



**ΕΤΗΣΙΑ
ΕΚΘΕΣΗ
2020**

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

Χαιρετισμός Προέδρου	2
Μήνυμα Ανώτατου Εκτελεστικού Διευθυντή	11
Πρόεδρος και Μέλη	13
Διεύθυνση	14
Εταιρική Διακυβέρνηση	15
Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη	19
Διοίκηση	36
Προϊόντα και Εξυπηρέτηση Πελατών	51
Θυγατρικές Εταιρείες	69
Δίκτυο	73
Οικονομική Έκθεση	81
Γραφεία και Καταστήματα Cyta	86

Το 2020 ήταν μια ιδιαίτερη χρονιά για όλο τον πλανήτη.

Από την αρχή της πανδημίας η Cyta βρέθηκε δίπλα στο Κράτος και την κοινωνία της Κύπρου σπηρίζοντάς τους.

Η Ετήσια Έκθεση 2020 είναι αφιερωμένη σε όλους τους δικούς μας ανθρώπους, ιδιαίτερα της πρώτης γραμμής, που βοήθησαν στην αντιμετώπιση της κρίσης, εξυπηρετώντας τους πελάτες μας με ασφάλεια.

Χαιρετισμός Προέδρου

κ. Ρένας Ρουβιθά Πάνου



Cyta, 60 χρόνια: με το βλέμμα στο μέλλον

Η Cyta γιορτάζει φέτος 60 χρόνια από την ίδρυσή της. Μια πορεία, μέσα στο χρόνο, που χαρακτηρίζεται από γεγονότα που σμίλεψαν την προσωπικότητα του Οργανισμού. Στην πορεία αυτή έχει αποτυπωθεί, ταυτόχρονα, η νεότερη ιστορία του τόπου μας και των ανθρώπων του. Ιστορία που γίνεται παρόν και παρόν που γίνεται μέλλον, μέσα από τη συνεχή δέσμευση και προσήλωση του Οργανισμού για καινοτομία, πρόοδο, εξέλιξη.

Σήμερα, στα 60 της χρόνια, η Cyta είναι πιο νέα και πιο ικανή από ποτέ! Γιατί, μέσα από τη διαδρομή της, έμαθε να βλέπει το μέλλον με ευελιξία και δυναμισμό. Έμαθε να αλλάζει και να προσαρμόζεται. Να αντιμετωπίζει αποτελεσματικά, στοχευμένα και με σύνεση μεγάλες οικονομικές και εμπορικές προκλήσεις. Να βρίσκεται ένα βήμα μπροστά στην τεχνολογία, να σχεδιάζει τα προϊόντα του μέλλοντος και να προδιαγράφει τον τρόπο που ζούμε και εργαζόμαστε. Να στηρίζει με

συνέπεια τους πελάτες της, που την εμπιστεύονται και να προσφέρει ουσιαστικά στην κυπριακή κοινωνία.

Ο κομβικός αυτός ρόλος της Cyta αναδείχθηκε ξεκάθαρα και μέσα στις πρωτοφανείς συνθήκες της πανδημίας που βιώσαμε. Μια κρίσιμη περίοδο, κατά την οποία ο Οργανισμός στάθηκε με υπευθυνότητα δίπλα στην πολιτεία και την κοινωνία, διασφαλίζοντας απρόσκοπτα το πολύτιμο αγαθό της επικοινωνίας για το Κράτος, τις επιχειρήσεις, τους καταναλωτές και όλους τους πολίτες. Όταν η πανδημία άρχισε να αποκτά απειλητικές διαστάσεις, η Cyta, με απόφαση του Διοικητικού Συμβουλίου, έσπευσε να ενισχύσει και έμπρακτα το Υπουργείο Υγείας με €300.000 για προμήθεια αναπνευστήρων ή άλλου απαραίτητου νοσοκομειακού εξοπλισμού, με στόχο την καλύτερη δυνατή υποστήριξη των ασθενών. Λαμβάνοντας υπόψη τις συνεχιζόμενες σοβαρές αρνητικές επιπτώσεις της πανδημίας στην κυπριακή κοινωνία, το Διοικητικό Συμβούλιο αποφάσισε επίσης, αντί για τη διεξαγωγή εορταστικών εκδηλώσεων με την ευκαιρία των 60 χρόνων της Cyta, να καταβάλει το πρόσθετο ποσό των €200.000 στην Υπηρεσία Ασθενοφόρων του ΟΚΥΠΥ, στηρίζοντας την αγορά Κινητής Μονάδας Διαχείρισης Κρίσεων για τη διάσωση των συνανθρώπων μας που βρίσκονται σε κίνδυνο.

ΤΟ ΟΡΑΜΑ ΚΑΙ Η ΑΠΟΣΤΟΛΗ ΜΑΣ

Ο ρόλος της Cyta στον Ψηφιακό Μετασχηματισμό της Κύπρου

Όραμα και βασικός άξονας της αποστολής μας, καθώς και μεγάλη πρόκληση για τη Cyta, είναι να χαράξει το δρόμο για το ψηφιακό μέλλον της Κύπρου. Μια πραγματικά τεράστια

πρόκληση, στην οποία η Cyta είναι σε θέση να ανταποκριθεί με επιτυχία, αξιοποιώντας την υψηλού επιπέδου εξειδίκευση και εμπειρογνώμοσύνη του ανθρώπινου δυναμικού της, καθώς και τις σημαντικές επενδύσεις της σε δίκτυα υπέρ-υψηλών ταχυτήτων.

Είναι πλέον δεδομένο ότι ο ψηφιακός μετασχηματισμός αποτελεί μονόδρομο για το Κράτος, τις βιομηχανίες, τις επιχειρήσεις, τους πολίτες. Θα πρέπει όμως να υπογραμμίσω ότι καθοριστικό ρόλο για την ψηφιοποίηση του τόπου αποτελεί όχι μόνο η ανάπτυξη και υλοποίηση των απαιτούμενων τεχνολογικών υποδομών, αλλά και η ταχύτητα του σχεδιασμού για την εμπορική τους αξιοποίηση από το Κράτος και όλους τους εμπλεκόμενους φορείς. Οι αντίξοες συνθήκες που επέφερε η πανδημία ανέδειξαν διεθνώς τη σημασία της ταχείας διείσδυσης των ψηφιακών τεχνολογιών, που μεταμορφώνουν τομείς όπως η Υγεία, η Ενέργεια, η Τηλεργασία, το Ηλεκτρονικό Εμπόριο, η Βιομηχανία, η Γεωργία, η Ναυτιλία. Ταυτόχρονα, οι ψηφιακές τεχνολογίες θέτουν τα θεμέλια για τις έξυπνες πόλεις και αλλάζουν δραστικά τον τρόπο ζωής μας. Η Cyta έχει ήδη πρωτοστατήσει στα έργα για τη μετατροπή της Λευκωσίας και της Πάφου σε έξυπνες πόλεις και αναμένουμε και άλλους Δήμους στην Κύπρο να ακολουθήσουν το παράδειγμα αυτό σύντομα.

Στην κατεύθυνση αυτή, προχωρούμε αποφασιστικά με σημαντικές αναπτυξιακές επενδύσεις σε τεχνολογίες αιχμής και στρατηγικά έργα υποδομής, επιδιώκοντας τη μέγιστη δυνατή γεωγραφική και πληθυσμιακή κάλυψη στην Κύπρο. Τα έργα αυτά δίνουν τη δυνατότητα στον Οργανισμό να διαφοροποιείται, δημιουργώντας πρωτοποριακές υπηρεσίες σταθερής και κινητής τηλεφωνίας, διαδικτύου, υπολογιστικού νέφους (cloud), δικτύωσης και φιλοξενίας.

Αναπτυξιακές επενδύσεις σε τεχνολογικές υποδομές Cyta Fiber

Στο πλαίσιο αυτό, καθοριστική ήταν η απόφαση του Διοικητικού Συμβουλίου που λήφθηκε το 2017 για υλοποίηση του Cyta Fiber. Ένα έργο που αποτελεί τη μεγαλύτερη αναβάθμιση των εθνικών υποδομών σταθερής επικοινωνίας στον τόπο μας, με αρχικό προϋπολογισμό €120εκ.

Εξαιρετικά μεγάλης σημασίας είναι ότι, παρά τις επιπτώσεις της πανδημίας, η Cyta παραμένει απόλυτα προσηλωμένη στην υλοποίηση του Cyta Fiber, μιας και η ταχεία εξάπλωση των οπτικών ινών αποτελεί απαραίτητη προϋπόθεση για να μπορέσει η Κύπρος να ανταποκριθεί στις προκλήσεις του ψηφιακού μετασχηματισμού. Στην κατεύθυνση αυτή λήφθηκε, στο τέλος του 2020, ακόμα μια κρίσιμη απόφαση από το Διοικητικό Συμβούλιο, για περαιτέρω εντατικοποίηση του ρυθμού ανάπτυξης του δικτύου Cyta Fiber. Στόχος είναι το έργο να ολοκληρωθεί παγκύπρια μέχρι το 2023, αντί στην αρχικά προβλεφθείσα δεκαετή περίοδο. Ταυτόχρονα, υιοθετήθηκαν και δραστικές βελτιώσεις στην τιμολογιακή μας πολιτική για τη διάθεση των οπτικών ινών, ώστε να ενθαρρυνθεί η ταχεία μετάβαση των πελατών μας από το χάλκινο δίκτυο στο δίκτυο οπτικών ινών, σε κάθε γωνιά της Κύπρου.

5G

Στην ίδια κατεύθυνση προχωρήσαμε και με αποφάσεις για συνεχή αναβάθμιση του δικτύου κινητής τηλεφωνίας. Σε συνέχεια της πιλοτικής εφαρμογής της πρωτοποριακής αυτής τεχνολογίας το 2019, η εμπορική λειτουργία του 5G από τη Cyta στις αρχές του 2021 αποτελεί την κορύφωση της προσπάθειας αυτής, ενεργώντας καταλυτικά και στην επιτάχυνση της ψηφιοποίησης της κυπριακής οικονομίας. Δέσμευση της Cyta, ασφαλώς, είναι ο σεβασμός και η

απόλυτη προσήλωση στην αυστηρή εφαρμογή των διεθνών προτύπων υγείας και ασφάλειας.

Τηλεπικοινωνιακός κόμβος

Ένα ακόμη κομβικό έργο μεγάλης εμβέλειας, που αποτελεί ορόσημο για την Κύπρο, είναι η συνεχιζόμενη αναβάθμιση των διεθνών δορυφορικών και υποθαλάσσιων συνδέσεων της Cyta. Ως αποτέλεσμα των διαχρονικών επενδύσεων του Οργανισμού στο νευραλγικό αυτό τομέα, η Κύπρος καθιερώνεται σταθερά ως αξιόπιστος τηλεπικοινωνιακός κόμβος στην Ανατολική Μεσόγειο, παρέχοντας όχι μόνο διεθνείς διασυνδέσεις, αλλά και υπηρεσίες υψηλής ποιότητας και ασφάλειας. Στο πλαίσιο αυτό, μετά την εξασφάλιση, το Νοέμβριο 2020, της σχετικής άδειας λειτουργίας από το Υπουργείο Μεταφορών, Επικοινωνιών και Έργων, η Cyta προχωρεί ολοταχώς με την κατασκευή του υποθαλάσσιου καλωδιακού συστήματος ARSINOE, το οποίο αποτελεί μέρος ευρύτερου διεθνούς υποθαλάσσιου καλωδίου και θα διασυνδέσει την Κύπρο με τη Γαλλία και την Αίγυπτο.

Κέντρο Φύλαξης Δεδομένων (Data Centre)

Για περαιτέρω αξιοποίηση και ενίσχυση των στρατηγικών της πλεονεκτημάτων στον τομέα αυτό, η Cyta έχει ήδη τροχιοδρομήσει, με τη βοήθεια εξειδικευμένων εξωτερικών συμβούλων, τη λειτουργία αναβαθμισμένου διεθνούς Κέντρου Δεδομένων (Data Centre), το οποίο θα διαθέτει πιστοποίηση υψηλής στάθμης, με εξαιρετικά υψηλού επιπέδου προδιαγραφές ποιότητας και ασφάλειας.

Η υλοποίηση του στρατηγικού αυτού έργου θα καταστήσει εφικτή την προσέλκυση νέων τοπικών, περιφερειακών και διεθνών πελατών, κτίζοντας πάνω στη φήμη και την αξιοπιστία της Cyta, τη στρατηγική γεωγραφική της θέση, την εξελιγμένη

τεχνολογική της υποδομή και το εκτεταμένο διεθνές καλωδιακό και δορυφορικό της δίκτυο.

Από τους πιο σημαντικούς δυνητικούς θεσμικούς μας πελάτες είναι ασφαλώς η ίδια η Κυπριακή Πολιτεία. Αξιοποιώντας το υψηλής ασφάλειας κέντρο δεδομένων της Cyta για τις παγκύπριες ανάγκες φύλαξης δεδομένων, η Πολιτεία θα μπορεί να επικεντρώσει τις δικές της προσπάθειες στον εμπορικό και λειτουργικό σχεδιασμό ψηφιακών υπηρεσιών και την ταχεία υλοποίηση της ψηφιοποίησης του τόπου.

ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΕΣ ΠΡΟΚΛΗΣΕΙΣ

Από το δύσκολο παρελθόν στο ελπιδοφόρο μέλλον

Στη μακρόχρονη διαδρομή της, η Cyta, εκτός από επιτυχίες, αντιμετώπισε και δύσκολες στιγμές. Μέσα από τον τρόπο που χειρίστηκε τις προκλήσεις, όμως, κατάφερε να γίνει πιο ανθεκτική, ν' αντιμετωπίσει αποτελεσματικά τα προβλήματα και ν' ανατρέψει τις όποιες αρνητικές τους επιπτώσεις στον Οργανισμό.

Το 2016, όταν το Διοικητικό Συμβούλιο που έχω την τιμή να είμαι Πρόεδρος διορίστηκε στην πρώτη του θητεία, η χώρα μας έβγαине δειλά-δειλά από τη δίνη μιας πρωτοφανούς οικονομικής και κοινωνικής κρίσης, όπου η Cyta έπρεπε να προσαρμοστεί άμεσα για να μπορέσει να επιβιώσει. Ήδη, είχε γίνει αισθητή σημαντική πίεση στην πορεία των εσόδων και των μεριδίων αγοράς της Cyta, ως αποτέλεσμα των ραγδαίων διεθνών τεχνολογικών εξελίξεων και του έντονου ανταγωνισμού στην κυπριακή αγορά των τηλεπικοινωνιών. Ταυτόχρονα, ο Οργανισμός βρισκόταν αντιμέτωπος με πρωτοφανείς αναταράξεις σε σχέση με τη διαχείριση του Ταμείου Συντάξεων του προσωπικού του, που είχαν αρνητικές επιπτώσεις στη φήμη, την

αξιοπιστία και τα οικονομικά του αποτελέσματα. Ο προβληματισμός για το μέλλον ήταν μεγάλος, προκαλώντας έντονες συζητήσεις ως προς την επιβίωση της Cyta και ενθαρρύνοντας ακόμα περισσότερο σκέψεις για ενδεχόμενη μετοχοποίηση και αποκρατικοποίηση του Οργανισμού, με στόχο τη διαφύλαξη της βιωσιμότητάς του, μέσω ενδεχόμενης έλευσης στρατηγικού επενδυτή.

Με τα δύσκολα αυτά δεδομένα ως αφηγήρια, και ανεξάρτητα από τις εκάστοτε αποφάσεις για το ιδιοκτησιακό καθεστώς του Οργανισμού, που αφορούν ασφαλώς την Πολιτεία, το Διοικητικό Συμβούλιο ανέλαβε την υποχρέωση και την ευθύνη να προχωρήσει με τα μέτρα που έκρινε αναγκαία, ώστε η Cyta να αντιμετωπίσει αποτελεσματικά τις τεράστιες πιέσεις στην οικονομική και επιχειρησιακή της επιβίωση. Στόχος των κινήσεών μας η ενίσχυση της οικονομικής θέσης του Οργανισμού και η μεγιστοποίηση της αξίας του, ώστε να θωρακιστεί η οικονομική και επιχειρησιακή του βιωσιμότητα. Με την κατεύθυνση αυτή ως πυξίδα και οδηγό μας, το Διοικητικό Συμβούλιο, σε συνεννόηση με την Πολιτεία και μαζί με τη Διευθυντική Ομάδα, τις Συνδικαλιστικές Οργανώσεις και όλους τους συναδέλφους, σηκώσαμε τα μανίκια και δουλέψαμε σκληρά, δίνοντας ιδιαίτερα απαιτητικές μάχες σε πολλαπλές κατευθύνσεις.

Σήμερα, μια ανάσα πριν τη λήξη της δεύτερης μας θητείας, νοιώθουμε δικαίωση για τις κινήσεις και τις αποφάσεις μας, ικανοποίηση για το πού βρισκόμαστε τώρα, αισιοδοξία για τις προοπτικές της Cyta, αυτοπεποίθηση για το μέλλον και υπερηφάνεια που ανήκουμε σε αυτόν το σπουδαίο Οργανισμό. Τα τεχνολογικά, οικονομικά, επιχειρησιακά και κοινωνικά του επιτεύγματα, αντανακλούν το αποτέλεσμα της δέσμευσής μας για τη Cyta και της μεγάλης προσπάθειας που

καταβάλαμε ομαδικά, δουλεύοντας με πάθος, αφοσίωση και αγάπη για τον Οργανισμό. Πάνω απ' όλα, με εμπιστοσύνη στους ανθρώπους και στις δυνάμεις της Cyta και με πίστη στο πόσο ψηλά μπορεί να φτάσει.

Η πορεία των οικονομικών αποτελεσμάτων

Στη συνέχεια, θ' αναφερθώ στην πρόσφατη πορεία των οικονομικών αποτελεσμάτων, μια πορεία που είναι ιδιαίτερα θετική και ενθαρρυντική για το μέλλον.

Το έτος **2018** ολοκληρώθηκαν σημαντικές κινήσεις, με στόχο τον οικονομικό εξορθολογισμό των δραστηριοτήτων του Οργανισμού. Ως αποτέλεσμα, η χρονιά αυτή αποτέλεσε σταθμό για την οικονομική πορεία της Cyta, καθώς η καθαρή της κερδοφορία ξεπέρασε τα €60εκ., επίπεδο κατά πολύ υψηλότερο από τα αντίστοιχα αποτελέσματα των επτά τελευταίων ετών. Η σημαντική αυτή εξέλιξη που ήταν, σε μεγάλο βαθμό, αποτέλεσμα της συνειδητής στρατηγικής απόφασης του Διοικητικού Συμβουλίου να προχωρήσει σε τεκμηριωμένη επαναξιολόγηση της βιωσιμότητας των δραστηριοτήτων της Cyta στην Κύπρο και στο εξωτερικό, ήταν καθοριστική για τη μετέπειτα οικονομική πορεία της Cyta.

Στο πλαίσιο αυτό, η πώληση της Cyta Hellas που υλοποιήθηκε με γνώμονα την ορθολογιστική οικονομική διαχείριση, απάλλαξε τις οικονομικές καταστάσεις από σημαντικές απομειώσεις στην αξία των επενδύσεων του Οργανισμού και έδωσε σημαντική ώθηση στη μετέπειτα πορεία των οικονομικών αποτελεσμάτων, μιας και αυτά αναδεικνύουν πλέον καθαρά τη δυναμική και τις πραγματικές δυνατότητες της Cyta. Παράλληλα, έγινε κατορθωτό να ληφθεί το τίμημα των €118,1εκ. και διασφαλίστηκε επίσης η πλήρης εξόφληση των δανειακών διευκολύνσεων που παρείχε η Cyta στη θυγατρική της. Η συμφωνία περιέλαβε

και ειδική πρόνοια, ώστε η Cyta να έχει μελλοντικά το δικαίωμα πρόσβασης σε υποδομές της Cyta Hellas στο εξωτερικό, με παρόμοιους όρους που θα ίσχυαν εάν η Cyta Hellas είχε παραμείνει στην ιδιοκτησία της Cyta. Ιδιαίτερα σημαντικό για έναν Οργανισμό του κύρους και της υπευθυνότητας της Cyta, είναι και το γεγονός ότι η ανταγωνιστική διαδικασία για διερεύνηση επενδυτικού ενδιαφέροντος υλοποιήθηκε με πλήρη διαφάνεια και ολοκληρώθηκε με ένα διεθνή τηλεπικοινωνιακό όμιλο παγκόσμιας εμβέλειας όπως η Vodafone, διασφαλίζοντας έτσι αξιόπιστη επαγγελματική και επιχειρηματική συνέχεια σε ό,τι δημιούργησε η Cyta στην Ελλάδα.

Στο πλαίσιο της ορθολογιστικής αξιολόγησης των θυγατρικών μας εταιρειών, ολοκληρώθηκε και η διαδικασία αξιολόγησης της Cyta UK, με επιχειρηματική συμφωνία για πώληση της πελατειακής της βάσης. Ως αποτέλεσμα, η εταιρεία επικεντρώνεται πλέον στον πρωταρχικό της ρόλο, δηλαδή αυτόν του ιδιοκτήτη και διαχειριστή του διεθνούς τηλεπικοινωνιακού κόμβου της Cyta στο Λονδίνο. Επιπλέον, η Cyta κατάφερε να απεμπλακεί από τη ζημιογόνο θυγατρική της στην Ουγγαρία, καθώς και από προηγούμενη συμμετοχή της, με ξένους επενδυτές, στη μη παραγωγική και ανενεργή εταιρεία Bestel Communications Ltd. Στο παρόν στάδιο, βρίσκεται σε εξέλιξη και αντίστοιχη διαδικασία απεμπλοκής της Cyta από τις κυπριακές θυγατρικές Emporion Plaza Ltd και Cytasoft Ltd.

Το 2019 ήταν επίσης σημαδιακό έτος για τον Οργανισμό, μιας και με εστιασμένες εμπορικές ενέργειες και αυξημένη εξωστρέφεια η Cyta κατάφερε, για πρώτη φορά μετά από επτά χρόνια, να επιτύχει ανατροπή και στην πορεία των εσόδων της, τα οποία αυξήθηκαν σε €352,4εκ., ενώ τα προηγούμενα έτη τελούσαν υπό πίεση λόγω του αυξημένου

ανταγωνισμού. Παράλληλα, η μετά φόρων κερδοφορία διατηρήθηκε ισχυρή και μάλιστα ελαφρά ενισχυμένη στα €61,1εκ.

Με βάση τις εγκεκριμένες ελεγμένες οικονομικές καταστάσεις, τα οικονομικά αποτελέσματα του 2020 αναδεικνύουν την επιτυχημένη διαχείριση της πανδημίας από τη Cyta σε πολλές διαστάσεις, περιλαμβανομένης και της οικονομικής.

Συγκεκριμένα, τα έσοδα για το 2020 ανήλθαν σε €349,4εκ., σημειώνοντας μόνο οριακή μείωση κατά 0,9%, ή €3εκ., σε σύγκριση με το 2019, παρά τις πρωτόγνωρες οικονομικές συνθήκες στην αγορά. Ανταποκρινόμενη στις πιέσεις αυτές, και με στόχο τη διατήρηση της κερδοφορίας της, η Cyta κατάφερε να περιορίσει κατά πολύ περισσότερο το λειτουργικό της κόστος, που μειώθηκε κατά 4,3%, ή €12,1εκ. το 2020, σε σύγκριση με την πολύ μικρότερη μείωση του 0,9% στα έσοδα του Οργανισμού. Ως αποτέλεσμα, το μικτό κέρδος έφτασε τα €81εκ., ενώ το κέρδος μετά τη φορολογία ανήλθε σε €70,8εκ., που αποτελεί την υψηλότερη κερδοφορία των τελευταίων εννέα ετών.

Αξίζει επίσης να σημειωθεί ότι ο δείκτης EBITDA (δηλαδή το περιθώριο κέρδους προ τόκων, φόρων και αποσβέσεων), που χρησιμοποιείται ευρέως στις αγορές για αξιολόγηση της οικονομικής ευρωστίας εταιρειών, ανήλθε σε 35,7% για το 2020. Αυτό ήταν το υψηλότερο επίπεδο της τελευταίας δεκαετίας και συγκρίνεται ευνοϊκά με αντίστοιχα αποτελέσματα επιτυχημένων τηλεπικοινωνιακών οργανισμών διεθνώς.

Θα ήθελα να υπογραμμίσω ότι η ισχυρή οικονομική ευρωστία του Οργανισμού επέτρεψε στη Cyta και το 2020 να χρηματοδοτήσει από ίδια κεφάλαια τις αυξημένες αναπτυξιακές της δαπάνες, ύψους περίπου €100εκ. Ταυτόχρονα, ο Οργανισμός προχώρησε με καταβολή στο Κράτος

μερίσματος ύψους €14,7εκ. αναφορικά με τα κέρδη του προηγούμενου έτους, με αποτέλεσμα το συνολικό συσσωρευμένο μέρισμα που έχει προσφέρει η Cyta στην Πολιτεία από το 2003 μέχρι σήμερα να ξεπερνά τα €833εκ. Σημαντικό μέρισμα της τάξης των €18,6 εκ. αναμένουμε ότι θα καταβληθεί επίσης από τη Cyta για το 2021, ενόψει της κερδοφορίας που επιτεύχθηκε το έτος 2020.

Τα προκαταρκτικά οικονομικά αποτελέσματα της πρώτης πενταμηνίας του 2021 αποτυπώνουν τη συνεχιζόμενη πρόοδο και δυναμική της Cyta, καθώς τα συνολικά έσοδα μέχρι το Μάιο του 2021 αυξήθηκαν περισσότερο από €10εκ. στα €148,2εκ., ήταν δηλαδή κατά 7,6% υψηλότερα σε σύγκριση με την αντίστοιχη περσινή περίοδο.

Οι θετικές αυτές οικονομικές επιδόσεις μας ενθαρρύνουν ώστε να συνεχίζουμε να θέτουμε υψηλούς και φιλόδοξους στόχους για τον Οργανισμό, παρά τις αντίξοες οικονομικές συνθήκες που επικρατούν λόγω της πανδημίας. Καθιστούν επίσης τη Cyta ικανή να συνεχίσει την αυτόνομη χρηματοδότηση του σημαντικού επενδυτικού της σχεδιασμού στη βάση των ίδιων κεφαλαίων της, χωρίς να χρειάζεται να προσφύγει σε δανεισμό.

Στο σημείο αυτό θα ήθελα επίσης ν' αναφερθώ σε ακόμα ένα σημαντικό άξονα διαχείρισης της κερδοφορίας της Cyta. Αφορά στην αυξημένη εστίασή μας για επιστροφή όλο και μεγαλύτερης αξίας στους συνδρομητές μας, μιας και έχουμε πλέον θέσει ως βασική μας προτεραιότητα τη συνεχή βελτίωση στην κοστολόγηση και την τιμολόγηση των υπηρεσιών που παρέχουμε, στο πλαίσιο ασφαλώς της ρύθμισης που διέπει τη λειτουργία του Οργανισμού. Στην κατεύθυνση αυτή, τον τελευταίο χρόνο έχει γίνει αισθητή σημαντική αναπροσαρμογή τιμών σε πακέτα και

υπηρεσίες φωνής και δεδομένων κινητής τηλεφωνίας, καθώς και σε προϊόντα σταθερής τηλεφωνίας και διαδικτύου (internet), όπως και σε προγράμματα της Cytavision.

ΕΜΠΟΡΙΚΕΣ ΠΡΟΚΛΗΣΕΙΣ

Από επιχειρησιακής άποψης, και παρά τον έντονο ανταγωνισμό και τους περιορισμούς που επιβάλλει η συνεχιζόμενη ρύθμιση των τηλεπικοινωνιών, η Cyta γίνεται όλο και πιο εξωστρεφής, αξιοποιώντας την τεχνολογική της υπεροχή για το σχεδιασμό καινοτόμων προϊόντων που απευθύνονται σε κάθε κατηγορία πελάτη. Έτσι, εξακολουθεί να διατηρεί υψηλά μερίδια αγοράς σε όλους τους τομείς που δραστηριοποιείται, παραμένοντας και το 2020 στην κορυφή της κινητής τηλεφωνίας, με μερίδιο 53,3%. Στις σταθερές ευρυζωνικές συνδέσεις (internet) το μερίδιο αγοράς της αυξήθηκε στο 56,6%, ενώ στην παραδοσιακή σταθερή τηλεφωνία η Cyta εξακολουθεί να υπερέχει με 58,2%. Τέλος, στην αγορά της συνδρομητικής τηλεόρασης, το μερίδιο αγοράς της Cyta ανέρχεται στο 45,6% για το 2020, έχοντας αυξηθεί κατά 1% σε σχέση με το 2019.

Παρά τις πιέσεις της αγοράς και τον έντονο ανταγωνισμό, η ανθεκτικότητα των μεριδίων αγοράς του Οργανισμού αντανακλά, σε μεγάλο βαθμό, την ξεκάθαρη υπεροχή της Cyta στο κρίσιμο κριτήριο της αξιοπιστίας. Σύμφωνα με εξειδικευμένες έρευνες αγοράς, η Cyta παραμένει σταθερά στην κορυφή των διαχρονικών μετρήσεων αξιοπιστίας στο χώρο των τηλεπικοινωνιών, με μια διαφορά που μάλιστα διευρύνεται, αφού η βαθμολογία που έλαβε το 2020 ήταν η υψηλότερη που της αποδόθηκε από το Μάρτιο του 2013. Παράλληλα, ο δείκτης συγκράτησης των πελατών για το 2020 ανήλθε στο 93,5%, που επίσης αποτελεί το υψηλότερο επίπεδο των τελευταίων ετών.

TAMEIO ΣΥΝΤΑΞΕΩΝ: ΕΞΟΡΘΟΛΟΓΙΣΜΟΣ ΤΗΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΚΑΙ ΝΕΑ ΠΡΟΟΠΤΙΚΗ

Στο σημείο αυτό κρίνω σκόπιμο να προχωρήσω με μια ξεχωριστή αναφορά στο Ταμείο Συντάξεων, μιας και τα προβλήματα που αντιμετώπισε στο παρελθόν είχαν αποτελέσει σοβαρό πλήγμα για τη Cyta και τους ανθρώπους της. Σε συνέχεια της ανάληψης της Προεδρίας της Cyta από τον κ. Χρίστο Πατσαλίδη στο τέλος του 2013, η διαχείριση του Ταμείου βασίζεται έκτοτε σε ορθολογιστικά κριτήρια. Οι Διαχειριστικές Επιτροπές που ακολούθησαν υιοθέτησαν συστηματικά συνετή επενδυτική πολιτική, αφήνοντας πίσω τις πρακτικές του παρελθόντος και θέτοντας τη διαχείριση των επενδύσεων πάνω σε αυστηρά επαγγελματική βάση. Η ενίσχυση της διαφάνειας και η προσήλωση στους κανόνες εταιρικής διακυβέρνησης αποτελούν πλέον μεγάλη προτεραιότητα για το Ταμείο. Στο πλαίσιο αυτό συνέχισαν να δρομολογούνται ουσιαστικές βελτιωτικές ενέργειες, που περιλαμβάνουν τη θεσμοθέτηση μηχανισμών ελέγχου και την υιοθέτηση σχεδίων δράσης για τη διαχείριση των προβληματικών έργων του παρελθόντος, οι επιπτώσεις των οποίων δυστυχώς ταιλαιπωρούν ακόμα το Ταμείο.

Σε συνέχεια της εξαιρετικής επενδυτικής απόδοσης του Ταμείου για το 2019, που οδήγησε σε πλεόνασμα €57,8εκ. από επενδύσεις, το έτος 2020 χαρακτηρίστηκε, ως γνωστό, από πρωτοφανή μεταβλητότητα στις διεθνείς αγορές, εξ αιτίας των πρωτόγνωρων συνθηκών που επέβαλε η πανδημία. Παρά τις απρόβλεπτες αυτές συνθήκες στις διεθνείς χρηματαγορές, το Ταμείο κατάφερε να περιορίσει σημαντικά τις όποιες αρνητικές επιπτώσεις στις επενδύσεις του, που μειώθηκαν κατά μόνο 1,1%, ή €7,3εκ..

Ιδιαίτερα σημαντικό είναι ότι αυτή η, μικρής έκτασης, αρνητική εξέλιξη που σημειώθηκε το 2020 στις επενδύσεις του Ταμείου, έχει ήδη αναστραφεί από τις αρχές του τρέχοντος έτους, με αποτέλεσμα το πρώτο εξάμηνο του 2021 οι επενδύσεις του Ταμείου να σημειώνουν προκαταρκτικά θετική απόδοση κατά 2,1%, ή €13,8εκ., υπερκαλύπτοντας τις περιορισμένες απώλειες που είχαν σημειωθεί το 2020.

