


Chestionarul, conceptele și definițiile utilizate, pot fi descărcate de pe site-ul BNS: [www.statistica.md/formulare și clasificări](http://www.statistica.md/formulare_si_clasificari)

<p>Date de identificare</p> <p>Denumirea: _____</p> <hr/> <p>Adresa:</p> <p>Raionul (municipiul, UTA Găgăuzia) _____</p> <p>Satul (comuna), orașul _____</p> <p>Strada _____ nr. _____</p> <p>CodCUÎO _____</p> <p>CodIDNO _____</p> <p>Conducătorul _____ (nume, prenume)</p> <p>„ _____ ” _____</p> <p>Executantul _____ (nume, prenume)</p> <p>Tel. _____</p>	<p>BIROUL NAȚIONAL DE STATISTICĂ</p>  <p>Cercetare statistică anuală</p> <p>Nr. 1-tic</p> <p>Situația privind utilizarea produselor tehnologiei informației și comunicațiilor în anul 20 _____</p>	<p>În conformitate cu Legea Republicii Moldova nr.93 din 26.05.2017 «Cu privire la statistica oficială», producătorii de statistici oficiale:</p> <ul style="list-style-type: none">- au dreptul să obțină și să colecteze datele necesare producerii de informație statistică de la toate persoanele fizice și juridice (art.13);- asigură protecția datelor confidențiale și neadmiterea divulgării acestora (art.19). <p>Neprezentarea la timp a datelor statistice, prezentarea de date eronate sau în volum incomplet constituie contravenție și se sancționează conform art.330 al Codului contravențional al Republicii Moldova.</p> <p>Aprobat prin Ordinul Biroului Național de Statistică nr. 39 din 23 septembrie 2022</p> <p>Acest chestionar poate fi completat on-line sau prezentat pe suport de hârtie în adresa organului teritorial pentru statistică până la data de 30 aprilie de către entitățile, incluse în cercetare.</p> <p><i>Chestionarul se recomandă de a fi completat de contabilul entității asistat de persoana responsabilă de domeniul Tehnologia Informației și a Comunicațiilor.</i></p>
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Capitolul 1. Informații generale despre sistemele TIC, accesul și utilizarea Internetului

1. Numărul echipamentelor TIC la sfârșitul anului:			
1.1. Servere	110		
1.2. Calculatoare personale (desktop, nettop)	111		
1.3. Calculatoare portabile (laptop, notebook)	112		
1.4. Alte tipuri de echipamente (smartphone, tabletă)	113		
2. Numărul de persoane ocupate care utilizează produse TIC în scop profesional	120		
		Da	Nu
3. Entitatea a avut acces la Internet pe parcursul anului? <i>Dacă ați selectat NU săriți peste toate întrebările și completați la sfârșitul chestionarului rd. 900 "Timpul utilizat pentru completarea formularului, min "</i>	130		
4. Personalul are acces la Internet în scop profesional? (inclusiv linie fixă și conexiune mobilă)	140		
4.1. Numărul de persoane ocupate care au acces la Internet în scop profesional	141		
5. Entitatea utilizează orice tip de <u>conexiune fixă</u> la Internet? (ex. ADSL,SDSL,VDSL, XDSL (linie telefonica), fibra optică FT Tx, cablu) <i>Dacă ați selectat NU treceți la întrebarea 7.</i>	150		
6. Care este viteza maximă de descărcare (download) furnizată prin contract pentru cea mai rapidă <u>conexiune fixă</u> la Internet? (bifați o singură variantă)			
6.1. Mai mică de 30 Mbit/s	161		
6.2. Mai mare sau egală cu 30Mbit/s și mai mică de 100 Mbit/s	162		
6.3. Mai mare sau egală cu 100 Mbit/s și mai mică de 500 Mbit/s	163		
6.4. Mai mare sau egală cu 500 Mbit/s și mai mică de 1 Gbit/s	164		
6.5. Mai mare sau egală cu 1 Gbit/s	165		
7. Entitatea utilizează <u>dispozitive portabile</u> cu o <u>conexiune mobilă</u> la Internet prin intermediul rețelelor de telefonie mobilă, în scopuri profesionale? (de ex. laptop, notebook, smartphone, tabletă) <i>Dacă ați selectat NU treceți la Capitolul 2.</i>	170		
8. Entitatea a pus la dispoziția personalului <u>dispozitive portabile</u> cu conectarea la Internet prin intermediul rețelelor de telefonie mobilă în scopuri profesionale?	180		
8.1. Numărul persoanelor ocupate care utilizează <u>dispozitive portabile</u> cu conectarea la internet prin intermediul rețelelor de <u>telefonie mobilă</u> în scop profesional? (de ex. laptop, notebook, smartphone, tabletă)	181		

