

ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΩΝ ΔΕΥΤΕΡΟΓΕΝΟΥΣ ΤΟΜΕΑ
ΤΜΗΜΑ ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΩΝ ΜΕΤΑΠΟΙΗΣΗΣ, ΕΡΕΥΝΑΣ ΚΑΙ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑΣ
Ταχ. Δ/ση: Πειραιώς 46 και Επονιτών
18510 Πειραιάς
Τηλέφωνα: 213 135 2402, 213 135 2044
Fax: 213 135 2453
e-mail: ict@statistics.gr

Ηλεκτρονική υποβολή στοιχείων. Το ερωτηματολόγιο μπορεί να υποβληθεί ηλεκτρονικά. Online συμπλήρωση γίνεται από την ιστοσελίδα της ΕΛΣΤΑΤ ως ακολούθως: [www.statistics.gr/Προϊόντα και Υπηρεσίες/Χρήση Τεχνολογιών Πληροφόρησης, Επικοινωνίας και Ηλεκτρονικού Εμπορίου στις Επιχειρήσεις](http://www.statistics.gr/Προϊόντα_και_Υπηρεσίες/Χρήση_Τεχνολογιών_Πληροφόρησης,_Επικοινωνίας_και_Ηλεκτρονικού_Εμπορίου_στις_Επιχειρήσεις).

ΧΡΗΣΗ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗΣ, ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ ΚΑΙ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΥ ΕΜΠΟΡΙΟΥ ΣΤΙΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ, ΕΤΟΥΣ 2019

1. Στοιχεία της επιχείρησης

1α. Διόρθωση στοιχείων της επιχείρησης

(Μόνο στην περίπτωση που στοιχεία της επιχείρησης έχουν αλλάξει)

Επωνυμία:

Διεύθυνση επιχείρησης:

(οδός, αριθμός, δημοτική και περιφερειακή ενότητα)

Τ.Κ.:

Τηλέφωνο:

ΑΦΜ:

2. Γενικά οικονομικά στοιχεία

Προσοχή: Τα παρακάτω ερωτήματα πρέπει οπωσδήποτε να συμπληρωθούν.

α. Κύρια δραστηριότητα της επιχείρησης (περιγραφή): _____

NACE
συμπληρώνεται από την ΕΛΣΤΑΤ

β. Απασχολούμενοι το 2018 (κατά μέσο όρο)

γ. Συνολική αξία αγορών αγαθών και υπηρεσιών (χωρίς ΦΠΑ) το 2018 €
(χωρίς δεκαδικά)

δ. Συνολικός τζίρος (χωρίς ΦΠΑ) το 2018 €
(χωρίς δεκαδικά)

3. Στοιχεία επικοινωνίας υπευθύνου συμπλήρωσης του ερωτηματολογίου

Όνοματεπώνυμο: _____ Ιδιότητα: _____

Τηλέφωνο: _____ Fax: _____ e-mail: _____

Η έρευνα διενεργείται ταυτόχρονα σε όλα τα κράτη μέλη της ΕΕ, σε εφαρμογή του Κανονισμού 1515/2017/31.08.2017, του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου. Βάσει του Ν. 3832/2010, η παροχή στοιχείων στην ΕΛΣΤΑΤ είναι **ΥΠΟΧΡΕΩΤΙΚΗ**, το περιεχόμενο του ερωτηματολογίου χρησιμοποιείται αποκλειστικά για στατιστικούς σκοπούς και τηρείται το **ΑΠΟΡΡΗΤΟ** των στοιχείων.

Τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα που συλλέγονται με το παρόν ερωτηματολόγιο χρησιμοποιούνται αποκλειστικά για λόγους που σχετίζονται με τη διενέργεια της παρούσας έρευνας και την παραγωγή των σχετικών στατιστικών. Η διαχείριση αυτή μπορεί να περιλαμβάνει επικοινωνία μαζί σας, αλλά μόνο για λόγους που αφορούν στην ορθή συμπλήρωση του παρόντος ερωτηματολογίου. Πρόσβαση στα δεδομένα σας έχει μόνο η ΕΛΣΤΑΤ.

Νομικό πλαίσιο: Άρθρο 6, παρ.1 (γ) και (ε), του Γενικού Κανονισμού για την Προστασία Δεδομένων (ΓΚΠΔ).

ΜΕΡΟΣ Α: Χρήση υπολογιστών

A1. Η επιχείρησή σας χρησιμοποιεί ηλεκτρονικούς υπολογιστές;

Στους υπολογιστές συμπεριλαμβάνονται οι προσωπικοί και φορητοί υπολογιστές (π.χ. laptops, notebooks, nettops), συσκευές μικρού μεγέθους (PDA) ή έξυπνα κινητά τηλέφωνα (smartphones).