Εξαιρετικά μεγάλης σημασίας για την ορθολογική διαχείριση του Ταμείου αποτελεί η πλήρωση της θέσης του Γενικού Διευθυντή τον Ιανουάριο 2020 με το διορισμό του κ. Νεοκλή Θεοδοτίδη, έμπειρου στελέχους στο χρηματοοικονομικό και επενδυτικό τομέα. Η διαδικασία αυτή ολοκληρώθηκε με πλήρη διαφάνεια, σε συνέχεια δημοσίευσης της θέσης και υιοθέτησης σχετικής ανταγωνιστικής διαδικασίας από τη Διαχειριστική Επιτροπή του Ταμείου. Η ουσιαστική αυτή ενδυνάμωση της επιχειρησιακής ομάδας έχει ήδη καθοριστικό ρόλο στην αποτελεσματικότητα του Ταμείου και επιβεβαιώνει τη μεθοδική και επαγγελματική του προσέγγιση σε όλους τους τομείς των δραστηριοτήτων του.

Αναφορικά με τη διαχείριση των προβληματικών επενδύσεων του παρελθόντος, καθοριστική ήταν η επιτυχής κατάληξη και οριστική διευθέτηση του έργου Nicosia City Mall το 2017, που απέφερε σημαντική αύξηση στην καθαρή αξία του Ταμείου της τάξης των €22εκ. Έκτοτε, έγινε κατορθωτή η επίλυση και άλλων πολύπλοκων επενδυτικών εκκρεμοτήτων, καθώς και η δρομολόγηση σχεδίων δράσης και νομικών ενεργειών με στόχο τη βελτίωση, όπου είναι εφικτό, της θέσης του Ταμείου.

Η προβληματική διαχείριση που είχε προηγηθεί, όμως, εξακολουθεί να αντικατοπτρίζεται στο αναλογιστικό

έλλειμμα του Ταμείου, το μέγεθος του οποίου υπολογίζεται ετησίως, σύμφωνα με το εκάστοτε προεξοφλητικό επιτόκιο και άλλους εξωγενείς παράγοντες. Οι δύσκολες οικονομικές συνθήκες των τελευταίων ετών διατηρούν το έλλειμμα αυτό σε υψηλά επίπεδα. Ως εκ τούτου, η Cyta συνεχίζει να καταβάλλει σημαντικές ετήσιες εισφορές προς το Ταμείο, ενεργώντας με σύνεση και υπευθυνότητα προς τους ανθρώπους της. Στόχος μας, σε αναλογιστική βάση, το έλλειμμα να μπορεί να καλυφθεί σε λιγότερο από δέκα χρόνια, περίοδος που συγκρίνεται ευνοϊκά σε σχέση με τα 15 έτη που προνοεί η νομοθεσία, ως μέγιστο χρόνο κάλυψης αντίστοιχων αναλογιστικών ελλειμμάτων.

ΕΚΣΥΓΧΡΟΝΙΣΜΟΣ ΚΑΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΗ ΠΡΟΣΑΡΜΟΓΗ

Οι σημαντικές τεχνολογικές, οικονομικές και επιχειρησιακές κινήσεις στις οποίες αναφέρθηκαν ήταν μέρος ενός ευρύτερου στρατηγικού σχεδιασμού, που στόχο είχε την ενίσχυση της θέσης της Cyta και την επικέντρωση των δυνάμεών της σε κύριους αναπτυξιακούς τομείς, ώστε να μπορέσει να επανατοποθετηθεί δυναμικά στην ανταγωνιστική τοπική τηλεπικοινωνιακή αγορά.

Για να μπορέσει όμως ο Οργανισμός να επιτύχει τους φιλόδοξους αυτούς στόχους, παράλληλη προτεραιότητα ήταν και η εσωτερική μεταρρύθμιση του τρόπου λειτουργίας, των διαδικασιών και της οργανωτικής του δομής. Όπως επίσης μεγάλη προτεραιότητα και πρόκληση παραμένει και η συνεχής διαμόρφωση της εταιρικής του κουλτούρας, ώστε να ανταποκρίνεται στα σύγχρονα απαιτητικά δεδομένα της νέας εποχής.

Με τη νέα οργανική δομή που υιοθέτησε το Διοικητικό Συμβούλιο το 2019, ολοκληρώθηκε η πλήρωση της θέσης του Ανώτατου Εκτελεστικού Διευθυντή, που παρέμενε κενή από το 2015, με το

διορισμό του κ. Ανδρέα Νεοκλέους, σε συνέχεια δημοσίευσης της θέσης και υιοθέτησης σχετικής ανταγωνιστικής διαδικασίας. Παράλληλα, προχωρήσαμε και με περαιτέρω ενδυνάμωση της Διευθυντικής Ομάδας, με στελέχωση και άλλων σημαντικών διευθυντικών θέσεων που ήταν κενές στο παρελθόν. Οι κινήσεις αυτές επέτρεψαν σε κάθε Διευθυντή να εστιαστεί στο κύριο αντικείμενό του και να επικεντρωθεί ακόμα περισσότερο στην επίτευξη ξεκάθαρων και μετρήσιμων στόχων.

Στην προσπάθειά μας για εκσυγχρονισμό της εσωτερικής λειτουργίας του Οργανισμού, το Διοικητικό Συμβούλιο, σε στενή συνεργασία με τη Διεύθυνση και τις Συνδικαλιστικές Οργανώσεις, προώθησε ενεργά και την εφαρμογή σύγχρονων διοικητικών συστημάτων διαχείρισης απόδοσης και προαγωγών. Ως αποτέλεσμα, έχουν πλέον θεσμοθετηθεί διαφανείς και αντικειμενικές διαδικασίες αξιολόγησης για τον κάθε εργαζόμενο, στη βάση μετρήσιμων προκαθορισμένων στόχων. Παράλληλα, ο σχεδιασμός του συστήματος προαγωγών ολοκληρώθηκε και βρίσκεται ήδη σε προχωρημένο στάδιο υλοποίησης, παρέχοντας αυξημένη διαφάνεια με ξεκάθαρα αντικειμενικά κριτήρια. Επίσης, εφαρμόζεται πλέον ενεργά η πολιτική οριζόντιων μετακινήσεων και εναλλαξιμότητας του ανθρώπινου δυναμικού, με στόχο τη διεύρυνση των δεξιοτήτων των στελεχών μας, ως ένας από τους βασικούς παράγοντες για την περαιτέρω αξιοποίηση των προοπτικών ανέλιξής τους.

Στην κατεύθυνση του εκσυγχρονισμού των διαδικασιών του Οργανισμού, έχουμε ήδη υποβάλει στην Πολιτεία και προτάσεις για επικαιροποίηση μη λειτουργικών κανονισμών. Οι προτάσεις μας περιλαμβάνουν, μεταξύ άλλων, και εισήγηση για πλήρωση των θέσεων Ανώτερων Διευθυντών με δημόσια προκήρυξη. Ως αποτέλεσμα, θα

μπορούν να διεκδικήσουν τις θέσεις αυτές υφιστάμενα στελέχη της Cyta, καθώς και υποψήφιοι που προέρχονται από άλλους χώρους, εφόσον πληρούν τα απαιτούμενα προσόντα. Στόχος παραμένει η μέγιστη δυνατή ενίσχυση της Διευθυντικής Ομάδας και η συνεχής προσαρμογή της Cyta σε σύγχρονες μεθόδους διεύθυνσης και διοίκησης.

ΤΟ ΤΡΙΠΤΥΧΟ ΤΗΣ ΒΙΩΣΙΜΟΤΗΤΑΣ: ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ, ΚΟΙΝΩΝΙΑ, ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ (Environmental, Social, Governance - ESG)

Σήμερα, ως αποτέλεσμα της υλοποίησης του στρατηγικού μας σχεδιασμού, ο Οργανισμός είναι έτοιμος να αντιμετωπίσει με αισιοδοξία και αυτοπεποίθηση τις μεγάλες προκλήσεις στο διεθνές ανταγωνιστικό χώρο των τηλεπικοινωνιών, όπου όλα μεταβάλλονται με ιλιγγιώδη ταχύτητα. Με σημαντικές και εστιασμένες τεχνολογικές επενδύσεις σε στρατηγικά έργα υποδομής, οικονομική ευρωστία, εμπορική δυναμική και άριστα εξειδικευμένο ανθρώπινο δυναμικό, η Cyta έχει κατορθώσει να είναι συνώνυμη της αξιοπιστίας, της ασφάλειας και της σιγουριάς. Είναι κομμάτι του τόπου μας και χαράσσει το δρόμο της τεχνολογικής εξέλιξης και του ψηφιακού μετασχηματισμού της Κύπρου.

Θα ήθελα, παράλληλα, να υπογραμμίσω και την εξίσου σημαντική εστίαση της Cyta στις βασικές αρχές της βιώσιμης ανάπτυξης, δηλαδή στο τρίπτυχο «περιβάλλον, κοινωνία, διακυβέρνηση», ευρέως γνωστό ως ESG.

Εταιρική Διακυβέρνηση

Η Cyta καλείται να διαχειριστεί τις πολυδιάστατες προκλήσεις στον χώρο των τηλεπικοινωνιών, με σεβασμό στις αρχές της ορθής εταιρικής διακυβέρνησης. Από την πρώτη μέρα άσκησης των καθηκόντων μας, το Διοικητικό Συμβούλιο επέλεξε συνειδητά να βαδίσει στο δρόμο της εταιρικής διακυβέρνησης,

της διαφάνειας και της χρηστής διοίκησης. Θεωρούμε αυτή την επιλογή μονόδρομο, ιδιαίτερα για έναν Οργανισμό που ανήκει στην Πολιτεία και λογοδοτεί στην κυπριακή κοινωνία. Στο πλαίσιο αυτό, είχαμε να διαχειριστούμε με επιχειρηματική λογική πολλαπλές οικονομικές, επιχειρησιακές και τεχνολογικές προκλήσεις, υπηρετώντας ταυτόχρονα με διαφάνεια, υπευθυνότητα και αξιοπιστία το σύνολο της κυπριακής κοινωνίας.

Κοινωνική και Περιβαλλοντική Πολιτική

Ως ένας Οργανισμός με ισχυρό κοινωνικό αποτύπωμα, η Cyta έχει θέσει ως βασική της προτεραιότητα τη συνεχή αναβάθμιση της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης. Μιας κατεύθυνσης που δεν αποτελεί απλά έναν άξονα εστίασης για τον Οργανισμό, αλλά είναι και η δεύτερη φύση του. Μέσα από την κατεύθυνση αυτή η Cyta επικεντρώνεται στη στήριξη κρίσιμων δράσεων για την παιδεία, την υγεία, το περιβάλλον, τον αθλητισμό, τις ευάλωτες ομάδες πληθυσμού και την κοινωνία ευρύτερα.

Στο πλαίσιο της κοινωνικής μας πολιτικής, είναι ενδεικτικό πως, παρά του ότι η Κύπρος παραμένει στη συνολική χαμηλή κατάταξη της 24^{ης} θέσης στους ευρωπαϊκούς δείκτες ψηφιοποίησης DESI για το 2020, ο τόπος μας κατέχει παράλληλα την πρωτιά στην πληθυσμιακή κάλυψη ευρυζωνικών δικτύων, με ποσοστό 100%, σε σύγκριση με 86% του ευρωπαϊκού μέσου όρου. Το επίτευγμα αυτό υπογραμμίζει την ευρεία κάλυψη που παρέχει κυρίως η Cyta στις αγροτικές περιοχές, αναδεικνύοντας τη σημασία της κοινωνικής μας πολιτικής για ισότιμη πρόσβαση σε ποιοτικές υπηρεσίες στο κάθε σημείο της Κύπρου - ακόμα και το πιο γεωγραφικά απομακρυσμένο, που μπορεί να μην δικαιολογούσε κάλυψη

εάν εφαρμόζονταν καθαρά και μόνο επιχειρησιακά κριτήρια.

Ενδεικτικά αναφέρω και τις εφαρμογές της Cyta για την ασφαλή χρήση του διαδικτύου από παιδιά και την προσβασιμότητα των τηλεπικοινωνιακών μας προϊόντων και υπηρεσιών σε ευάλωτες ομάδες πληθυσμού, όπως άτομα με δυσκολίες όρασης, ακοής ή κίνησης. Η προσφορά μειωμένων τιμών σε περίπου 37 χιλιάδες συνανθρώπους μας στη βάση χαμηλών εισοδηματικών κριτηρίων, καθώς και οι ευνοϊκοί όροι πληρωμής λογαριασμών που υιοθέτησε η Cyta κατά τη διάρκεια της πανδημίας, αποτελούν επίσης σημαντικές πρωτοβουλίες στην κατεύθυνση αυτή.

Μεταξύ των πολλών πρωτοβουλιών της Cyta, που κύριο στόχο έχουν την κοινωνική προσφορά, αξίζει να αναφερθώ και στη θετική ανταπόκρισή μας στο πάγιο αίτημα του ποδοσφαιρόφιλου τηλεοπτικού κοινού για να απολαμβάνει το σύνολο του κυπριακού ποδοσφαίρου από μία πλατφόρμα. Αναπαυκρινόμενη θετικά στο ευρύ αυτό κοινωνικό αίτημα, η Cyta προχώρησε το 2020 με ανατροπή των μέχρι τότε δεδομένων, συνάπτοντας με άλλους τηλεπικοινωνιακούς παρόχους συμφωνία για κοινή μετάδοση των αγώνων του Πρωταθλήματος και του Κυπέλλου στην Κύπρο, καθώς επίσης και άλλων δημοφιλών διεθνών ποδοσφαιρικών διοργανώσεων.

Ιδιαίτερης σημασίας είναι και η συστηματική δραστηριοποίηση της Cyta σε πολλαπλούς τομείς που αφορούν την προστασία του περιβάλλοντος, με δράσεις που οδήγησαν σε διεθνή αναγνώριση του Οργανισμού, για παράδειγμα μέσω των επανειλημμένων βραβείων του για μηδενικά απόβλητα στις χωματερές (Zero Waste to Landfill). Για πρώτη

φορά πετύχαμε τη διάκριση αυτή το 2016, όταν η Cyta έγινε ο πρώτος οργανισμός στην Κύπρο και στην Ελλάδα που είχε επιτύχει το σημαντικό αυτό στόχο, σε συνέχεια αξιολόγησης που είχε προηγηθεί ανάμεσα σε περίπου 1.500.000 επιχειρήσεις. Για το 2020, υπολογίζεται ότι το ποσοστό των αποβλήτων της Cyta που έχουν καταλήξει στις χωματερές ανήλθε σε μόνο 2,45%, ενώ το υπόλοιπο ποσοστό των αποβλήτων, δηλαδή το 97,55%, ανακυκλώθηκε ή επαναχρησιμοποιήθηκε. Η επίδοσή μας αυτή συγκρίνεται εξαιρετικά θετικά με το μέσο ποσοστό ανακύκλωσης των αποβλήτων στην Ευρωπαϊκή Ένωση, που υπολογίζεται σήμερα γύρω στο 45%, με στόχο να αυξηθεί σε 55% μέχρι το 2025, σε 60% μέχρι το 2030 και σε 65% μέχρι το 2035. Με τα δεδομένα αυτά, το εξαιρετικά υψηλό συγκριτικό ποσοστό ανακύκλωσης του 97,55% που έχει ήδη επιτύχει η Cyta μας κάνει να νοιώθουμε πραγματικά υπερήφανοι.

Υιοθετώντας μια ολοκληρωμένη στρατηγική προσέγγιση στο χώρο της κοινωνικής προσφοράς, πεποίθησή μας είναι πως η οικονομική και αναπτυξιακή πορεία του Οργανισμού οφείλει να επικεντρώνεται ενεργά στον αντίκτυπο των ενεργειών μας στον άνθρωπο, την κοινωνία και το περιβάλλον. Κατεύθυνση που, στην εποχή μας, αποκτά ξεχωριστή σημασία, μιας και επιβάλλεται πλέον να θεσμοθετείται και να ενσωματώνεται ξεκάθαρα στους επιχειρησιακούς στόχους του Οργανισμού. Γιατί η κοινωνία πρέπει να γνωρίζει το αποτέλεσμα των δράσεών μας και στους τομείς της ορθής εταιρικής διακυβέρνησης, της βιώσιμης ανάπτυξης, και της προστασίας του περιβάλλοντος (δηλαδή το τρίπτυχο ESG), μέσω διαφανούς επικοινωνίας στη βάση αξιόπιστων στοιχείων.

Στο πλαίσιο αυτό θεωρούμε πως η μετάβαση του τόπου μας σε μια πράσινη οικονομία αποτελεί βασική προτεραιότητα για τη θωράκιση της ανθεκτικότητας της οικονομίας μας. Μια κατεύθυνση που αναμένουμε να ενισχυθεί καταλυτικά με την αξιοποίηση των προγραμματισμένων για τον τόπο μας κονδυλίων του Ευρωπαϊκού Ταμείου Ανάκαμψης.

Η επόμενη μέρα

Είμαστε αισιόδοξοι ότι η θετική πορεία εξέλιξης του Οργανισμού έχει κάθε δυνατότητα να συνεχιστεί με στενή συνεργασία του Διοικητικού Συμβουλίου, της Εκτελεστικής Διεύθυνσης, των Συνδικαλιστικών Οργανώσεων και όλου του προσωπικού, στη βάση αρχών διαφάνειας, ακεραιότητας και ορθής εταιρικής διακυβέρνησης. Αξίες που εδραιώθηκαν κάτω από δύσκολες συνθήκες και διασφάλισαν ταυτόχρονα την οικονομική ευρωστία, την εμπορική ανθεκτικότητα και την τεχνολογική υπεροχή της Cyta, καθώς και την ουσιαστική κοινωνική της συμβολή στον τόπο μας.

Το επόμενο διάστημα θα είναι επίσης κρίσιμο, ώστε να διασφαλιστεί και η συνεχής προσαρμογή της εσωτερικής λειτουργίας του Οργανισμού. Έτσι ώστε όλοι οι συνάδελφοι να αγκαλιάσουν μια κουλτούρα συνεχούς αλλαγής και να ταυτιστούν μαζί της, συνδέοντας τη δική τους ατομική πρόοδο με την πρόοδο της Cyta. Και προσβλέποντας στη δική τους επαγγελματική ανέλιξη στη βάση καθαρά αντικειμενικών κριτηρίων, αξιοκρατικών διαδικασιών και μετρήσιμων στόχων.

Ευχαριστίες

Κλείνοντας, τόσο προσωπικά όσο και εκ μέρους του Αντιπροέδρου και όλων των μελών του Διοικητικού Συμβουλίου,

επιθυμώ να ευχαριστήσω θερμά κάθε μέλος της οικογένειας της Cyta. Εκτιμούμε ότι η συνεργασία μας με τους ανθρώπους του Οργανισμού υπήρξε εξαιρετική. Αν μου επιτρέπεται μια προσωπική αναφορά, αγαπητοί συνάδελφοι, δεν σας κρύβω ότι νοιώθω πλέον μέρος αυτής της μεγάλης οικογένειας της Cyta. Κρατώ παντοτινά μαζί μου σημαντικές στιγμές, ξεχωριστές εικόνες και δυνατές μνήμες της παρουσίας μου ανάμεσά σας. Και ειλικρινά θεωρώ πραγματικό προνόμιο την ευκαιρία που μου δόθηκε να γίνω και εγώ ένα μαζί σας.

Επιθυμώ να εκφράσω τις ιδιαίτερα θερμές μου ευχαριστίες στον Πρόεδρο της Κυπριακής Δημοκρατίας για τη μεγάλη τιμή και την εμπιστοσύνη της Πολιτείας, με το διορισμό μου στη θέση της Προέδρου του σπουδαίου αυτού Οργανισμού για δύο συνεχόμενες θητείες.

Ευχαριστώ επίσης τα μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου για την άριστη συνεργασία - τον Αντιπρόεδρο κ. Γιάννη Κωνσταντινίδη και τον μέχρι πρόσφατα Αντιπρόεδρο κ. Κώστα Κουμή, καθώς και τα Μέλη κ.κ. Ηρακλή Αγαθοκλέους, Χαράλαμπο Αυγουστή, Λένια Ματθαίου Επιφανίου, Βαλεντίνο Ιωάννου, Γιάννο Κρεμμό, Αργύρη Αργυρού, και Μαρία Αντωνίου Χάματσου. Είμαι βέβαιη ότι όλοι οι συνάδελφοί μου στο Διοικητικό Συμβούλιο νοιώθουν επίσης χαρά και τιμή για την ευκαιρία που είχαμε να μοιραστούμε τις προκλήσεις, αλλά και την πρόοδο της Cyta.

Τις ευχαριστίες μου για την ιδιαίτερα θετική συνεργασία εκφράζω και στον πρώην Αντιπρόεδρο κ. Μιχάλη Μουσιούτα και στα μέλη του

Διοικητικού Συμβουλίου κατά την πρώτη μου θητεία. Ευχαριστώ επίσης τον πρώην Αναπληρωτή Ανώτατο Εκτελεστικό Διευθυντή κ. Μιχάλη Αχιλλέως που υπηρέτησε στη Cyta μέχρι το τέλος του 2019, καθώς και όλα τα μέλη της Γραμματείας - ιδιαίτερα το Διευθυντή κ. Πέτρο Χατζηαντωνίου, που με τη συνετή και έμπειρη παρουσία του στηρίζει ακούραστα τον Οργανισμό εδώ και πολλά χρόνια, με υποδειγματικό επαγγελματισμό και συνέπεια.

Ευχαριστίες εκφράζω και σε όλους τους εξωτερικούς μας συνεργάτες για τις πολύτιμες συμβουλές και τον επαγγελματισμό τους, ιδιαίτερα στον επί σειρά ετών Νομικό μας Σύμβουλο κ. Κώστα Χατζηγιάννου, τους εξωτερικούς μας ελεγκτές κ.κ. Baker, Tilly, Klitou, οι οποίοι διαδέχθηκαν το 2019 τον οίκο KPMG, καθώς και τον εξωτερικό μας Σύμβουλο για θέματα επικοινωνίας και διαχείρισης κρίσεων κ. Γιάννη Δημάκη.

Θα ήθελα επίσης να εκφράσω την εκτίμησή μου στις Συνδικαλιστικές Οργανώσεις για το θετικό πνεύμα συνεργασίας και την υπεύθυνη τους στάση στην κοινή μας προσπάθεια για επίλυση σωρείας εργασιακών θεμάτων και άλλων σοβαρών προκλήσεων που κατά καιρούς αντιμετώπισε ο Οργανισμός.

Ιδιαίτερες ευχαριστίες εκφράζω στους Ανώτερους Διευθυντές κ.κ. Γιάννη Κουλία και Χρύση Φοινιώτη, καθώς και σε όλα τα μέλη της Διευθυντικής Ομάδας που συνέτειναν, ο κάθε ένας με το δικό του τρόπο, στο να είμαστε εδώ που βρισκόμαστε σήμερα και να βλέπουμε το μέλλον με αισιοδοξία, αυτοπεποίθηση, δυναμισμό και

εμπιστοσύνη, με πίστη στις δυνάμεις και στις προοπτικές της Cyta.

Πάνω απ' όλα, θα ήθελα να συγχαρώ και να ευχαριστήσω από καρδιάς τον Ανώτατο Εκτελεστικό Διευθυντή κ. Ανδρέα Νεοκλέους, ο οποίος πίστεψε στην αξία και την προοπτική της Cyta, ταυτίστηκε μαζί της και εργάζεται σκληρά, με αφοσίωση και αποτελεσματικότητα, καθοδηγώντας τη Διευθυντική Ομάδα και όλους τους συναδέλφους, έτσι ώστε όχι μόνο να επιτυγχάνουμε, αλλά και να ξεπερνούμε τους στόχους μας.

Τέλος, θα ήθελα να ευχαριστήσω θερμά τους φίλους των Μέσων Μαζικής Ενημέρωσης, καθώς και το Τμήμα Δημοσίων Σχέσεων του Οργανισμού, για την καθ' όλα εξαιρετική συνεργασία.



Ρένα Ρουβιθά Πάνου
Πρόεδρος Διοικητικού Συμβουλίου

Ιούλιος 2021

Μήνυμα Ανώτατου Εκτελεστικού Διευθυντή κ. Ανδρέα Νεοκλέους



Για τη Cytta, οι πρώτοι μήνες του 2020 ξεκίνησαν με ενθαρρυντικά μηνύματα, γεγονός που αποδεικνύει ότι βρίσκεται σε πραγματική τροχιά ανάπτυξης. Όμως, οι αναπάντεχες συνθήκες που δημιούργησε η πανδημία και τα μέτρα περιορισμού που επέβαλε, ανάγκασε τους πάντες να αναθεωρήσουν τις προτεραιότητες και τους στρατηγικούς σχεδιασμούς τους.

Η χρονιά που πέρασε υπήρξε ιδιαίτερη για όλους. Η πανδημία μάς έδειξε με τον πιο εμφαντικό τρόπο ότι, στην εποχή της παγκοσμιοποίησης, ο κόσμος είναι μια οικογένεια που πρέπει να παραμένει ενωμένη για να αλληλοστηριχθεί και να προοδεύσει. Για τη Cytta, ο φακός εστίασης στράφηκε στους πελάτες της, επιχειρηματικούς και οικιακούς, αλλά και στην κοινωνία της Κύπρου, συμβάλλοντας στην άμεση αντιμετώπιση και διαχείριση της πανδημίας με υπηρεσίες, καθώς και με οικονομικούς και ανθρώπινους πόρους.

Η πανδημία έδωσε, παράλληλα, την ευκαιρία στους τηλεπικοινωνιακούς οργανισμούς να προσφέρουν στους πελάτες τους μια γεύση της νέας πραγματικότητας που ζημερώνει, αποδεικνύοντας πέραν πάσης αμφιβολίας ότι οι τηλεπικοινωνίες είναι η ουσία που κρατά τον κοινωνικό ιστό ενωμένο: κρατά συνδεδεμένες τις οικογένειες, τις κοινότητες, τις κρατικές υπηρεσίες και τα συστήματα υγείας, τις επιχειρήσεις και τα εκπαιδευτικά ιδρύματα. Οι τηλεπικοινωνίες επέτρεψαν σε όλους να εργαστούμε από το σπίτι, να αποθηκεύσουμε και να διαχειριστούμε αρχεία, να εκπαιδευτούμε και να συναντηθούμε εξ αποστάσεως. Απέδειξαν πως η τεχνολογία αποτελεί τη λύση για να διατηρήσουμε την ανθεκτικότητά των λειτουργιών μας και να είμαστε σε θέση να αντιμετωπίσουμε καταστάσεις απρόβλεπτες, ακόμα και εκείνες του μεγέθους μιας παγκόσμιας πανδημίας.

Σε αυτή τη «νέα κανονικότητα» που καλούμαστε να λειτουργήσουμε, οι απαιτήσεις για διαρκή και ομαλή συνδεσιμότητα αυξάνονται και δημιουργούν την ανάγκη για πιο σταθερά και αξιόπιστα δίκτυα, τα οποία θα μπορούν να εξυπηρετούν με ασφάλεια τις ταυτόχρονες συνδέσεις πολλών και διαφορετικών συσκευών μεταξύ τους, με τρόπο που να διευκολύνουν τον κάθε τομέα της κοινωνίας και της επιχειρηματικότητας ξεχωριστά. Η τεχνολογία απαντά σε αυτές τις ανάγκες, εξασφαλίζοντας τις απαιτούμενες υπερυψηλές ταχύτητες, χωρίς διακοπές και καθυστερήσεις.

Είμαστε περήφανοι, γιατί παρότι οι συνθήκες της πανδημίας αύξησαν κατακόρυφα τη ζήτηση του διαδικτύου στο σπίτι, η Cytta δεν αντιμετώπισε προβλήματα στην παροχή ποιοτικών

υπηρεσιών για τους πελάτες της. Αυτό είναι αποτέλεσμα της διαχρονικής στρατηγικής μας για σχεδιασμό δικτύων και υποδομών, που είναι σε θέση να ανταπεξέλθουν σε δυσκολότερες συνθήκες από τις κανονικές.

Γι' αυτό η Cyta μένει προσηλωμένη στην πορεία της συνεχούς εξέλιξης των υποδομών και των σύγχρονων επικοινωνιών. Η ομαλή και γρήγορη ανάπτυξη του δικτύου οπτικών ινών, καθώς και η κάλυψη ολόκληρου του πληθυσμού με δίκτυο 5G, θα δώσουν ακόμα μεγαλύτερη ώθηση στον ψηφιακό μετασχηματισμό της Κύπρου και θα συντείνουν στη βελτίωση της ανταγωνιστικότητάς της, καθιστώντας τις κυπριακές επιχειρήσεις λειτουργικά πιο αποδοτικές, πιο ευέλικτες και πιο πελατοκεντρικές.

Την ίδια στιγμή, εστιάζουμε την προσοχή μας στον πελάτη μας και τον φέρνουμε στο επίκεντρο του στρατηγικού σχεδιασμού μας. Από την πρώτη στιγμή της πανδημίας, ενισχύσαμε τα ηλεκτρονικά κανάλια εξυπηρέτησης και πωλήσεων και διευκολύναμε την επικοινωνία των πελατών μας μέσα από μια σειρά ενεργειών, όπως η αύξηση του όγκου δεδομένων και των ταχυτήτων και οι ευκολίες πληρωμής. Η τεχνική υποστήριξη όλων των πελατών, από τα συνεργεία και τα τηλεφωνικά μας κέντρα, συνέχισε να παρέχεται απρόσκοπτα και με αυξημένα μέτρα ασφαλείας, μετατρέποντας τις ομάδες εξυπηρέτησης στους δικούς μας ήρωες.

Άμεσος στόχος μας για το 2021 είναι ο πελάτης της Cyta να έχει στη διάθεσή του μια ολοκαίνουρια εμπειρία, που θα εξυπηρετεί τις ανάγκες του απλά, εύκολα και ασφαλισμένα, ακόμα και χωρίς να είναι απαραίτητη η παρουσία του στα φυσικά μας Καταστήματα. Παράλληλα, επιδιώκουμε να προτείνουμε καινοτόμες ψηφιακές

λύσεις στους επιχειρηματικούς μας πελάτες, αλλά και σε τομείς του Δημοσίου που αναπτύσσουν έργα, όπως είναι οι Έξυπνοι Δήμοι και η Ηλεκτρονική Υγεία.

Μπορεί το 2020 να μας έδειξε ότι το μέλλον είναι απρόβλεπτο, όμως, την ίδια στιγμή, μας έμαθε πως να είμαστε ευέλικτοι, να προσαρμοζόμαστε στα νέα δεδομένα και να αντεπεξερχόμαστε στα δύσκολα. Μας έδειξε πως οι δύσκολες στιγμές είναι αυτές που μας οδηγούν προς την πρόοδο, αναγκάζοντάς μας να βρούμε τις λύσεις εκείνες που θα μας περάσουν απέναντι. Το 2021 θα είναι σίγουρα καλύτερο, πιο εύκολο και πιο βατό, αλλά μόνο επειδή θα έχουμε ανταπεξέλθει με επιτυχία αυτή την αλλόκοτη χρονιά της παγκόσμιας αβεβαιότητας.