Capitolul 2. Utilizarea website și Social Media

		Da	Nu
1. Entitatea are un website propriu?	210		
2. Utilizarea de către entitate a Social Media:			
2.1. Rețea de socializare (ex. Facebook, OK-odnoklassniki, vkontakte, Telegram, LinkedIn, Viadeo, Yammer, etc.)	221		
2.2. Blog sau microblog (ex. Twitter, etc.)	222		
2.3. Site de partajare cu conținut multimedia (ex. Instagram, youtube, Flickr, slideshare, Pinterest, Snapchat, tiktok etc)	223		
2.4. Instrumente bazate pe partajarea informației de tip Wiki	224		

Capitolul 3. Utilizarea serviciilor cloud computing

		Da	Nu
1. Entitatea utilizează servicii cloud computing utilizate pe Internet? <i>Dacă ați selectat NU treceți la Capitolul 4.</i>	310		
2. Servicii cloud computing utilizate pe internet			
2.1. E-mail (ca un serviciu cloud computing)	321		
2.2. Software de birou (procesoare de text, foi de calcul ca un serviciu cloud computing)	322		
2.3. Aplicații software de contabilitate (ca un serviciu cloud computing)	323		
2.4. Aplicații software Enterprise Resource Planning (ERP - <i>Planificarea Resurselor Întreprinderii</i>) (ca un serviciu cloud computing)	324		
2.5. Aplicații software Customer Relationship Management (CRM - <i>sistem de gestiune a relației cu clienții</i>) (ca un serviciu cloud computing)	325		
2.6. Aplicații software de securitate (de exemplu, program antivirus, controlul accesului la rețea) (ca un serviciu cloud computing)	326		
2.7. Găzduirea de baze de date ale entității (ca un serviciu cloud computing)	327		
2.8. Stocarea de fișiere (ca un serviciu cloud computing)	328		
2.9. Îmbunătățirea puterii echipamentelor pentru rularea software-ului propriu al entității (ca un serviciu cloud computing)	329		
2.10. Platforma de calcul care oferă un mediu găzduit pentru dezvoltarea, testare sau implementarea aplicațiilor (ex. Module software reutilizabile, interfețe de programare a aplicațiilor (apis)) (ca un serviciu cloud computing)	330		