Ναι Όχι

↓
Αν όχι,
τέλος έρευνας

A2. Πόσοι απασχολούμενοι στην επιχείρησή σας χρησιμοποιούν ηλεκτρονικούς υπολογιστές, για τις ανάγκες της επιχείρησης;

□ □ □ □ □

ΜΕΡΟΣ Β: Άτομα που είναι εξειδικευμένα στις τεχνολογίες πληροφόρησης και επικοινωνίας και συναφείς δεξιότητες (ICT Specialists and Skills)

B1. Η επιχείρησή σας απασχολεί άτομα εξειδικευμένα στις τεχνολογίες πληροφόρησης και επικοινωνίας;

Ως τέτοια άτομα νοούνται εκείνα των οποίων η κύρια απασχόληση είναι η ανάπτυξη, λειτουργία και διατήρηση συστημάτων πληροφορικής ή εφαρμογών.

Ναι Όχι

B2. Κατά τη διάρκεια του 2018, υλοποίησε η επιχείρησή σας προγράμματα κατάρτισης με στόχο την ανάπτυξη ή τον εμπλουτισμό των γνώσεων του προσωπικού σε θέματα τεχνολογιών πληροφόρησης και επικοινωνίας για:

- α) Εκπαίδευση υπαλλήλων εξειδικευμένων στις τεχνολογίες πληροφόρησης και επικοινωνίας (Απαντάτε όχι, αν η επιχείρηση δεν απασχολεί τέτοιους υπαλλήλους)
- β) Εκπαίδευση του υπόλοιπου προσωπικού

Ναι Όχι

Ναι Όχι

B3. Κατά τη διάρκεια του 2018, η επιχείρησή σας προσέλαβε ή προσπάθησε να προσλάβει προσωπικό εξειδικευμένο στις τεχνολογίες πληροφόρησης και επικοινωνίας;

Ναι Όχι

↓
Αν όχι, πηγαί-
νετε στο Γ1

B4. Κατά τη διάρκεια του 2018, είχε η επιχείρησή σας κενές θέσεις εργασίας για άτομα εξειδικευμένα στις τεχνολογίες πληροφόρησης και επικοινωνίας τις οποίες δυσκολεύτηκε να καλύψει;

Ναι Όχι

B5. Αναφέρατε ποιος, κυρίως, εκτέλεσε τις ακόλουθες εργασίες για την επιχείρησή σας, κατά τη διάρκεια του 2018

Υπάλληλοι της επιχείρησης, συμπεριλαμβανομένων εκείνων που εργάζονται στη μητρική ή σε θυγατρικές επιχειρήσεις

Υπάλληλοι της επιχείρησης και εξωτερικοί συνεργάτες

Κυρίως εξωτερικοί συνεργάτες

Δεν έχει εφαρμογή

α) Συντήρηση υποδομών τεχνολογιών πληροφόρησης και επικοινωνίας (servers, υπολογιστές, εκτυπωτές, δίκτυα)

β) Υποστήριξη λογισμικού γραφείου (π.χ. επεξεργαστές κειμένου, λογιστικά φύλλα κ.λπ.)

γ) Ανάπτυξη λογισμικού / συστημάτων διαχείρισης επιχειρήσεων (π.χ. **ERP** – Enterprise Resource Planning, λογισμικό που χρησιμοποιείται για τη διαχείριση των πόρων με ανταλλαγή πληροφοριών μεταξύ των διάφορων λειτουργικών τομέων, όπως η λογιστική, ο σχεδιασμός, η παραγωγή, η εμπορία / Εφαρμογή λογισμικού **CRM** για τη διαχείριση των πληροφοριών για τους πελάτες / Διαχείριση Πληροφοριών Ανθρώπινου Δυναμικού / βάσεις δεδομένων)

δ) Υποστήριξη λογισμικού / συστημάτων διαχείρισης επιχειρήσεων (π.χ. ERP, CRM, HR, βάσεις δεδομένων)

ε) Ανάπτυξη λύσεων διαδικτύου, π.χ. ιστοσελίδες, λύσεις ηλεκτρονικού εμπορίου (e-commerce)

στ) Υποστήριξη λύσεων διαδικτύου, π.χ. ιστοσελίδες, λύσεις ηλεκτρονικού εμπορίου (e-commerce)

ζ) Ασφάλεια στις τεχνολογίες πληροφόρησης και επικοινωνίας και προστασία δεδομένων (π.χ. έλεγχος ασφάλειας, εκπαίδευση σε θέματα ασφάλειας, επίλυση προβλημάτων ασφάλειας)
Εξαιρούνται οι αναβαθμίσεις του προ-τυποποιημένου λογισμικού.

ΜΕΡΟΣ Γ: Πρόσβαση και χρήση διαδικτύου

Γ1. Η επιχείρησή σας έχει πρόσβαση στο διαδίκτυο;

Ναι Όχι

↓
Αν όχι, τέλος έρευνας

Γ2. Πόσοι απασχολούμενοι στην επιχείρησή σας χρησιμοποιούν υπολογιστές με πρόσβαση στο διαδίκτυο για επαγγελματικούς σκοπούς;

| | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|
| | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|

Γ3. Η επιχείρησή σας χρησιμοποιεί εφαρμογές φωνητικών κλήσεων ή βιντεοκλήσεων μέσω διαδικτύου (π.χ. Skype / Skype για επιχειρήσεις, WhatsApp / WhatsApp Business, Facetime, Viber) για επαγγελματικούς σκοπούς;

Ναι Όχι

Χρήση σταθερής ευρυζωνικής σύνδεσης στο διαδίκτυο για επαγγελματικούς σκοπούς

Γ4. Η επιχείρησή σας χρησιμοποιεί κάποιον τύπο σταθερής ευρυζωνικής σύνδεσης με το διαδίκτυο; (π.χ. ADSL, SDSL, VDSL, FTTH – τεχνολογία οπτικών ινών, καλωδιακή τεχνολογία, Wi-Fi κ.λπ.)

