβολο ή με κάποιο μήνυμα που χρησιμοποιείται σαν νομική επικύρωση ισότιμη με την γραπτή υπογραφή. Χρησιμοποιείται συχνά είτε σαν μια υπογραφή που αποδίδεται σε ένα κείμενο μέσω ενός ή περισσότερων ηλεκτρονικών μέσων, είτε σαν ένα μέσο κρυπτογράφησης για να προσθέσει χαρακτηριστικά αναγνώρισης και ακεραιότητας του μηνύματος σε ένα κείμενο.

Ναι Όχι

Για παράδειγμα, αποστέλλομενα μηνύματα με τη χρήση μεθόδων κρυπτογράφησης που εξασφαλίζουν την αυθεντικότητα και τη σαφήνεια του μηνύματος, με δυνατότητα αναγνώρισης του αποστολέα και εντοπισμού κάποιων πιθανής αλλοίωσης.

ΜΕΡΟΣ Γ: Ηλεκτρονική ανταλλαγή δεδομένων

Γ1. Εφαρμόζει η επιχείρησή σας αυτόματη ανταλλαγή δεδομένων* με άλλες επιχειρήσεις σε μορφή που επιτρέπει την αυτόματη επεξεργασία;

Ναι Όχι

↓
Αν όχι, πηγαίνατε στο Δ1

* **Αυτόματη ανταλλαγή δεδομένων μεταξύ της επιχείρησης και άλλων συστημάτων εκτός της επιχείρησης σημαίνει:**

αποστολή ή λήψη μηνυμάτων (π.χ. παραγγελίες, λογαριασμοί, μεταβιβάσεις πληρωμών, περιγραφές προϊόντων, έγγραφα μεταφοράς, φορολογικές δηλώσεις) μέσω οποιουδήποτε δικτύου υπολογιστών, σε μία προσηλωμένη οριστικοποιημένη μορφή η οποία επιτρέπει την αυτόματη επεξεργασία (π.χ. EDI*, XML, EDIFACT, ODETTE, TRADACOMS, xCBL, cXML, ebXML), χωρίς το ειδικό μήνυμα να έχει δακτυλογραφηθεί.

* **EDI (Electronic Data Interchange):** Τα συστήματα EDI δεν είναι παρά ένα σύνολο πρωτοκόλλων επικοινωνίας, που χρησιμοποιούνται από ειδικευμένα κλειστά συστήματα ηλεκτρονικών συναλλαγών σε μεγάλες επιχειρήσεις. Τα μηνύματα ενός συστήματος EDI περιέχουν συνήθως στοιχεία παραγγελιών, τιμολογίων και πληρωμών.

Γ2. Για ποιο σκοπό εφαρμόζει η επιχείρησή σας αυτόματη ανταλλαγή δεδομένων;

- α) Αποστολή οδηγιών πληρωμής στα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα
- β) Αποστολή παραγγελιών σε προμηθευτές
- γ) Λήψη τιμολογίων ηλεκτρονικά (e-invoices)
- δ) Λήψη παραγγελιών από πελάτες
- ε) Αποστολή τιμολογίων ηλεκτρονικά
- στ) Αποστολή ή λήψη πληροφοριών για προϊόντα (π.χ. καταλόγους, τιμοκαταλόγους κ.ά.)
- ζ) Αποστολή ή λήψη εγγράφων παράδοσης/παραλαβής
- η) Αποστολή ή λήψη δεδομένων προς/από τις δημόσιες υπηρεσίες (π.χ. επιστροφή φόρου, στατιστικά δεδομένα)

Ναι Όχι

Ναι Όχι

Ναι Όχι

Ναι Όχι

Ναι Όχι

Ναι Όχι

Ναι Όχι

Ναι Όχι

ΜΕΡΟΣ Δ: Ηλεκτρονική ανταλλαγή πληροφοριών στην αλυσίδα των προμηθευτών

Δ1. Ανταλλάσσει συχνά η επιχείρησή σας ηλεκτρονικά, πληροφορίες σχετικά με την αλυσίδα διαχείρισης προμηθειών* με τους προμηθευτές ή τους πελάτες της;