Αντρέας Νεοκλέους
Ανώτατος Εκτελεστικός Διευθυντής

Ιούλιος 2021

Πρόεδρος & Μέλη



ΠΡΟΕΔΡΟΣ

Ρένα Ρουβιθά Πάνου
Οικονομολόγος



ΑΝΤΙΠΡΟΕΔΡΟΣ

Κώστας Κουμής
Επικοινωνιολόγος/Διευθυντικό Στέλεχος
σε Ιδιωτική Εταιρεία

[μέχρι 22.12.2020
(Συνεδρία Υπ. Συμβουλίου - 22.12.2020)]

ΜΕΛΗ



Ηρακλής Αγαθοκλέους
Δικηγόρος



Αργύρης Αργυρού
Οικονομολόγος



Χαράλαμπος Αυγουστή
Δικηγόρος



Βαλεντίνος Ιωάννου
Αρχιτέκτονας Μηχανικός,
Πολυεξόμοσ



Ιωάννης Κρεμμός
Επιχειρηματίας



Γιάννης Κωνσταντινίδης
Εγκεκριμένος Λογιστής/
Ελεγκτής

[Αντιπρόεδρος από
22.12.2020
(Συνεδρία Υπ. Συμβουλίου -
22.12.2020)]



Λένια Ματθαίου-Επιφανίου
Τραπεζικός Υπάλληλος



Μαρία Αντωνίου-Χάματσου
Δικηγόρος

[από 22.12.2020
(Συνεδρία Υπ. Συμβουλίου -
22.12.2020)]

Νομικοί Σύμβουλοι
Ανδρέας Κ. Χατζηιωάννου & Σία

Ελεγκτές
KPMG
Γενικός Ελεγκτής της Δημοκρατίας

Διεύθυνση

Ανώτατος Εκτελεστικός Διευθυντής
Ανδρέας Νεοκλέους
MEng, PhD

Ανώτερος Διευθυντής
Στρατηγική & Χονδρική
Ιωάννης Κουλίας
BSc (Hons), MSc, MIEEE, MIET, CEng

Διευθυντής Στρατηγικής &
Ρυθμιστικών Θεμάτων
Αλέξανδρος Αλεξάνδρου
BEng, MEngEE

Διευθυντής Διαχείρισης Υποστηρικτικών
Υποδομών και Υπηρεσιών
Νίκος Νικολάου
BScEE, MBA

Διευθυντής Διεθνούς Χονδρικής Αγοράς
Κώστας Ψυλλίδης
BScEE (Hons), MScEE, MBA

Διευθυντής Εθνικής Χονδρικής Αγοράς
Νίκος Μιχαηλίδης
Διπλ. Ηλεκτρ. Μηχ. ΕΜΠ, MSc T&IS

Διευθυντής Εταιρικής Επικοινωνίας
Νίκος Χαραλάμπους
BScEE, MEngEE, MBA

Διευθυντής Κάθετων Αγορών
Νίκος Γεωργιάδης
BScEE, MScEE, MBA

Ανώτερος Διευθυντής
Χρηματοοικονομική Διαχείριση
(κατά προσωρινή ανάθεση)
Ιωάννης Κουλίας
BSc (Hons), MSc, MIEEE, MIET, CEng

Διευθυντής Διαχείρισης Οικονομικών Πόρων
Κώστας Μανούχου
FCCA

Διευθύντρια Οικονομικής Διαχείρισης
Αντιγόνη Μοδέστου
FCCA, MBA

Ανώτερος Διευθυντής
Εμπορικές Υπηρεσίες
(κατά προσωρινή ανάθεση)
Ανδρέας Νεοκλέους
MEng, PhD

Διευθυντής Πωλήσεων Καταναλωτικής
Αγοράς
Χρίστος Λιμνατίτης
Διπλ. Ηλεκτρ. Μηχ. ΕΜΠ, MBA

Διευθυντής Μάρκετινγκ Καταναλωτικής
Αγοράς
Πέτρος Χαραλάμπους
MBA, BScEE (Hons), MScEE

Υποστήριξη Καταναλωτικής Αγοράς
Νάτια Περίδου
BA Soc&Educ Psy (Hons), MScIR&PMgt

Διευθύντρια Επιχειρηματικής Αγοράς
Μαρία Δάμαλου-Χατζηγεωργίου
Bsc (Hons), FCA

Ανώτερος Διευθυντής
Τεχνολογία και Πληροφορική
Χρύσης Φοινιώτης
BScEE (Cum Laude), MScEE

Διευθυντής Ασφάλειας και Λειτουργίας
Δικτύων και Υπηρεσιών
Κίκη Κυριάκου
BScEE, MScEE, MBA

Διευθυντής Δικτύων Κορμού
Γεώργιος Μορφίτης
BScEE (Distinction), MScEE, MBA

Διευθυντής Δικτύων και Πλατφορμών
Παροχής Υπηρεσιών
Σάββας Πατσαλίδης
BScEE, MScEE

Διευθυντής Ενσύρματου Δικτύου
Πρόσβασης και Τεχνικής Υποστήριξης
Γεώργιος Μαληκίδης
Διπλ.Μηχ. ΕΜΠ, CEng, MBA

Διευθυντής Πληροφορικής
Γεώργιος Αρέστης
Διπλ. Μηχ. ΕΜΠ

Διευθυντής Υπηρεσιών Αεροναυτιλίας
Ανδρέας Ονησιφόρου
MBA, BScBA

Διευθύντρια Υπηρεσιών Προσωπικού *
Έφη Χρήστου-Ππουρή
BScEcon (Hons), MScIR&PMgt, MBA

Διευθύντρια Εσωτερικού Ελέγχου *
Λία Βάκη
BSc (Hons), MSc

Γραμματέας και Διευθυντής Νομικών
Υπηρεσιών και Εκτελεστικής
Γραμματείας *
Πέτρος Χατζηαντωνίου
BSc (Hons), MSc

* Οι Διευθύνσεις αυτές υπάγονται κάτω από
τον Ανώτατο Εκτελεστικό Διευθυντή



Καλωσορίσατε.
Θα χαρούμε να σας
εξυπηρετήσουμε.

ΕΤΑΙΡΙΚΗ
ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ

Εταιρική Διακυβέρνηση

ΣΥΜΒΟΥΛΙΟ

Η Αρχή Τηλεπικοινωνιών Κύπρου διοικείται από 9μελές Συμβούλιο, τα Μέλη του οποίου διορίζει το Υπουργικό Συμβούλιο για θητεία 2,5 χρόνων.

Το Συμβούλιο έχει την ευθύνη για την εύρυθμη λειτουργία και τη μακροχρόνια ανάπτυξη της Cyta και ως τέτοιο σώμα εγκρίνει τον προϋπολογισμό και τη στρατηγική της Cyta και ελέγχει την πιστή εφαρμογή τους. Πιο συγκεκριμένα, το Συμβούλιο είναι υπεύθυνο για την τήρηση από μέρους της Cyta των γενικών λειτουργιών της οι οποίες,

σύμφωνα με τον Περί Υπηρεσίας Τηλεπικοινωνιών Νόμο, είναι:

- η διαχείριση μιας καλής και επαρκούς υπηρεσίας τηλεπικοινωνιών στη Δημοκρατία για την Κυβέρνηση, τους δημόσιους οργανισμούς και το κοινό γενικά,
- η διαχείριση όλων των εγκαταστάσεων και μηχανημάτων, τα οποία αποκτήθηκαν ή θα αποκτηθούν από τη Cyta,
- η διαχείριση όλης της περιουσίας της Cyta και
- η προώθηση, στο μέτρο που αυτό είναι πρακτικό, της ανάπτυξης της υπηρεσίας τηλεπικοινωνιών, σύμφωνα με το αναγνωρισμένο διεθνές επίπεδο πρακτικής και τη δημόσια απαίτηση.

Ακόμη, το Συμβούλιο είναι υπεύθυνο για την εφαρμογή όλων των οδηγιών γενικής φύσης, που εκδίδει η Πολιτεία, μέσω του αρμόδιου για τη Cyta Υπουργού Οικονομικών, ενώ Μέλη του Συμβουλίου εκπροσωπούν τη Cyta σε συνέδρια, συναντήσεις και εκδηλώσεις.

Το Συμβούλιο ασκεί την εξουσία και τα καθήκοντά του μέσω του Ανώτατου Εκτελεστικού Διευθυντή, ο οποίος, ως το ανώτατο εκτελεστικό όργανο της Cyta, είναι υπεύθυνος για την εφαρμογή της πολιτικής της Cyta και τη διαχείριση των καθημερινών της δραστηριοτήτων. Ακόμη, το Συμβούλιο δικαιούται να μεταβιβάζει οποιαδήποτε από τις αρμοδιότητες ή διοικητικές εξουσίες του σε οποιοδήποτε από τα Μέλη του ή στον Ανώτατο Εκτελεστικό Διευθυντή ή σε Επιτροπές, αποτελούμενες από Μέλη του Συμβουλίου και υπηρεσιακά στελέχη.

Προς την πιο πάνω κατεύθυνση το Συμβούλιο έχει δημιουργήσει Μόνιμες Επιτροπές, ενώ για ειδικά θέματα διορίζει Ad-Hoc Επιτροπές. Μόνιμες Επιτροπές του Συμβουλίου, τις οποίες το Συμβούλιο κατά την κρίση του μπορεί να αυξήσει, μειώσει και/ή διαφοροποιήσει είναι η Επιτροπή Ελέγχου, η Επιτροπή Προσωπικού, η Επιτροπή Θεσμικού Πλαισίου και η Επιτροπή Διαχείρισης Κινδύνων. Ακόμη, Μέλη του Συμβουλίου μετέχουν στη Διαχειριστική Επιτροπή του Σχεδίου Συντάξεων & Χορηγημάτων Υπαλλήλων Cyta και στη Διαχειριστική Επιτροπή του Ταμείου Συντάξεων & Χορηγημάτων Μόνιμου Μηνιαίου Προσωπικού Cyta.

Τέλος, τα Μέλη του Συμβουλίου, μαζί με τον Ανώτατο Εκτελεστικό Διευθυντή, απαρτίζουν το Διοικητικό Συμβούλιο της θυγατρικής Digimed Communications Ltd.



ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΚΙΝΔΥΝΩΝ & ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΗ ΣΥΝΕΧΕΙΑ

Η Cyta έχει επίγνωση του ρόλου της στη συνεισφορά για την αντιμετώπιση των περίπλοκων προκλήσεων που αντιμετωπίζει σήμερα η κοινωνία μας, καθώς και η ευρύτερη περιοχή της Ανατολικής Μεσογείου. Ως εκ τούτου, έχει υιοθετήσει ένα ολοκληρωμένο πλαίσιο Εταιρικής Διαχείρισης Κινδύνων (ΕΔΚ), για να διαχειρίζεται τους κινδύνους, αλλά και να επωφελείται των ευκαιριών. Η συστηματική αναγνώριση, αξιολόγηση και διαχείριση των ρίσκων που εμπερικλείονται στο περιβάλλον στο οποίο δραστηριοποιείται καθίσταται στρατηγικό πλεονέκτημα. Με αυτό τον τρόπο δημιουργεί την κατάλληλη κουλτούρα και ενισχύει την ικανότητα του Οργανισμού για να επιτυγχάνει τους στόχους του και να αναπτύσσεται.

Για περαιτέρω ενίσχυση της εταιρικής διαχείρισης κινδύνων, το Συμβούλιο συνέστησε Επιτροπή Διαχείρισης Κινδύνων, η οποία έχει την ευθύνη της εποπτείας του Τμήματος ΕΔΚ και της παρακολούθησης για την ορθολογική διαχείριση των κινδύνων στη Cyta. Επιπρόσθετα, η Εκτελεστική Διεύθυνση ενσωμάτωσε τις δραστηριότητες της επιχειρησιακής συνέχειας στο Τμήμα ΕΔΚ, στο οποίο έδωσε τη δυνατότητα για απευθείας αναφορά στον Ανώτατο Εκτελεστικό Διευθυντή.

Το 2020 ήταν μια ιδιαίτερη χρονιά για ολόκληρο τον κόσμο. Όλες οι εταιρείες έχουν δοκιμαστεί ως προς την ικανότητά τους να διαχειριστούν τους κινδύνους και τις ευκαιρίες που προκάλεσε η πανδημία, λόγω της εξάπλωσης του Covid-19. Η πανδημία έχει δοκιμάσει την ανθεκτικότητα των οργανισμών, καθώς και την ικανότητα και την αποτελεσματικότητά τους να εφαρμόσουν τα σχέδια επιχειρησιακής συνέχειάς τους. Η Cyta, είχε αναγνωρίσει πολύ γρήγορα την απειλή του Covid-19 και προετοιμάστηκε έγκαιρα, ώστε να μπορέσει να διασφαλίσει την πλήρη και αδιάλειπτη λειτουργία του Οργανισμού, μέσω

διατήρηση της λειτουργίας όλων των δραστηριοτήτων και υπηρεσιών της. Κατά τη διάρκεια του πρώτου κύματος της πανδημίας, φρόντισε να προσαρμόσει όλα τα σχέδια επιχειρησιακής συνέχειας των Μονάδων, έτσι ώστε να μπορούν να διαχειρίζονται παρόμοιες κρίσεις πανδημίας.

Κατά τη διάρκεια του χρόνου, η Cyta ως οργανισμός του ευρύτερου δημόσιου τομέα, έχει υποβάλει προς το Υπουργικό Συμβούλιο τους σημαντικούς κινδύνους που αντιμετωπίζει και τους τρόπους διαχείρισής τους, όπως προνοεί η σχετική νομοθεσία. Επιπλέον, ως παροχέας υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών, κάθε χρόνο υποβάλλει προς την Αρχή Ψηφιακής Ασφάλειας τους κινδύνους που αφορούν στην ασφάλεια των δικτύων, συστημάτων πληροφοριών και ουσιαστών υπηρεσιών, καθώς και κατάσταση με τα αντίστοιχα σχέδια επιχειρησιακής συνέχειας.

ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΕΣΩΤΕΡΙΚΟΥ ΕΛΕΓΧΟΥ

Αποστολή της Διεύθυνσης Εσωτερικού Ελέγχου είναι να συμβάλει στη διασφάλιση της ομαλής λειτουργίας του Οργανισμού, παρέχοντας ανεξάρτητη και αντικειμενική διαβεβαίωση, καθώς και συμβουλευτικές υπηρεσίες προς τη Διοίκηση και Διεύθυνσή του, σχετικά με την επάρκεια και αποτελεσματικότητα των δραστηριοτήτων διαχείρισης κινδύνων, δικλιδών ασφαλείας και εταιρικής διακυβέρνησης, που αποτελούν θεμελιώδεις αρχές της επιχειρηματικής αριστείας.

Όραμα της Διεύθυνσης Εσωτερικού Ελέγχου είναι να δημιουργεί αξία για τον Οργανισμό και να συμβάλει στην ενίσχυση της απόδοσής του μέσα από την ποιότητα εργασίας της.

Βασικές αρχές για την επαγγελματική εξάσκηση του Εσωτερικού Ελέγχου αποτελούν η συμμόρφωση με τις υποχρεωτικές οδηγίες του Διεθνούς Ινστιτούτου Εσωτερικών Ελεγκτών, καθώς και η υιοθέτηση των Διεθνών Προτύπων και του Κώδικα Ηθικής.



της εκτεταμένης αξιοποίησης της τηλεργασίας και σειρά άλλων μέτρων. Ενεργοποίησε έγκαιρα την οδηγία διαχείρισης κρίσεων, για να διασφαλίσει την ασφάλεια του προσωπικού, πελατών και συνεργατών της και να φροντίσει για τη

Για διασφάλιση της αντικειμενικότητας και ανεξαρτησίας της Διεύθυνσης, ο Διευθυντής Εσωτερικού Ελέγχου αναφέρεται λειτουργικά στην Επιτροπή Ελέγχου του Διοικητικού Συμβουλίου και διοικητικά στον Ανώτατο Εκτελεστικό Διευθυντή, έχοντας

την αμέριστη στήριξη τόσο της Διεύθυνσης όσο και της Διοίκησης του Οργανισμού.

Η Διεύθυνση Εσωτερικού Ελέγχου στελεχώνεται με προσωπικό διαφόρων ειδικοτήτων, δίνοντας τεράστια σημασία στην τακτική εκπαίδευση των στελεχών της, τόσο σε θέματα εσωτερικού ελέγχου, τεχνολογίας και πληροφορικής, όσο και σε γενικότερα θέματα, που αφορούν στις δραστηριότητες του Οργανισμού, με αριθμό στελεχών της να κατέχουν επαγγελματικούς τίτλους όπως Εγκεκριμένοι Εσωτερικοί Ελεγκτές (CIA) και Εγκεκριμένοι Αξιολογητές Συστημάτων Ελέγχου και Κινδύνων (CRSA).

Ο Εσωτερικός Έλεγχος, έχοντας αυστηρή ευθύνη για εμπιστευτικότητα και προστασία όλων των αρχείων και πληροφοριών, έχει την εξουσία για πλήρη, ελεύθερη και απεριόριστη πρόσβαση σε οποιαδήποτε αρχεία της Cyta και των θυγατρικών της εταιρειών, λαμβάνοντας υπόψη τις σχετικές πρόνοιες της εθνικής νομοθεσίας και του Ευρωπαϊκού Κανονισμού 2016/679/ΕΕ περί Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα.

ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΕΛΕΓΧΟΥ

Η Επιτροπή Ελέγχου, η οποία συστάθηκε το 2004, λειτουργεί στα πλαίσια των αρχών της Εταιρικής Διακυβέρνησης και αποτελείται αποκλειστικά από Μέλη του Συμβουλίου της Cyta.

Σύμφωνα με τους όρους εντολής της, η Επιτροπή εξετάζει, μεταξύ άλλων, τα πιο κάτω θέματα:

- Τις Οικονομικές Καταστάσεις του Οργανισμού και τις Λογιστικές Αρχές, με βάση τις οποίες ετοιμάζονται.
- Το Ετήσιο Ελεγκτικό Πρόγραμμα, το οποίο καταρτίζεται με βάση τα αποτελέσματα της αξιολόγησης κινδύνων για τη Cyta, καθώς και την πρόοδο υλοποίησής του.
- Τις εκθέσεις που ετοιμάζονται από τη Διεύθυνση Εσωτερικού Ελέγχου για τη Cyta και τις θυγατρικές της εταιρείες, στα πλαίσια της εξέτασης της αποτελεσματικότητας των Συστημάτων Εσωτερικού Ελέγχου.
- Την ορθή και αποτελεσματική οργάνωση, στελέχωση και λειτουργία της Διεύθυνσης Εσωτερικού Ελέγχου.

ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΕΥΘΥΝΗ



Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη

Στη Cyta πιστεύουμε στον άνθρωπο και στη δύναμη της επικοινωνίας, γι' αυτό επιλέγουμε να δρούμε υπεύθυνα με πρωτοβουλίες εταιρικής κοινωνικής ευθύνης, που βελτιώνουν την ποιότητα της ζωής όλων μας. Με κύριους πυλώνες μας τον Άνθρωπο και το Περιβάλλον, αναλαμβάνουμε πρωτοβουλίες που διευκολύνουν την επικοινωνία για όλους και στοχεύουν στην προστασία του περιβάλλοντος.

Η ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΗ ΤΗΣ CYTA ΣΤΗΝ ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΕΥΘΥΝΗ

Ο όρος Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη (ΕΚΕ) σχετίζεται με τις ενέργειες των επιχειρήσεων που αποσκοπούν στη συμβολή αντιμετώπισης περιβαλλοντικών και κοινωνικών ζητημάτων. Συγκεκριμένα, οι επιχειρήσεις αποτελούν οντότητες, οι οποίες είναι άρρηκτα συνδεδεμένες με το κοινωνικό σύνολο μέσα στο οποίο δραστηριοποιούνται, επηρεάζοντας και επηρεαζόμενες από τα δεδομένα της εποχής και του χώρου δράσης τους. Οφείλουν επομένως να αναγνωρίζουν την ευθύνη που τους αναλογεί, απέναντι στην κοινωνία και το περιβάλλον. Να σέβονται δηλαδή τις αρχές και τις αξίες που χαρακτηρίζουν τον πολιτισμό μας (σεβασμό προς τον άνθρωπο - την ανθρώπινη αξιοπρέπεια και την παροχή ίσων ευκαιριών, τον σεβασμό στο περιβάλλον που κληρονομήσαμε και τη βελτίωση του βιοτικού επιπέδου και της ποιότητας ζωής).

Για τη Cyta η ΕΚΕ αφορά κυρίως στο πόσο υπεύθυνα λειτουργεί ως Οργανισμός σε κάθε επιχειρηματική της δραστηριότητα και στις σχέσεις της με όλους όσους επηρεάζει. Αντιλαμβάνεται ότι αποτελεί ένα αναπόσπαστο κομμάτι της κοινωνίας στην οποία λειτουργεί και ότι μέσω της επιχειρηματικής της δραστηριότητας μπορεί να έχει θετική συνεισφορά, αλλά και αρνητικές επιπτώσεις σε αυτή. Αναγνωρίζει, επίσης, ότι η ΕΚΕ μπορεί να αποτελέσει πηγή καινοτομίας και να συνεισφέρει στη μακροπρόθεσμη βιωσιμότητα και ανταγωνιστικότητα του Οργανισμού, ενώ ταυτόχρονα μπορούν να επωφελούνται τα ενδιαφερόμενα μέρη, όπως το προσωπικό, οι πελάτες, οι συνεργάτες και προμηθευτές, η ευρύτερη κοινωνία και το Κράτος ως ιδιοκτήτης της.

Η προσέγγιση αυτή στην ΕΚΕ υιοθετήθηκε επίσημα, αρχικά με την υπογραφή του «Χάρτη Αειφορίας» (Sustainability Charter) του Ευρωπαϊκού Συνδέσμου Τηλεπικοινωνιακών Οργανισμών ΕΤΝΟ το 2004, όπου η Cyta δεσμεύτηκε να παρέχει προϊόντα και υπηρεσίες, τα οποία να προσφέρουν σημαντικά περιβαλλοντικά, κοινωνικά και οικονομικά οφέλη.



Δεσμεύτηκε, επίσης, να ενσωματώνει στις επιχειρηματικές της δραστηριότητες περιβαλλοντικές, κοινωνικές και οικονομικές ευθύνες, ελαχιστοποιώντας, όπου είναι εφικτό, τυχόν αρνητικές επιπτώσεις, που προκύπτουν από τις δραστηριότητες αυτές. Στη συνέχεια, ο «Χάρτης Αειφορίας» αντικαταστάθηκε από τον «Χάρτη Εταιρικής Υπευθυνότητας» (Corporate Responsibility Charter) του ETNO το 2012.

Στόχος στον τομέα της ΕΚΕ είναι η ολοκληρωμένη διαχείρισή της στη Cyta, η ενσωμάτωσή της, δηλαδή, στον τρόπο λειτουργίας του Οργανισμού, σε κάθε δραστηριότητά του, ώστε να μην αποτελεί μια ξεχωριστή και απομονωμένη δραστηριότητα.

Σύμφωνα με το Εθνικό Σχέδιο για την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη, το οποίο έχει εκπονήσει η Γενική Διεύθυνση Ευρωπαϊκών Προγραμμάτων, Συντονισμού και Ανάπτυξης (ΕΠΣΑ) της Κυπριακής Δημοκρατίας (πρώην Γραφείο Προγραμματισμού), συμπεριλαμβάνονται για έκτη χρονιά στην Ετήσια Έκθεση του 2020 και μη-οικονομικοί δείκτες, δηλαδή δείκτες επίδοσης στην ΕΚΕ. Με τον τρόπο αυτό, επιχειρείται μια πιο ολοκληρωμένη εικόνα για την επίδοση του Οργανισμού στις τρεις διαστάσεις της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης, δηλαδή την οικονομική, την περιβαλλοντική και την κοινωνική επίδοση της Cyta.

ΠΕΛΑΤΕΣ

Ο πελάτης, ως κύριος συμμετέχων, βρίσκεται στον πυρήνα της επιχειρηματικής στρατηγικής και η ικανοποίησή του αποτελεί

έναν σημαντικό δείκτη για την αποτελεσματικότητα της στρατηγικής του Οργανισμού.

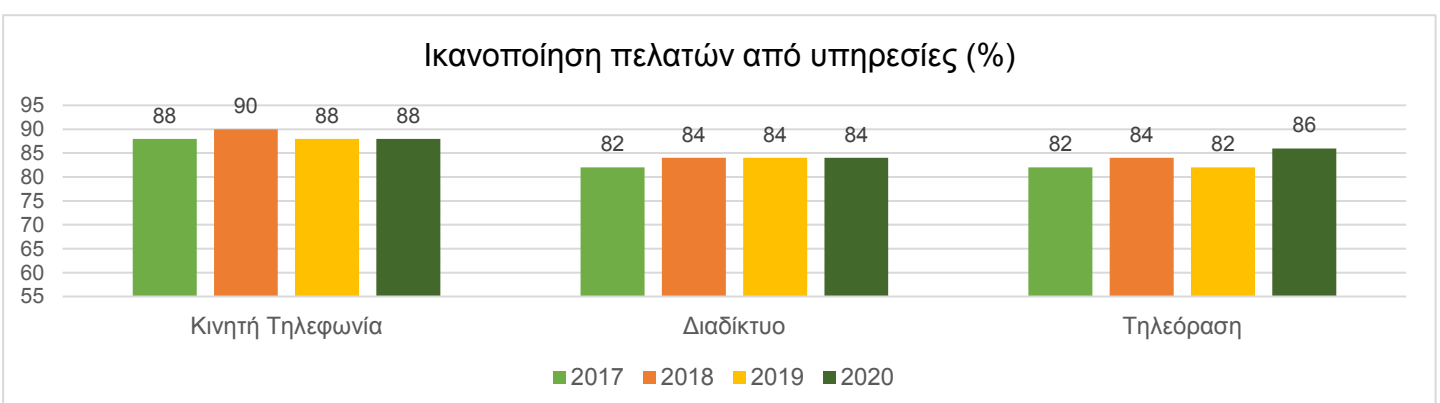
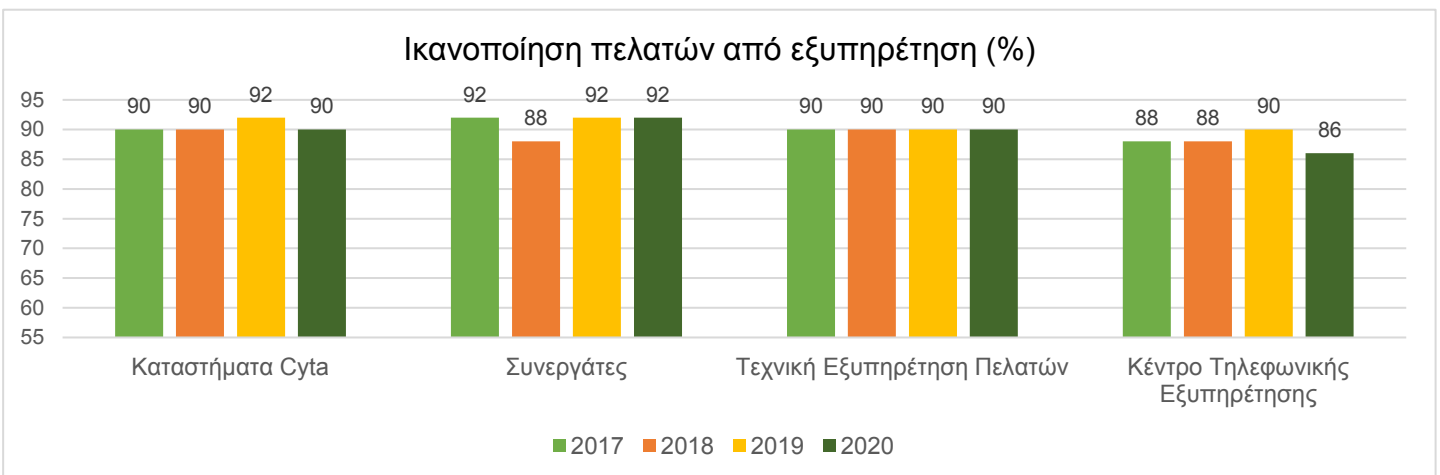
Αξιολόγηση της ικανοποίησης των πελατών

Γίνονται έρευνες αγοράς για τη μέτρηση της ικανοποίησης των πελατών μας από κάθε σημείο εξυπηρέτησής τους, δηλαδή τα Καταστήματα Cyta, Συνεργάτες, τα Συνεργεία Τεχνικής Εξυπηρέτησης, το Κέντρο Επαφής Πελάτη και την Υπηρεσία Διαχείρισης Παραπόνων. Οι έρευνες αυτές διεξάγονται με τηλεφωνικές συνεντεύξεις προς πελάτες που είχαν πρόσφατα επαφή με το κάθε σημείο εξυπηρέτησης. Η συλλογή των στοιχείων γίνεται σε μηνιαία βάση και τα αποτελέσματα εξάγονται ανά τρίμηνο.

Επιπρόσθετα, για τα Καταστήματα Cyta διεξάγονται έρευνες με τη μέθοδο του Αφανούς Πελάτη, κατά την οποία ελέγχονται οι διαδικασίες εξυπηρέτησης. Όσον αφορά τους επιχειρηματικούς πελάτες, γίνεται έρευνα αγοράς για τη μέτρηση της ικανοποίησής τους από την εξυπηρέτησή τους. Η έρευνα αυτή γίνεται μια φορά τον χρόνο, με προσωπικές επισκέψεις.

Ικανοποίηση πελατών από εξυπηρέτηση ανά σημείο επαφής και από υπηρεσίες

Η ικανοποίηση των πελατών από την εξυπηρέτησή τους στα διάφορα σημεία επαφής, καθώς και η ικανοποίηση από τις υπηρεσίες, όπως φαίνονται πιο κάτω, παραμένουν σε πολύ ψηλά επίπεδα.



Μηχανισμοί που προσφέρουν στους πελάτες τη δυνατότητα να παρέχουν σχόλια

Η Cyta θεωρεί τα παράπονα που υποβάλλονται από πελάτες της ως πολύ χρήσιμες πληροφορίες και την προσεκτική εξέτασή τους ως απαραίτητο συστατικό της συνεχούς βελτίωσης. Απώτερος στόχος της είναι η ευθυγράμμιση των προσφερόμενων υπηρεσιών με τις συνεχώς αυξανόμενες απαιτήσεις των πελατών της, τις οποίες χειρίζεται με συναίσθηση της ευθύνης απέναντι στον καταναλωτή.

Οι πελάτες στη Cyta έχουν τη δυνατότητα να παρέχουν σχόλια ή να υποβάλλουν παράπονα α) ηλεκτρονικά, μέσω ιστοσελίδας, β) προσωπικά με επίσκεψη στα Καταστήματα Cyta γ) τηλεφωνικά καλώντας το ΚΤΕ και δ) ταχυδρομικά. Σχόλια, ευχαριστίες και παράπονα καταχωρούνται στο ηλεκτρονικό σύστημα παραπόνων.

Αξιοποίηση κοινωνικών δικτύων για υποστήριξη πελατών

Αξιοποιούνται εφαρμογές κοινωνικής δικτύωσης για την ανάπτυξη επιπρόσθετων και πιο σύγχρονων καναλιών επικοινωνίας με τους πελάτες. Οι πελάτες μπορούν να εξυπηρετηθούν και μέσα από το Facebook. Αυτό σημαίνει ότι ο πελάτης, που επιλέγει τα Κοινωνικά Δίκτυα για να έρθει σε επαφή με τη Cyta εξυπηρετείται χωρίς να χρειάζεται να περιμένει σε ουρές, ενώ, την ίδια ώρα, οι απαντήσεις που δίνονται από τη Cyta είναι διαθέσιμες σε όλη την κοινότητα των χρηστών, επί μονίμου βάσης.

Εφαρμογές για έξυπνα κινητά

Λαμβάνοντας υπόψη τις εξελίξεις στον τομέα της τεχνολογίας και της συνεχούς ανάπτυξης υπηρεσιών και εφαρμογών μέσα από τις οποίες να μπορούν οι χρήστες των έξυπνων κινητών να εξυπηρετηθούν άμεσα τις ανάγκες τους, η Cyta δημιούργησε

διάφορες εφαρμογές που κάνουν πιο εύκολη τη χρήση του διαδικτύου, όπως:

- **Cytainfo+**
Μέσω της εφαρμογής αυτής, οι χρήστες μπορούν να βρουν το τηλεοπτικό πρόγραμμα και πληροφορίες για όλα τα συνδρομητικά κανάλια της Cytavision, να εντοπίζουν το πλησιέστερο Κατάστημα Cyta και Cytanet Wi-Fi Hot Spots να τηρούνται ενήμεροι για τις συμβουλές «tips» που στέλνει ο λογαριασμός της Cyta στο Twitter (@cytasupport), να επισκέπτονται το φόρουμ της Cyta για επίλυση αποριών και να λαμβάνουν πληροφορίες για προσφορές και άλλα νέα της Cyta.
- **selfCare**
Με το selfCare μπορεί κάποιος εύκολα και γρήγορα να διαχειρίζεται τον λογαριασμό και τις υπηρεσίες του από το smartphone του. Η εφαρμογή είναι διαθέσιμη για όλους τους συνδρομητές RED και soeasy από τη Cytamobile-Vodafone.
- **CytavisionGo**
Οι συνδρομητές της Cytavision μπορούν να την απολαμβάνουν παντού, στο αυτοκίνητο, στην εκδρομή, ακόμη και στο εξωτερικό με την υπηρεσία CytavisionGo.
- **Tel OntheGo**
Το Tel OntheGo είναι μια εφαρμογή που επιτρέπει στον συνδρομητή να έχει μαζί του τον σταθερό τηλεφωνικό του αριθμό παντού.