Ναι Όχι

↓
Αν όχι, πηγαίνετε στο Γ6

Γ5. Ποια είναι η μέγιστη προβλεπόμενη (βάσει συμβολαίου) ταχύτητα download για την ταχύτερη σταθερή σύνδεση της επιχείρησής σας στο διαδίκτυο; Επιλέξτε μόνο μία απάντηση.

α) Κάτω από 2 Mbit/s

β) Τουλάχιστον 2 Mbit/s αλλά λιγότερο από 10 Mbit/s

γ) Τουλάχιστον 10 Mbit/s αλλά λιγότερο από 30 Mbit/s

δ) Τουλάχιστον 30 Mbit/s αλλά λιγότερο από 100 Mbit/s

ε) Τουλάχιστον 100 Mbit/s

Χρήση κινητής σύνδεσης στο διαδίκτυο για επαγγελματικούς σκοπούς

i

Κινητή σύνδεση στο διαδίκτυο για επαγγελματικούς σκοπούς

Κινητή σύνδεση στο διαδίκτυο είναι η σύνδεση στο διαδίκτυο μέσω δικτύων κινητής τηλεφωνίας.

Φορητές συσκευές που επιτρέπουν κινητή σύνδεση στο διαδίκτυο είναι:

- Φορητοί υπολογιστές (π.χ. notebook, netbook, laptop, Ultra Mobile, tablet, PC κ.λπ.)
- Άλλες φορητές συσκευές, όπως smartphones, PDA phones.

Μία επιχείρηση παρέχει κινητή σύνδεση στο διαδίκτυο για επαγγελματικούς σκοπούς όταν:

- παρέχει στους υπαλλήλους της τις φορητές συσκευές που υποστηρίζουν μια κινητή σύνδεση στο διαδίκτυο και
- πληρώνει το σύνολο ή τουλάχιστον ένα μέρος της συνδρομής και του κόστους χρήσης.

Γ6. Χρησιμοποιεί η επιχείρησή σας φορητές συσκευές που επιτρέπουν τη σύνδεση στο διαδίκτυο μέσω δικτύων κινητής τηλεφωνίας για επαγγελματικούς σκοπούς; π.χ. μέσω φορητών υπολογιστών ή άλλων φορητών συσκευών, όπως smartphones

Ναι Όχι

↓
Αν όχι, πηγαίνετε στο Γ8

Γ7. Πόσοι απασχολούμενοι στην επιχείρησή σας χρησιμοποιούν φορητή συσκευή, η οποία επιτρέπει τη σύνδεση στο διαδίκτυο μέσω δικτύων κινητής τηλεφωνίας, για επαγγελματικούς σκοπούς; (π.χ. φορητούς υπολογιστές, tablets ή άλλες φορητές συσκευές, όπως smartphones)

| | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|
| | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|

Χρήση διαδικτυακού τόπου (website)

Γ8. Έχει η επιχείρησή σας δικό της διαδικτυακό τόπο (website);

Ναι Όχι

↓
Αν όχι, πηγαίνετε στο Γ11

Γ9. Ποιες από τις ακόλουθες υπηρεσίες παρέχει ο διαδικτυακός τόπος (website) της επιχείρησής σας;

- | | | |
|--|------------------------------|------------------------------|
| α) Πρόσβαση σε καταλόγους προϊόντων ή τιμοκαταλόγους | <input type="checkbox"/> Ναι | <input type="checkbox"/> Όχι |
| β) Ηλεκτρονικές (online) παραγγελίες ή κρατήσεις (π.χ. καλάθι αγορών – shopping cart) | <input type="checkbox"/> Ναι | <input type="checkbox"/> Όχι |
| γ) Δυνατότητα στους επισκέπτες να προσαρμόσουν ή να σχεδιάσουν προϊόντα ή υπηρεσίες online | <input type="checkbox"/> Ναι | <input type="checkbox"/> Όχι |
| δ) Παρακολούθηση πορείας παραγγελιών | <input type="checkbox"/> Ναι | <input type="checkbox"/> Όχι |
| ε) Δυνατότητα εξατομίκευσης περιεχομένου για τους συχνούς επισκέπτες | <input type="checkbox"/> Ναι | <input type="checkbox"/> Όχι |
| στ) Συνδέσμους (links) ή αναφορές για το προφίλ της επιχείρησης στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης (social media) | <input type="checkbox"/> Ναι | <input type="checkbox"/> Όχι |

Γ10. Χρησιμοποιεί η επιχείρησή σας πληροφορίες σχετικά με τη συμπεριφορά των επισκεπτών στον διαδικτυακό τόπο της (π.χ. κλικ, στοιχεία που προβλήθηκαν), για διαφήμιση ή για βελτίωση της ικανοποίησης του πελάτη;

Ναι Όχι

Χρήση των μέσων κοινωνικής δικτύωσης (social media)

Επιχειρήσεις που χρησιμοποιούν τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης θεωρούνται εκείνες οι οποίες διαθέτουν ένα προφίλ χρήστη ή μια άδεια χρήσης, ανάλογα με τις απαιτήσεις και το είδος των μέσων κοινωνικής δικτύωσης.