Ναι Όχι

↓
Αν όχι, πηγαίνατε στο Ε1

* **Ηλεκτρονική ανταλλαγή πληροφοριών στην αλυσίδα των προμηθευτών σημαίνει:**

ανταλλαγή κάθε είδους πληροφορίας με προμηθευτές ή/και πελάτες, με στόχο τον συντονισμό της διαθεσιμότητας και τη διανομή των προϊόντων ή των υπηρεσιών στον τελικό πελάτη, συμπεριλαμβανομένων πληροφοριών για τις προβλέψεις ζήτησης, τη κατάσταση αποθήκης, παραγωγή – διανομή ή ανάπτυξη του προϊόντος, μέσω δικτύου υπολογιστών μεταξύ υπολογιστών διαφορετικών επιχειρήσεων. Η ανταλλαγή πληροφορίας μπορεί να γίνει μεταξύ προμηθευτών/πελατών ή με την αντίθετη φορά και ακόμη μπορεί να γίνει μέσω διαδικτύου ή άλλων μέσων ηλεκτρονικής μεταφοράς δεδομένων, αλλά δεν περιλαμβάνει δακτυλογραφημένα μηνύματα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (e-mail).

Δ2. Ανταλλάσσει η επιχείρησή σας πληροφορίες, ηλεκτρονικά, με τους προμηθευτές της:

Ναι Όχι

Σχετικά με: κατάσταση αποθήκης, πλάνα παραγωγής, προβλέψεις ζήτησης ή πρόοδο διανομών (π.χ. διανομή πρώτων υλών ή τελικών προϊόντων)

Δ3. Ανταλλάσσει η επιχείρησή σας πληροφορίες, ηλεκτρονικά, με τους πελάτες της:

Ναι Όχι

Σχετικά με: κατάσταση αποθήκης, πλάνα παραγωγής, προβλέψεις ζήτησης ή πρόοδο διανομών (π.χ. διανομή πρώτων υλών ή τελικών προϊόντων)

Δ4. Χρησιμοποιεί η επιχείρησή σας κάποια από τις ακόλουθες μεθόδους για την ανταλλαγή αυτών των πληροφοριών;

- α) Websites (της επιχείρησής σας, των συνεργατών σας ή web portals)
- β) Αυτόματη ανταλλαγή δεδομένων (συστήματα τύπου EDI, XML, EDIFACT κλπ.)

Ναι Όχι

Ναι Όχι

ΜΕΡΟΣ Ε: Αυτόματη ανταλλαγή πληροφοριών μέσα στην επιχείρηση

Ε1. Όταν λαμβάνει η επιχείρησή σας κάποια παραγγελία (ηλεκτρονικά ή όχι), χρησιμοποιεί τις πληροφορίες της παραγγελίας ηλεκτρονικά και αυτόματα* με το λογισμικό που χρησιμοποιεί για τις ακόλουθες λειτουργίες;

- α) Τη διαχείριση αποθήκης
- β) Το λογιστήριο
- γ) Την παραγωγή ή τη διαχείριση υπηρεσιών
- δ) Τη διαχείριση διανομής

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

* **Ανταλλαγή πληροφοριών ηλεκτρονικά και αυτόματα μεταξύ διαφορετικών λειτουργιών μέσα στην επιχείρηση σημαίνει:**

Χρήση μιας εφαρμογής λογισμικού που υποστηρίζει τις διαφορετικές λειτουργίες της επιχείρησης, σύνδεση δεδομένων προερχόμενων από διαφορετικές εφαρμογές λογισμικού που υποστηρίζουν τις διαφορετικές λειτουργίες της επιχείρησης, χρήση μιας κοινής βάσης δεδομένων ή μιας αποθήκης δεδομένων, η οποία να είναι προσβάσιμη από τις εφαρμογές λογισμικού των διαφορετικών λειτουργιών της επιχείρησης, αυτόματη ανταλλαγή δεδομένων μεταξύ των διαφορετικών συστημάτων λογισμικού.