Δείκτης NPS - Net Promoter Score

Ο δείκτης NPS χρησιμοποιείται ευρέως τα τελευταία χρόνια από πολλές εταιρείες παγκοσμίως, μετρά την πρόθεση σύστασης μιας

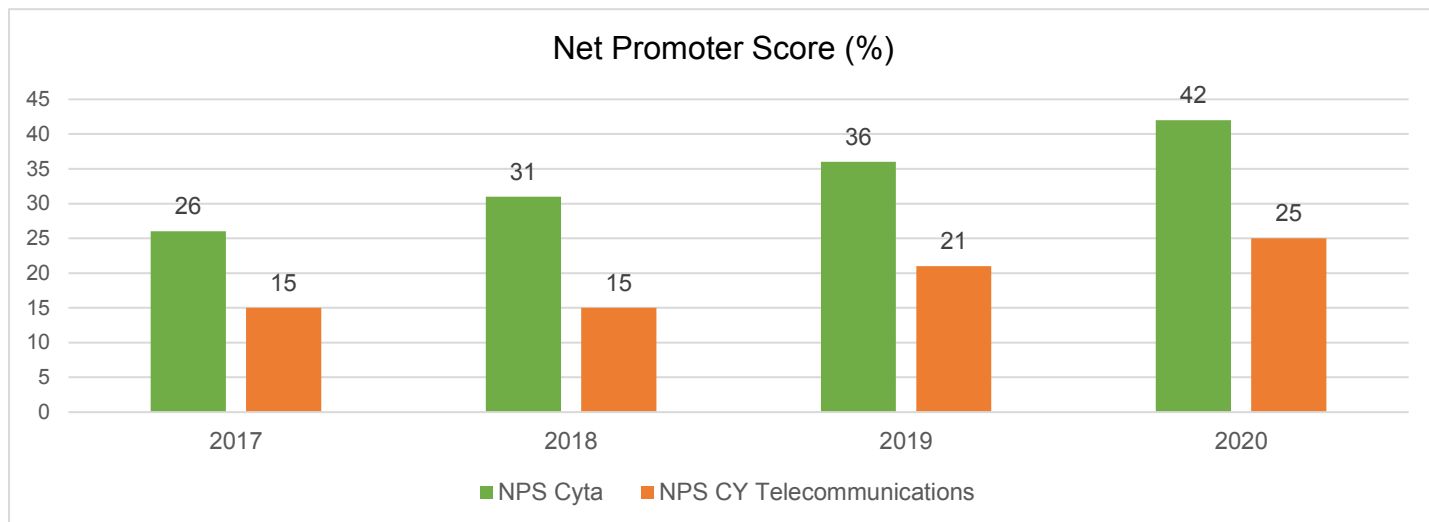


εταιρείας από τους πελάτες της και μεταφράζεται ως ένδειξη αφοσίωσης των πελατών μιας εταιρείας.

Το NPS για τη Cyta ανέρχεται στο 42% για το 2020 και είναι σε ψηλότερα επίπεδα από το μέσο NPS των υπηρεσιών τηλεπικοινωνιών στην Κύπρο, φανερώνοντας έτσι την υπεροχή της Cyta σε θέματα σύστασης εταιρείας, σε σύγκριση με τις υπόλοιπες εταιρείες τηλεπικοινωνιών στο νησί μας.

Κατά τη σχολική χρονιά 2019-2020 πραγματοποιήθηκαν 56 συνολικά διαλέξεις σε όλες τις επαρχίες της Κύπρου, τις οποίες παρακολούθησαν πέραν των 8.000 μαθητών και εκπαιδευτικών.

Παράλληλα, με γνώμονα την εκπαίδευση όσο το δυνατόν περισσότερων γονέων σε θέματα διαδικτύου και ασφαλούς χρήσης του, σε συνεργασία με την Παγκύπρια Σχολή Γονέων, τους Συνδέσμους Γονέων και τις διευθύνσεις των σχολείων και



Υπευθυνότητα για προϊόντα και υπηρεσίες

Η Cyta, ως υπεύθυνος οργανισμός, αναλαμβάνει την ευθύνη για τα προϊόντα και τις υπηρεσίες της, ενημερώνεται για θέματα που μπορεί να προκύψουν και προωθεί την υπεύθυνη χρήση τους, καθώς και την προστασία των πελατών της από πιθανούς κινδύνους. Μερικά τέτοια παραδείγματα είναι οι δράσεις της για την προώθηση της ασφαλούς χρήσης του διαδικτύου, ιδιαίτερα ανάμεσα στον ευάλωτο πληθυσμό των παιδιών, η καταπολέμηση του σχολικού εκφοβισμού, η χρήση κινητού τηλεφώνου κατά την οδήγηση και η ανακύκλωση τηλεφωνικών συσκευών.

Ασφαλής χρήση διαδικτύου

Η Cyta, από το 2001, διοργανώνει και προσφέρει διαλέξεις σε δημόσια σχολεία Δημοτικής, Μέσης και Τεχνικής Εκπαίδευσης, καθώς και σε ιδιωτικές σχολές. Προσφέρονται τρία διαφορετικά προγράμματα με θέμα «Διαδίκτυο: Ένα Εργαλείο για Όλους», «Cyberbullying - Εκφοβισμός μέσω διαδικτύου» και «Τα Social Media στη ζωή μας - τρόποι προστασίας». Μέσα από τις διαλέξεις οι μαθητές έχουν την ευκαιρία να γνωρίσουν τις βασικές υπηρεσίες που προσφέρει το διαδίκτυο, τα πλεονεκτήματα και τις αδυναμίες του, όπως, επίσης, και να ενημερωθούν για τις νέες εφαρμογές του διαδικτύου στην καθημερινή τους ζωή. Μεγαλύτερη έμφαση δίνεται στους κινδύνους και στις παγίδες που πιθανόν οι μαθητές να αντιμετωπίσουν μέσα από την περιήγησή τους στο διαδίκτυο, καθώς και στους πρακτικούς τρόπους αντιμετώπισης αυτών των κινδύνων.

με τη στήριξη του Υπουργείου Παιδείας, Πολιτισμού, Αθλητισμού & Νεολαίας, η Cyta παρέχει ένα εκπαιδευτικό πρόγραμμα με τίτλο «Το Διαδίκτυο στη Ζωή των Παιδιών μας - Ασφαλής και Υπεύθυνη Χρήση». Το πρόγραμμα απευθύνεται κυρίως σε γονείς, αλλά και σε φορείς που ασχολούνται με τη διαπαιδαγώγηση των παιδιών. Μέσα από τις διαλέξεις γίνεται ιδιαίτερη αναφορά στην υπηρεσία Safe Internet, που προσφέρει προστασία στα παιδιά από το παράνομο και επιβλαβές περιεχόμενο του διαδικτύου και στη λύση γονικού ελέγχου για το κινητό safeMobile. Και οι δύο υπηρεσίες προσφέρονται δωρεάν από τη Cyta. Τα σεμινάρια μπορούν να παρακολουθήσουν γονείς από όλες τις πόλεις, μέσω των Συνδέσμων Γονέων των σχολείων των παιδιών τους.

Safe Internet for home

Από το 2019 η Cyta έχει αναβαθμίσει την υπηρεσία «Safe Internet for home», για προστασία των παιδιών από το ανεπιθύμητο περιεχόμενο διαδικτύου, από οποιαδήποτε συσκευή συνδεθεί στο διαδίκτυο μέσω της υπηρεσίας Internet Home. Στις συσκευές περιλαμβάνονται φορητοί ηλεκτρονικοί υπολογιστές, tablet, κινητά τηλέφωνα, κονσόλες παιχνιδιών, έξυπνες τηλεοράσεις (smart TVs) κ.ά., που συνδέονται στο διαδίκτυο μέσω Wi-Fi και ενσύρματου δικτύου στο σπίτι.

Με την υπηρεσία αυτή η Cyta παρέχει ένα αποτελεσματικό εργαλείο στους γονείς για να μπορούν να προσφέρουν στα παιδιά τους τη χαρά της μάθησης, της επικοινωνίας και της ψυχαγωγίας, με ασφάλεια.

Cleanfeed

Με στόχο την προστασία των πελατών της από το παράνομο περιεχόμενο διαδικτύου, η Cyta εφαρμόζει ένα ειδικό σύστημα προστασίας, που είναι ευρέως γνωστό ως Cleanfeed. Το σύστημα αυτό εμποδίζει την πρόσβαση σε ιστοσελίδες, οι οποίες περιέχουν παράνομο περιεχόμενο, με βάση την κυπριακή νομοθεσία. Οι κυριότερες ιστοσελίδες στις οποίες περιορίζεται η πρόσβαση περιλαμβάνουν περιεχόμενο με παιδική πορνογραφία. Με την εισαγωγή του ειδικού αυτού συστήματος όλοι οι πελάτες της υπηρεσίας διαδικτύου της Cyta έχουν «καθαρή», από παράνομο περιεχόμενο, πρόσβαση στο διαδίκτυο.

Safe Web

Το SafeWeb είναι η νέα υπηρεσία που προσφέρει η Cyta, με τις υπηρεσίες διαδικτύου Internet Home, για ενίσχυση της ασφάλειας των πελατών της κατά την πλοήγησή τους στο διαδίκτυο. Με τη νέα ενισχυμένη προστασία, διαφυλάσσεται ολόκληρη η σύνδεση διαδικτύου στο σπίτι και οποιαδήποτε συσκευή συνδεθεί μέσω της, εμποδίζοντας την πρόσβαση σε κακόβουλες ιστοσελίδες.

Πρόγραμμα ανακύκλωσης κινητών και σταθερών τηλεφώνων

Η Cyta συνεχίζει από το 2010 το πρόγραμμα για την ανακύκλωση κινητών και σταθερών τηλεφώνων και των άλλων παρελκομένων τους.

Στόχος του προγράμματος είναι πρωτίστως η προστασία του περιβάλλοντος και της δημόσιας υγείας από την ανεξέλεγκτη απόρριψή τους, αλλά και η ευαισθητοποίηση και ενίσχυση της συμμετοχής του κοινού στην ανακύκλωση.

Το πρόγραμμα προτρέπει τους πελάτες και το ευρύτερο κοινό να επιστρέφουν κινητά και σταθερά τηλέφωνα, που δεν χρειάζονται πλέον, στα Καταστήματα Cyta, στο Cyta Support Center και στα Κεντρικά Γραφεία Λευκωσίας σε κάδους ανακύκλωσης που έχουν σχεδιαστεί ειδικά για τη Cyta.

ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ

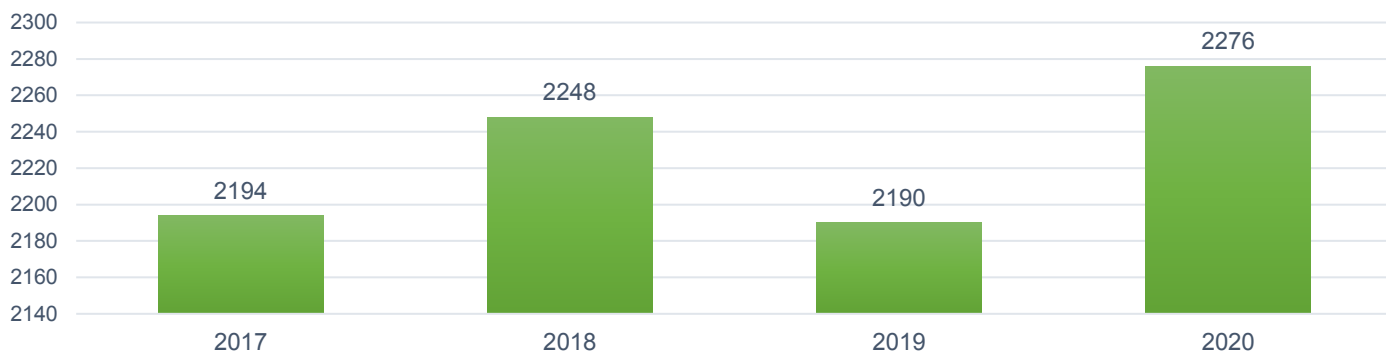
Εργασιακές σχέσεις

Η Cyta, ως υπεύθυνος εργοδότης, σέβεται το δικαίωμα των εργαζομένων στην ελευθερία του συνδικαλισμού και για το λόγο αυτό το 100% των υπαλλήλων, μηνιαίο και ωρομίσθιο προσωπικό, καλύπτονται από συμφωνίες που βασίζονται σε συλλογικές διαπραγματεύσεις. (βλ. επίσης στο κεφάλαιο «Διοίκηση», στο υποκεφάλαιο «Το ανθρώπινο δυναμικό», την παράγραφο «Εργασιακές σχέσεις»).

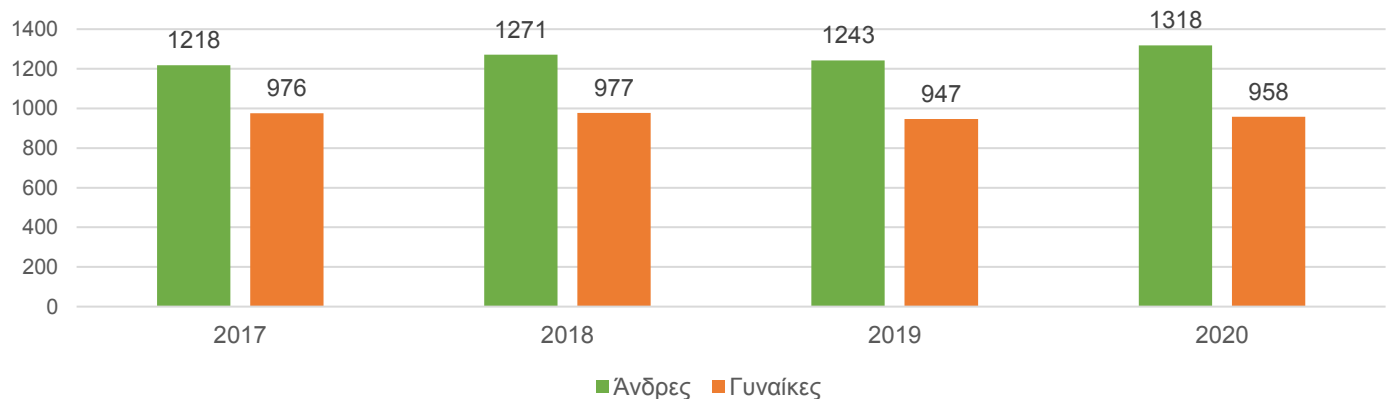
Αξιολόγηση της απόδοσης των εργαζομένων

Το 2020 εφαρμόστηκε για πρώτη φορά στον Οργανισμό το νέο Σύστημα Διαχείρισης Απόδοσης (ΣΔΑ), που έχει ως στόχο την ευθυγράμμιση όλου του προσωπικού προς την επίτευξη των

Εργατικό Δυναμικό



Εργατικό Προσωπικό ανά Φύλο



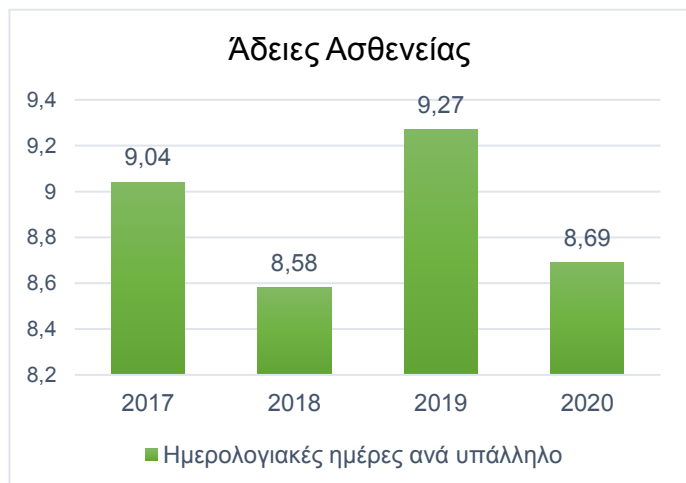
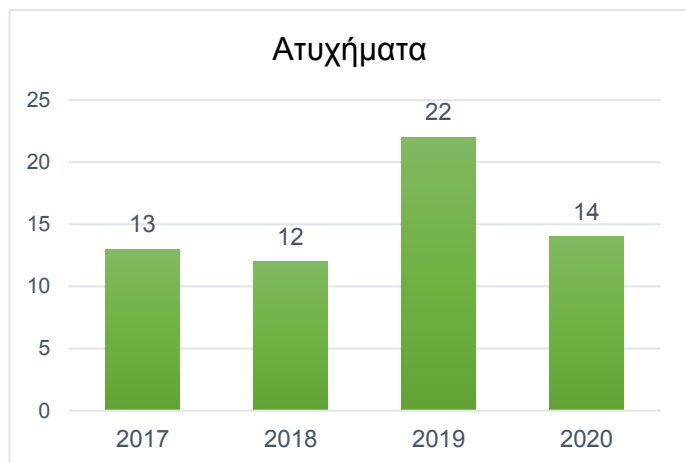
στόχων του Οργανισμού και την εκδήλωση ατομικών ικανοτήτων που ενδυναμώνουν την επιθυμητή κουλτούρα και παράλληλα βελτιώνουν την εργασιακή εμπειρία του προσωπικού. Κατά τον σχεδιασμό του ΣΔΑ, λήφθηκαν υπόψη διεθνείς πρακτικές οι οποίες προσαρμόστηκαν στο πλαίσιο λειτουργίας του Οργανισμού. Μέσα από το ΣΔΑ επιδιώκεται η επίτευξη και διατήρηση των επιθυμητών επιπέδων απόδοσης του προσωπικού, καθώς και η συστηματική βελτίωση της απόδοσης και ανάπτυξής του.

Με τον όρο «απόδοση» εννοούμε τα αποτελέσματα που επιτυγχάνει ο υπάλληλος, μόνος του ή σε ομάδα, έναντι των απαιτούμενων ατομικών ικανοτήτων και καθορισμένων επιχειρηματικών στόχων.

Κατά το 2020 έγινε στοχοθέτηση για όλο το προσωπικό και καταχωρήθηκαν βαθμολογίες για την ενδιάμεση αξιολόγηση, βάσει των οποίων έγιναν συναντήσεις συνοχής για διασφάλιση της ορθής εφαρμογής του συστήματος.

Ασφάλεια και Υγεία στην Εργασία

Η ασφάλεια και υγεία των εργαζομένων αποτελεί σημαντική προτεραιότητά μας. Οι κύριοι δείκτες για το επίπεδο της ασφάλειας και υγείας των εργαζομένων είναι ο αριθμός των ατυχημάτων και οι ημερολογιακές μέρες άδειας ασθενείας ανά υπάλληλο.



Εκπαίδευση προσωπικού

Η Cyta προσφέρει σημαντικές ευκαιρίες εκπαίδευσης, ανάπτυξης και μάθησης στο προσωπικό, επιχορηγώντας τη συμμετοχή σε εκπαιδευτικά προγράμματα, πιστοποιήσεις και επιμορφωτικό υλικό που σχετίζονται με το αντικείμενο εργασίας και διοργανώνοντας εξειδικευμένα προγράμματα σε θέματα ανάπτυξης, που βελτιώνουν την παραγωγικότητα, αλλά και την ικανοποίηση του προσωπικού από την εργασία του.

ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ

Η Cyta, αναγνωρίζοντας τη θετική συνεισφορά, αλλά και την αρνητική επίδραση στο περιβάλλον από τις δραστηριότητες, τα προϊόντα και τις υπηρεσίες της, δραστηριοποιήθηκε στον τομέα και διαμόρφωσε Περιβαλλοντική Πολιτική από το 2001. Η περιβαλλοντική πολιτική δεσμεύει τον Οργανισμό να προσφέρει προϊόντα και υπηρεσίες που συνεισφέρουν στην αειφόρο ανάπτυξη και να εργάζεται για την ελαχιστοποίηση των αρνητικών επιπτώσεων από τη λειτουργία του στο περιβάλλον.

Οι σημαντικότερες περιβαλλοντικές πτυχές από τη λειτουργία, τα προϊόντα και τις υπηρεσίες της Cyta είναι η χρήση ενέργειας, υπό μορφή ηλεκτρικής ενέργειας και καυσίμων, η παραγωγή αποβλήτων και κυρίως ηλεκτρικών και ηλεκτρονικών αποβλήτων και η κατανάλωση άλλων πόρων όπως χαρτιού και νερού.

Κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας

Η ηλεκτρική ενέργεια στη Cyta χρησιμοποιείται για την ηλεκτροδότηση του τηλεπικοινωνιακού εξοπλισμού, καθώς και για τον κλιματισμό των χώρων όπου είναι εγκατεστημένος (γύρω στο 70%), καθώς και για την ηλεκτροδότηση των γραφειακών χώρων. Το 2020 η Cyta συνέχισε τις προσπάθειες για μείωση της κατανάλωσης ηλεκτρικής ενέργειας, μέσω συντονισμένων δράσεων.



Από τον Μάρτιο 2020 και για μεγάλο χρονικό διάστημα μέσα στο έτος, λόγω της πανδημίας του Covid-19, μεγάλο μέρος του προσωπικού δεν προσερχόταν στα γραφεία αλλά τηλεεργαζόταν και έτσι υπήρχε σημαντική μείωση στην κατανάλωση ηλεκτρικής

ενέργειας στους γραφειακούς χώρους. Ωστόσο, πέραν από αυτή τη μείωση, λόγω νέων εγκαταστάσεων στους σταθμούς κινητής τηλεφωνίας και του δικτύου 5G, καθώς και των σημείων όπου φιλοξενούνται τηλεφωνικά κέντρα και σταθμοί άλλων παρόχων, οι οποίοι ενοικιάζουν χώρους σε πυλώνες ή/και κτήρια της Cyta, παρατηρήθηκε μια σχετική αύξηση κατανάλωσης που ισορρόπησε την μείωση στους γραφειακούς χώρους. Από την συνολική κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας της Cyta (49,75Gwh), περίπου τα 1,13Gwh υπολογίζεται ότι καταναλώθηκε από τους άλλους παρόχους.

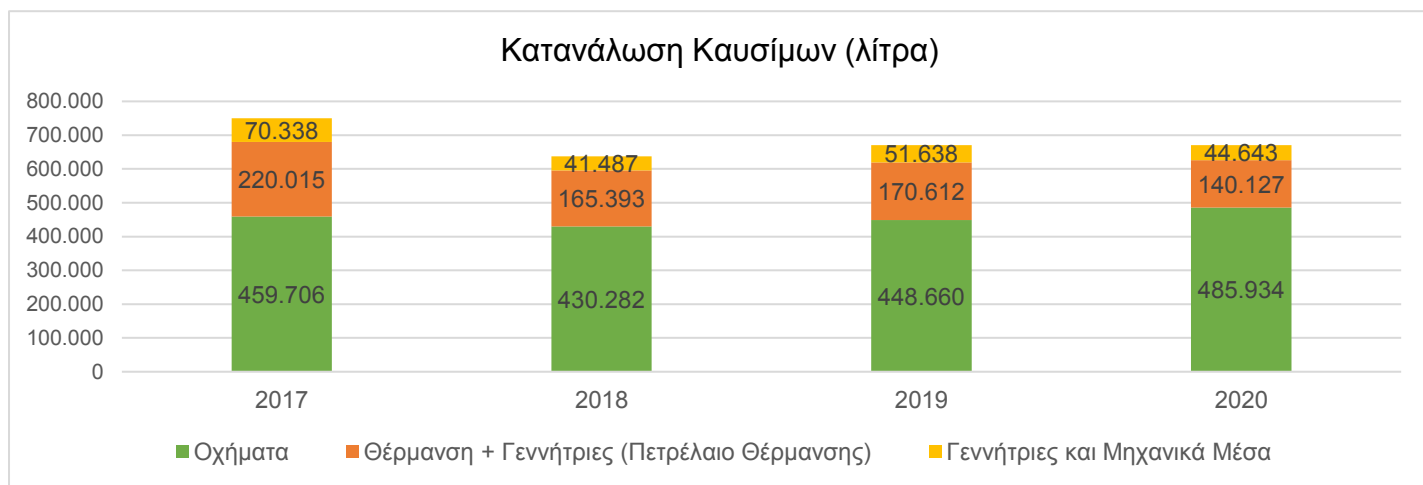
Κατανάλωση καυσίμων

Τα καύσιμα στη Cyta καταναλώνονται από τον στόλο οχημάτων της, για τη θέρμανση γραφειακών χώρων, από τις γεννήτριες και διάφορα άλλα μηχανήματα. Από το 2012 προωθούνται ενέργειες για τη μείωση της κατανάλωσης καυσίμων μέσω της αναδιάρθρωσης και μείωσης του στόλου οχημάτων, της ανανέωσης του στόλου με την αγορά ενεργειακά οικονομικότερων οχημάτων, καθώς και της εφαρμογής συστήματος τηλεματικής στα οχήματα. Συγκεκριμένα, στο πλαίσιο της αναδιάρθρωσης του στόλου της Cyta, έγινε σημαντική προσπάθεια για μείωση του αριθμού των οχημάτων με τη δημιουργία Ομάδων Οχημάτων Κοινής Εξυπηρέτησης σε περισσότερα κτήρια του Οργανισμού,

Cytamobile-Vodafone. Η πρωτοβουλία αυτή, με τη βοήθεια των πελατών, πέτυχε σημαντική εξοικονόμηση του χαρτιού που απαιτείται για την εκτύπωση και την αποστολή των αναλυτικών λογαριασμών. Από το 2014 έως το 2018 εξοικονομήθηκαν συνολικά περίπου 16 τόνοι χαρτί, ενώ από το 2019, στο πλαίσιο φιλοπεριβαλλοντικής πολιτικής της η Cyta, εφάρμοσε τον ενοποιημένο λογαριασμό για όλους τους πελάτες της. Συγκεκριμένα, με εξαίρεση τους επιχειρηματικούς της πελάτες, όλοι οι υπόλοιποι πελάτες της που λάμβαναν ξεχωριστό λογαριασμό για κάθε υπηρεσία τους, λαμβάνουν τώρα μόνο έναν λογαριασμό, στον οποίο είναι ενοποιημένες όλες οι υπηρεσίες.

Η απόφαση για καθολική πλέον ενοποίηση των λογαριασμών για όλους τους πελάτες της, αποτελεί ακόμα μία ενέργεια εταιρικής κοινωνικής ευθύνης της Cyta και εντάσσεται στη διαχρονική φιλοπεριβαλλοντική πολιτική της για την ελαχιστοποίηση των αρνητικών επιπτώσεων στο περιβάλλον από τη λειτουργία του Οργανισμού, των προϊόντων και των υπηρεσιών του.

Για ακόμη μεγαλύτερη εξοικονόμηση χαρτιού, η Cyta προτρέπει τους πελάτες της να επισκεφθούν την ιστοσελίδα www.cyta.com.cy και να εγγραφούν στην υπηρεσία ηλεκτρονικής τιμολόγησης,



εκτός των Κεντρικών Διοικητικών Κτηρίων, στα οποία ο θεσμός αυτός λειτουργούσε ήδη. Ταυτόχρονα, έγινε ανακατανομή των οχημάτων που προέκυψαν, ώστε να αποσυρθούν τα πιο ενεργοβόρα και παλαιότερης τεχνολογίας οχήματα.

Όσον αφορά στις γεννήτριες και μηχανικά μέσα, το 2020 μειώθηκε ο αριθμός των σταθμών κινητής τηλεφωνίας που υποστηρίζονται σε εικοσιτετράωρη βάση από ηλεκτρογεννήτριες, με αποτέλεσμα να μειωθεί και η κατανάλωση των καυσίμων.

Κατανάλωση χαρτιού για λογαριασμούς πελατών

Με στόχο τη μείωση της κατανάλωσης πόρων, καταργήθηκε, από τον Νοέμβριο του 2011, η αποστολή αναλυτικών λογαριασμών για τις υπηρεσίες Σταθερής Τηλεφωνίας και Κινητής Τηλεφωνίας

μέσω της οποίας θα μπορούσαν να απολαμβάνουν και επιπρόσθετα πλεονεκτήματα, όπως άμεση ενημέρωση και εύκολη πρόσβαση σε ηλεκτρονικά αντίγραφα των λογαριασμών τους, λήψη ή/και εκτύπωσή τους, καθώς και αποθήκευσή τους για περίοδο 24 μηνών.

Κατανάλωση χαρτιού για καταλόγους

Μετά την κατάργηση εκτύπωσης του Ονομαστικού Καταλόγου το 2017, η Cyta από το 2018 προχώρησε και στην κατάργηση εκτύπωσης του Χρυσού οδηγού, ο οποίος διατίθεται πλέον σε ηλεκτρονική μορφή διαδικτυακά. Αυτή η ενέργεια, υπολογίζεται ότι είχε ως αποτέλεσμα την εξοικονόμηση περίπου 23 τόνων χαρτιού τον χρόνο.

Εκστρατεία μείωσης της κατανάλωσης χαρτιού εντός του Οργανισμού

Ανάμεσα σε διάφορες άλλες ενέργειες, η Cyta έχει θέσει ανάμεσα στις προτεραιότητές της τη μείωση της χρήσης του χαρτιού εντός του Οργανισμού, ενθαρρύνοντας το προσωπικό να ευαισθητοποιηθεί ακόμα περισσότερο και να εντάξει στην καθημερινότητά του την έννοια της ελαχιστοποίησης της χρήσης χαρτιού (paperless).

Κατανάλωση νερού

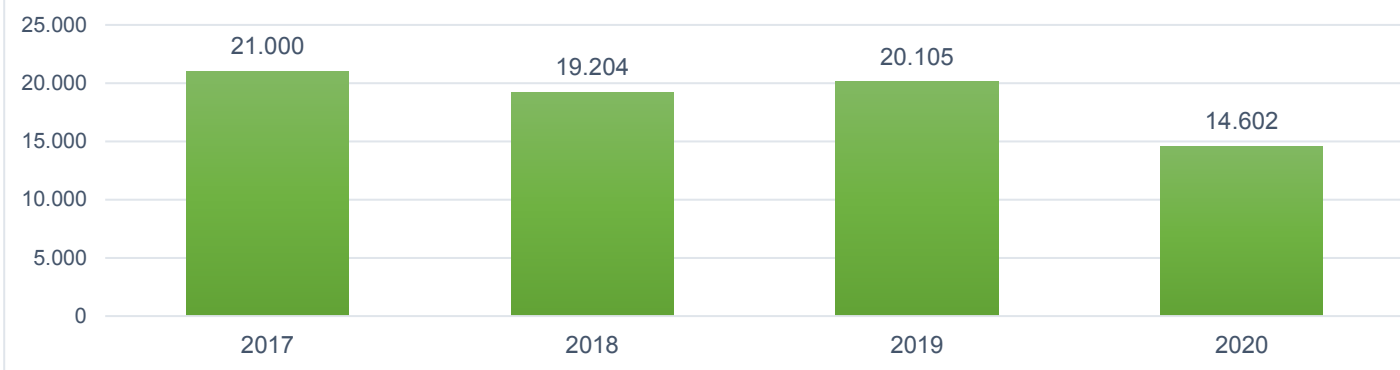
Στη Cyta δεν χρησιμοποιούνται μεγάλες ποσότητες νερού, αφού η χρήση του είναι ακριβώς όπως στην οικιακή χρήση, δηλαδή για τους χώρους υγιεινής, τα κυλικεία και τους κήπους των κτηρίων. Η χρήση του νερού, ωστόσο, θεωρείται σημαντική πτυχή του περιβαλλοντικού αντικτύπου του Οργανισμού, γιατί η χώρα μας πλήττεται συχνά από ανομβρία. Για το λόγο αυτό προωθούνται

στόλου της Cyta, για τη θέρμανση των κτηρίων, στις γεννήτριες και μηχανικά μέσα είτε έμμεσα από τη χρήση ορυκτών καυσίμων για την παραγωγή της ηλεκτρικής ενέργειας που καταναλώνεται.

Διαχείριση αποβλήτων και επαλήθευση της Cyta ως οργανισμού με μηδενικά απόβλητα στις χωματερές (Zero Waste to Landfill)

Η μείωση, επαναχρησιμοποίηση και ανακύκλωση των αποβλήτων αποτελεί μια από τις δεσμεύσεις που περιλαμβάνονται στην περιβαλλοντική πολιτική της Cyta. Η Cyta, από το 2016 είναι ο πρώτος οργανισμός στην Κύπρο με «μηδενικά» απόβλητα στις χωματερές (Zero Waste to Landfill). Το 2020 και για 5^η συνεχή χρονιά, η Cyta εξασφάλισε την επαλήθευση Zero Waste to Landfill, ως ο μοναδικός οργανισμός στην Κύπρο με σχεδόν μηδενικά απόβλητα στις χωματερές με το ποσοστό ανακύκλωσης/επαναχρησιμοποίησης

Κατανάλωση Νερού (τόνοι)



διαχρονικά διάφορες ενέργειες που αποσκοπούν στην εξοικονόμηση του πολύτιμου αυτού αγαθού. Μεταξύ άλλων, χρησιμοποιείται νερό από διατρήσεις (όπου υπάρχουν) για το πότισμα κήπων, εφαρμόζονται φίλτρα εξοικονόμησης νερού στις βρύσες, καζανάκια δύο στάσεων στις τουαλέτες, καθώς και αισθητήρες αυτόματης πλύσης.