Γ11. Χρησιμοποιεί η επιχείρησή σας κάποιο από τα παρακάτω μέσα κοινωνικής δικτύωσης;

- | | | |
|---|------------------------------|------------------------------|
| α) Κοινωνικά δίκτυα (π.χ. Facebook, LinkedIn, Xing, Viadeo, Yammer κ.ά.) | <input type="checkbox"/> Ναι | <input type="checkbox"/> Όχι |
| β) Το ιστολόγιο (blog ή microblogs) της επιχείρησης (π.χ. Twitter, Present.ly κ.ά.) | <input type="checkbox"/> Ναι | <input type="checkbox"/> Όχι |
| γ) Διαδικτυακούς τόπους διαμοιρασμού περιεχομένου πολυμέσων (π.χ. YouTube, Flickr, Picasa, SlideShare κ.ά.) | <input type="checkbox"/> Ναι | <input type="checkbox"/> Όχι |
| δ) Εργαλεία ανταλλαγής γνώσεων που βασίζονται σε διαδικτυακές εγκυκλοπαίδειες (Wiki) | <input type="checkbox"/> Ναι | <input type="checkbox"/> Όχι |

Η ερώτηση Γ12 θα πρέπει να απαντηθεί μόνο αν χρησιμοποιείτε έστω και ένα από τα παραπάνω μέσα κοινωνικής δικτύωσης, δηλαδή αν έχει δοθεί τουλάχιστον μία θετική απάντηση («Ναι») στην ερώτηση Γ11. Αν όχι, πηγαίετε στην ερώτηση Δ1.

Γ12. Χρησιμοποιεί η επιχείρησή σας κάποιο από τα παρακάτω μέσα κοινωνικής δικτύωσης για:

- | | | |
|---|------------------------------|------------------------------|
| α) Ανάπτυξη της επιχείρησης ή των προϊόντων της (π.χ. διαφήμιση ή λανσάρισμα νέων προϊόντων κ.λπ.) | <input type="checkbox"/> Ναι | <input type="checkbox"/> Όχι |
| β) Λήψη και ανταλλαγή απόψεων και σχολίων με πελάτες | <input type="checkbox"/> Ναι | <input type="checkbox"/> Όχι |
| γ) Συμμετοχή των πελατών στην ανάπτυξη νέων ή καινοτόμων αγαθών και υπηρεσιών | <input type="checkbox"/> Ναι | <input type="checkbox"/> Όχι |
| δ) Συνεργασία με τους επιχειρηματικούς εταίρους (π.χ. προμηθευτές κ.λπ.) ή άλλους οργανισμούς (π.χ. δημόσιες υπηρεσίες, μη κυβερνητικούς οργανισμούς κ.λπ.) | <input type="checkbox"/> Ναι | <input type="checkbox"/> Όχι |
| ε) Πρόσληψη προσωπικού | <input type="checkbox"/> Ναι | <input type="checkbox"/> Όχι |
| στ) Ανταλλαγή απόψεων, γνώμων ή γνώσεων εντός της επιχείρησης | <input type="checkbox"/> Ναι | <input type="checkbox"/> Όχι |

ΜΕΡΟΣ Δ: Ηλεκτρονική ανταλλαγή πληροφοριών μέσα στην επιχείρηση

i **ERP (Enterprise Resource Planning):**
Το λογισμικό πακέτο τύπου ERP (Enterprise Resource Planning) χρησιμοποιείται για τη διαχείριση των πόρων μιας επιχείρησης μέσω ανταλλαγής πληροφοριών μεταξύ των διάφορων λειτουργικών μονάδων της (π.χ. λογιστήριο, μονάδα προγραμματισμού, παραγωγής, μάρκετινγκ κ.ά.)

Δ1. Χρησιμοποιεί η επιχείρησή σας λογισμικό πακέτο τύπου ERP; Ναι Όχι

i **Ηλεκτρονική διάχυση πληροφοριών:**
Το λογισμικό πακέτο τύπου CRM (Customer Relationship Management) αναφέρεται σε εφαρμογές για τη διαχείριση των πληροφοριών μιας επιχείρησης αναφορικά με τους πελάτες της.