Ε2. Όταν στέλνει η επιχείρησή σας μία παραγγελία αγοράς (είτε ηλεκτρονικά είτε όχι), χρησιμοποιεί τις πληροφορίες της παραγγελίας ηλεκτρονικά και αυτόματα με το λογισμικό που χρησιμοποιεί για τις ακόλουθες λειτουργίες;

- α) Τη διαχείριση του επιπέδου των αποθεμάτων
- β) Τα λογιστικά

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

Ε3. Χρησιμοποιεί η επιχείρησή σας συστήματα ERP* για να μοιραστεί πληροφορίες για πωλήσεις ή αγορές με άλλα εσωτερικά τμήματα της επιχείρησης (π.χ. χρηματοπιστωτικά, marketing, προγραμματισμού);

* **ERP (Enterprise Resource Planning):** Αποτελείται από μία λογισμική εφαρμογή ή από ένα σύνολο αυτών, το οποίο ενσωματώνει πληροφορίες και διαδικασίες γύρω από κάποιες λειτουργίες της επιχείρησης. Τυπικά, ενσωματώνει τον προγραμματισμό, την προμήθεια, τις πωλήσεις, το μάρκετινγκ, τις πελατειακές σχέσεις, την οικονομία και το ανθρώπινο δυναμικό.

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

Ε4. Χρησιμοποιεί η επιχείρησή σας κάποιο λογισμικό για τη διαχείριση πληροφοριών των πελατών σας (το λεγόμενο CRM*), που της επιτρέπει να:

- α) Συλλέξει, αποθηκεύσει και να διαθέσει πληροφορίες για τους πελάτες της σε άλλες εταιρικές λειτουργίες
- β) Αναλύσει τις πληροφορίες για τους πελάτες της για σκοπούς marketing (ορισμός τιμών, προώθηση αγορών, επιλογή καναλιών διανομής κλπ.)

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

* **CRM (Customer Relationship Management):** Αποτελεί μία μεθοδολογία διαχείρισης, η οποία έχει τον πελάτη στο κέντρο της επαγγελματικής δραστηριότητας, βασιζόμενη στην εντατική χρήση των τεχνολογιών πληροφορικής με σκοπό τη συλλογή, ενσωμάτωση, διεκπεραίωση και ανάλυση πληροφοριών σχετικά με τους πελάτες.

ΜΕΡΟΣ ΣΤ: Ηλεκτρονικό εμπόριο

Ηλεκτρονικό εμπόριο είναι:

Η αποστολή ή λήψη παραγγελιών μέσω δικτύων υπολογιστών, αλλά και μέσω άλλων δικτύων όπου η πληρωμή και η παράδοση δε γίνεται απαραίτητα ηλεκτρονικά. Το ηλεκτρονικό εμπόριο μπορεί να γίνει μέσω ιστοσελίδας (website) ή μέσω αυτόματης ανταλλαγής δεδομένων μεταξύ των επιχειρήσεων. Παραγγελίες που λαμβάνονται μέσω τηλεφώνου, fax και δακτυλογραφημένων μηνυμάτων ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (e-mail) δεν θεωρούνται ηλεκτρονικό εμπόριο.

Ι. Παραγγελίες που ελήφθησαν μέσω δικτύων υπολογιστών (πωλήσεις)

ΣΤ1. Έλαβε η επιχείρησή σας παραγγελίες για προϊόντα ή υπηρεσίες μέσω δικτύων υπολογιστών το 2009;

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

↓
Αν όχι, πηγαίστε στο ΣΤ5

ΣΤ2. Αναφέρατε για το 2009:

- α) Είτε το τζίρο που προήλθε από παραγγελίες μέσω δικτύων Η/Υ, σε ευρώ, χωρίς ΦΠΑ
- β) Είτε το ποσοστό του τζίρου που προήλθε από παραγγελίες μέσω δικτύων Η/Υ, σε σχέση με το συνολικό τζίρο

(χωρίς δεκαδικά)									
(μέχρι δύο δεκαδικά ψηφία)									

ΣΤ3. Τι ποσοστό του συνολικού τζίρου αντιπροσωπεύουν οι παραγγελίες που ελήφθησαν:

- α) Μέσω διαδικτύου (website)
- β) Μέσω ηλεκτρονικής διαβίβασης δεδομένων, η οποία επιτρέπει τη χρήση μεθόδων αυτόματης επεξεργασίας δεδομένων (π.χ. συστήματα τύπου EDI, XML, EDIFACT κλπ.)

%									
(μέχρι δύο δεκαδικά ψηφία)									

Προσοχή: Το άθροισμα των ποσοστών στα υποερωτήματα ΣΤ3α και ΣΤ3β πρέπει να ισούται με το ποσοστό στο ερώτημα ΣΤ2β.