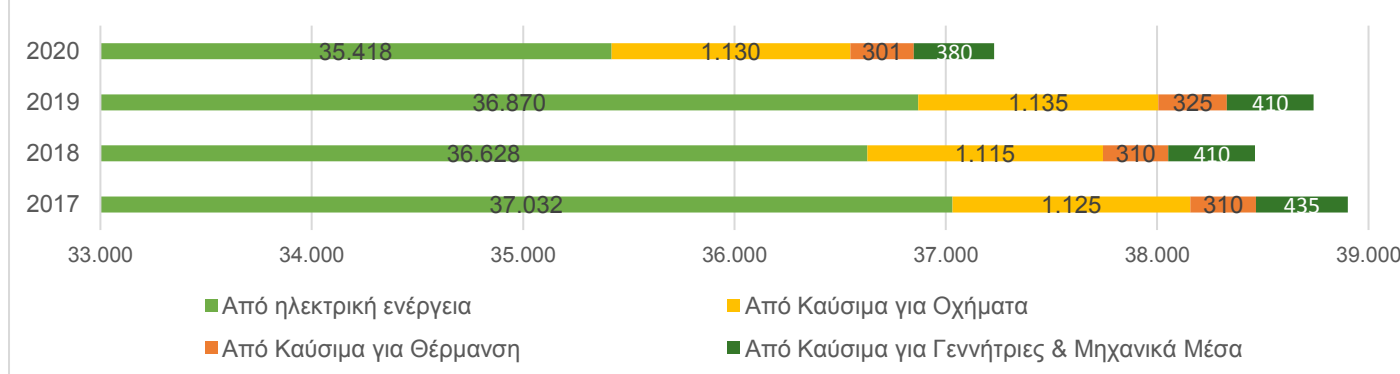
Εκπομπές διοξειδίου του άνθρακα

Οι εκπομπές διοξειδίου του άνθρακα (CO₂) προκύπτουν είτε άμεσα, από την καύση ορυκτών καυσίμων στα οχήματα του

των αποβλήτων της να φτάνει το 97,55% (TUV Austria verified).

Τα απόβλητα της Cyta περιλαμβάνουν, μεταξύ άλλων, ηλεκτρικό και ηλεκτρονικό εξοπλισμό, χαρτί, πλαστικό, καλώδια, μπαταρίες, οχήματα, οργανικά απόβλητα, πασσάλους, μελανοδοχεία, ελαστικά, ξύλα κτλ., τα οποία ανακυκλώνονται ή επαναχρησιμοποιούνται, χάρη στην ευαισθησία και τη σωστή εκπαίδευση του προσωπικού της.

Εκπομπές διοξειδίου του άνθρακα (τόνοι)



Γιατί “Zero Waste to Landfill”;

Η εκτροπή των αποβλήτων από τους χώρους υγειονομικής ταφής εξοικονομεί κόστος και μειώνει τις περιβαλλοντικές επιπτώσεις. Παρέχει μέσο για να αποδείξουμε τα περιβαλλοντικά επιτεύγματα της επιχείρησής μας. Η πολιτική για μηδενικά απόβλητα στις χωματερές συμβάλλει στην επίτευξη των στόχων ενός οργανισμού για την αειφορία, βελτιώνει υφιστάμενες διαδικασίες και την οικονομική επίδοση, ενισχύει την εταιρική εικόνα, αλλά και μειώνει τη νομική έκθεση μέσω κινδύνων που προκύπτουν από την άμεση ή έμμεση διάθεση επικίνδυνων αποβλήτων.

Η επαλήθευση Zero Waste to Landfill επιτυγχάνεται όταν ένας οργανισμός ανακυκλώνει ποσοστό πέραν του 95% των αποβλήτων του. Ουσιαστικά, η Cyta πέτυχε, παρά το μέγεθός της και το μεγάλο εύρος των δραστηριοτήτων της, μέσα από συστηματική φιλοπεριβαλλοντική πολιτική, όπως ποσοστό

οδηγία πλαίσιο για τα απόβλητα (2008/98) όπου στην κορυφή της πυραμίδας για τη διαχείριση των αποβλήτων είναι η πρόληψη, η επαναχρησιμοποίηση και η ανακύκλωση, έχοντας ως τελευταία λύση την απόθεσή τους σε χώρους υγειονομικής ταφής υπολειμμάτων. Η μείωση των αποβλήτων αποτελεί δείκτη για τη βιωσιμότητα της οικονομίας και της κοινωνίας και συνδέεται με την αλλαγή του καταναλωτικού μοντέλου, αλλά και με την κυκλική οικονομία.

Περιβαλλοντικές γωνιές Cyta

Από το 2016 λειτουργεί στα Κεντρικά Γραφεία της Cyta στη Λευκωσία, πρότυπη Περιβαλλοντική Γωνιά στην οποία περιλαμβάνονται όλων των ειδών κάδοι ανακύκλωσης. Σε αυτήν μπορεί να ανακυκλώσει κανείς απόβλητα όπως, γυαλί, χαρτί, PMD, τηγανέλαιο, ρουχισμό, ηλεκτρικές & ηλεκτρονικές συσκευές, πλαστικά πώματα, μπαταρίες, λαμπτήρες και φάρμακα.



97,55% των αποβλήτων που παράγονται από τη δράση της ανακυκλώνονται, με αποτέλεσμα ο Οργανισμός να στέλνει πλέον, μόλις 2,45%, απόβλητα στις χωματερές.

Σταθερός στόχος της Cyta παραμένει η διατήρηση και περαιτέρω μείωση του ποσοστού αποβλήτων που δεν ανακυκλώνονται.

Επιπλέον, στο δίκτυο Καταστημάτων Cyta, καθώς και στα διοικητικά της κτήρια, λειτουργεί πρόγραμμα ανακύκλωσης κινητών και σταθερών τηλεφώνων και των παρελκομένων τους, ενώ συλλέγονται χρησιμοποιημένες μπαταρίες οικιακού τύπου από το κοινό και το προσωπικό, τις οποίες παραλαμβάνει η ΑΦΗΣ Κύπρου Λτδ για ανακύκλωση.

Οι υποχρεώσεις που έχει η Cyta στα θέματα μείωσης, επαναχρησιμοποίησης και ανακύκλωσης, πηγάζουν από την

Μετά την επιτυχία της πρότυπης Περιβαλλοντικής Γωνιά στα Κεντρικά Γραφεία Λευκωσίας, η Cyta προχώρησε το 2020 στη δημιουργία άλλων πέντε νέων περιβαλλοντικών γωνιών σε περιφερειακά κτήρια του Οργανισμού σε όλες τις επαρχίες, έτσι ώστε να μπορεί εύκολα να ανακυκλώνει τα απόβλητα του μεγαλύτερου μέρους του προσωπικού.

Green Offices

Το 2020, η Cyta εξασφάλισε για 4^η συνεχή χρονιά το πιστοποιητικό περιβαλλοντικής ποιότητας «Green Offices» για όλα τα καταστήματα Cyta και για δεύτερη συνεχή χρονιά για όλα τα στελεχωμένα της κτήρια Παγκύπρια.

Τα «Green Offices» είναι ένα πρωτοποριακό σήμα περιβαλλοντικής ποιότητας για κτήρια και γραφεία. Η κατάκτησή του προϋποθέτει την εφαρμογή και τήρηση αυστηρών κριτηρίων που σχετίζονται



με την κατανάλωση ενέργειας και νερού, τη διαχείριση απορριμμάτων, τη χρήση φιλικών προς το περιβάλλον προϊόντων προσωπικής καθαριότητας και απορρυπαντικών, την ποιότητα τροφής και ποτών, τη μετατροπή των ελεύθερων χώρων σε χώρους πρασίνου και την περιβαλλοντική εκπαίδευση.

Στήριξη της εκστρατείας «Ωρα της Γης»

Εν μέσω της πανδημίας του Covid-19, η εκδήλωση για το 2020 «Ωρα της Γης» λειτούργησε ως μήνυμα αλληλεγγύης για τον πλανήτη και τον άνθρωπο. Ένα μήνυμα που, ειδικά για το 2020, λόγω των μέτρων ασφαλείας που εφαρμόζονταν σε παγκόσμιο επίπεδο, προωθήθηκε και επικοινωνήθηκε μόνο διαδικτυακά.

Στις 28 Μαρτίου 2020 στις 20:30, η Cyta παρότρυνε το κοινό να σβήσει τα φώτα του σπιτιού του, να βγει στο μπαλκόνι του με αναμμένο τον φακό του κινητού, για να ενωθούν οι φωνές για τον άνθρωπο και τη φύση και να αισθανθούμε ότι μαζί μπορούμε να τα καταφέρουμε.

Συμμετοχή της Cyta στην Παγκύπρια εκστρατεία καθαρισμού «Let's Do It! Cyprus 2020» #atepame»

Το Δίκτυο Εθελοντών Together Cyprus σε συνεργασία με το Γραφείο Επιτρόπου Εθελοντισμού & ΜΚΟ και το Γραφείο Επιτρόπου Περιβάλλοντος, διοργάνωσαν, όπως κάθε χρόνο, την παγκύπρια εκστρατεία καθαρισμού «Let's Do It! Cyprus 2020», κατά την εβδομάδα 26 Οκτωβρίου - 1^η Νοεμβρίου 2020.

Σκοπός της εκστρατείας είναι η ευαισθητοποίηση του κοινού σε θέματα που αφορούν στην προστασία, διατήρηση και αειφόρο διαχείριση του χερσαίου και θαλάσσιου περιβάλλοντος.

Η Cyta, ως στρατηγικός συνεργάτης του Οργανισμού «Together Cyprus», διοργάνωσε εκστρατεία εθελοντικού καθαρισμού των εξωτερικών χώρων γύρω από τα Κεντρικά της Γραφεία, τον Οκτώβριο του 2020.

Προστασία της βιοποικιλότητας

Στα πλαίσια της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης, η Cyta αναγνωρίζει τις επιπτώσεις της στο περιβάλλον και υλοποιεί συνεχώς διάφορες δράσεις για διαχείρισή τους. Παράλληλα προσπαθεί έτσι ώστε η συνεισφορά της να είναι σε πρωτοπόρες και καινοτόμες δράσεις, με στόχο τη μεγιστοποίηση της αξίας των προσπαθειών της.

Λαμβάνοντας υπόψη τα προαναφερόμενα, αλλά και το γεγονός ότι σειρά από μεγάλες παγκόσμιες επιστημονικές μελέτες υπογραμμίζουν ότι η βιοποικιλότητα στηρίζει τη βιώσιμη ανάπτυξη και ότι απαιτούνται συντονισμένες πολιτικές αντιδράσεις για την αντιμετώπιση παγκόσμιων προκλήσεων, έχουμε αποφασίσει όπως μία από τις σημαντικές προσπάθειές μας να είναι η αναβάθμιση και προστασία της βιοποικιλότητας στην Κύπρο. Στο πλαίσιο αυτό η Cyta έγινε το 2018 ο 1^{ος} Στρατηγικός Συνεργάτης του Φιλοδοσικού Συνδέσμου Κύπρου (ΦΣΚ).

Στα πλαίσια αυτά συνεισφέρει σε πρωτοπόρες και καινοτόμες δράσεις, με στόχο τη μεγιστοποίηση της αξίας των προσπαθειών της.

Ο επηρεασμός των χειρόπτερων (νυχτερίδων) από τις κεραίες κινητής τηλεφωνίας, είναι μία από τις επιπτώσεις των δραστηριοτήτων του Οργανισμού. Λόγω του ότι οι νυχτερίδες βασίζονται σε ηχοεντοπισμό, τόσο για εξεύρεση τροφής, όσο και άλλων ουσιωδών λειτουργιών τους και εκπέμπουν παρόμοια κύματα με τις κεραίες κινητής τηλεφωνίας, η εγκατάσταση και χρήση των κεραιών φαίνεται να επηρεάζει τις δραστηριοτήτες τους. Συγκεκριμένα η τοποθέτηση και λειτουργία των κεραιών, παρόλο που δεν επηρεάζει την υγεία των νυχτερίδων, τις αναγκάζει να απομακρύνονται από χώρους όπου βρίσκονται κεραίες.

Για το λόγο αυτό, η Cyta προχώρησε σε συνεργασία με τον ΦΣΚ στις ακόλουθες δράσεις:

1. Τοποθέτηση on-line κάμερας σε σπηλιά η οποία αποτελεί καταφύγιο για ένα από τα πιο σημαντικά σπηλαιόβια είδη χειρόπτερων της Κύπρου, αλλά και της Ευρώπης.
2. Αποκατάσταση εγκαταλελειμμένης γαλαρίας στο Εθνικό Δασικό Πάρκο Τροόδους, η οποία θα αποτελέσει καταφύγιο νυχτερίδων μετά από 30 χρόνια που ήταν κλειστή λόγω κατάρρευσης.
3. Χρηματοδότηση κατασκευής 35 τεχνητών καταφυγίων για νυχτερίδες (Bat boxes), τα οποία τοποθετούνται σε διάφορα επιλεγμένα σημεία.

Επιπρόσθετα για περαιτέρω αναβάθμιση και προστασία της βιοποικιλότητας στο νησί, έγινε σύναψη Στρατηγικής Συνεργασίας με την πρωτοβουλία «Πρασινίζουμε την Κύπρο», για πραγματοποίηση, κάθε χρόνο, δενδροφυτεύσεων σε διάφορες κοινότητες, δασικές περιοχές κτλ., αντίστοιχες με το 10% των νέων συνδέσεων της υπηρεσίας Cytavision. Δηλαδή για κάθε δέκα νέες συνδέσεις, η Cyta φυτεύει ένα δέντρο συμβάλλοντας έτσι και στη μείωση του ανθρακικού αποτυπώματός της. Συγκεκριμένα το 2019 και 2020 δενδροφυτεύτηκαν αντίστοιχα η Κοινότητα Χανδριών στην ορεινή επαρχία Λεμεσού και η δασική περιοχή Ορειτών Πάφου.

Πέραν από τα πιο πάνω, σε συνεργασία με τον Πτηνολογικό Σύνδεσμο Κύπρου, η Cyta προχώρησε σε ενέργειες για προστασία του πετροχελιδονου (του οποίου ο πληθυσμός έχει μειωθεί κατά 70% στην Κύπρο) τοποθετώντας 30 φωλιές με ειδικό εξοπλισμό σε κτήρια της Cyta, για προσέλκυση και συνεπακόλουθα αύξηση του πληθυσμού τους.

Επίσης, η Cyta έχει στηρίξει για δεύτερη φορά το Κυπριακό Κέντρο Περιβαλλοντικής Έρευνας & Εκπαίδευσης ΚΥΚΠΕΕ, με χορηγία του «Περιβαλλοντικού προγράμματος για τη Βιοποικιλότητα» για τη σχολική χρονιά 2019-2020, ενώ χρηματοδότησε τη δημιουργία πάρκου προστασίας και αναβάθμισης των μελισσοειδών, σε συνεργασία με τον ΦΣΚ. Η υλοποίηση αναμένεται να ολοκληρωθεί εντός του 2021.

Επιτεύγματα

Νέα διάκριση για τη Cyta: «Χρυσός Προστάτης του Περιβάλλοντος» για το 2020

Νέα αναγνώριση της δράσης της σε θέματα περιβαλλοντικής διαχείρισης πέτυχε η Cyta, εξασφαλίζοντας για 3^η συνεχόμενη χρονιά το βραβείο «Χρυσός Προστάτης του Περιβάλλοντος» στον διαγωνισμό των Παγκύπριων Περιβαλλοντικών Βραβείων 2020, για οργανισμούς και επιχειρήσεις.

Το βραβείο του «Χρυσού Προστάτη του Περιβάλλοντος» αποτελεί τη σημαντικότερη διάκριση του διαγωνισμού σε σχέση με το περιβάλλον και απονέμεται σε επιχειρήσεις ή οργανισμούς που διαχειρίζονται τα περιβαλλοντικά θέματα ως αναπόσπαστο

μέρος της επιχειρησιακής τους πολιτικής, υιοθετώντας πρακτικές και δράσεις που προστατεύουν το περιβάλλον, μειώνουν την κατανάλωση φυσικών πόρων και ενισχύουν τους τοπικούς περιβαλλοντικούς φορείς.



ΚΟΙΝΩΝΙΑ

Η Cyta αναγνωρίζει ότι αποτελεί ένα αναπόσπαστο κομμάτι της κοινωνίας στην οποία δραστηριοποιείται και με την οποία αλληλεπιδρά και εμπλέκεται. Ως Οργανισμός Κοινής Ωφελείας, δημιουργήθηκε για να εξυπηρετεί την κοινωνία και για πολλές δεκαετίες συμβάλλει τα μέγιστα στην ανάπτυξη της κυπριακής κοινωνίας και οικονομίας.

Επιπρόσθετα από την άμεση επίδραση που έχει στην κοινωνία, μέσω της παροχής προϊόντων ηλεκτρονικής επικοινωνίας στους πελάτες της, της προσφοράς εργασίας στο προσωπικό της, της αγοράς προϊόντων και υπηρεσιών από τους προμηθευτές της και της πληρωμής μερίσματος και φόρων στο Κράτος, η Cyta στηρίζει και την ευρύτερη κοινωνία με πολυάριθμους τρόπους και με κάθε ευκαιρία. Πιο κάτω περιγράφουμε μερικές από τις σημαντικότερες ενέργειες μας για στήριξη της κοινωνίας που έγιναν μέσα στο 2020 και κυρίως ενέργειες για την αντιμετώπιση των αρνητικών επιπτώσεων από την πανδημία του Covid-19.

Δράσεις κατά την περίοδο της πανδημίας του Covid-19

Η Cyta, τόσο κατά την 1^η φάση, όσο και κατά τη 2^η φάση της πανδημίας, ενεργοποίησε όλους τους μηχανισμούς της εταιρικής της υπευθυνότητας. Αξιοποίησε τις δυνατότητες ενός πολύ μεγάλου φάσματος των υπηρεσιών της και πέτυχε μέσω του θετικού τους ανκτύπου να συμβάλει θετικά στην αντιμετώπιση της πανδημίας, στηρίζοντας με τις υπηρεσίες της, μεταξύ άλλων, πρωτοπόρες δράσεις για αντιμετώπιση των επιπτώσεων του Covid-19.



Κυριότερο μέλημα, αλλά και πρόκληση που είχε να αντιμετωπίσει, ήταν η επιχειρησιακή συνέχεια με παροχές προσβάσεων προς το προσωπικό για να τηλεργάζεται, έτσι ώστε να μην σταματήσει καθόλου η παροχή υπηρεσιών και εξυπηρέτησης προς τους πελάτες. Από την πρώτη μέρα, σχεδόν όλο το ανθρώπινο δυναμικό της Cytavia μπορούσε να εκτελέσει τα καθήκοντά του μέσω τηλεργασίας, καθοδήγησης και άμεσου συντονισμού μονάδων και ειδικής ομάδας διαχείρισης κρίσεων που συστάθηκε για τον σκοπό αυτό.

Σε αυτή την πρωτοφανή περίοδο, η οποία επηρέασε με διάφορους τρόπους όλη την ανθρωπότητα, η Cytavia, στα πλαίσια της εταιρικής κοινωνικής της υπευθυνότητας αποφάσισε να προβεί άμεσα σε ενέργειες για την αντιμετώπιση ή/και απάμβλυνση των προβλημάτων στους πελάτες της και ευρύτερα στην κυπριακή κοινωνία από τις επιπτώσεις της πανδημίας.

Ως η πρώτη και μεγαλύτερη εταιρεία τηλεπικοινωνιών στην Κύπρο, έδωσε έμφαση στα ενδιαφερόμενα της μέρη (πελάτες, προσωπικό, κοινωνία) και συνέβαλε θετικά στις ανάγκες του

καθενός ξεχωριστά, προωθώντας δράσεις για αντιμετώπιση των διαφορετικών τους αναγκών.

Μερικές από τις ενέργειες και δράσεις που υλοποίησε η Cytavia για αντιμετώπιση του Covid-19 και αφορούν στην παροχή υπηρεσιών προς τους πελάτες της ήταν:

1. Παρατάθηκε η περίοδος μη διακοπής υπηρεσιών λόγω απλήρωτου λογαριασμού, μέχρι τις 30 Ιουνίου 2020.
2. Διπλασιάστηκε ο όγκος Mobile Internet από την 1^η Απριλίου 2020 και για περίοδο τριών μηνών σε όλους τους πελάτες της κινητής.
3. Διπλασιάστηκε η ταχύτητα για τα προγράμματα FREEDOM και FREEDOM Plus από την 1^η Απριλίου 2020 και για περίοδο τριών μηνών.
4. Δεν εφαρμόστηκε καμία πρόσθετη χρέωση σε πελάτες που είχαν εγκλωβιστεί σε χώρες της ΕΕ και υπερεβαίναν το επιτρεπόμενο όριο χρήσης υπηρεσιών Περιαγωγής (roaming) για περίοδο τριών μηνών.
5. Εμπλουτίστηκε χωρίς χρέωση το περιεχόμενο ψυχαγωγίας για τους πελάτες του Cytavision Value Pack για περίοδο τριών μηνών.

6. Αυξήθηκαν οι ταυτόχρονες θεάσεις της υπηρεσίας CytavisionGo σε δύο συσκευές για περίοδο τριών μηνών.
7. Επεκτάθηκε η δωρεάν εγκατάσταση Cytavision μέχρι τις 30 Ιουνίου 2020.
8. Παραχωρήθηκε δωρεάν εγκατάσταση και μηνιαία συνδρομή για περίοδο τριών μηνών στο πακέτο Cytavision Hotel Pack σε ξενοδοχειακές μονάδες που φιλοξενούσαν συνανθρώπους μας που τελούσαν υπό περιορισμό.
9. Προσφέρθηκε δωρεάν εγκατάσταση για Σταθερές Υπηρεσίες Διαδικτύου και Τηλεφωνίας, μέχρι τις 30 Ιουνίου 2020.
10. Παρεχόταν η δυνατότητα προσωρινής αποσύνδεσης της υπηρεσίας Cytavision Public Pack για όλη την περίοδο που οι επιχειρήσεις ήταν κλειστές.

Επιπρόσθετα με τα πιο πάνω, για στήριξη της κοινωνίας για αντιμετώπιση του κορωνοϊού η Cyta προχώρησε στις πιο κάτω ενέργειες:

1. Ενίσχυση της διαχρονικής στήριξης προς το Ινστιτούτο Νευρολογίας & Γενετικής Κύπρου, συμβάλλοντας στην αντιμετώπιση της πανδημίας με παροχή υπηρεσιών που είναι απαραίτητες για την καλύτερη ανταπόκρισή του στις αυξημένες ανάγκες.
2. Στήριξη του Υπουργείου Παιδείας, Πολιτισμού, Αθλητισμού & Νεολαίας με παροχή 293 συνδέσεων Vodafone Mobile Broadband με όγκο δεδομένων 100GB, δωρεάν για 3 μήνες (Μάιος-Ιούλιος 2020). Μέσω του Υπουργείου, οι συνδέσεις παραχωρήθηκαν σε μαθητές που δεν διέθεταν σταθερή σύνδεση στο σπίτι τους.
3. Υποστήριξη των ενεργειών του Υπουργείου Εσωτερικών και του Γραφείου Τύπου & Πληροφοριών για ενημέρωση των Πολιτών.
4. Συμβολή στην υλοποίηση της συνεργασίας Κύπρου - Ισραήλ με παροχή υπηρεσιών για τη λειτουργία της Πλατφόρμας Τηλεϊατρικής του Υπουργείου Υγείας.
5. Υπηρεσίες για ενίσχυση του έργου των Εθελοντών του Υπουργείου Υγείας για διαχείριση/υποστήριξη συμπολιτών μας σε καραντίνα.
6. Παροχή υπηρεσιών στην Υπηρεσία Ασθενοφόρων για υποστήριξη της διαδικασίας ενημέρωσης των πολιτών και εγκατάσταση νέου δικτύου WiFi για τις ανάγκες της Υπηρεσίας Ασθενοφόρων 1420.

Πέρα από τις πιο πάνω δράσεις, η Cyta στήριξε με το ποσό των €300.000 το Υπουργείο Υγείας, για την άμεση αγορά νοσοκομειακού εξοπλισμού, για την περίθαλψη των ασθενών του Covid-19.

Στο 2^ο κύμα της πανδημίας, τον Δεκέμβριο 2020, η Cyta, εστίασε και πάλι τις ενέργειες της στη δύναμη για να κρατηθούν ενωμένοι οι άνθρωποι, οι επιχειρήσεις να συνεχίσουν να δουλεύουν, οι επαγγελματίες υγείας να ανταπεξέλθουν στη δοκιμασία, το Κράτος να αναδιπλωθεί και να προσαρμοστεί.

Σε συνεργασία με το Υφυπουργείο Έρευνας, Καινοτομίας και Ψηφιακής Πολιτικής και το Υπουργείο Εργασίας, Πρόνοιας & Κοινωνικών Ασφαλίσεων, προχώρησε σε ενίσχυση της επικοινωνίας των ανθρώπων που φιλοξενούνται σε οίκους ευγηρίας, αλλά και νέων σε παιδικές στέγες. Σε στενή συνεργασία με τα δύο υπουργεία, αφού αξιολογήθηκαν οι δυνατότητες ενίσχυσης της επικοινωνίας 80 περίπου σημείων παγκύπρια, προχώρησε με δωρεάν αναβάθμιση ταχυτήτων υφιστάμενων υπηρεσιών διαδικτύου και προσέφερε δωρεάν νέες συνδέσεις κινητής τηλεφωνίας για έξι μήνες.

Σε συνεργασία με τον Οργανισμό Κρατικών Υπηρεσιών Υγείας (ΟΚΥΠΥ), παρείχε ουσιαστική ενίσχυση της επικοινωνίας στους Επαγγελματίες Υγείας παγκύπρια, οι οποίοι, την περίοδο των γιορτών, υπηρετούσαν το καθήκον τους μακριά από τις οικογένειες και τα αγαπημένα τους πρόσωπα. Συγκεκριμένα, για τους μήνες Δεκέμβριο και Ιανουάριο, επωφεληθήκαν δωρεάν ενίσχυση της επικοινωνίας τους, είτε μέσα από υφιστάμενα προγράμματα συμβολαίου της Cytamobile Vodafone είτε με πακέτα προπληρωμένης κινητής τηλεφωνίας soeasy.

Τα οφέλη από τις δράσεις της Cyta είναι πολλαπλά και η επικοινωνία δεν μπορεί να μετρηθεί σε αριθμούς, αφού είναι ανεκτίμητη. Όλες οι δράσεις της Cyta για στήριξη των πελατών της, των μαθητών και της κοινωνίας, αποδεικνύουν το πολυσχιδές έργο και ρόλο που διαδραμάτισε η Cyta καθ' όλη τη διάρκεια της πανδημίας.

Κέντρο Προληπτικής Παιδιατρικής

Με βασικό γνώμονα ότι η υγεία είναι η προτεραιότητα όλων, τα παιδιά είναι το μέλλον και η επικοινωνία το αντικείμενο του Οργανισμού, για άλλη μια χρονιά η Cyta στάθηκε δίπλα στο Κέντρο Προληπτικής Παιδιατρικής, στηρίζοντας το Ανιχνευτικό Πρόγραμμα Ακοής Νεογνών. Προχώρησε σε τρεις διαφορετικές δράσεις για τις γιορτές των Χριστουγέννων στέλνοντας το μήνυμα «Η επικοινωνία είναι δικαίωμα κάθε παιδιού». Οι δράσεις περιλάμβαναν ένα παζαράκι με αξεσουάρ επικοινωνίας στα Καταστήματα Cyta παγκύπρια, συνεργασία με τις Ταχυδρομικές Υπηρεσίες για τη δράση «Γράμμα στον Άη Βασίλη» και δημιουργία μιας ηλεκτρονικής κάρτας ευχών με τη βοήθεια σχολείων, παιδιών και εκπαιδευτικών από όλη την Κύπρο.

Ιατρός Επαγγελματικής Υγείας

Όσον αφορά στην υγεία και ευημερία του προσωπικού συνεχίστηκε, κατά το 2020, η λειτουργία του Ιατρείου Επαγγελματικής Υγείας, το οποίο παρείχε ιατρικές υπηρεσίες πρωτοβάθμιας φροντίδας υγείας, καθώς επίσης και συμβουλευτικές υπηρεσίες υγείας σε κάθε ενδιαφερόμενο υπάλληλο. Περαιτέρω, μέσω του Ιατρείου, πραγματοποιήθηκαν προγράμματα προληπτικής Ιατρικής, τα οποία αφορούσαν είτε στοχευόμενες ομάδες υπαλλήλων είτε ολόκληρο το προσωπικό.

Υπηρεσία ON CARDIAC

Η Cyta αναζητά συνεχώς ευκαιρίες για να αξιοποιεί τα προϊόντα, τις υπηρεσίες της και την εμπειρογνωμοσύνη της για την επίλυση κοινωνικών προβλημάτων και προς όφελος του ευρύτερου κοινωνικού συνόλου. Σε συνεργασία με το Κυπριακό Συμβούλιο Αναζωογόνησης (ΚΥ.Σ.ΑΝ.) και το Υπουργείο Υγείας έθεσε σε εφαρμογή τη νέα πρωτοποριακή υπηρεσία ON CARDIAC. Σε περιπτώσεις καρδιακής ανακοπής πολίτη σε δημόσιο χώρο, η υπηρεσία ON CARDIAC επιτρέπει στο ΚΥ.Σ.ΑΝ. να στέλνει μηνύματα SMS σε άτομα που είναι εκπαιδευμένα στη Βασική Καρδιοαναπνευστική Αναζωογόνηση και χρήση Αυτόματου Εξωτερικού Απινιδωτή και βρίσκονται πιο κοντά στον ασθενή, να προστρέχουν για άμεση βοήθεια. Η υπηρεσία ON CARDIAC μπορεί να συμβάλει έτσι σημαντικά στην έγκαιρη παρέμβαση και διάσωση ζωών. Η υπηρεσία παρέχεται δωρεάν από τη

Τα σεμινάρια εντάσσονται στη γενικότερη δράση της Cyta για την καλλιέργεια οδικής συνείδησης στους νέους, μέσω της εκπαίδευσης, επιβεβαιώνοντας την ευαισθησία της Cyta στο σοβαρό ζήτημα της οδικής ασφάλειας, αλλά και τη δέσμευσή της στην Ευρωπαϊκή Χάρτα για την Οδική Ασφάλεια. Παράλληλα, υποστηρίζουν τις προσπάθειες των αρμόδιων φορέων της Κύπρου για εξάλειψη των θυμάτων της ασφάλτου και ιδιαίτερα των νέων ανθρώπων.

Επίσης, σε ό,τι αφορά την ευθύνη της ως εργοδότης και σημαντικός χρήστης του οδικού δικτύου, η Cyta, σταθερή στον στόχο της για περιορισμό των ατυχημάτων με υπηρεσιακά οχήματα, συνέχισε να επενδύει στην εκπαίδευση των ίδιων των στελεχών της, καθώς και στα επίπεδα ασφάλειας των ίδιων των υπηρεσιακών οχημάτων της.



Cyta, τόσο για τους πολίτες, όσο και για το ΚΥ.Σ.ΑΝ. Η Κύπρος και η Cyta είναι μια από τις λίγες χώρες και παροχείς κινητής τηλεφωνίας, που παρέχουν τέτοιου είδους υπηρεσίες.

Cyta και οδική ασφάλεια

Η Cyta για 17^η χρονιά συνέχισε την προσφορά δωρεάν εξειδικευμένων σεμιναρίων οδικής ασφάλειας σε όλους τους νεοσύλλεκτους στρατιώτες. Το 2020, με δεδομένες τις ιδιαίτερες συνθήκες, που επικρατούσαν λόγω της πανδημίας, οι νεοσύλλεκτοι έτυχαν της σχετικής εκπαίδευσης μετά την τοποθέτησή τους στις μονάδες όπου υπηρετούσαν.

Παράλληλα, μετά την άρση των αυστηρών περιοριστικών μέτρων για αντιμετώπιση της πανδημίας, συνεχίστηκαν τα σεμινάρια Οδικής Ασφάλειας στα στρατόπεδα παγκύπρια, τηρώντας πάντα τα καθορισμένα μέτρα ασφάλειας.

Ειδικά σε ό,τι αφορά το στόλο της, αξίζει να αναφερθεί ότι η Cyta φροντίζει όπως όλα τα οχήματα που αγοράζει, όχι μόνο ανταποκρίνονται πλήρως στις προδιαγραφές της Ευρωπαϊκής Ένωσης, αλλά και να είναι εξοπλισμένα με όλα τα διαθέσιμα παθητικά και ενεργητικά συστήματα ασφάλειας. Όλα τα οχήματα τυγχάνουν της απαιτούμενης προληπτικής συντήρησης, διασφαλίζοντας έτσι όσο το δυνατόν υψηλότερα επίπεδα προστασίας, όχι μόνο για το προσωπικό της, αλλά και για τον κάθε χρήστη του οδικού δικτύου.