Δ2. Χρησιμοποιεί η επιχείρησή σας λογισμικό τύπου CRM για:

- | | | |
|---|------------------------------|------------------------------|
| α) Τη συλλογή, αποθήκευση και ανταλλαγή πληροφοριών σχετικά με τους πελάτες για τις διάφορες επιχειρηματικές λειτουργίες | <input type="checkbox"/> Ναι | <input type="checkbox"/> Όχι |
| β) Την ανάλυση των πληροφοριών σχετικά με τους πελάτες για εμπορικούς σκοπούς (ρύθμιση τιμών, προώθηση πωλήσεων, επιλογή τρόπων διανομής των προϊόντων κ.λπ.) | <input type="checkbox"/> Ναι | <input type="checkbox"/> Όχι |

i **Ασφάλεια των τεχνολογιών πληροφόρησης και επικοινωνίας (ICT security)** είναι τα μέτρα, οι έλεγχοι και οι διαδικασίες που εφαρμόζονται στα συστήματα πληροφόρησης και επικοινωνίας (ICT), προκειμένου να εξασφαλιστεί η ακεραιότητα, η αυθεντικότητα, η διαθεσιμότητα και η εμπιστευτικότητα των δεδομένων και των συστημάτων.

E1. Χρησιμοποιεί η επιχείρησή σας οποιοδήποτε από τα ακόλουθα μέτρα ασφάλειας;

- α) Ισχυρή πιστοποίηση κωδικού πρόσβασης (π.χ. ελάχιστος αριθμός 8 μικτών χαρακτήρων, περιοδική αλλαγή) Ναι Όχι
- β) Συνεχής ενημέρωση των λειτουργικών συστημάτων ή του λογισμικού Ναι Όχι
- γ) Ταυτοποίηση χρήστη και έλεγχος ταυτότητας μέσω βιομετρικών μεθόδων (π.χ. με βάση δακτυλικά αποτυπώματα, φωνή, πρόσωπα) Ναι Όχι
- δ) Τεχνικές κρυπτογράφησης για δεδομένα, έγγραφα ή e-mail Ναι Όχι
- ε) Δημιουργία αντιγράφων ασφαλείας δεδομένων σε ξεχωριστή τοποθεσία (συμπεριλαμβανομένων των αντιγράφων ασφαλείας στο υπολογιστικό νέφος-cloud) Ναι Όχι
- στ) Έλεγχος πρόσβασης δικτύου (έλεγχος αποδοχής συσκευών και χρηστών στο δίκτυο της επιχείρησης) Ναι Όχι
- ζ) Εφαρμογή του VPN (Εικονικό Ιδιωτικό Δίκτυο που επεκτείνει ένα ιδιωτικό δίκτυο σε ένα δημόσιο δίκτυο για να επιτρέψει ασφαλή ανταλλαγή δεδομένων μέσω δημόσιου δικτύου) Ναι Όχι
- η) Διατήρηση log files (αρχείων καταγραφής) για ανάλυση μετά από συμβάντα ασφάλειας Ναι Όχι
- θ) Αξιολόγηση κινδύνου των τεχνολογιών πληροφόρησης και επικοινωνίας, δηλαδή περιοδική αξιολόγηση της πιθανότητας και των συνεπειών των συμβάντων ασφαλείας τους Ναι Όχι
- ι) Δοκιμές ασφαλείας (π.χ. διενέργεια δοκιμών διείσδυσης, δοκιμή συστήματος συναγερμού ασφαλείας, επανεξέταση μέτρων ασφαλείας, έλεγχος backup - αντιγράφων ασφαλείας) Ναι Όχι

E2. Χρησιμοποιεί η επιχείρησή σας κάποιον από τους ακόλουθους τρόπους, ώστε τα άτομα που απασχολούνται να γνωρίζουν τις υποχρεώσεις τους σε ζητήματα σχετικά με την ασφάλεια;

- α) Εθελοντική κατάρτιση ή εσωτερικά διαθέσιμες πληροφορίες (π.χ. πληροφορίες σχετικά με το intranet) Ναι Όχι
- β) Υποχρεωτικά μαθήματα κατάρτισης ή παρακολούθηση υποχρεωτικού υλικού Ναι Όχι
- γ) Με σύμβαση, π.χ. σύμβαση εργασίας Ναι Όχι

E3. Αναφέρατε ποιος/ποιοι ασχολούνται κυρίως με την ασφάλεια συστημάτων;
(Εξαιρούνται οι αναβαθμίσεις του προσυσκευασμένου λογισμικού)

- α) Υπάλληλοι της επιχείρησης (συμπεριλαμβανομένων εκείνων που εργάζονται στη μητρική ή σε θυγατρικές επιχειρήσεις) Ναι Όχι
- β) Εξωτερικοί συνεργάτες Ναι Όχι

E4. Διαθέτει η επιχείρησή σας γραπτή τεκμηρίωση των μέτρων, των πρακτικών ή των διαδικασιών που ακολουθούνται για την ασφάλεια των συστημάτων;

Ναι Όχι
↓
Αν όχι, πηγαί-
νετε στο E7

E5. Η γραπτή τεκμηρίωση που διαθέτει η επιχείρησή σας καλύπτει τα ακόλουθα;