ΣΤ4. Χρησιμοποιεί η επιχείρησή σας πρωτόκολλο ασφαλείας, όπως SSL και TLS, για τη λήψη παραγγελιών μέσω Internet;

Ναι Όχι

* **SSL/TLS (Secure Sockets Layer/Transport Layer Security):** είναι πρωτόκολλα κρυπτογράφησης, τα οποία παρέχουν ασφάλεια στην επικοινωνία μέσω Internet. Το SSL παρέχει απόδειξη αυθεντικότητας και προσωπικής επικοινωνίας μέσω Internet, χρησιμοποιώντας κρυπτογράφηση. Σε γενική χρήση, μόνο ο server είναι πιστοποιημένος (π.χ. η οντότητά του είναι επιβεβαιωμένη), ενώ ο πελάτης δεν είναι. Τα πρωτόκολλα επιτρέπουν στις εφαρμογές του πελάτη/server να επικοινωνούν με ένα τρόπο, ο οποίος είναι σχεδιασμένος να παρεμποδίζει την παραποίηση και πλαστογράφηση του μηνύματος.

II. Παραγγελίες που ελήφθησαν μέσω δικτύων υπολογιστών (αγορές)

ΣΤ5. Παρήγγειλε η επιχείρησή σας προϊόντα/υπηρεσίες μέσω δικτύων υπολογιστών το 2009;

Ναι Όχι

↓

Αν όχι, πηγαίνετε στο Ζ1

ΣΤ6. Αναφέρατε για το 2009:

- α) Είτε την συνολική αξία των αγορών, που προήλθε από παραγγελίες ηλεκτρονικά, σε ευρώ, χωρίς ΦΠΑ
- β) Είτε το ποσοστό της αξίας των αγορών, που προήλθε από παραγγελίες ηλεκτρονικά, σε σχέση με τις συνολικές αγορές

%									
(μέχρι δύο δεκαδικά ψηφία)									

ΜΕΡΟΣ Ζ: Ασφάλεια χρήσης τεχνολογιών πληροφόρησης και ηλεκτρονικού εμπορίου (ICT Security)

Z1. Έχει ορίσει η επιχείρησή σας μία συγκεκριμένη πολιτική ασφαλείας για τη χρήση των τεχνολογιών πληροφόρησης (δηλαδή έχουν ληφθεί συγκεκριμένα μέτρα, έλεγχοι και διαδικασίες ώστε να διασφαλίζεται η ακεραιότητα, η αυθεντικότητα, η διαθεσιμότητα και η εμπιστευτικότητα των δεδομένων και των συστημάτων);

Ναι Όχι

↓

Αν όχι, πηγαίνετε στο Ζ3

Z2. Ποιοι από τους παρακάτω κινδύνους ελήφθησαν υπόψη σ' αυτή τη πολιτική ασφαλείας;

- α) Καταστροφή ή φθορά των δεδομένων λόγω εισβολής ή κάποιου απρόσμενου γεγονότος
- β) Αποκάλυψη εμπιστευτικών δεδομένων, λόγω εισβολής, pharming, phishing ή από τυχαίο γεγονός
- γ) Μη διαθεσιμότητα των υπηρεσιών χρήσης τεχνολογιών πληροφόρησης, λόγω εξωτερικών παραγόντων (π.χ. επίθεση από hackers)

%									
%									

* **Pharming:** Ό όρος υποδηλώνει παράνομη ενέργεια για να ανακατευθυνθεί η κίνηση από ένα συγκεκριμένο ιστοτόπο σε έναν άλλο πλαστό με σκοπό την πρόσβαση σε ευαίσθητα δεδομένα.

* **Phishing:** Είναι μια μέθοδος εξαπάτησης με σκοπό την υποκλοπή ευαίσθητων προσωπικών δεδομένων, όπως κωδικών πρόσβασης ή άλλων λεπτομερειών για πιστωτικές κάρτες, κατά την οποία οι απατεώνες υποδύονται κάποιον υπαρκτό και νόμιμο ιστοτόπο σε μια ηλεκτρονική επικοινωνία.