Παιδεία

Στη δύσκολη χρονιά του 2020, η Cyta, γνωρίζοντας καλά τις δυνατότητες της τεχνολογίας και την ελευθερία που μας παρέχει η επικοινωνία, προχώρησε σε συνεργασία με το Υπουργείο Παιδείας, Πολιτισμού, Αθλητισμού και Νεολαίας στην αναβάθμιση των διαδικτυακών συνδέσεων και ταχυτήτων σε σχολεία παγκύπρια. Πέτυχε την αναβάθμιση συνδέσεων σε 437 δημόσια

εκπαιδευτικά ιδρύματα παγκύπρια (Δημοτικά, Γυμνάσια, Λύκεια/Τεχνικές Σχολές), σε πολύ μικρό χρονικό διάστημα, ώστε να μπορεί να υλοποιηθεί το πρόγραμμα τηλεεκπαίδευσης κατά την περίοδο της καραντίνας.

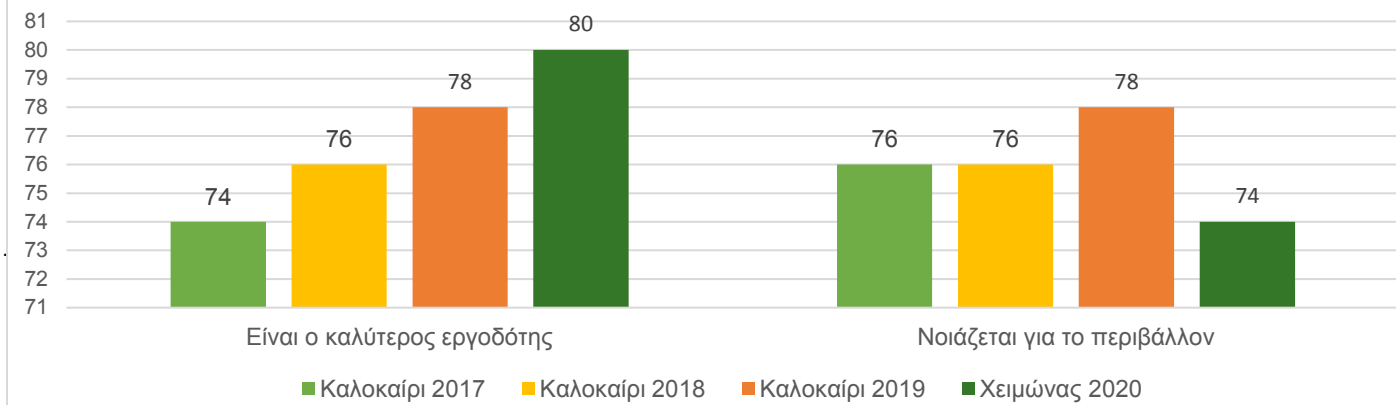
Αντιλήψεις της κοινωνίας για τη Cyta

Όπως και με τις άλλες ομάδες συμμετόχων, η Cyta διατηρεί στενές σχέσεις και αμφίδρομη επικοινωνία με εκπροσώπους της κοινωνίας, ώστε να είναι σε θέση να γνωρίζει και να ανταποκρίνεται στις συνεχώς μεταβαλλόμενες προσδοκίες και ανάγκες της.

Μεταξύ άλλων, στη Cyta μετρούνται συστηματικά, μέσω ερευνών αγοράς, η αντίληψη της κοινωνίας σχετικά με την επίδοση του Οργανισμού στην κοινωνική, περιβαλλοντική και οικονομική διάσταση της ΕΚΕ. Με στόχο να υπάρχει μέτρο σύγκρισης και να γνωρίζει που βρίσκεται η Cyta γίνεται σύγκριση με μεγάλους οργανισμούς που δραστηριοποιούνται στην Κύπρο.



Ως Εργοδότης, Φροντίδα Προσωπικού και Περιβάλλοντος (%)



ΔΙΟΙΚΗΣΗ



ΤΟ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ Υγεία, ασφάλεια και ευημερία προσωπικού

Μια ιδιαίτερη χρονιά για τις δραστηριότητες υγείας, ασφάλειας και ευημερίας του προσωπικού. Η πανδημία του Covid-19 έχει διαφοροποιήσει κατά πολύ τις εργασίες του Τμήματος, με κύριο στόχο τη διασφάλιση της υγείας, ασφάλειας και ευημερίας του προσωπικού, εν μέσω συνθηκών πανδημίας. Αυτό επιτεύχθηκε με τη στενή παρακολούθηση και υλοποίηση Διαταγμάτων, Κανονισμών και Οδηγιών του Υπουργείου Υγείας, την άμεση και διαφάνεια, τη διαχείριση κρουσμάτων και στενών επαφών, την πρόληψη και διασφάλιση της υγείας όλου του προσωπικού με συστηματικούς ελέγχους και την άμεση και καθόλα επιτυχή εφαρμογή τηλεργασίας.

Η Cyta είναι ο πρώτος μεγάλος Οργανισμός στην Κύπρο, πλην ίσως των μεγάλων διεθνών εταιρειών, ο οποίος έχει καταφέρει μέσα σε μια βδομάδα να μεταφέρει όλο το προσωπικό (του οποίου τα καθήκοντα δεν απαιτούσαν φυσική παρουσία), σε πλαίσιο τηλεργασίας από το σπίτι, με πλήρη εργαλειοθήκη και όλο το εργασιακό ενδοδικτυακό περιβάλλον.

Επίσης, προχώρησε με υλοποίηση προγραμμάτων εξετάσεων στο προσωπικό πρώτης γραμμής (PCR και RAPID), προτού αυτό γίνει υποχρεωτικό από το Κράτος.

Παράλληλα, εξαγγέλθηκαν προγράμματα για στήριξη των επηρεαζόμενων μελών του προσωπικού από τον Covid-19, όπως η επιχορήγηση συνεδριάσεων σε ψυχολόγο, καθώς και η διενέργεια σειρών εκπαιδευτικών εργαστηρίων για ψυχική ανθεκτικότητα στον καιρό της πανδημίας, για όσο προσωπικό το επιθυμούσε.

Συνεχίστηκε και το 2020 ο επιτυχημένος θεσμός του Ιατρείου Επαγγελματικής Υγείας, καθώς και η γενικότερη στήριξη υπαλλήλων που αντιμετωπίζουν προβλήματα πέραν του Covid-19, καθώς και η διοργάνωση κάποιων εκδηλώσεων πριν το πρώτο lockdown.

Στο πλαίσιο της εφαρμογής του θεσμού του Ιατρείου Επαγγελματικής Υγείας πραγματοποιήθηκαν προγράμματα προληπτικού ελέγχου της υγείας είτε όλων των εργαζομένων είτε στοχευόμενων ομάδων εργαζομένων κ.ά. Πραγματοποιήθηκαν, επίσης, ιατρικές εξετάσεις για την καταλληλότητα εκτέλεσης καθηκόντων πριν την πρόσληψη προσωπικού.

Στη διάρκεια του 2020 συνεχίστηκε η εφαρμογή προγραμμάτων εξισορρόπησης της εργασιακής και κοινωνικής ζωής, όπως τα προγράμματα κοινωνικής και



οικονομικής στήριξης του προσωπικού. Στο ίδιο πλαίσιο ο θεσμός της τηλεργασίας, με αφορμή την πολύ πετυχημένη άμεση εφαρμογή τον Μάρτιο, αναθεωρήθηκε εκ βάθρων με αποτέλεσμα έναν θεσμό που και μετά την πανδημία θα δίνει την ευχέρεια για ελεγχόμενη τηλεργασία στο προσωπικό, που η ιεραρχία κρίνει ότι μπορεί να τηλεργαστεί.

Παράλληλα, διοργανώθηκαν πολιτιστικές και κοινωνικές εκδηλώσεις για τα μέλη του προσωπικού και τα παιδιά τους στον βαθμό που μπορούσε αυτό να καταστεί δυνατό, σε σχέση με τα μέτρα ασφάλειας, ενώ παραχωρήθηκαν βραβεία και χορηγήματα σε άριστα παιδιά των υπαλλήλων.



Στον τομέα της ασφάλειας του προσωπικού, πραγματοποιήθηκαν επιθεωρήσεις σε όλα τα στελεχωμένα και μη κτήρια και υποστατικά του Οργανισμού, κατά τις οποίες έγινε εκτίμηση επικινδυνότητας και υποβλήθηκαν σχετικές εκθέσεις στα αρμόδια τμήματα. Στο πρόγραμμα αυτό κατά προτεραιότητα δόθηκε ιδιαίτερη έμφαση στον έλεγχο των μέτρων κατά του Covid-19, καθώς και σε υποστατικά όπου παρουσιάζονταν κρούσματα.

Διενεργήθηκαν, επίσης, επισκέψεις σε συνεργεία, κατά τις οποίες έγιναν οι σχετικοί έλεγχοι στην τήρηση των κανόνων και των διαδικασιών ασφάλειας, ως επίσης και των μέτρων κατά του Covid-19. Επισκέψεις πραγματοποιήθηκαν και σε συνεργεία εργολάβων, στους οποίους ανατέθηκαν από τη Cyta διάφορες εργασίες, όπου ελέγχθηκαν οι βασικές τους υποχρεώσεις, όσον αφορά στην ασφάλεια του προσωπικού που απασχολούν, στην ορθή χρήση των Μέσων Ατομικής Προστασίας (ΜΑΠ) και στο κατά πόσο γίνεται η προβλεπόμενη από τον σχετικό Κανονισμό σήμανση του χώρου στον οποίο εργάζονται.

Εκπαίδευση και ανάπτυξη

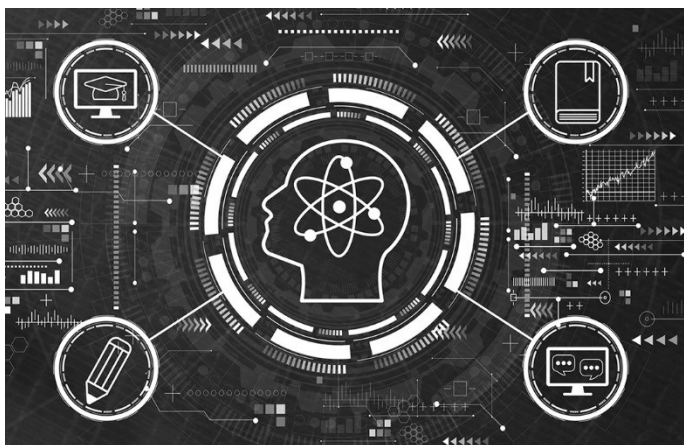
Στο πλαίσιο της πολιτικής της Cyta για την ενθάρρυνση της διάβιου μάθησης και της συστηματικής ανάπτυξης των εργαζομένων της, κατά τη διάρκεια του 2020, συνέχισε να

προσφέρει πολλές και ποικίλες ευκαιρίες για την εκπαίδευση, την ανάπτυξη και τη μάθηση, επιχορηγώντας τη συμμετοχή υπαλλήλων σε εκπαιδευτικά προγράμματα και πιστοποιήσεις, τόσο στην Κύπρο, όσο και στο εξωτερικό, για ανάπτυξη των γνώσεων, των δεξιοτήτων και των ατομικών τους ικανοτήτων.

Το ποσοστό του προσωπικού, που συμμετείχε σε εκπαιδευτικά προγράμματα το 2020 έφτασε το 48%, με τον εταιρικό δείκτη ανθρωποημερών εκπαίδευσης ανά υπάλληλο να ανέρχεται στις 5,83 ανθρωποημέρες, ενώ το ποσοστό εξόδων ανάπτυξης ανθρώπινου δυναμικού, σε σχέση με το σύνολο των αποδοχών του προσωπικού ανήλθε στο 1,27%.

Οι εκπαιδεύσεις εστιάστηκαν σε θέματα τεχνολογίας, συστημάτων πληροφορικής, κοινωνικών δικτύων, ασφάλειας δικτύων και υπηρεσιών και εξυπηρέτησης πελατών. Παράλληλα, διοργανώθηκαν εκπαιδεύσεις που ενίσχυαν το προσωπικό σε θέματα όπως «Πρώτες Βοήθειες στην Εργασία», «Ομαδικότητα» και «Ανάπτυξη Ηγετικών Ικανοτήτων και Διοίκηση προσωπικού».

Επίσης, στα πλαίσια των εναλλακτικών μεθόδων μάθησης που προωθούνται, εκπαιδεύτηκαν, με διαδικτυακές συναντήσεις, αριθμός στελεχών της πρώτης γραμμής στο EMCC EQA πρόγραμμα «Cyta Manager As a Coach». Τέλος, δόθηκε έμφαση στις νέες προσλήψεις τόσο του μόνιμου όσο και του ωρομίσθιου προσωπικού και ετοιμάστηκε, σε συνεργασία με όλες τις μονάδες του Οργανισμού, εισαγωγικό εκπαιδευτικό πρόγραμμα για ενημέρωσή τους σε σημαντικά θέματα και υπηρεσίες του Οργανισμού. Στη συνέχεια, ακολουθήθηκε εξειδικευμένο εκπαιδευτικό πρόγραμμα του οποίου τον συντονισμό ανάλαβε η υπηρεσία στην οποία τοποθετήθηκε ο κάθε υπάλληλος. Σκοπός ήταν να τους δοθούν οι κατάλληλες πληροφορίες και γνώσεις πριν την έναρξη της εργασίας τους, για την ομαλότερη ένταξή τους στον Οργανισμό.



Εκτός από τις παραδοσιακές μορφές εκπαίδευσης/ανάπτυξης/μάθησης, συνεχίστηκε ο σχεδιασμός και η προώθηση άλλων μορφών, όπως εκπαίδευση στον χώρο εργασίας, ηλεκτρονική εκπαίδευση/μάθηση και εξειδικευμένες πιστοποιήσεις σε τεχνικά και μη-τεχνικά θέματα. Λόγω της πανδημίας και των ιδιαίτερων συνθηκών, δόθηκε ιδιαίτερη έμφαση στην ηλεκτρονική εκπαίδευση/μάθηση και αρκετές εκπαιδευτικές ανάγκες ικανοποιήθηκαν με αυτή τη μορφή ανάπτυξης.

Τα μέτρα κατά της πανδημίας του Covid-19, έδωσαν την ευκαιρία για προώθηση και ευρεία χρήση της μεθόδου της τηλεεκπαίδευσης. Το προσωπικό του Οργανισμού προσαρμόστηκε τάχιστα στα νέα δεδομένα, κάτι που φαίνεται και από τις πιο πάνω μετρήσεις οι οποίες, παρ' όλους τους περιορισμούς διακίνησης και συγχρωτισμού, παρέμειναν στα ψηλά επίπεδα προηγούμενων ετών.

Παράλληλα, προωθείται η βελτίωση της ποιότητας του τρόπου παροχής των εσωτερικών εκπαιδεύσεων από υφιστάμενα στελέχη του Οργανισμού, που εργάζονται σε διάφορες μονάδες, μέσω της εξασφάλισης επίσημης πιστοποίησης από την Αρχή Ανάπτυξης Ανθρώπινου Δυναμικού Κύπρου, βασισμένης σε ευρωπαϊκά πρότυπα. Εντοπίστηκαν οι εσωτερικοί εκπαιδευτές εντός του Οργανισμού και εντός του 2020 πιστοποιήθηκαν στο σχετικό πρότυπο.

Η επίτευξη των στόχων του Οργανισμού εστιάστηκε μέσα από μια πολύπλευρη προσέγγιση, που βασίζεται στη συστηματική και συνειδητή αναγνώριση, συγκράτηση, διάχυση, βέλτιστη αξιοποίηση και ανάπτυξη της γνώσης του Οργανισμού.

Εργασιακές σχέσεις

Η διατήρηση καλών εργασιακών σχέσεων, μέσω και τακτικών συναντήσεων με τις συνδικαλιστικές οργανώσεις, αποτέλεσε κρίσιμο παράγοντα για την επιτυχή πορεία της Cyta και τη χρονιά που πέρασε, στην οποία συνέβαλαν όλοι οι εμπλεκόμενοι με συναινετικές λύσεις, που δόθηκαν στα διάφορα υπηρεσιακά προβλήματα που παρουσιάστηκαν.

Προσλήψεις

Τον Ιούνιο 2020, προσλήφθηκαν σε θέσεις Μόνιμου Προσωπικού 24 Τεχνικοί, 17 Τεχνικοί (Πληροφορικής) και τον Σεπτέμβριο έξι Μηχανικοί, επτά Λειτουργοί (Προσωπικό Πληροφορικής) και έξι Λειτουργοί (Προσωπικό Πληροφορικής) (Ασφάλεια Συστημάτων, Δικτύων και Πληροφοριών), θέσεις οι οποίες είχαν προκηρυχθεί τον Μάρτιο 2019, μετά που είχαν ληφθεί οι απαραίτητες εγκρίσεις για αποπαγοποίηση θέσεων. Προσλήψεις σε θέσεις Ωρομίσθιου Προσωπικού έγιναν από τους εν ισχύ καταλόγους επιτυχόντων Ωρομίσθιου Προσωπικού Βοηθών Καταστημάτων, Βοηθών Τηλευπηρετήσεων και Βοηθών Τεχνικής Εργασίας, για σκοπούς κάλυψης αναγκών Ωρομίσθιου Προσωπικού.

Παράλληλα, έγινε επανασχεδιασμός της διαδικασίας αξιολόγησης των υποψηφίων για τις θέσεις αυτές με στόχο την προκήρυξη των θέσεων στο άμεσο μέλλον.

Σχέδιο Εθελούσιας Αποχώρησης

Στα πλαίσια των προσπαθειών για μείωση του λειτουργικού κόστους περιλαμβανομένου και του εργατικού κόστους, αλλά και στα πλαίσια των προσπαθειών ευρύτερης αναδιοργάνωσης και εκσυγχρονισμού της, η Cyta προχώρησε στην υλοποίηση Σχεδίου Εθελούσιας Αποχώρησης (ΣΕΑ), η υλοποίηση του οποίου άρχισε στα τέλη του 2019 και αναμένεται να ολοκληρωθεί μέσα του 2021. Το ΣΕΑ είναι απαραίτητο εργαλείο για την υλοποίηση των στρατηγικών επιδιώξεων του Οργανισμού, που ανάμεσα σε άλλα περιλαμβάνουν τη βελτίωση των οικονομικών αποτελεσμάτων του Οργανισμού, τα οποία επηρεάζονται σε μεγάλο βαθμό από το λειτουργικό κόστος και το εργατικό κόστος. Οι στρατηγικές επιδιώξεις του Οργανισμού περιλαμβάνουν και τη βελτίωση της εξυπηρέτησης των πελατών του και την αλλαγή της κουλτούρας του Οργανισμού, επιδιώξεις που επίσης συνδέονται με την ανάγκη ανανέωσης του προσωπικού (ηλικιακά και από απόψεως τεχνογνωσίας).

Ωρομίσθιο προσωπικό

Μέσα στο 2020 έγινε σημαντικός αριθμός προσλήψεων ωρομίσθιου προσωπικού για κάλυψη κενών θέσεων, αλλά και νέων αναγκών του Οργανισμού. Επιπρόσθετα, έγινε ανακατανομή και αξιοποίηση του υφιστάμενου ωρομίσθιου προσωπικού για υποστήριξη της υλοποίησης της νέας δομής του Οργανισμού. Παράλληλα, με στόχο τη βέλτιστη αξιοποίηση και την ενίσχυση της κινητικότητας του ωρομίσθιου προσωπικού στον Οργανισμό, εισάχθηκε νέα διαδικασία μεταθέσεων/μετακινήσεων και μέσω αυτής της διαδικασίας υλοποιήθηκαν κάποιες μεταθέσεις. Επίσης, προωθήθηκε αλλαγή των Γενικών Κανονισμών Προσωπικού, για να επιτραπούν οι μετακινήσεις ωρομίσθιου προσωπικού με αλλαγή κατηγορίας, ώστε να δίνονται νέες ευκαιρίες στο προσωπικό, αλλά και περισσότερη ευελιξία στον Οργανισμό για αξιοποίηση του προσωπικού εκεί όπου υπάρχουν ανάγκες.

Δίπλα σας με ενέργειες στήριξης

Είμαστε εδώ, για να είστε κοντά.

#StaySafe #StayConnected



ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΚΗ ΠΟΛΙΤΙΚΗ

Όραμα

Να προσφέρουμε στον άνθρωπο σύγχρονες λύσεις ηλεκτρονικής επικοινωνίας, που να του δίνουν την ελευθερία να ανακαλύπτει και να επικοινωνεί με τον κόσμο.

Αποστολή

Να προσφέρουμε ολοκληρωμένες και αξιόπιστες λύσεις ηλεκτρονικής επικοινωνίας απλά, έξυπνα και ασφαλισμένα και να βελτιώνουμε τον τρόπο ζωής και την παραγωγικότητα των πελατών μας.

Η Cyta διατηρεί εδώ και σχεδόν 60 χρόνια μια από τις πιο δυνατές και αναγνωρίσιμες μάρκες της Κύπρου, ως ο μεγαλύτερος τεχνολογικός οργανισμός του τόπου, που διαθέτει τις απαραίτητες υποδομές και υπηρεσίες, την τεχνογνωσία και την εμπειρογνωμοσύνη και προσφέρει συνδυασμένες και ολιστικές λύσεις.

Έχει ταυτιστεί με τις σημαντικότερες στιγμές του τόπου μας, καθώς και τις μικρές και μεγάλες στιγμές της προσωπικής μας ζωής, που μοιραζόμαστε με τους δικούς μας ανθρώπους. Διασφαλίζει την επικοινωνία μας, την εκπαίδευση και την ενημέρωσή μας, την επιχειρηματικότητά, την ψυχαγωγία μας.

Σήμερα, εξήντα περίπου χρόνια μετά το ξεκίνημά της, η Cyta κοιτάζει μπροστά, στο αύριο της επικοινωνίας και ανοίγει νέους δρόμους εξέλιξης, παραμένοντας ο ηγέτης και πρωτοπόρος της αγοράς, ένας σύγχρονος και δυναμικός οργανισμός, που βασιζόμενος στην τεχνολογική του υπεροχή παρέχει αδιάλειπτα άριστη εμπειρία στους πελάτες του.

Το αύριο είναι εδώ

Το μέλλον είναι εδώ και οι ατελείωτες δυνατότητες και προοπτικές που υπόσχεται η εξέλιξη της τεχνολογίας είναι συναρπαστικές.

Το όραμα για την επόμενη δεκαετία είναι να μετατραπεί η Cyta στον τηλεπικοινωνιακό παροχέα του μέλλοντος.

Η αναπτυξιακή στρατηγική και τα έργα που σχεδιάζει και υλοποιεί ο Οργανισμός, διαμορφώνουν την επικοινωνιακή πολιτική με άξονες επικοινωνίας του τομέις που διαμορφώνουν τη θέση και την εικόνα της Cyta στην αγορά.

Άξονες Επικοινωνίας



Το 2020 ανέδειξε την αξία της Cyta, για την έγκαιρη, διάφανη και συνεχή επικοινωνία της με το ανθρώπινο δυναμικό της, τους πελάτες και το ευρύτερο κοινωνικό σύνολο.

Το μήνυμα που άφησε η πανδημία είναι σαφές: οι τηλεπικοινωνίες κρατούν τις επιχειρήσεις, τις κυβερνήσεις και τους ανθρώπους, συνδεδεμένους. Παρέχουν τις υποδομές που χρειάζονται οι κοινωνίες για να είναι ανθεκτικές και καινοτόμες και δημιουργούν

νέες δυνατότητες που προετοιμάζουν το κοινωνικό σύνολο να αντιμετωπίσει μια επόμενη κρίση.

Η Cyta από την αρχή της πανδημίας βρέθηκε στην πρώτη γραμμή αντιμετώπισης της κρίσης, στηρίζοντας το Κράτος και την κοινωνία της Κύπρου.

Εστιάζοντας την προσοχή της στα νέα δεδομένα, που άλλαζαν ανά πάσα στιγμή, εφάρμοσε καθ' όλη τη διάρκεια της χρονιάς ένα πολύπλευρο πλάνο επικοινωνίας, με στόχο την ενημέρωση για τις διευκολύνσεις και τις παροχές που πρόσφερε και για να διασφαλίσει τη δύναμη και την ελευθερία που παρέχει η επικοινωνία. Τη δύναμη να μένουν ενωμένες οι οικογένειες, οι φίλοι, οι συνάδελφοι. Τη δύναμη να διευκολυνθούν οι επιχειρήσεις να συνεχίσουν να λειτουργούν, οι επαγγελματίες υγείας να ανταπεξέλθουν στη δοκιμασία και το Κράτος να αναδιπλωθεί και να προσαρμοστεί.



Παρά τις πρωτόγνωρες προκλήσεις που δημιουργήθηκαν εξαιτίας του Covid-19, μέσα στο 2020 υλοποιήθηκαν όλοι οι αρχικοί σχεδιασμοί σε έργα, για συνεχή βελτίωση της εσωτερικής και εξωτερικής επικοινωνίας.

Με στόχο τη βελτίωση της εσωτερικής επικοινωνίας του Οργανισμού, διεξάχθηκαν ποιοτικές έρευνες για τη μέτρηση και παρακολούθηση των απόψεων του προσωπικού σε σχέση με τη Cyta, καθώς και για εντοπισμό θεμάτων που τυχόν να το απασχολούν. Παράλληλα, εμπλουτίστηκε η εσωτερική επικοινωνία με καινούργια εργαλεία και ενέργειες, ούτως ώστε το προσωπικό να είναι ευθυγραμμισμένο και προσανατολισμένο στις αξίες της μάρκας της Cyta, ώστε όλοι να συμβάλλουν ισότιμα στην επίτευξη των στόχων του Οργανισμού.

Ταυτόχρονα, για να διασφαλιστεί η ολοκληρωμένη διαχείριση όλων των σημείων επαφής που συνθέτουν τη μάρκα Cyta σχεδιάστηκαν βελτιωτικές ενέργειες, μεταξύ άλλων, για τη σήμανση των κτηρίων και την ηλεκτρονική προβολή. Επιπλέον, συνεχίστηκε η διεξαγωγή ερευνών αγοράς, για τη μέτρηση και τη συνεχή παρακολούθηση της αξίας και της απόδοσής της. Τα αποτελέσματα όλων των ερευνών συνιστούν σημαντικό εργαλείο για τη λήψη αποφάσεων και διορθωτικών κινήσεων από τη Διεύθυνση και τη Διοίκηση του Οργανισμού.

Οι προκλήσεις και οι ευκαιρίες του αύριο καθορίζονται από τις σημερινές αποφάσεις, μέσα σε συνθήκες σύνθετες, περίπλοκες και πιο ανταγωνιστικές. Γι' αυτό, θα συνεχίσει να ενισχύει τη μάρκα της, διασφαλίζοντας τη συνέχιση της επιτυχημένης πορείας του Οργανισμού και επενδύοντας στη διατήρηση της διαχρονικής σχέσης εμπιστοσύνης με την κοινωνία.

Σχέσεις με τα ΜΜΕ

Με στόχο την έγκαιρη και έγκυρη ενημέρωση του κοινού, μέσα στο 2020 συνεχίσαμε να εκδίδουμε σε τακτική βάση Δελτία Τύπου, τα οποία διοχετεύαμε στα Μέσα Μαζικής Ενημέρωσης (ΜΜΕ). Αρμόδια στελέχη της Cyta συμμετείχαν σε ραδιοτηλεοπτικές συνεντεύξεις και συζητήσεις και παραχώρησαν συνεντεύξεις στον τύπο. Δημοσιεύτηκαν επίσης άρθρα και άλλο υλικό για τον Οργανισμό, καθώς και εκστρατείες ενημέρωσης του κοινού για διάφορα θέματα.

Κοινωνικά Δίκτυα

Σημείο αναφοράς αποτελούν οι λογαριασμοί του Οργανισμού στα Μέσα Κοινωνικής Δικτύωσης. Η παρουσία της Cyta σε αυτά είναι δυναμική και περιλαμβάνει τους ακόλουθους λογαριασμούς:



cytaofficial, cytamobile και soeasy



cytasupport και cytacyprus



cytacyprus και cytamobile_vodafone



cyta και cytaglobal



cytacyprus, cytamobile, cytasupport και cytavisionsports

Ακολουθώντας τις τάσεις της εποχής, χρησιμοποιεί τη δυναμική της παρουσία στα Μέσα Κοινωνικής Δικτύωσης για συνεχή ενημέρωση των πελατών της, σχετικά με νέες υπηρεσίες, προϊόντα και τρέχουσες προσφορές μέσα και από σχετικές διαδικτυακές (digital) εκστρατείες, εκδηλώσεις, διεξαγωγή διαγωνισμών και ως ένα αμφίδρομο κανάλι επικοινωνίας με τους πελάτες της. Μέσα από αυτή την εμπειρία και τις γνώσεις, παρέχει ενημερωτικές/εκπαιδευτικές παρουσιάσεις σχετικά με τη σωστή χρήση των Μέσων Κοινωνικής Δικτύωσης σε επιχειρηματικούς της πελάτες.

και εύκολα προσβάσιμης εξυπηρέτησής τους. Όλα τα πιο πάνω βοηθούν γενικότερα στη διατήρηση και ενίσχυση της καλής εικόνας του Οργανισμού.

ΘΕΜΑΤΑ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΚΑΙ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΗΣ ΑΡΙΣΤΕΙΑΣ

Κατά το 2020 συνεχίζει να δίνεται ιδιαίτερη έμφαση στην επίτευξη της επιχειρηματικής αριστείας, μέσα από την επιδίωξη βελτιώσεων στις επιχειρησιακές δραστηριότητες όσον αφορά ποιότητα, αποδοτικότητα και αποτελεσματικότητα. Η



Για την καλύτερη διαχείριση της διαδικτυακής της παρουσίας, παρακολουθεί μέσω της διαδικασίας Social Listening, με τη χρήση εξειδικευμένης πλατφόρμας, τις αναφορές που γίνονται ανά πάσα στιγμή στα διαδικτυακά μέσα από το κοινό τόσο για τη Cyta και της υπομάρκες όσο και για τον ανταγωνισμό. Με αυτό τον τρόπο μπορεί να αναγνωρίζει τυχόν θέματα που προκύπτουν και να τα αντιμετωπίσει άμεσα, αλλά και να καταλάβει καλύτερα τον παλμό του κόσμου σε σχέση με τη Cyta και τις υπηρεσίες της.

Πέρα από τα πιο πάνω συνεργάστηκε για ακόμα μια χρονιά με τον μη κερδοσκοπικό Οργανισμό Junior Achievement (JA) Κύπρου στηρίζοντας έτσι τη μαθητική επιχειρηματικότητα και την προώθηση κουλτούρας καινοτομίας στους νέους του τόπου. Στο πλαίσιο αυτό, θεσμοθέτησε εκπαίδευση των μαθητών που λαμβάνουν μέρος στον διαγωνισμό του JA Κύπρου «Μαθητική Επιχείρηση της Χρονιάς», στα θέματα των Κοινωνικών Δικτύων και στον τρόπο με τον οποίο οι μαθητές «επιχειρηματίες» μπορούν να προωθήσουν μέσα από τα Κοινωνικά Δίκτυα τα προϊόντα και υπηρεσίες των μαθητικών τους εταιρειών.

Οι πιο πάνω ενέργειες συμβάλλουν στη δημιουργία βέλτιστης διαδικτυακής παρουσίας της Cyta, για παροχή πληροφόρησης/ ενημέρωσης, διαδραστικής επικοινωνίας και ενίσχυσης σχέσεων με τους πελάτες και τα κοινά και καλύτερης δυνατής

βελτιστοποίηση της αποτελεσματικότητας και η ποιοτική λειτουργία των δραστηριοτήτων, διασφαλίζονται με τη συνεχή αναβάθμιση του Συστήματος Ποιότητας (πιστοποιημένο βάσει ISO9001) και τη συνεχή αναβάθμιση της πιστοποίησης άλλων προτύπων όπως το ISO 27001 (Data Centers - Information Security Management), το ISO 18295 (Customer Contact Center Management), ως επίσης και την πιστοποίηση από την Εθνική Εποπτική Αρχή του Τμήματος Πολιτικής Αεροπορίας, ως Παροχέα Υπηρεσιών Επικοινωνιών, σύμφωνα με τις πρόνοιες του νέου Κανονισμού ΕΕ 2017/373.

ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ

Το 2020 η Cyta εφάρμοσε νέο μοντέλο επιχειρησιακού σχεδιασμού και εκπόνησε το Εταιρικό Επιχειρησιακό Σχέδιο της για την τριετία 2020-2022. Τόσο ο σχεδιασμός όσο και ο τρόπος εφαρμογής αποσκοπούν στη συστηματική παρακολούθηση της εταιρικής απόδοσης, μέσω του καθορισμού και της διαχείρισης στρατηγικών και μεγάλων έργων και δεικτών απόδοσης, καθώς και της ευθυγράμμισης της στρατηγικής σε όλες τις Διευθύνσεις και επίπεδα του Οργανισμού.