- α) Διαχείριση δικαιωμάτων πρόσβασης για τη χρήση των τεχνολογιών πληροφόρησης και επικοινωνίας (π.χ. υπολογιστές, δίκτυα) Ναι Όχι
- β) Αποθήκευση, προστασία, πρόσβαση ή επεξεργασία των δεδομένων Ναι Όχι
- γ) Διαδικασίες ή κανόνες για την πρόληψη ή την αντιμετώπιση περιστατικών ασφάλειας (π.χ. ανάρτηση ψευδούς ιστοσελίδας που μιμείται μία νόμιμη ιστοσελίδα –pharming– ή εξαπάτηση –phishing attacks–, ransomware⁽¹⁾ κ.λπ.) Ναι Όχι
- δ) Ευθύνη, δικαιώματα και υποχρεώσεις των προσώπων που απασχολούνται στον τομέα των τεχνολογιών πληροφόρησης και επικοινωνία (π.χ. χρήση ηλεκτρονικών μηνυμάτων, κινητών συσκευών, μέσων κοινωνικής δικτύωσης κ.λπ.) Ναι Όχι
- ε) Εκπαίδευση ατόμων που απασχολούνται στην ασφαλή χρήση των τεχνολογιών πληροφόρησης και επικοινωνίας Ναι Όχι

E6. Πότε θεσπίστηκε ή αναθεωρήθηκε για τελευταία φορά η γραπτή τεκμηρίωση για την ασφάλεια των συστημάτων;

(π.χ. αξιολόγηση των κινδύνων, αξιολόγηση των περιστατικών ασφάλειας κ.ά)

- α) εντός των τελευταίων 12 μηνών Ναι Όχι
- β) μεταξύ των τελευταίων 12 έως 24 μηνών Ναι Όχι
- γ) πάνω από 24 μήνες πριν Ναι Όχι

E7. Κατά τη διάρκεια του 2018, η επιχείρησή σας αντιμετώπισε τουλάχιστον ένα από τα ακόλουθα προβλήματα λόγω συμβάντων που σχετίζονται με την ασφάλεια των συστημάτων;

- α) Έλλειψη διαθεσιμότητας των υπηρεσιών τεχνολογιών πληροφόρησης και επικοινωνίας (π.χ. επιθέσεις σχετικά με άρνηση εξυπηρέτησης, επιθέσεις ransomware⁽¹⁾, αποτυχίες λογισμικού εξαιρουμένης της μηχανικής αποτυχίας, κλοπή) Ναι Όχι
- β) Καταστροφή ή αλλοίωση δεδομένων (π.χ. λόγω καταστροφής από κακόβουλο λογισμικό ή μη εξουσιοδοτημένη εισβολή, αποτυχίες υλικού ή λογισμικού) Ναι Όχι
- γ) Αποκάλυψη εμπιστευτικών δεδομένων (π.χ. λόγω εισβολής ή ανάρτησης ψευδούς ιστοσελίδας που μιμείται μία νόμιμη ιστοσελίδα –pharming attack– ή εξαπάτησης –phishing attack–, ή λόγω κάποιων ενεργειών των ίδιων των εργαζομένων, σκόπιμα ή ακούσια) Ναι Όχι

E8. Διαθέτει η επιχείρησή σας ασφάλιση κατά των περιστατικών απειλής της ασφάλειας των τεχνολογιών πληροφόρησης και επικοινωνίας;

Ναι Όχι

(1) Είδος κακόβουλου λογισμικού που απειλεί με δημοσιοποίηση των προσωπικών δεδομένων του θύματος ή διακοπή της πρόσβασής του σε αυτά, μέχρι την καταβολή λύτρων.

ΜΕΡΟΣ ΣΤ: Ηλεκτρονικό εμπόριο

(Περιλαμβάνονται οι επιχειρήσεις που δεν ανήκουν στον χρηματοπιστωτικό τομέα και έχουν ηλεκτρονικό υπολογιστή)



Ηλεκτρονικό εμπόριο:

Είναι η πώληση ή αγορά αγαθών ή υπηρεσιών που διενεργούνται μέσω δικτύων υπολογιστών με μεθόδους που έχουν σχεδιαστεί αποκλειστικά για την αποστολή ή τη λήψη παραγγελιών.

Η πληρωμή και η παράδοση των αγαθών ή υπηρεσιών δεν γίνονται απαραίτητα ηλεκτρονικά.

Από τις συναλλαγές ηλεκτρονικού εμπορίου εξαιρούνται οι παραγγελίες μέσω δακτυλογραφημένων μηνυμάτων ηλεκτρονικού ταχυδρομείου.

Παραγγελίες που λαμβάνονται μέσω τηλεφώνου, fax και δακτυλογραφημένων μηνυμάτων ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (e-mail) δεν θεωρούνται ηλεκτρονικό εμπόριο.

ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΠΩΛΗΣΕΙΣ

Στα ακόλουθα ερωτήματα αναφέρατε χωριστά τις ηλεκτρονικές πωλήσεις μέσω ιστοσελίδας (web sales) και τις πωλήσεις μέσω μηνυμάτων τύπου EDI.

ΠΩΛΗΣΕΙΣ ΜΕΣΩ ΙΣΤΟΣΕΛΙΔΑΣ (web sales)

Πωλήσεις μέσω ιστοσελίδας είναι οι πωλήσεις που γίνονται μέσω ενός ηλεκτρονικού καταστήματος (web shop), μέσω ηλεκτρονικής φόρμας παραγγελίας από μια ιστοσελίδα ή το ιδιωτικό τοπικό δίκτυο μιας επιχείρησης (extranet) ή μέσω ειδικών εφαρμογών ("apps").