Capitolul 4. Securitatea TIC

		Da	Nu
1. Care dintre următoarele măsuri de securitate TIC sunt utilizate de către entitate?			
1.1. Autentificare cu parolă puternică (lungime minimă de 8 caractere mixte, modificată periodic)	411		
1.2. Păstrarea sistemelor de operare sau a software-ului actualizat	412		
1.3. Identificarea și autentificarea utilizatorilor prin metode biometrice implementate de entitate (de exemplu pe baza amprentelor digitale, a vocii, a fețelor)	413		
1.4. Tehnici de criptare pentru date, documente sau e-mail-uri	414		
1.5. Copierea de rezervă a datelor într-o locație separată (inclusiv copierea de rezervă în cloud)	415		
1.6. Controlul accesului în rețea (managementul accesului dispozitivelor și utilizatorilor la rețeaua entității)	416		
1.7. VPN (Virtual Private Network extinde o rețea privată într-o rețea publică pentru a permite schimbul securizat de date prin rețeaua publică)	417		
1.8. Menținerea fișierelor autentificate (fișiere log) pentru analiză după incidentele de securitate	418		
1.9. Evaluarea riscurilor în domeniul TIC și anume evaluarea periodică a probabilității și a consecințelor incidentelor de securitate TIC	419		
1.10. Teste de securitate TIC (de exemplu efectuarea testelor de infiltrare, testarea sistemului de alertă de securitate, revizuirea măsurilor de securitate, testarea sistemelor de rezervă- backup)	420		
1.11. Alte măsuri de securitate	430		
2. Entitatea s-a confruntat cel puțin o dată pe parcursul anului de raport cu oricare dintre următoarele probleme legate de securitatea TIC?			
2.1. Indisponibilitatea serviciilor TIC (de exemplu atacuri de refuz al serviciului, atacuri ransomware, defecțiuni hardware sau software, excluzând defecțiuni mecanice, furt)	421		
2.2. Distrugerea sau coruperea datelor (de exemplu din cauza virusării cu software rău intenționat sau prin intruziune neautorizată, defecțiuni hardware sau software)	422		
2.3. Divulgarea datelor confidențiale (de exemplu din cauza intruziunii, a atacurilor de tip pharming, phishing, a acțiunilor angajaților proprii (intenționat sau neintenționat))	423		

Capitolul 5. Utilizarea Internetului pentru a interacționa cu autoritățile publice

Notă: Acest capitol se completează doar de către entitățile economice cu **genul principal de activitate** conform CAEM-2 care se încadrează în secțiunile **C, D, E, F, G, H, I, J, L, M, N, Grupa S95.1** (denumirea secțiunilor este prezentată în *Concepte și definiții utilizate în formularul nr. 1-tic*)

1. Specificați care au fost scopurile interacțiunii entității cu autoritățile publice prin intermediul Internetului, pe parcursul anului:		Da	Nu
1.1. Pentru obținerea de informații	511		
1.2. Pentru obținerea de formulare (de ex. formulare pentru impozite și taxe, formulare statistice)	512		
1.3. Pentru transmiterea formularelor completate către autoritățile publice (de ex. declarații fiscale, chestionare statistice sau alte declarații către autoritățile publice)	513		
1.4. Pentru îndeplinirea unei proceduri administrative (de ex. declarații, înregistrări, solicitări autorizării) complet electronice fără a mai fi nevoie de documente adiționale (inclusiv plăți dacă e necesar)	514		
1.5. Alte scopuri	515		
2. Entitatea dumneavoastră utilizează semnătura electronică pentru a interacționa cu autoritățile publice?	520		

Capitolul 6. Comerțul electronic (e-commerce)

Notă: Acest capitol se completează doar de către entitățile economice cu **genul principal de activitate** conform CAEM-2 care se încadrează în secțiunile **C, D, E, F, G, H, I, J, L, M, N, Grupa S95.1** (denumirea secțiunilor este prezentată în *Concepte și definiții utilizate în formularul nr. 1-tic*)

		Da	Nu
1. Entitatea a realizat vânzări web de bunuri și servicii, pe parcursul anului, prin: <i>Dacă ați selectat NU la întrebările 1.1 și 1.2 treceți la întrebarea 6.</i>			
1.1. Site-urile web sau aplicațiile entității (inclusiv extranet)?	611		
1.2. Site-urile web sau aplicațiile de pe piața comerțului electronic folosite de mai multe entități pentru comercializarea de bunuri și servicii (de ex. 999, Makler, e-Bookers, Booking, hotels.com, ebay, Amazon, Amazon Business, Straus, Glovo etc.) ?	612		
2. Cifra de afaceri realizată din vânzările web de bunuri și servicii, lei	620		
3. Repartizați cifra de afaceri realizată din vânzări web (din rd. 620) prin:			
3.1. Site-urile web sau aplicațiile entității dvs (inclusiv extranet)	631		%
3.2. Site-urile web sau aplicațiile de pe piața comerțului electronic folosite de mai multe entități pentru comercializarea de bunuri și servicii (de ex. 999, Makler, e-Bookers, Booking, hotels.com, ebay, Amazon, Amazon Business, Straus, Glovo etc.)	632		%
TOTAL (rd. 631+632 = 100%)	633		100,0%