ΚΑΙΝΟΤΟΜΙΑ

Η Cyta συνεργάστηκε και συνεχίζει να συνεργάζεται με Ερευνητικά Κέντρα, Ακαδημαϊκά Ιδρύματα και Κέντρα

Καινοτομίας και συμμετείχε σε εθνικά και ευρωπαϊκά προγράμματα που έχουν σχέση με την καινοτομία, έρευνα, ανάπτυξη και επιχειρηματικότητα.

ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗ

Η διαδρομή για υλοποίηση της στρατηγικής του Οργανισμού περνά μέσα από τα Συστήματα Πληροφορικής. Η Διεύθυνση Πληροφορικής μέσα από μελέτες και προγράμματα εκσυγχρονισμού σε θέματα πληροφορικής και τεχνολογιών προτείνει, υλοποιεί και συντηρεί λύσεις για τη διασφάλιση της απαραίτητης επιχειρησιακής ευελιξίας και τη μείωση του κόστους του Οργανισμού.



Συνεχίζει να επεκτείνει με εξοπλισμό τα δύο νέα σύγχρονα Κέντρα Δεδομένων υψηλής διαθεσιμότητας, τα οποία φιλοξενούν το μεγαλύτερο μέρος της υπολογιστικής υποδομής του Οργανισμού, καθώς και υπηρεσίες πελατών. Μέσα στο 2020 διατήρησε την πιστοποίηση των δύο νέων Κέντρων Δεδομένων με το πρότυπο Ασφάλειας Πληροφοριών ISO27001, που προσδιορίζει τις απαιτήσεις που πρέπει να πληροί ένας Οργανισμός προκειμένου να διαχειριστεί συνολικά και αποτελεσματικά την ασφάλεια των πληροφοριών του, ως προς την εμπιστευτικότητα, την ακεραιότητα και τη διαθεσιμότητά τους. Η συμμόρφωση με το πρότυπο αυτό είναι απαίτηση μεγάλων επιχειρηματικών πελατών του δημόσιου και του ιδιωτικού τομέα.

Εντός του 2020 συνεχίστηκε η διαχείριση του Συστήματος Ασφάλισης Υγείας που αποτελεί ένα από τους σημαντικότερους δυνητικούς παράγοντες του Γενικού Σχεδίου Υγείας (ΓΕΣΥ) και

επιπλέον υλοποίησε και φιλοξένησε στις υποδομές της δύο πολύ σημαντικά έργα του Υφυπουργείου Έρευνας, Καινοτομίας και Ψηφιακής Πολιτικής, την «Ηλεκτρονική Πλατφόρμα Άδειας Εισόδου Ταξιδιωτών προς την Κυπριακή Δημοκρατία» και την «Πλατφόρμα Εμβολιασμών».

Δρομολόγησε τη μετεξέλιξη των υποδομών Πληροφορικής, με στόχο τη δημιουργία υποδομών Software Defined, οι οποίες θα εξυπηρετήσουν με ευελιξία τις νέες ανάγκες του Οργανισμού και των πελατών του σε μοντέρνες εφαρμογές Πληροφορικής, οι οποίες θα συμβάλουν στη δημιουργία private cloud και στην επέκταση του με υποδομές public cloud. Προχώρησε σε αξιοποίηση ευέλικτων και καινοτόμων λύσεων σε πλατφόρμες και εφαρμογές public cloud, εκεί όπου είναι θεμιτό.

Συνέχισε την αναβάθμιση των Συστημάτων Υποστήριξης Επιχείρησης και Λειτουργιών (BSS/OSS), υποστηρίζοντας την παροχή νέων καινοτόμων προϊόντων και υπηρεσιών και την εισαγωγή νέων τεχνολογιών και δυνατοτήτων. Δρομολόγησε την αντικατάσταση των υφιστάμενων συστημάτων BSS/OSS του Οργανισμού, με απώτερο στόχο την ευελιξία και την ταχύτητα στην προσφορά νέων και σύγχρονων υπηρεσιών ηλεκτρονικής επικοινωνίας προς τον πελάτη. Μέσα από τη διάθεση σύγχρονων και ευέλικτων εργαλείων στους Λειτουργούς Εξυπηρέτησης και την αυτοματοποίηση των διαδικασιών, επιτυγχάνει σημαντική μείωση κόστους, περαιτέρω αύξηση της παραγωγικότητας και βέλτιστη Εμπειρία Πελάτη.

Παράλληλα, αναπτύσσει κατάλληλες υποδομές/πλατφόρμες για αποτελεσματική συμμετοχή του Οργανισμού στο νέο οικοσύστημα παροχής ψηφιακών υπηρεσιών, υποστηρίζοντας, ταυτόχρονα, τις προσπάθειες ανάπτυξης της καινοτομίας στη χώρα μας. Ενισχύει τις δυνατότητες της πληροφορικής για υλοποίηση και προσφορά ψηφιακών υπηρεσιών σε διάφορους τομείς, την υποστήριξη νέων επιχειρηματικών μοντέλων βασισμένων σε συνεργασίες και τη μέγιστη δυνατή αξιοποίηση όλης της πληροφορίας που είναι διαθέσιμη στον Οργανισμό, σε πραγματικό χρόνο.

Αναβαθμίζει συνεχώς την ηλεκτρονική της παρουσία τόσο μέσα από τη διαδικτυακή ιστοσελίδα-portal της Cyta όσο και μέσα από κινητές συσκευές (Mobile Apps). Προσφέρει δυνατότητες αυτοεξυπηρέτησης από διάφορα ηλεκτρονικά κανάλια και βελτιώνει τις δυνατότητες ηλεκτρονικής επικοινωνίας με τους πελάτες της. Στόχος της είναι η ενιαία εξυπηρέτηση του πελάτη σε όλα τα κανάλια (προσέγγιση Omnichannel), με έμφαση στην παροχή βέλτιστης εμπειρίας πελάτη. Παράλληλα, μέσα από την ηλεκτρονική αποστολή των λογαριασμών στους πελάτες της, επιτυγχάνει σημαντική μείωση κατανάλωσης χαρτιού.

#ΜένουμεΣπίτι



#ΜένουμεΑσφαλείς

Έχει αναπτύξει υποδομή για εξατομικευμένες καμπάνιες προς τους πελάτες της από όλα τα σημεία επαφής. Η υλοποίηση προσφέρει τη βέλτιστη εμπειρία στον πελάτη, ενώ υποστηρίζει τους επιχειρηματικούς συνεργάτες της σε όλες τους τις αποφάσεις, με μετρήσεις και στατιστικά.

Υποστηρίζει και επεκτείνει το Ενοποιημένο Περιβάλλον Συστημάτων Διαχείρισης Εταιρικών Πόρων (ERP), το οποίο καλύπτει την πλειοψηφία των εργασιών της οικονομικής διαχείρισης του Οργανισμού. Παράλληλα, συνεχίζει να αναπτύσσει εφαρμογές για υποστήριξη και άλλων εσωτερικών δραστηριοτήτων. Αναβαθμίζει την ενδοδικτυακή ιστοσελίδα-portal του Οργανισμού και αξιοποιεί τεχνολογίες Cloud, θέτοντας τα θεμέλια για τη δημιουργία ενός ψηφιακού χώρου εργασίας, προσφέροντας νέους τρόπους επικοινωνίας και συνεργασίας μεταξύ των ανθρώπων της Cyta. Υλοποιεί το όραμα του Οργανισμού να γίνει ελεύθερος χαρτιού αυτοματοποιώντας διαδικασίες, απ' άκρου εις άκρον, των Σωμάτων λήψης αποφάσεων. Αναβαθμίζει τα συστήματα αυτοματοποίησης των διαδικασιών των Καταστημάτων της Cyta, εμπλουτίζοντας τη λειτουργικότητά τους, με στόχο την αναβάθμιση της εξυπηρέτησης του πελάτη.

Διευρύνει τις εφαρμογές επιχειρηματικής ευφυΐας, ώστε να προσφέρουν κατάλληλες πληροφορίες και γνώσεις στα διάφορα οργανικά επίπεδα, με στόχο τη βέλτιστη υποστήριξη και παρακολούθηση των δραστηριοτήτων του Οργανισμού. Για το σκοπό αυτό, χρησιμοποιεί μοντέρνα πολυδιάστατα εργαλεία επιχειρηματικής ευφυΐας και αποθήκης δεδομένων, τα οποία αντλούν στοιχεία από όλες τις δραστηριότητες του Οργανισμού και τα μετατρέπουν σε αξιοποιήσιμη πληροφορία και γνώση. Διερευνά την αξιοποίηση νέων τεχνολογιών σε υποδομές Cloud στους τομείς των Big Data και Artificial Intelligence.

Με την έναρξη της πανδημίας και τη μεγαλύτερη μερίδα του προσωπικού να τηλεργάζεται, η ανάγκη για υποστήριξη αυξήθηκε κατακόρυφα και έγινε πιο περίπλοκη. Συνεχίζει

ακατάπαυστα να υποστηρίζει τους εσωτερικούς πελάτες σε καθημερινή βάση είτε όταν τηλεργάζονται είτε όταν βρίσκονται στο γραφείο, αναβαθμίζοντας συνεχώς τις τελευταίες εκδόσεις λειτουργικού και λογισμικών τελικού χρήστη, με στόχο την όσο το δυνατόν καλύτερη εκτέλεση των καθηκόντων τους, με βασικό μέλημα πάντοτε την απρόσκοπτη εξυπηρέτησή τους. Υποστήριξε το Υφυπουργείο Έρευνας, Καινοτομίας και Ψηφιακής Πολιτικής, με την ανάπτυξη και παροχή της υπηρεσίας 8998, για τους πελάτες της Cyta. Με τη χρήση μοντέρνων υπηρεσιών και παραγωγικών εργαλείων άρχισε να προσφέρει στους εσωτερικούς της πελάτες δυνατότητες, οι οποίες θα τους βοηθήσουν να διεκπεραιώνουν τις εργασίες τους αποτελεσματικότερα και σε πιο σύντομο χρόνο, με αποτέλεσμα την αύξηση της παραγωγικότητάς τους. Συνάμα, η χρήση διαφόρων εργαλείων συνεργασίας, τηλεδιάσκεψης και ομαδικής εργασίας θα βοηθήσει στην εξοικονόμηση πόρων, θα μειώσει το λειτουργικό κόστος του Οργανισμού και ταυτόχρονα τον καθιστά έτοιμο να συνεχίσει την επιχειρηματική του δραστηριότητα σε συνθήκες κρίσης. Διεκπεραιώνει τη διαδικασία εκτύπωσης των συνοπτικών και αναλυτικών λογαριασμών των πελατών της, καθώς και επιστολών, μέσα σε προκαθορισμένα χρονικά πλαίσια, έτσι ώστε να καταλήγουν στον πελάτη έγκαιρα.

Συνεχίζει να αναζητά τρόπους συνεχούς βελτίωσης/εκσυγχρονισμού των Συστημάτων Πληροφορικής, που θα απλοποιούν τις εργασίες με τη χρήση ολοκληρωμένων και ομοιογενών συστημάτων και θα καταστούν τη Cyta ακόμα πιο αποδοτική και ευέλικτη, με τελικό αποδέκτη τον πελάτη, μέσα από τη βέλτιστη εξυπηρέτηση των αναγκών του.

ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ

Το οικονομικό περιβάλλον στο οποίο δραστηριοποιείται ο Οργανισμός, τόσο στην Κύπρο όσο και διεθνώς, συνέχισε και κατά το 2020 να είναι πολύ δύσκολο, κατ' επέκταση η ευρωστία του βασίζεται σε σημαντικό βαθμό στην ορθολογική χρηματοοικονομική διαχείριση και στην προσήλωση στην

επίτευξη των στόχων. Η Οικονομική Διαχείριση συμβάλλει στην ανάπτυξη της στρατηγικής του Οργανισμού, υποστηρίζει τη Διεύθυνση στις στρατηγικές, τακτικές και λειτουργικές της αποφάσεις και με συστηματικές ενέργειες οικονομικής διαχείρισης διασφαλίζει ότι οι δράσεις του Οργανισμού βασίζονται σε αξιόπιστα οικονομικά κριτήρια.

Μέσω ορθολογικού οικονομικού προγραμματισμού διασφαλίζεται η ύπαρξη των απαραίτητων πόρων για την υλοποίηση της εταιρικής στρατηγικής και αναλαμβάνονται σημαντικές πρωτοβουλίες οικονομικής διαχείρισης προς επίτευξη των στρατηγικών στόχων του Οργανισμού.

Η χρηματοοικονομική πληροφόρηση που παρέχεται από την Οικονομική Διαχείριση πληροί τα διεθνή πρότυπα και τις βέλτιστες πρακτικές. Λαμβάνουμε όλα τα απαραίτητα μέτρα για καλύτερη εξυπηρέτηση των εσωτερικών και εξωτερικών μας πελατών.

ΡΥΘΜΙΣΤΙΚΑ ΘΕΜΑΤΑ

Εντός του 2020 η Cyta έλαβε μέρος σε Δημόσιες Διαβουλεύσεις/ Ακροάσεις, που αφορούν τη ρύθμιση των ηλεκτρονικών επικοινωνιών και την ανάλυση συγκεκριμένων αγορών και προχώρησε στην ολοκλήρωση σημαντικών έργων, όπως είναι η ετοιμασία και δημοσίευση Υποδειγμάτων Προσφοράς Χονδρικών Υπηρεσιών.

ΕΠΟΠΤΕΙΑ ΘΥΓΑΤΡΙΚΩΝ ΚΑΙ ΕΙΔΙΚΩΝ ΕΡΓΩΝ

Στόχος της μονάδας Εποπτείας Θυγατρικών και Ειδικών Έργων είναι η ευθυγράμμιση των θυγατρικών με τους στόχους του Οργανισμού και η περαιτέρω αξιοποίηση συνεργειών με σκοπό τη μεγιστοποίηση της αξίας των θυγατρικών προς όφελος του Οργανισμού.

ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΥΠΟΣΤΗΡΙΚΤΙΚΩΝ ΥΠΟΔΟΜΩΝ & ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

Στην εύρυθμη λειτουργία της Cyta συμβάλλει ουσιαστικά η όσο το δυνατόν καλύτερη, αποδοτικότερη και πιο ολοκληρωμένη διαχείριση των υποστηρικτικών υποδομών του Οργανισμού περιλαμβανομένων, μεταξύ άλλων, της γης, των κτηρίων, των ηλεκτρομηχανολογικών εγκαταστάσεων, των οχημάτων και μηχανικών μέσων, της διαχείρισης των αποθηκών και αποθεμάτων, καθώς επίσης και των ηλεκτρονικών συστημάτων ασφάλειας και υπηρεσιών φυσικής φύλαξης.

ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΦΥΣΙΚΗΣ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ

Κατά το 2020 συνεχίστηκε η επέκταση του Παγκύπριου Συστήματος Ασφάλειας (ΠΣΑ) με την εγκατάσταση νέων σημείων ηλεκτρονικού ελέγχου πρόσβασης και τερματικών για το Σύστημα Τήρησης Ωραρίου (ΣΤΩ), για το Σύστημα

Ανίχνευσης Παραβίασης (ΣΑΠ) και του Κλειστού Κυκλώματος Τηλεόρασης (ΚΚΤ). Συνεχίστηκαν οι προληπτικές συντηρήσεις και επιδιορθώσεις βλαβών σε εξοπλισμό του Παγκύπριου Συστήματος Ασφάλειας, ανανεώνοντας το συμβόλαιο με την προμηθεύτρια εταιρεία.



Συνεχίστηκε η αναβάθμιση και ενίσχυση των μέτρων ασφάλειας, με βαρύτητα στην αντικατάσταση των παλαιών αναλογικών καμερών με νέες ψηφιακές κάμερες, σε Καταστήματα Cyta παγκύπρια. Υπήρξε συμμετοχή σε όλες τις ομάδες υλοποίησης των έργων για την ανακαίνιση των Καταστημάτων Cyta Στροβόλου και Ομόνοιας, καθώς επίσης στην ολοκλήρωση της ανακαίνισης του παλαιού κτηρίου Ηλέκτρα με εγκατάσταση όλων των συστημάτων ασφάλειας.

Προχώρησε η μελέτη και αναβάθμιση του συστήματος ΚΚΤ στον Σταθμό Υποβρυχίων Καλωδίων στον Πεντάσχοινο, στα Κέντρα Δεδομένων Αμαθούντας και Πλατύ Αγλαντζιάς, στην Ακρόπολη που στεγάζεται το Κέντρο Εναέριας Κυκλοφορίας και στο Περιφερειακό Διοικητικό Κτήριο Αμμοχώστου.

Προγραμματίστηκε και ενεργοποιήθηκε το Σύστημα Ανίχνευσης Παραβίασης σε 40 μη στελεχωμένα κτήρια παγκύπρια. Υπήρξε συμμετοχή στην ομάδα διατήρησης της πιστοποίησης ISO27001 για τα Κέντρα Δεδομένων στο Πλατύ Αγλαντζιάς και στην Αμαθούντα. Ανανεώθηκαν οι συμφωνίες για παροχή υπηρεσιών φύλαξης σε κτήρια της Cyta παγκύπρια, καθώς επίσης και συμφωνίες χρηματοπιστολών με την εταιρεία Brink's και την Τράπεζα Κύπρου.

Λόγω της πανδημίας Covid-19 και των περιοριστικών μέτρων που επιβλήθηκαν με τα διατάγματα του Υπουργείου Υγείας, υλοποιήθηκε μόνο το 50% των προγραμματισμένων ετήσιων ασκήσεων ετοιμότητας του Σχεδίου Έκτακτης Ανάγκης Πολιτικής Άμυνας της Cyta, με πολύ ικανοποιητικά αποτελέσματα.

Έχουμε προκηρύξει την Εκδήλωση Ενδιαφέροντος για αντικατάσταση του υφιστάμενου Παγκύπριου Συστήματος Ασφάλειας.

Κατά την υπό αναφορά περίοδο, υπήρξε παγκύπρια έξαρση περιστατικών ασφάλειας που αφορούσαν διαρρήξεις, κλοπές και κακόβουλες ζημιές (εμπρησμούς, εκρηκτικούς μηχανισμούς, κροτίδες κ.ά.) σε RDSLAMS, Σταθμούς Βάσης Κινητής Τηλεφωνίας (ΣΒΚΤ) και στο Τηλεφωνικό Κέντρο Αγίας Φύλας.

- Κλοπές Μπαταριών από ΣΒΚΤ και RDSLAMS: Εγκαταστάθηκαν κάμερες σε 48 RDSLAM σε διάφορες τοποθεσίες παγκύπρια που είχαν τα περισσότερα κρούσματα.
- Εμπρησμοί σε ΣΒΚΤ στη Λεμεσό: Εγκαταστάθηκε ηλεκτρονικός εξοπλισμός παρακολούθησης για τα δύο πιλοτικά έργα και συγκεκριμένα στο Minos Court (Λεωφόρος Αθαλάσσης, Στρόβολος) και στο Kostantia (περιοχή Λατσιών).

ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΚΤΗΡΙΑΚΩΝ ΥΠΟΔΟΜΩΝ

Κατά το 2020 ετοιμάστηκε έκθεση στην οποία αναλύονται όλες οι παράμετροι που επηρεάζουν την υλοποίηση του προγράμματος ελέγχου, μελέτης και αντισεισμικής ενίσχυσης των κτηρίων της Cyta.

Κατασκευάστηκαν νέες βάσεις και συστήματα φρεατίων και διασωληνώσεων για εγκατάσταση δορυφορικών κεραιών, για

εξυπηρέτηση πελατών στον Δορυφορικό Σταθμό «Μακάριος» και στην κατασκευή οδοστρώματος, για πρόσβαση σε νέες θέσεις κεραιών, εργασίες ανακαίνισης της κουζίνας, κατασκευής αίθριου, καθώς επίσης και ανακαίνιση της εισόδου του κτηρίου. Ανακαινίστηκαν οι χώροι υγιεινής του προσωπικού και των επισκεπτών, καθώς επίσης ο εξωραϊσμός του κτηρίου στον Πεντάσχοινο, ενώ εκτελέστηκαν και εργασίες για τη ριζική επίλυση των προβλημάτων μόνωσης.

Ετοιμάστηκαν τα έγγραφα για προκήρυξη διαγωνισμού για εξασφάλιση υπηρεσιών Πολιτικού Μηχανικού για έργα/εργασίες του Τμήματος και προκηρύχθηκε διαγωνισμός για εξασφάλιση υπηρεσιών Πολιτικού Μηχανικού για Οπτικό Έλεγχο και Οπτικό Έλεγχο Σεισμικής Επάρκειας 26 κτηρίων της Cyta παγκύπρια.

Εκτελέστηκαν εργασίες για την προετοιμασία της υποδομής Σταθμών Βάσης Κινητής Τηλεφωνίας σε ιδιωτικά κτήρια παγκύπρια για τη μετάβαση στο 5G. Διαμορφώθηκε ο χώρος της νέας καντίνας στο κτήριο Δασούπολης και ξεκίνησαν οι εργασίες για την εξωτερική συντήρηση του κτηρίου Δασούπολης, καθώς και οι εργασίες αναδιαμόρφωσης της πτέρυγας της φακελωτικής, στο ισόγειο του Κτηριακού Συγκροτήματος Δασούπολης, για τη δημιουργία χώρων για στέγαση των αποθηκών του Ενσύρματου Δικτύου Πρόσβασης & Τεχνικής Υποστήριξης, ώστε να εκκενωθεί το κτήριο στο χώρο των Κεντρικών Αποθηκών που προορίζεται για κατεδάφιση.



Ξεκίνησαν οι εργασίες διαμόρφωσης του 3^{ου} και 4^{ου} ορόφου στο κτήριο Ηλέκτρα για την ενοικίασή τους στη Βουλή των Αντιπροσώπων. Παράλληλα, ξεκίνησε το έργο ψηφιοποίησης των σχεδίων και του αρχείου κτηρίων, μέσω προσφοράς.

Κατακυρώθηκε σχετικός διαγωνισμός για κατασκευή και τοποθέτηση νέων επίπλων σε δέκα Καταστήματα Cyta παγκύπρια. Εντός του 2020 άρχισε η ανακαίνιση του Καταστήματος Cyta Ομόνοιας στη Λεμεσό και η ολοκλήρωση του έργου αναμένεται μέχρι τις αρχές του καλοκαιριού 2021. Τέλος Αυγούστου 2020 ολοκληρώθηκαν, μέσα σε περίπου ενάμιση μήνα και κάτω από ένα πολύ πιεστικό χρονοδιάγραμμα, οι εργασίες πλήρους ανακαίνισης του Καταστήματος Cyta Στροβόλου. Ακόμη, υλοποιήθηκαν τα έργα μερικής ανακαίνισης των Καταστημάτων Cyta Λινόπετρας, Πόλεως Χρυσοχούς και Αγίας Φυλάξεως.

Κατασκευάστηκε η υποδομή για την εγκατάσταση νέου πύργου στα Τηλεπικοινωνιακά Κέντρα Ακρωτηρίου και Πόλης Χρυσοχούς. Πραγματοποιήθηκαν εργασίες για την ενίσχυση της θεμελίωσης του τηλεπικοινωνιακού πύργου της Cyta στον Όλυμπο, ώστε να μπορεί, μετά και από ενισχύσεις του μεταλλικού πλέγματος του πύργου, να παραλαμβάνει τα πρόσθετα φορτία των κεραιών, αλλά και των φορτίων αέρα και χιονιού.

Διαμορφώθηκαν χώροι τηλεπικοινωνιακού εξοπλισμού σε χώρους γραφείων στο Κεντρικό Τηλεφωνικό Κέντρο Λεμεσού και στο Τηλεφωνικό Κέντρο Ομόνοιας για τη μετακίνηση του προσωπικού του Κέντρου Τηλεξυπηρέτησης 132. Υλοποιήθηκαν οικοδομικές εργασίες που αφορούν στην εγκατάσταση εξοπλισμού για λειτουργία Κέντρων Δεδομένων στο Τηλεφωνικό Κέντρο Αμαθούντας, τόσο για τις ανάγκες του Οργανισμού, όσο



Τέλος Φεβρουαρίου 2020, ολοκληρώθηκε η Φάση Β' του έργου ανακαίνισης του Κτηρίου Λυκαβητού που περιλάμβανε την αντικατάσταση των συστημάτων κλιματισμού και εξαερισμού σε όλο το κτήριο, περιλαμβανομένων όλων των απαραίτητων για τον σκοπό αυτό οικοδομικών και ηλεκτρολογικών εργασιών.

Εκτελέστηκε το έργο διακόσμησης και επίπλωσης του Κέντρου Επιχειρηματικών Πελατών που δημιουργήθηκε στο κτήριο Λυκαβητού, με βάση τον σχεδιασμό που ετοιμάστηκε από την Υπηρεσία Μάρκετινγκ Καταναλωτικής Αγοράς. Προκηρύχθηκε και κατακυρώθηκε διαγωνισμός για την εξασφάλιση υπηρεσιών Αρχιτέκτονα για μελέτη/σχεδιασμό του νέου Καταστήματος Cyta Metropolis Mall στη Λάρνακα. Ταυτόχρονα συστάθηκε και η Υπηρεσιακή Ομάδα από όλη τη Διαχείριση Υποστηρικτικών Υπηρεσιών & Υποδομών, για να μεριμνήσει για τις υπόλοιπες απαραίτητες μελέτες (ηλεκτρολογικά, μηχανολογικά, φωτισμός, ασφάλεια).

και για την παροχή υπηρεσιών φιλοξενίας σε τρίτους. Εκτελέστηκαν εργασίες στον Αερολιμένα Πάφου για την εγκατάσταση και λειτουργία συστήματος ραντάρ Mode-S με πύργο 15m και πλατφόρμα στο ύψος του ραντάρ 90m2, συστημάτων προσδιορισμού θέσης, συστημάτων DF και τηλεπικοινωνιακού πύργου 20m, για τα συστήματα ενδοεπικοινωνίας του αερολιμένα.

Έγιναν εκτεταμένες εργασίες για συντήρηση αστικών και αγροτικών Τηλεφωνικών Κέντρων όπως τα κτήρια Αμαθούντας, Ομόνοιας, Πέγειας, Στρουμπίου, Κελοκεδάρων, Κουκλιών, Αυδήμου, Παρεκκλησιάς, Επισκοπής. Αντικαταστάθηκαν οι εξωτερικές θύρες κτηρίων, που χρήζουν αυξημένου επιπέδου ασφάλειας, με μεταλλικές θύρες με υψηλές προδιαγραφές ασφάλειας (κτήριο Αμαθούντας, Κεντρικό Τηλεφωνικό Κέντρο Λεμεσού, κτήριο Αεροναυτιλίας στη Λάρα και διάφορα Καταστήματα Cyta).

Εντός του 2020 επεκτάθηκαν τα δύο συμβόλαια «Εργολάβων Τακτής Περιόδου», για ολοκληρωμένη διαχείριση των γενικών καθαρισμών των κτηριακών χώρων στις επαρχίες Λευκωσία/Λάρνακα/Αμμόχωστο και Λεμεσό/Πάφο, καθώς και όλων των αγροτικών σταθμών παγκύπρια. Συνεχίστηκε, επίσης, και η διαχείριση των Συμφωνιών που περιλαμβάνουν:

- Αναβαθμισμένα Συστήματα Υγιεινής στους χώρους υγιεινής των κτηρίων της Cyta.
- Προμήθεια Υγρών Υλικών Γενικού Καθαρισμού για Προμήθεια Πλαστικών Σακουλιών για τα κτήρια της Cyta.
- Εκτέλεση Κηπουρικών Εργασιών στον Δορυφορικό Σταθμό «Μακάριος».
- Προληπτικούς ψεκασμούς όλων των στελεχωμένων κτηρίων της Cyta.
- Προμήθεια, τοποθέτηση, συντήρηση και αντικατάσταση ειδικών χαλιών (dust control) για τα στελεχωμένα κτήρια της Cyta παγκύπρια,
- Προμήθεια και συντήρηση ειδικών σκουπών ξηρού καθαρισμού (σάρωθρα) για τα στελεχωμένα κτήρια της Cyta παγκύπρια.
- Καθαρισμό της αυλής των κτηρίων της Cyta από χόρτα και άλλες κηπουρικές εργασίες παγκύπρια.

Για όλα τα πιο πάνω Συμβόλαια γίνεται μηνιαίος έλεγχος εκτέλεσης εργασιών και πραγματοποιούνται συχνά συναντήσεις και ανατροφοδότηση με όλους τους Διαχειριστές Κτηρίων και όλες τις τακτικές ωρομίσθιες καθαρίστριες παγκύπρια, για συζήτηση/επίλυση διαφόρων προβλημάτων που αφορούν θέματα καθαρισμού.

Έγινε συντονισμένος και μεθοδικός χειρισμός της κρίσης που προκάλεσε η πανδημία του Covid-19 με τη μέγιστη υπευθυνότητα προς τους συναδέλφους. Διασφαλίστηκε επιχειρησιακή συνέχεια από την προσπάθεια της Διαχείρισης Κτηριακών Υποδομών για ποιοτική διασφάλιση του αγαθού της προσωπικής ασφάλειας όλου του προσωπικού της Cyta, πραγματοποιώντας προληπτικές απολυμάνσεις για περιορισμό διάδοσης του Covid-19 σε όλα τα στελεχωμένα κτήρια παγκύπρια, καθώς επίσης και σε έκτακτες κλήσεις για άμεσες απολυμάνσεις, όπου ζητήθηκε. Έγιναν άμεσες ενέργειες για προμήθεια χειρουργικών/ιατρικών масκών, πλαστικών γαντιών μιας χρήσης και αντισηπτικών υγρών για τις υπηρεσιακές ανάγκες της Cyta.

Έγιναν όλες οι απαραίτητες αλλαγές σε έπιπλα στα δωμάτια των Κεντρικών Διοικητικών Γραφείων στη Λευκωσία, ώστε να επιτευχθεί η μετακίνηση του προσωπικού σύμφωνα με τη νέα δομή. Μετά από προκήρυξη διαγωνισμού προχωρήσαμε στην αγορά και τοποθέτηση επίπλων στα γραφεία των νέων διευθυντών. Δημιουργήθηκαν, παγκύπρια, χώροι για την εξυπηρέτηση των τακτικών τηλεργατών. Ικανοποιήθηκαν οι ανάγκες σε έπιπλα για

όλα τα ανακαινισμένα και νέα Καταστήματα Cyta. Υπήρξε ανταπόκριση με επιτυχία σε όλα τα αιτήματα των εσωτερικών πελατών της Υπηρεσίας, με το ποσοστό ικανοποίησης να φτάνει 97%.

Προχώρησε η προκήρυξη και κατακύρωση διαγωνισμού για την αντικατάσταση της εξωτερικής σήμανσης στα κτήρια της Cyta. Η ολοκλήρωση της αντικατάστασης προγραμματίζεται να ολοκληρωθεί εντός του 2021.

ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΗΛΕΚΤΡΟΜΗΧΑΝΟΛΟΓΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΚΑΙ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΣΤΟΛΟΥ

Το 2020 συνεχίστηκε και ολοκληρώθηκε η υλοποίηση του Παγκύπριου Συστήματος Πυροπροστασίας (ΠΣΠ), σε όλα τα κτήρια της Cyta με τις απαραίτητες αναβαθμίσεις, αλλαγές και τροποποιήσεις, εκεί και όπου χρειαζόταν. Ολοκληρώθηκε, επίσης, η υλοποίηση του Συστήματος Παρακολούθησης και Ελέγχου Ηλεκτρομηχανολογικού Εξοπλισμού (ΣΠΕ-ΗΜΕ), το οποίο μεταφέρθηκε πλήρως σε νέα πλατφόρμα, η οποία παρέχει βελτιωμένες λειτουργίες, ενώ, ταυτόχρονα, εξασφαλίστηκαν επιπρόσθετες άδειες χρήσης του ΣΠΕ-ΗΜΕ και νέο λογισμικό τήρησης του ιστορικού των μετρήσεων.

Τον Νοέμβριο 2020 ξεκίνησε το έργο αντικατάστασης των πεταλαιωμένων στατικών συσσωρευτών, το οποίο εκτιμάται ότι θα ολοκληρωθεί σε τρία χρόνια και θα κάνει χρήση νέας τεχνολογίας συσσωρευτών λιθίου. Θα προηγηθούν δύο πιλοτικές εγκαταστάσεις για μελέτη και αξιολόγηση της λειτουργίας τους.



Στο πλαίσιο του διαχρονικού της στόχου για εξοικονόμηση ενέργειας και χρήση ανανεώσιμων πηγών ενέργειας, το 2020 κατακυρώθηκε σχετικός διαγωνισμός για την εγκατάσταση φωτοβολταϊκών συστημάτων σε κτήρια της Cyta για παραγωγή ηλεκτρικής ενέργειας για ίδια κατανάλωση (αυτοπαραγωγή) και παράλληλα συνεχίστηκε η λειτουργία των υβριδικών

φωτοβολταϊκών συστημάτων σε αριθμό Σταθμών Βάσης Κινητής Τηλεφωνίας.