Z3. Με ποιο τρόπο ενημερώθηκε το προσωπικό της επιχείρησής σας για τις υποχρεώσεις του απέναντι στην συγκεκριμένη πολιτική ασφαλείας;

- | | | |
|---|------------------------------|------------------------------|
| α) Υποχρεωτική εκπαίδευση ή παρουσιάσεις | <input type="checkbox"/> Ναι | <input type="checkbox"/> Όχι |
| β) Με συμβόλαιο, π.χ. συμβόλαιο εργασίας | <input type="checkbox"/> Ναι | <input type="checkbox"/> Όχι |
| γ) Εθελοντική εκπαίδευση ή γενικότερα διαθέσιμες πληροφορίες (π.χ. μέσω intranet, δελτία τύπου ή εσωτερικά έγγραφα αλληλογραφίας) | <input type="checkbox"/> Ναι | <input type="checkbox"/> Όχι |

Z4. Σε περίπτωση που συνέβησαν μικροατυχήματα σχετικά με την ασφάλεια των συστημάτων χρήσης τεχνολογιών πληροφόρησης, τι αποτέλεσμα είχαν;

- | | | |
|--|------------------------------|------------------------------|
| α) Τη μη διαθεσιμότητα των υπηρεσιών χρήσης τεχνολογιών πληροφόρησης, λόγω καταστροφής ή φθοράς των δεδομένων ως συνέπεια προβλημάτων στο hardware ή στο λογισμικό | <input type="checkbox"/> Ναι | <input type="checkbox"/> Όχι |
| β) Τη μη διαθεσιμότητα των υπηρεσιών χρήσης τεχνολογιών πληροφόρησης λόγω εξωτερικών παραγόντων (π.χ. επίθεση από hackers) | <input type="checkbox"/> Ναι | <input type="checkbox"/> Όχι |
| γ) Την καταστροφή ή φθορά των δεδομένων, λόγω προβολής από κακόβουλο λογισμικό ή πρόσβαση από μη εξουσιοδοτημένα πρόσωπα | <input type="checkbox"/> Ναι | <input type="checkbox"/> Όχι |
| δ) Την αποκάλυψη εμπιστευτικών δεδομένων λόγω εισβολής, pharming, phishing | <input type="checkbox"/> Ναι | <input type="checkbox"/> Όχι |
| ε) Την αποκάλυψη εμπιστευτικών δεδομένων σε ηλεκτρονική μορφή από υπαλλήλους σκόπιμα ή μη | <input type="checkbox"/> Ναι | <input type="checkbox"/> Όχι |

Z5. Χρησιμοποίησε η επιχείρησή σας κάποιες από τις ακόλουθες εσωτερικές διαδικασίες ασφαλείας;

- | | | |
|--|------------------------------|------------------------------|
| α) Ισχυρό κωδικό ασφαλείας (π.χ. ο ελάχιστος αριθμός χαρακτήρων να είναι 8, μέγιστη διάρκεια μέχρι 6 μήνες, κρυπτογραφημένη μετάδοση και αποθήκευση) | <input type="checkbox"/> Ναι | <input type="checkbox"/> Όχι |
| β) Αναγνώριση και πιστοποίηση του χρήστη με τη χρήση ηλεκτρονικών καρτών (smart cards) | <input type="checkbox"/> Ναι | <input type="checkbox"/> Όχι |
| γ) Αναγνώριση και πιστοποίηση μέσω βιομετρικών μεθόδων | <input type="checkbox"/> Ναι | <input type="checkbox"/> Όχι |
| δ) Αποθήκευση αντιγράφων ασφαλείας εκτός ιστοσελίδας (offsite data backup), δηλαδή χωρικά εκτός του κεντρικού κτιρίου/υπολογιστικού κέντρου | <input type="checkbox"/> Ναι | <input type="checkbox"/> Όχι |
| ε) Καταγραφή δραστηριοτήτων (logging activities) για ανάλυση περιστατικών ασφαλείας | <input type="checkbox"/> Ναι | <input type="checkbox"/> Όχι |

ΜΕΡΟΣ Η: Λοιπές πληροφορίες

H1. Χρόνος που δαπανήθηκε από την επιχείρησή σας για τη συμπλήρωση αυτού του ερωτηματολογίου: _____ (σε λεπτά)

Παρατηρήσεις:

Βεβαιώνεται ότι το ερωτηματολόγιο είναι συμπληρωμένο ορθά

_____ 2010

(Υπογραφή υπευθύνου – Σφραγίδα επιχείρησης)