4. Repartizați cifra de afaceri realizată din vânzări web în funcție de clienți (din rd. 620):			
4.1. Vânzări către consumatori finali	641	%	
4.2. Vânzări către entități (întreprinderi, autoritățile publice etc.)	642	%	
TOTAL (rd. 641+642 = 100%)	643	100,0%	
5. Entitatea a avut vânzări web către clienții situați în următoarele zone geografice?			
		Da	Nu
5.1. Republica Moldova	651		
5.2. Țări ale U.E.(UE-27)**	652		
5.3. Țările CSI	653		
5.4. Restul lumii	654		
** UE-27 include următoarele țări: Austria, Belgia, Bulgaria, Croația, Cipru, Danemarca, Estonia, Finlanda, Olanda, Franța, Germania, Grecia, Irlanda, Italia, Letonia, Lituania, Luxemburg, Malta, Polonia, Portugalia, Republica Cehă, România, Slovacia, Slovenia, Spania, Suedia, și Ungaria.			
		Da	Nu
6. Entitatea a avut vânzări de tip EDI de bunuri sau servicii?			
<i>Dacă ați selectat NU treceți la Capitolul 7.</i>			
	660		
EDI - transferul electronic de date (abreviat EDI din limba engleză <i>Electronic Data Interchange</i>) este o tehnologie care facilitează transferul de date între doi sau mai mulți parteneri de afaceri fără a mai utiliza suportul de hârtie și serviciul de mesagerie. Datele se prezintă sub un format <u>XML</u> și respectă anumite standarde			
7. Cifra de afaceri realizată din vânzările de tip EDI de bunuri sau servicii, lei			
	670		
8. Entitatea a vândut prin intermediul mesajelor EDI către clienții situați în diferite zone geografice?			
		Da	Nu
8.1. Republica Moldova	681		
8.2. Țările CSI	682		
8.3. Țări ale U.E.(UE-27)**	683		
8.4. Restul lumii	684		
** UE-27 include următoarele țări: Austria, Belgia, Bulgaria, Croația, Cipru, Danemarca, Estonia, Finlanda, Olanda, Franța, Germania, Grecia, Irlanda, Italia, Letonia, Lituania, Luxemburg, Malta, Polonia, Portugalia, Republica Cehă, România, Slovacia, Slovenia, Spania, Suedia, și Ungaria.			

Capitolul 7. Schimbul de informații prin mijloace electronice în cadrul entității

Notă: Acest capitol se completează doar de către entitățile economice cu **genul principal de activitate** conform CAEM-2 care se încadrează în secțiunile **C, D, E, F, G, H, I, J, L, M, N, Grupa 95.1** (*denumirea secțiunilor este prezentată în Concepte și definiții utilizate în formularul nr. 1-inf.rev.*)

		Da	Nu
1. Utilizați un software ERP? (<i>ERP – înseamnă Planificarea Resurselor Întreprinderii, de ex.:soft 1C-Contabilitate</i>)	710		
2. Utilizați o aplicație software pentru administrarea informațiilor despre clienți (CRM), care să permită: (<i>CRM- sistem de gestiune a relației cu clienții</i>)		Da	Nu
2.1. Colectarea, stocarea și punerea la dispoziția diverselor departamente a informațiilor privind clienții?	721		
2.2. Analiza informațiilor despre clienți cu scopul de a le folosi în marketing (ex. Stabilirea prețurilor, promoțiilor, alegerea canalelor de distribuție, etc.)?	722		