ΣΤ1. Κατά τη διάρκεια του 2018, έλαβε η επιχείρησή σας παραγγελίες για προϊόντα ή υπηρεσίες μέσω ιστοσελίδας ή ειδικών εφαρμογών ("apps");

Εξαιρούνται τα δακτυλογραφημένα μηνύματα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (e-mail).

Ναι Όχι

↓

Αν όχι, πηγαί-
νετε στο ΣΤ9

ΣΤ2. Αναφέρατε για το 2018:

- α) **Είτε τον τζίρο** που προήλθε από παραγγελίες μέσω ιστοσελίδας ή ειδικών εφαρμογών ("apps"), σε ευρώ, χωρίς ΦΠΑ
- β) **Είτε το ποσοστό επί του συνολικού τζίρου** που προήλθε από παραγγελίες μέσω ιστοσελίδας ή ειδικών εφαρμογών ("apps")

| | | | | | | | | | |
|------------------|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
| | | | | | | | | | |
| (χωρίς δεκαδικά) | | | | | | | | | |
| % | | | | | | | | | |

ΣΤ3. Αναφέρατε την ποσοστιαία κατανομή του κύκλου εργασιών (τζίρου) από παραγγελίες που έγιναν το 2018 μέσω ιστοσελίδας ή ειδικών εφαρμογών ("apps"), ανά κατηγορία πελάτη (σε %, χωρίς ΦΠΑ):

- α) Πωλήσεις προς ιδιώτες πελάτες
- β) Πωλήσεις προς άλλες επιχειρήσεις
- γ) Πωλήσεις προς δημόσιες υπηρεσίες

| | | | | | | | | | |
|---------------|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
| | | | | | | | | | |
| % | | | | | | | | | |
| % | | | | | | | | | |
| % | | | | | | | | | |
| 1 0 0 % | | | | | | | | | |

ΣΥΝΟΛΟ ΠΩΛΗΣΕΩΝ

ΣΤ4. Κατά τη διάρκεια του 2018, μέσω ποιας ιστοσελίδας ή ειδικών εφαρμογών ("apps") έλαβε η επιχείρησή σας παραγγελίες για προϊόντα ή υπηρεσίες;

- α) μέσω της ιστοσελίδας ή των ειδικών εφαρμογών ("apps") της ίδιας της επιχείρησης (περιλαμβάνονται οι κύριες και οι θυγατρικές επιχειρήσεις)
- β) μέσω μιας ιστοσελίδας αγορών ηλεκτρονικού εμπορίου ή ειδικών εφαρμογών ("apps") που χρησιμοποιούνται από διάφορες επιχειρήσεις για εμπορία προϊόντων (π.χ. Booking, eBay, Amazon, Amazon Business, Alibaba, Rakuten κ.λπ.)

Ναι Όχι

Ναι Όχι

Αν στην ερώτηση ΣΤ4, τα α και β έχουν απάντηση «Ναι», τότε πρέπει να απαντήσετε στην ερώτηση ΣΤ5, αλλιώς πηγαίνετε στην ερώτηση ΣΤ6.

ΣΤ5. Αναφέρατε την ποσοστιαία κατανομή του κύκλου εργασιών (τζίρου) από παραγγελίες που έγιναν το 2018 μέσω ιστοσελίδας ή ειδικών εφαρμογών ("apps"), για τα παρακάτω (σε %, χωρίς ΦΠΑ):

- α) μέσω της ιστοσελίδας ή των ειδικών εφαρμογών ("apps") της επιχείρησής σας (περιλαμβάνονται οι κύριες και οι θυγατρικές επιχειρήσεις)
- β) μέσω μιας ιστοσελίδας αγορών ηλεκτρονικού εμπορίου ή ειδικών εφαρμογών ("apps") που χρησιμοποιούνται από διάφορες επιχειρήσεις για εμπορία προϊόντων (π.χ. Booking, eBay, Amazon, Amazon Business, Alibaba, Rakuten κ.λπ.)

| | | | | | | | | | |
|---------------|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
| | | | | | | | | | |
| % | | | | | | | | | |
| % | | | | | | | | | |
| 1 0 0 % | | | | | | | | | |

ΣΥΝΟΛΟ

ΣΤ6. Κατά τη διάρκεια του 2018, η επιχείρησή σας έλαβε παραγγελίες για προϊόντα μέσω ιστοσελίδας ή "apps" από πελάτες που βρίσκονται:

- α) Στην Ελλάδα
- β) Σε άλλες χώρες της ΕΕ
- γ) Στον υπόλοιπο κόσμο

Ναι Όχι

Ναι Όχι

Ναι Όχι

Αν στην ερώτηση ΣΤ6, τουλάχιστον δύο υποερωτήματα έχουν απάντηση «Ναι», τότε πρέπει να απαντήσετε στην ερώτηση ΣΤ7, αλλιώς πηγαίνετε στην ερώτηση ΣΤ8.