Timpul utilizat pentru completarea formularului, (rd. 900)

minute

Concepte și definiții utilizate în formularul cercetării statistice anuale nr. 1-tic

Cap. 1. Informații generale despre sistemele TIC, accesul și utilizarea Internetului

Tehnologia Informației și Comunicațiilor (abreviat **TIC**) este tehnologia necesară pentru prelucrarea (procurarea, procesarea, stocarea, convertirea și transmiterea) informației.

Conexiunea fixa realizată prin Tehnologiile **DSL** sunt concepute pentru a crește lățimea de bandă disponibilă prin cabluri telefonice standard din cupru și include IDSL, HDSL, SDSL, ADSL, RADSL, VDSL, DSL-Lite, linie digitală de abonat xDSL.

Banda largă – este definită de tipul de conexiune care furnizează accesul în bandă largă: xDSL-Digital Subscriber Line permite transferuri de date peste liniile telefonice de cupru (ADSL, SDSL etc.), rețea de cablu TV (modem de cablu), UMTS (telefon mobil) sau altele (de ex. satelit, rețea fixă fără fir).

Conexiune mobilă în bandă largă (conexiune la internet prin rețele telefonice) este numele utilizat pentru a descrie diverse tipuri de rețele fără fir (wifi) cu viteză mare de acces la Internet, conexiune realizată printr-un modem portabil sau alt dispozitiv. O conexiune mobilă la internet se referă la folosirea echipamentelor portabile conectate la internet prin rețea de telefonie mobilă, pentru scopuri profesionale. Entitățile pun la dispoziția angajatului echipamente portabile și plătesc integral sau cel puțin până la o limită abonamentul și costurile de utilizare.

WiFi-prescurtare pentru „Wireless Fidelity”, este un set de ethernet standard pentru rețelele locale fără fir (WLAN) bazate în prezent pe Specificații IEEE 802.11. Wi-Fi a fost destinat a fi folosit pentru dispozitive wireless și rețele LAN, dar acum este adesea folosit pentru acces la internet.

Cap. 2. Utilizarea website și Social Media

Entitățile care utilizează rețele sociale sunt entități care au un profil de utilizator, cont sau o licență de utilizator în funcție de cerințele și tipul de rețea media.

Social Media definește un grup de instrumente tehnologice (site-uri web, aplicații) care funcționează cu ajutorul unui terminal conectat la Internet (computer, laptop, tableta, smart phone). Aceste instrumente au scopul de a facilita comunicarea dintre doi sau mai mulți utilizatori/entități/grupuri sociale, dar și crearea, distribuirea și schimbul de conținut (text, foto, audio, video, prezentări multimedia, etc.).

Social Media înseamnă bloguri, forumuri, rețele sociale (Facebook, Instagram, etc.), site-uri video (YouTube), site-uri de foto (Shutterstock), aplicații mobile, servicii de mesagerie (WhatsApp, Facebook Messenger, Skype), jocuri online, Wikipedia, etc.

Rețelele social media stabilesc și mențin relații sociale între entități și în cadrul acestora. Principalele rețele media sunt: rețelele de socializare, blogurile, microblogurile și wiki.

Rețelele sociale sau site-urile web sunt aplicații bazate pe internet tehnologii care permit utilizatorilor să se conecteze prin crearea de informații personale profiluri, împărtășește interese și/sau activități, împărtășește idei, invită pe alții să aibă acces la profilul lor și creează comunități de oameni cu interese comune.

Bloguri: un blog este un site web sau o parte a unui site web, care este actualizat frecvent, fie deținută de persoane fizice, grupuri de interese de persoane fizice sau corporative (în contextul actual este blogul entității și nu alte bloguri la care angajații contribuie).

Microblogging se referă la postarea de actualizări foarte scurte despre sine. Este spre deosebire de blogging-ul de lungă durată, unde de obicei există cel puțin câteva sute de cuvinte.

Wiki: Un wiki este un site web care permite crearea și editarea oricărui număr de pagini web interconectate printr-un browser web folosind un limbaj de marcare simplificat sau un editor de text

WYSIWYG. Wiki-urile sunt de obicei alimentate de software-ul wiki și sunt adesea folosite în colaborare de mai mulți utilizatori. Exemplele includ comunitatea site-uri web, intranet-uri corporative și sisteme de management al cunoștințelor.

Cap. 3. Utilizarea serviciilor cloud computing

Cloud computing este un model care permite activitatea omniprezentă, prin accesul la rețea a unui grup partajat de resurse de calcul configurabile (de ex. rețele, servere, stocare, aplicații și servicii) care pot fi asigurate și lansate cu un efort minim de management sau prin interacțiunea furnizorului de servicii. Există trei modele ale serviciilor de cloud computing: Sistem de operare ca serviciu (SaaS), Platforma ca serviciu (PaaS) și Infrastructură ca serviciu (IaaS).

Cloud computing este un concept modern în domeniul computerelor și informaticii, reprezentând un ansamblu distribuit de servicii de calcul, aplicații, acces la informații și stocare de date, fără ca utilizatorul să aibă nevoie să cunoască amplasarea și configurația fizică a sistemelor care furnizează aceste servicii. Pentru cloud computing încă nu există un nume românesc.

Cloud computing se referă la serviciile TIC care sunt folosite prin internet pentru a accesa software-ul, stocarea de date, etc. Aceste servicii au următoarele caracteristici:

- sunt livrate de pe serverele furnizorilor de servicii;
- au scalabilitate mare (ex. număr de utilizatori sau schimbările capacităților de stocare);
- pot fi folosite la cerere de utilizator (fără intervenția umană cu furnizorul de servicii);
- sunt plătite, fie pe utilizator, fie pe capacitatea de utilizare sau sunt pre-plătite.

Cloud computing poate include conexiunile prin VPN. O rețea privată virtuală (VPN) extinde o rețea privată într-o rețea publică și permite utilizatorilor să trimită și să primească date peste rețelele publice sau comune ca și cum dispozitivele lor de calcul ar fi conectate direct la rețeaua privată. Aplicații care rulează pe un dispozitiv de calcul, de exemplu, un laptop, desktop, prin urmare, smartphone-ul, printr-un VPN poate beneficia de funcționalitate, securitatea și gestionarea rețelei private.

Furnizori de servicii Cloud computing: Amazon Web Services (AWS), Google Cloud Platform, Microsoft Azure, IBM Cloud, Oracle, Digital Ocean, Linode, Vultr, Fuga Cloud, RackSpace, Cloud Sigma etc.

Platforme populare de cloud computing: Amazon Drive, Google Drive, GoogleDocs, Dropbox, Microsoft One Drive, pCloud, Icedrive, Backblaze, Box etc.

Cap. 4. Securitatea TIC

Securitatea TIC înseamnă măsurile, controlul și procedurile aplicate sistemelor TIC, în scopul de a asigura integritatea, autenticitatea, disponibilitatea și confidențialitatea datelor și a sistemelor.

Pharming (atacuri de tip pharming) – reprezintă un tip de infracțiune informatică, se referă la redirectionarea traficului de site-uri prin hacking, prin care hackerul pune în aplicare instrumente care redirectionează o căutare către un site fals. Pharming-ul poate determina utilizatorii să se regăsească pe un site ilegal, fără să-și dea seama că au fost direcționați către un site impostor, care poate arăta exact ca site-ul real.