ΣΤ7. Αναφέρατε την ποσοστιαία κατανομή του κύκλου εργασιών (τζίρου) από παραγγελίες που έγιναν το 2018 μέσω ιστοσελίδας ή ειδικών εφαρμογών ("apps"), ανά κατηγορία πελάτη (σε %, χωρίς ΦΠΑ):

- α) Στην Ελλάδα
- β) Σε άλλες χώρες της ΕΕ
- γ) Στον υπόλοιπο κόσμο

| | | | | | | | | | |
|---------------|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
| | | | | | | | | | |
| % | | | | | | | | | |
| % | | | | | | | | | |
| % | | | | | | | | | |
| 1 0 0 % | | | | | | | | | |

ΣΥΝΟΛΟ

Αν στην ερώτηση ΣΤ7, έχει μόνο το β απάντηση «Ναι», τότε πρέπει να απαντήσετε στην ερώτηση ΣΤ8, αλλιώς πηγαίνετε στην ερώτηση ΣΤ9.

ΣΤ8. Κατά τη διάρκεια του 2018, η επιχείρησή σας αντιμετώπισε κάποιες από τις παρακάτω δυσκολίες στις πωλήσεις μέσω ιστοσελίδας ή ειδικών εφαρμογών ("apps") σε άλλες χώρες της ΕΕ;

- | | | |
|--|------------------------------|------------------------------|
| α) Υψηλό κόστος παράδοσης ή επιστροφής των προϊόντων που πωλούνται σε άλλες χώρες της ΕΕ | <input type="checkbox"/> Ναι | <input type="checkbox"/> Όχι |
| β) Δυσκολίες που σχετίζονται με την επίλυση των καταγγελιών και των διαφορών κατά την πώληση των προϊόντων σε άλλες χώρες της ΕΕ | <input type="checkbox"/> Ναι | <input type="checkbox"/> Όχι |
| γ) Προσαρμογή της σήμανσης των προϊόντων για πωλήσεις σε άλλες χώρες της ΕΕ | <input type="checkbox"/> Ναι | <input type="checkbox"/> Όχι |
| δ) Αδυναμία επικοινωνίας με πελάτες σε άλλες χώρες της ΕΕ, λόγω έλλειψης γνώσης ξένων γλωσσών | <input type="checkbox"/> Ναι | <input type="checkbox"/> Όχι |
| ε) Περιορισμοί από τους συνεργάτες σας για την πώληση προϊόντων σε συγκεκριμένες χώρες της ΕΕ | <input type="checkbox"/> Ναι | <input type="checkbox"/> Όχι |

ΠΩΛΗΣΕΙΣ ΜΕΣΩ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΜΗΝΥΜΑΤΩΝ ΤΥΠΟΥ EDI (Electronic Data Interchange):

Πωλήσεις μέσω μηνυμάτων τύπου EDI είναι οι πωλήσεις που γίνονται μέσω μηνυμάτων κατάλληλων για ηλεκτρονική ανταλλαγή δεδομένων (EDI: Electronic Data Interchange – ηλεκτρονική ανταλλαγή δεδομένων), δηλαδή

- σε μία συμφωνημένη ή προκαθορισμένη μορφή κατάλληλη για αυτοματοποιημένη επεξεργασία (π.χ. EDIFACT, UBL, XML), και
- χωρίς τα μεμονωμένα μηνύματα να είναι δακτυλογραφημένα χειροκίνητα.

ΣΤ9. Κατά τη διάρκεια του 2018, έλαβε η επιχείρησή σας παραγγελίες για προϊόντα / υπηρεσίες μέσω μηνυμάτων τύπου EDI;

Ναι Όχι

↓
Αν όχι,
τέλος έρευνας

ΣΤ10. Αναφέρατε για το 2018:

- α) **Είτε τον συνολικό τζίρο**, που προήλθε από παραγγελίες μέσω μηνυμάτων τύπου EDI, σε ευρώ, χωρίς ΦΠΑ €
(χωρίς δεκαδικά)
- β) **Είτε το ποσοστό επί του συνολικού τζίρου**, που προήλθε από παραγγελίες μέσω μηνυμάτων τύπου EDI , %
(μέχρι 2 δεκαδικά ψηφία)

ΣΤ11. Κατά τη διάρκεια του 2018, η επιχείρησή σας έλαβε παραγγελίες για προϊόντα μέσω μηνυμάτων τύπου EDI από πελάτες που βρίσκονται;

- | | | |
|--------------------------|------------------------------|------------------------------|
| α) Στην Ελλάδα | <input type="checkbox"/> Ναι | <input type="checkbox"/> Όχι |
| β) Σε άλλες χώρες της ΕΕ | <input type="checkbox"/> Ναι | <input type="checkbox"/> Όχι |
| γ) Στον υπόλοιπο κόσμο | <input type="checkbox"/> Ναι | <input type="checkbox"/> Όχι |

ΜΕΡΟΣ Ι: Λοιπές πληροφορίες

Ι1. Χρόνος που δαπανήθηκε από την επιχείρησή σας για τη συμπλήρωση αυτού του ερωτηματολογίου: _____ (σε λεπτά)

ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ

Βεβαιώνεται ότι το ερωτηματολόγιο είναι συμπληρωμένο ορθά

_____ 2019
(Υπογραφή υπευθύνου – Σφραγίδα επιχείρησης)