Pharming-ul are loc atunci când hackerii localizează vulnerabilități în software-ul serverului de

nume de domeniu (DNS). Pharming-ul poate avea loc și prin rearanjarea fișierului gazdei pe computerul vizat. Site-urile bancare online, precum și organizațiile de comerț electronic au devenit ținte de atacuri "populare". Desktop-urile sunt, de asemenea, vulnerabile la amenințările de vătămare din cauza lipsei lor de administrare a securității. Pharming and phishing amenințări adesea sunt utilizate simultan și acestea pot provoca cel mai mare potențial de furt de identitate online.

Phishing (atacuri de tip phishing) - în domeniul securității calculatoarelor, **înșelăciunea** (denumită în engleză phishing) reprezintă o formă de activitate infracțională care constă în obținerea unor date confidențiale, cum ar fi date de acces pentru aplicații de tip bancar, aplicații de comerț electronic (ca eBay sau PayPal) sau informații referitoare la carduri de credit, folosind tehnici de manipulare a datelor identității unei persoane sau a unei instituții.

O înșelăciune electronică constă, în mod obișnuit, în trimiterea de către atacator a unui mesaj electronic, folosind programe de mesagerie instantanee sau telefon, în care utilizatorul este sfătuit să-și dea datele confidențiale pentru a câștiga anumite premii, sau este informat că acestea sunt necesare datorită unor erori tehnice care au dus la pierderea datelor originale. În mesajul electronic este indicată de obicei și o adresă de web care conține o clonă a sitului web al instituției financiare sau de trading. Majoritatea phisherilor folosesc această metodă pentru a obține date bancare.

Ransomware - cunoscut și sub numele de "cryptovirus", "cryptotroian" sau "cryptoworm", ransomware este un tip de software rău intenționat care blochează accesul la calculator și cere plata unei recompense. Unele versiuni de ransomware pretind că plata ar trebui efectuată pentru a evita pedepsirea de către o autoritate guvernamentală sau că acesta este singurul mod de a decifra datele criptate. Ransomware se poate răspândi prin atașamentele de e-mail, software infectat și site-uri compromise. Cele mai cunoscute exemple de ransomware sunt WannaCry, CryptoLocker, Locky și FBI MoneyPak.

Cap. 5. Utilizarea Internetului pentru a interacționa cu autoritățile publice

Autoritățile publice se referă atât la serviciile publice cât și la activitățile administrative (impozite, taxe, înregistrare întreprinderi, asigurări sociale, alte tipuri de declarații, autorizații etc.) Autoritățile publice pot fi la nivel local, regional sau național.

Cap. 6. Comerțul electronic (e-commerce)

Comerț electronic (e-comerț) este vânzarea sau cumpărarea de bunuri sau servicii realizate prin intermediul unei rețele de calculatoare prin metode specifice proiectate pentru scopul primirii sau plasării de comenzi. Bunurile sau serviciile sunt comandate prin aceste metode, dar livrarea sau plata bunurilor sau serviciilor nu este necesar să fie făcută online. În vânzările de bunuri sau servicii din comerțul electronic, comanda este plasată prin site-uri web, aplicații sau mesaje de tip EDI în scopul primirii comenzilor prin metode special concepute. Vânzările web se disting de vânzările EDI.

Vânzările web acoperă comenzile și rezervările plasate de clienți prin:

- **site-urile web sau aplicațiile:**
 - magazin online (webshop)
 - formulare web
 - extranet (webshop sau formulare web)
 - rezervări (aplicații pentru servicii)
 - aplicații pentru dispozitivele mobile sau computere

- **site-uri web sau aplicații pentru piața comerțului electronic** (utilizate de mai multe entități pentru comercializarea bunurilor sau serviciilor).

EDI - schimbul electronic de date

EDI (Electronic Data Interchange) se referă la transmiterea structurată a datelor sau documentelor între organizații sau întreprinderi prin mijloace electronice.

EDI comerț electronic. Comenzi inițiate cu mesaje de tip EDI. EDI (schimbul electronic de date) este un instrument de e-business pentru schimbul de diferite tipuri de mesaje de afaceri. EDI este utilizat ca termen generic pentru trimiterea sau primirea de informații de afaceri într-un format convenit adecvat pentru prelucrarea automată (de exemplu, EDIFACT, XML etc.) și fără ca mesajul individual să fie tastat manual. 'EDI e-Commerce' este limitat la mesajele EDI care plasează o comandă.

Comenzile de vânzare de tip EDI sunt plasate de clienți prin intermediul mesajelor de tip EDI (EDI: Schimb de date electronic) însemnând:

- într-un format convenit sau standard adecvat pentru prelucrarea automată;
- mesaj de comandă de tip EDI creat din sistemul de afaceri al clientului;
- inclusiv comenzile transmise prin intermediul furnizorului de servicii EDI;
- inclusiv comenzi bazate pe cerere generate automat de sistem;
- inclusiv comenzile primite direct în sistemul ERP.

Exemple de EDI: EDIFACT, UBL, XML (ex. UBL, Rosettanet)

Vânzările de tip web și EDI sunt definite prin metoda de plasare a comenzii:

- Vânzări WEB: clientul plasează comanda pe un site web sau printr-o aplicație;
- Vânzări de tip EDI: se creează un mesaj de comandă de tip EDI din sistemul **clientului**.

Comenzile scrise prin e-mail **nu** sunt considerate vânzări web.

Cap. 7. Schimbul de informații prin mijloace electronice în cadrul entităților

ERP - Planificarea Resurselor Întreprinderii

Produsele ERP (Enterprise Resource Planning) se referă la unul sau mai multe seturi de aplicații software (de ex.:soft IC-Contabilitate) care integrează și procesează informații pentru diverse funcțiuni/departamente din cadrul entității. Produsele ERP integrează informații referitoare la planificare, aprovizionare, vânzări, marketing, financiar și resurse umane.

Sistemele ERP au următoarele caracteristici:

- sunt proiectate pentru un mediu client – server (tradițional sau web – based);
- integrează majoritatea proceselor entității;
- prelucrează marea majoritate a tranzacțiilor la nivelul entității (întreprinderii, organizației);
- utilizează baze de date care stochează fiecare informație doar o singură dată;
- permite accesul la date în timp real.

CRM- sistem de gestiune a relației cu clienții

Procesele CRM (Customer Relationship Management) se bazează pe conceptul care plasează clientul în centrul afacerii, bazat pe utilizarea intensivă a produselor TIC pentru colectarea, integrarea, prelucrarea și analiza informațiilor referitoare la clienți.

	Denumirea secțiunilor conform Clasificatorului Activităților din Economia Moldovei, Rev.2 (CAEM-2)
A	Agricultură, silvicultură și pescuit
B	Industria extractivă
C	Industria prelucrătoare
D	Producția și furnizarea de energie electrică și termică, gaze, apă caldă și aer condiționat
E	Distribuția apei; salubritate, gestionarea deșeurilor, activități de decontaminare
F	Construcții
G	Comerț cu ridicata și cu amănuntul; întreținerea și repararea autovehiculelor și a motocicletelor
H	Transport și depozitare
I	Activități de cazare și alimentație publică
J	Informații și comunicații

K	Activități financiare și asigurări
L	Tranzacții imobiliare
M	Activități profesionale, științifice și tehnice
N	Activități de servicii administrative și activități de servicii suport
O	Administrație publică și apărare; asigurări sociale obligatorii
P	Învățământ
Q	Sănătate și asistență socială
R	Arta, activități de recreere și de agrement
S	Alte activități de servicii
T	Activități ale gospodăriilor casnice în calitate de angajator de personal casnic; activități ale gospodăriilor casnice de producere de bunuri și servicii destinate consumului propriu
U	Activități ale organizațiilor și organismelor extrateritoriale