Με στόχο την περαιτέρω βελτίωση της αξιοπιστίας των προσφερόμενων υπηρεσιών, αλλά και την εξοικονόμηση ενέργειας, αντικαταστάθηκε μεγάλος αριθμός πεπαλαιωμένων και ενεργοβόρων ηλεκτρομηχανολογικών εγκαταστάσεων και συστημάτων τροφοδοσίας και υλοποιήθηκαν έργα για προμήθεια, εγκατάσταση και συντήρηση ανορθωτών (rectifiers) και συστημάτων αδιάλειπτης παροχής ρεύματος (ups) σε διάφορα Τηλεφωνικά Κέντρα και υποστατικά της Cyta παγκύπρια.

Έγιναν νέες εγκαταστάσεις και αντικαταστάσεις κεντρικών συστημάτων κλιματισμού σε διάφορα κτήρια παγκύπρια, όπως Λυκαβηττό, Δασούπολη, Νέο Τηλεφωνικό Κέντρο Λεμεσού, εξασφαλίζοντας αξιόπιστη, αλλά και αποδοτική παροχή κλιματισμού και επιτυγχάνοντας, ταυτόχρονα, σημαντική μείωση στην κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας. Επίσης, εγκαταστάθηκε μεγάλος αριθμός ενεργειακά αποδοτικών διμερών συσκευών

ανακαίνισης του κτιρίου Λυκαβηττού και δημιουργίας σύγχρονου Καταστήματος Cyta και Κέντρου Επιχειρηματικών Πελατών.

Στα πλαίσια των διαχρονικών προσπαθειών για εξοικονόμηση ενέργειας και μείωση των λειτουργικών δαπανών, αντικαταστάθηκαν υφιστάμενα ενεργοβόρα φωτιστικά παλαιότερης τεχνολογίας στους γραφειακούς χώρους, με νέα φωτιστικά τεχνολογίας LED.

Με στόχο πάντοτε τη διατήρηση υψηλής ποιότητας της λειτουργίας του Ηλεκτρομηχανολογικού Εξοπλισμού, ενισχύονται οι εργασίες με αγορά υπηρεσιών που να καλύπτουν και την επιδιόρθωση βλαβών σε 24/7 βάση, ώστε να διασφαλίζεται η αδιάλειπτη λειτουργία του εξοπλισμού και κατ' επέκταση των υπηρεσιών που προσφέρονται στους πελάτες της Cyta.

Για τη λειτουργία και συντήρηση των οχημάτων και μηχανικών μέσων, συνεχίστηκαν οι προσπάθειες για μείωση των λειτουργικών εξόδων και εξοικονόμησης πόρων, με ανακατανομή οχημάτων ανάλογα με τη χρήση τους (κυρίως βάσει των χιλιομέτρων που



κλιματισμού για νέες ανάγκες ή για αντικατάσταση υφιστάμενων. Για το συγκεκριμένο έργο, η Cyta εξασφάλισε βραβείο Πράσινων Συμβάσεων από το Υπουργείο Γεωργίας, Αγροτικής Ανάπτυξης και Περιβάλλοντος.

Υλοποιήθηκαν νέα έργα ηλεκτρομηχανολογικών εγκαταστάσεων και συστημάτων τροφοδοσίας για σημαντικούς πελάτες και για σημαντικά έργα της Cyta, όπως το δίκτυο 5G του Ασύρματου Δικτύου Πρόσβασης, τα Κέντρα Δεδομένων (Data Centers), οι Δορυφορικοί Σταθμοί, οι Σταθμοί Υποβρύχιων Καλωδίων, οι Υπηρεσίες Αεροναυτιλίας, το Δίκτυο IP κ.ά. Παράλληλα, υλοποιήθηκαν αναβαθμίσεις ηλεκτρολογικών εγκαταστάσεων για αύξηση της διαθεσιμότητας υπηρεσιών. Υλοποιήθηκαν συνολικά 300 περίπου αιτήσεις για νέες ηλεκτρομηχανολογικές υπηρεσίες εσωτερικών και εξωτερικών πελατών του Οργανισμού. Ολοκληρώθηκαν οι ηλεκτρομηχανολογικές εργασίες για το έργο

διένυσαν) και με ακινητοποίηση μη χρήσιμων, πεπαλαιωμένων ενεργοβόρων οχημάτων όταν οι υπηρεσίες δεν τα είχαν πλέον ανάγκη. Κατά το 2020 διατηρήθηκε σε ψηλά επίπεδα, τόσο η προληπτική, όσο και η διορθωτική συντήρηση των οχημάτων σε όλες τις επαρχίες. Προκηρύχθηκαν, ανανεώθηκαν ή/και κατακυρώθηκαν προσφορές για εργασίες προμήθειας ελαστικών και συσσωρευτών εκκίνησης, καθώς και εργασίες προληπτικής και διορθωτικής συντήρησης των οχημάτων και μηχανικών μέσων (ηλεκτρολογικά και μηχανολογικά).

Τον Σεπτέμβριο 2020 εγκρίθηκε από το Συμβούλιο η δαπάνη για την αντικατάσταση περίπου 212 πεπαλαιωμένων οχημάτων της Cyta, με αγορά ή ενοίκιαση καινούργιων οχημάτων, αφού πρώτα επικαιροποιήθηκαν/επανεξετάστηκαν οι ανάγκες του Οργανισμού.

ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΑΠΟΘΗΚΩΝ

Η δραστηριότητα διαχείρισης υλικών μέσω των Αποθηκών της Cyta, θεωρείται πολύ σημαντική, αφού η επιτυχής εκπλήρωσή της συμβάλει καθοριστικά τόσο στην εύρυθμη λειτουργία του Οργανισμού όσο και στην επιτυχή και έγκαιρη ολοκλήρωση των μεγάλων έργων που βρίσκονται σε εξέλιξη.

Τον Ιανουάριο του 2020 έγιναν οι Ετήσιες Απογραφές των αποθηκών, που αποτελούν τον ισχυρότερο δείκτη επιχειρησιακής επάρκειας, με άριστα αποτελέσματα. Τον Ιούνιο του 2020 παραλήφθηκε νέο υπερσύγχρονο μηχάνημα φορτοεκφορτώσεων που αύξησε τη παραγωγικότητα και ευελιξία, μειώνοντας ταυτόχρονα το λειτουργικό κόστος των Αποθηκών.

Κατά το 2020, κορυφώθηκε η προσπάθεια για ταχύτερη εξέλιξη του έργου «Fiber to the Home» κάτι που αύξησε σημαντικά τον όγκο εργασιών της Διαχείρισης Αποθηκών με την παραλαβή, αποθήκευση και διανομή πολλαπλάσιων όγκων υλικών. Μέσα

από την αξιοποίηση σύγχρονων μεθόδων, εξοπλισμού και λογισμικού διεκπεραιώθηκαν όλες οι διεργασίες με μικρή αύξηση των απαιτούμενων πόρων. Δημιουργήθηκε μια καινούργια αποθήκη για τις ανάγκες του νέου έργου εγκατάστασης της τεχνολογίας 5G, η οποία στελεχώνεται από προσωπικό που ανέλαβε την υλοποίηση του έργου και υποστηρίζεται από προσωπικό της Διαχείρισης Αποθηκών.

Το 2020 υπογράφηκαν σχετικά συμβόλαια, κατόπιν Διαγωνισμών, για τις υπεραστικές μεταφορές και επεκτάθηκε το σύστημα διανομών στα κτήρια της Cyta στην Πάφο, Λάρνακα και περιοχή Αμμοχώστου.

Παράλληλα, κατακυρώθηκαν δυο διαγωνισμοί για την εκποίηση πεπαλαιωμένων υλικών, από την οποία υπολογίζεται ότι η Cyta θα έχει σημαντικά έσοδα. Οι εργασίες εκτέλεσης των Συμβολαίων ξεκίνησαν εντός Δεκεμβρίου 2020 και αναμένεται να ολοκληρωθούν περί τα τέλη Μαρτίου 2021.

ΠΡΟΪΟΝΤΑ ΚΑΙ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΠΕΛΑΤΩΝ



Προϊόντα και Εξυπηρέτηση Πελατών

ΝΕΑ ΕΠΟΧΗ ΣΤΗΝ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΜΕ ΤΟ ΔΙΚΤΥΟ CYTA FIBER

Αναγνωρίζοντας τις απαιτήσεις της νέας ψηφιακής εποχής, η Cyta, το 2020, συνέχισε την επέκταση του σχεδιασμού και την εγκατάσταση του μοναδικού παγκύπριου δικτύου οπτικών ινών, με στόχο να προσφέρει στη χώρα, στα νοικοκυριά και στις επιχειρήσεις, τη δυνατότητα αξιοποίησης των τεχνολογιών του μέλλοντος. Παράλληλα, άλλαξε την τιμολογιακή της πολιτική, ώστε να γίνει η δυνατότητα αυτή προσιτή σε όλους.

Με το δίκτυο οπτικών ινών που αναπτύσσει η Cyta, τα δεδομένα ταξιδεύουν με εξαιρετικά γρήγορες ταχύτητες που φτάνουν το 1Gbps ή με ακόμα μεγαλύτερες ταχύτητες, όπου απαιτείται. Οι πελάτες έχουν γρήγορη και απρόσκοπτη πρόσβαση σε πρωτοποριακές υπηρεσίες νέας γενιάς, ενώ, ταυτόχρονα, διευκολύνεται η πρόοδος του ψηφιακού μετασχηματισμού στον τόπο μας.

Στο σπίτι, οι πελάτες μπορούν να απολαμβάνουν αναβαθμισμένη εμπειρία streaming, gaming, video chatting και γρήγορη

μεταφορά μεγάλου όγκου δεδομένων, όπως είναι η φύλαξη βίντεο και αρχείων στο cloud. Έχουν, επίσης, υψηλής ποιότητας υπηρεσίες φωνής και εικόνας.

Στην επιχείρηση, η αποδοτικότητα αναβαθμίζεται ουσιαστικά, ενώ ο απαιτούμενος χρόνος για τη διεκπεραίωση των εργασιών και τη μεταφορά μεγάλου όγκου δεδομένων μειώνεται σημαντικά. Μέσω του δικτύου Cyta Fiber παρέχεται, επίσης, γρήγορη πρόσβαση στις πιο σύγχρονες επιχειρηματικές εφαρμογές, όπως είναι το Cloud, το Internet of Things και οι υψηλού επιπέδου υπηρεσίες για επικοινωνία εξ αποστάσεως, όπως π.χ. τηλεδιάσκεψη, τηλεϊατρική κ.ά.

Στόχος της Cyta είναι η σταδιακή διαθεσιμότητα του δικτύου σε 315.000 υποστατικά, σε αστικές και ημιαστικές περιοχές σε όλη την Κύπρο, μέχρι το 2023.

ΧΑΡΤΟΦΥΛΑΚΙΑ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

Σταθερή Τηλεφωνία

Με μια σειρά έργων και ενεργειών για περαιτέρω εμπλουτισμό των προσφερόμενων υπηρεσιών της, η Cyta εξακολουθεί να είναι ο πιο αξιόπιστος και ποιοτικός παροχέας Σταθερής Τηλεφωνίας στην κυπριακή αγορά τόσο για τους οικιακούς όσο και για τους επιχειρηματικούς πελάτες.

Στο πλαίσιο της συνεχούς ανανέωσης της τεχνολογικής της υποδομής, συνέχισε με γρήγορους ρυθμούς τη μεταφορά των



πελατών της από το αναλογικό δίκτυο σταθερής τηλεφωνίας στο ευρυζωνικό δίκτυο τηλεφωνίας. Με το ευρυζωνικό δίκτυο η Cyta παρέχει αναβαθμισμένες και αξιόπιστες λύσεις για να επικοινωνούν οι πελάτες της από οποιοδήποτε σημείο, με οποιαδήποτε συσκευή, οποιαδήποτε στιγμή. Το έργο αναμένεται να ολοκληρωθεί εντός του 2021, με τη μεταφορά όλων των πελατών, επιχειρηματικών και οικιακών.

Το 2020, η Cyta αναβάθμισε το σχέδιο Business Start, προσθέτοντας στην επιλογή του συνδυασμού προϊόντων Σταθερής Τηλεφωνίας, διαδικτύου και προγραμμάτων συμβολαίου Cytamobile-Vodafone και τη δυνατότητα προσθήκης υπηρεσιών Cloud και συγκεκριμένα τα προϊόντα Powersoft365 και Microsoft365 for Business Standard.

Με την αναβάθμισή του το σχέδιο Business Start αποτελεί μια ολοκληρωμένη και ελκυστική πρόταση για νέες επιχειρήσεις και προσφέρει λύσεις για αποτελεσματική και ποιοτική επικοινωνία με πελάτες και συνεργάτες, οι οποίες μπορούν να προσαρμοστούν στις ανάγκες της κάθε επιχείρησης, όπως αυτή αναπτύσσεται.

Επιπρόσθετα, το 2020 το χαρτοφυλάκιο της Σταθερής Τηλεφωνίας εμπλουτίστηκε με την προσθήκη των υπηρεσιών SIP over Cloud και Call Recording. Παράλληλα, με την ταχεία ανάπτυξη του δικτύου οπτικών ινών Cyta Fiber οι πελάτες απολαμβάνουν εμπειρία ακόμα πιο ποιοτικών συνδιαλέξεων, μέσω της Σταθερής Τηλεφωνίας.

Για να μπορέσουν οι επιχειρήσεις να συνεχίσουν τη λειτουργία τους εν μέσω πανδημίας δόθηκαν, χωρίς χρέωση, βασικά

εργαλεία για τηλεργασία όπως, μεταξύ άλλων, Pre-alerting/ Greeting, Ring Group, Call forwarding και Telephony OntheGo. Παράλληλα, νέοι πελάτες επωφελήθηκαν εκτεταμένων, λόγω της πανδημίας, προσφορών δωρεάν εγκατάστασης Σταθερής Τηλεφωνίας.

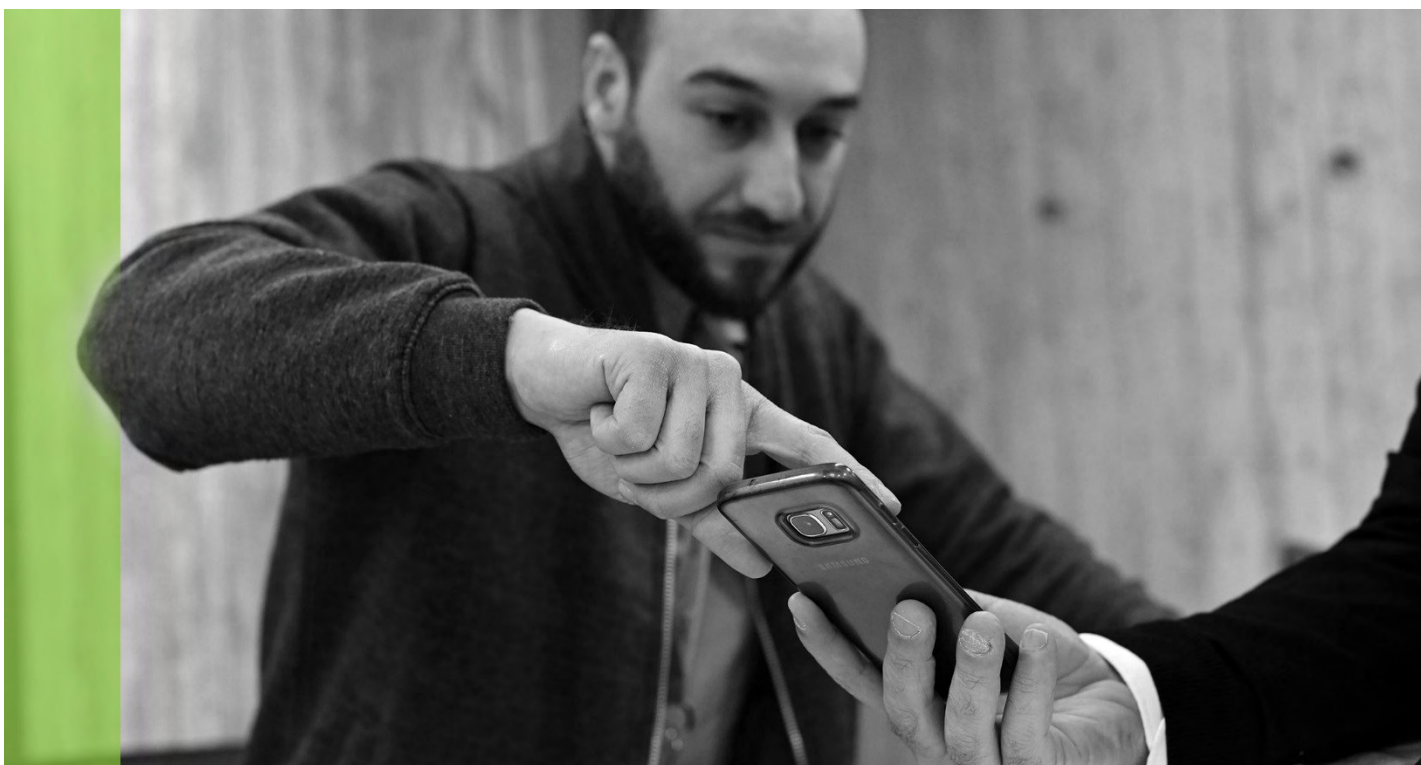
Cytamobile-Vodafone

Στον τομέα των κινητών επικοινωνιών η Cyta συνέχισε να λειτουργεί μέσα σε ένα έντονα ανταγωνιστικό περιβάλλον, το οποίο επηρεάζεται από τις ευρύτερες διεθνείς τεχνολογικές εξελίξεις. Με αιχμή του δόρατος την αξιοπιστία της, παραμένει σταθερά η πρώτη, με μεγάλη διαφορά, επιλογή Κινητής Τηλεφωνίας στην Κύπρο. Έχει το πιο εξελιγμένο τεχνολογικά δίκτυο στην Κύπρο, το οποίο υποστηρίζει ταχύτητες 4.5G.

Στο τέλος του 2020 ολοκληρώθηκε από το Κράτος η πλειοδοτική διαδικασία για τη χορήγηση φάσματος συχνοτήτων για δίκτυα 5G. Έχοντας εξασφαλίσει τις σχετικές συχνοτήτες, η Cyta είναι έτοιμη για την εμπορική αξιοποίηση της τεχνολογίας 5G, ενώ προγραμματίζει ταχεία ανάπτυξη για τη μεγαλύτερη δυνατή κάλυψη στο μικρότερο δυνατό χρόνο. Το 5G θα τεθεί σε εμπορική λειτουργία τον Ιανουάριο του 2021.

Πέραν των ψηλών ταχυτήτων μεταφοράς δεδομένων, οι επαναστατικές δυνατότητες του 5G μπορούν να αλλάξουν τις ζωές των ανθρώπων σε τομείς όπως:

- **Δημόσια Ασφάλεια:** Οι Αρχές θα μπορούν σε πραγματικό χρόνο να ελέγχουν, να επιτηρούν, αλλά και να προλαβαίνουν περιστατικά που θέτουν σε κίνδυνο ζωές.



- **Υγεία:** Η άμεση μεταφορά δεδομένων, σε πραγματικό χρόνο, θα επιτρέπει την απομακρυσμένη παρακολούθηση ασθενών, την απομακρυσμένη χειρουργική, ενώ θα διευκολύνει αισθητά την άμεση ανταπόκριση σε επείγοντα περιστατικά.
- **Επιχειρηματικότητα και Βιομηχανική Παραγωγή:** Η τεχνητή νοημοσύνη και το Internet of Things θα αναβαθμίσουν ριζικά την εμπειρία πελάτη, θα βελτιώσουν την κατανομή πόρων και την παραγωγικότητα και θα συντείνουν στην εξοικονόμηση ενέργειας.
- **Έξυπνες Πόλεις και Αυτόνομη Οδήγηση:** Οι ψηφιακές τεχνολογίες θα αξιοποιηθούν για να προσφέρουν καλύτερες υπηρεσίες προς τους πολίτες, καλύτερη χρήση των πόρων, λιγότερες επιπτώσεις στο περιβάλλον και μείωση των τροχαίων δυστυχημάτων και των απωλειών ζωής.
- **Εκπαίδευση, Τουρισμός, Ψυχαγωγία:** Θα αλλάξουν ριζικά μέσω της επαυξημένης πραγματικότητας, όπου τεχνητά ψηφιακά τρισδιάστατα αντικείμενα μπορούν να ενσωματώνονται σε πραγματικό χρόνο στο υπάρχον περιβάλλον, δίνοντας και τη δυνατότητα αλληλεπίδρασης στον χρήστη, ζωντανεύοντας, δηλαδή, την εικόνα μπροστά στα μάτια του.

ικανοποιεί τις τάσεις που τη διατηρούν συναφή με τις ανάγκες των πελατών της, οι οποίοι επιζητούν ευελιξία, ευκολία και ταχύτητα, που ενσωματώνει συνδυαστικά και αδιάλειπτα τον φυσικό και τον ψηφιακό τους κόσμο.

Με πέραν του 99,5% γεωγραφική και πληθυσμιακή κάλυψη σε 3G και 96% πληθυσμιακή κάλυψη σε 4G, οι πελάτες της Cyta μπορούν να απολαμβάνουν τα πλεονεκτήματα του γρηγορότερου και πιο εξελιγμένου τεχνολογικά δικτύου κινητής τηλεφωνίας στην Κύπρο. Με την κατακόρυφη αύξηση των ταχυτήτων, αυξάνεται η παραγωγικότητα και επιταχύνεται η άμεση σύνδεση όλων των προσωπικών έξυπνων συσκευών σε ένα ενιαίο οικοσύστημα.

Με το δίκτυο 5G που αναπτύσσει η Cyta θα αλλάξει πρακτικά η ζωή και η καθημερινότητα των πελατών της, αφού, μέσω του, θα απολαμβάνουν υπερύψηλες ταχύτητες πλοήγησης, άμεσο κατέβασμα μουσικής και βίντεο, ταχύτατο ανέβασμα δεδομένων, υψηλής ποιότητας θέασης στο διαδίκτυο κ.ά.

Προγράμματα Συμβολαίου

Η Cyta ήταν η πρώτη που πρόσφερε στην κυπριακή αγορά τα



Η εξέλιξη είναι μια συνεχής πορεία για τη Cyta και γι' αυτό συνεχίζει να επενδύει όλο και περισσότερο σε λύσεις που καθιστούν τα δίκτυά της σημαντική πλατφόρμα καινοτομίας και ανάπτυξης, αλλά κυρίως μεταμορφώνουν και διευρύνουν την ανθρώπινη επικοινωνία. Η Cyta μετουσιώνει σε πράξη και

προγράμματα Κινητής Τηλεφωνίας FREEDOM & BLACK, στα οποία παρέχονται απεριόριστα λεπτά ομιλίας, SMS και Mobile Internet (ο πελάτης επιλέγει την ταχύτητα μεταφοράς δεδομένων αντί τον όγκο).



Στο χαρτοφυλάκιο των προγραμμάτων συμβολαίου, τα ολοκληρωμένα προγράμματα RED προσφέρουν αναβαθμισμένες επιλογές τόσο στους καταναλωτές όσο και στους επιχειρηματίες για να καλύπτουν τις διαφορετικές ανάγκες επικοινωνίας τους. Συνδυάζουν μέχρι και απεριόριστο χρόνο ομιλίας και μηνύματα SMS, δίνοντας την επιλογή για περισσότερο Mobile Internet, από 200MB μέχρι και 10GB, σε ακόμη πιο προσιτές τιμές.

Το πρωτοποριακό πρόγραμμα BLACK απευθύνεται σε καταναλωτές και επιχειρηματίες με ιδιαίτερα αυξημένες ανάγκες επικοινωνίας. Πέραν των απεριόριστων λεπτών ομιλίας, SMS & Mobile Internet με τη μέγιστη δυνατή ταχύτητα μετάδοσης, διαθέτει 100 λεπτά για διεθνείς κλήσεις προς χώρες της Ευρωπαϊκής Ένωσης, καθώς και νέο smartphone κάθε 12 μήνες.

Ακόμα μια πρωτοποριακή κίνηση της Cyta είναι η προσφορά των προγραμμάτων YOUTH. Τα προγράμματα αυτά απευθύνονται στη σημαντική πελατοψηφίδα των νέων κάτω των 25 ετών. Στην Κινητή Τηλεφωνία υπάρχουν τρεις επιλογές προγραμμάτων με βάση και την ηλικιακή στόχευση των πελατών. Τα προγράμματα αυτά είναι το soeasy Youth, το Καρτοσυμβόλαιο Youth και το RED Youth. Όλα τα προγράμματα προσφέρουν πολλά λεπτά ομιλίας, SMS και μεγάλους όγκους Mobile Internet. Επιπρόσθετα, οι πελάτες έχουν τη δυνατότητα πρόσθεσης μεγάλου όγκου Mobile Internet σε πολύ χαμηλή τιμή μετά την εξάντληση του πακέτου τους.

Επιπλέον, η Cytamobile-Vodafone προσφέρει το πρόγραμμα RED Family, για την πλήρη ικανοποίηση των αναγκών επικοινωνίας της οικογένειας. Το RED Family δίνει τη δυνατότητα

σε όλα τα μέλη της οικογένειας, με ένα κοινό πρόγραμμα, να επικοινωνούν ξέγνοιαστα και οικονομικά, αφού έχουν στη διάθεσή τους απεριόριστα λεπτά και SMS και μεγάλους όγκους Mobile Internet για να τα μοιράζονται μεταξύ τους.

Με όλα τα προγράμματα συμβολαίου δίνεται η δυνατότητα στους πελάτες να αποκτήσουν με δόσεις όλα τα νέα smartphones που διαθέτει η Cyta.

Προπληρωμένη soeasy

Για τους πελάτες της που προτιμούν να έχουν τον πλήρη έλεγχο του τι ξοδεύουν, χωρίς να δεσμεύονται με συμβόλαιο και λογαριασμούς στο τέλος του μήνα, η Cyta παρέχει την Προπληρωμένη Κινητή Τηλεφωνία soeasy pay as you go, η οποία τους προσφέρει τη δυνατότητα να:

- Αγοράσουν πακέτο σύνδεσης με μόνο €2 που τους δίνει δωρεάν χρόνο €1.
- Επιλέγουν ανάμεσα στις αξίες €1 & €3, €5, €10, €20 & €35 για το top-up τους.
- Ενεργοποιήσουν το πρόγραμμα soeasy Plus, που τους προσφέρει, μαζεμένα σε ένα πρόγραμμα, λεπτά, SMS και Mobile Internet με κάθε top-up €10, €20 ή €35, έτσι ώστε να μπορούν να αξιοποιούν στον μέγιστο βαθμό τις δυνατότητες του δικτύου 4G & 4.5G.
- Επιλέξουν τα νέα Πακέτα Mobile Internet με πολύ περισσότερο περιεχόμενο σε MB, ικανοποιώντας έτσι όλες τις ανάγκες επικοινωνίας τους.
- Έχουν δωρεάν μέχρι και 500MB για μια ώρα σερφάρισμα, μια φορά τον μήνα, αν ξεμείνουν από Mobile Internet, με την υπηρεσία Panic Button.

- Συμμετέχουν στο σχέδιο επιβράβευσης soeasy Rewards, για να κερδίζουν επιπλέον δώρα με κάθε τους top-up €5 και άνω είτε εξαργυρώνοντας τους βαθμούς αμέσως είτε συγκεντρώνοντας βαθμούς, τους οποίους μπορούν να εξαργυρώσουν εντός ενός προκαθορισμένου χρόνου, για μεγαλύτερα δώρα.
- Διαχειρίζονται τον λογαριασμό τους εύκολα και γρήγορα μέσω της εφαρμογής soeasy selfCare.

Επιπρόσθετα, με το πρόγραμμα soeasy Youth, παρέχεται στους πελάτες της soeasy ακόμη περισσότερο Mobile Internet και δίνεται η δυνατότητα για εξασφάλιση smartphone με δόσεις.

Επίσης, αναβάθμισε τις πιο κάτω εφαρμογές της, οι οποίες προσφέρουν περισσότερη αξία στο ήδη ελκυστικό πακέτο υπηρεσιών:

- selfCare
- personalCloud
- liveSports

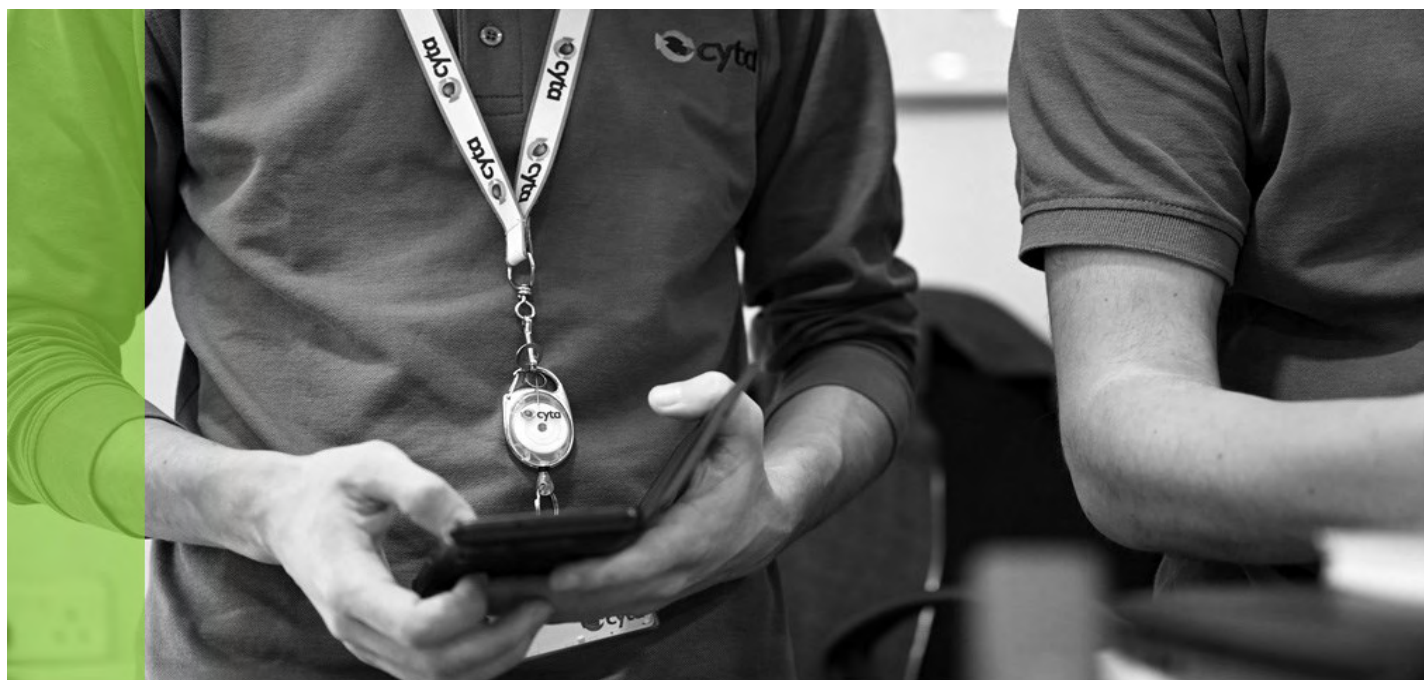
Παράλληλα, για τους πελάτες της Cytamobile-Vodafone, η Cyta συνέχισε να επενδύει σε υπηρεσίες:

- **Κοινωνικής ευθύνης**, παρέχοντας την εφαρμογή safeMobile δωρεάν για όλους τους πελάτες της Κινητής Τηλεφωνίας είτε έχουν πρόγραμμα συμβολαίου είτε προπληρωμένη soeasy.
- **Διεθνούς Περιαγωγής**, προσθέτοντας συνεχώς νέους προορισμούς και συνεργαζόμενα δίκτυα, φτάνοντας τις 170 χώρες και πάνω από 490 δίκτυα παγκοσμίως.
- **Machine to Machine (M2M)**, προσφέροντας μια ευρεία γκάμα προϊόντων, προσαρμοσμένων στις ανάγκες των επιχειρηματικών της πελατών.

Η Cytamobile-Vodafone σε συνεργασία με την Ασφαλιστική Εταιρεία Progressive, παρέχει από τις 31/8/2020 στους πελάτες της τη δυνατότητα να ασφαλισουν την καινούργια κινητή συσκευή τους μέσω τριών ελκυστικών πακέτων Basic, Plus και Supreme είτε με μηνιαίες δόσεις είτε σε ετήσια βάση. Οι καλύψεις που συμπεριλαμβάνονται στα πακέτα καλύπτουν όλες τις ανάγκες των πελατών.

Το 2020 η Cytamobile-Vodafone προχώρησε σε αριθμό κοινωνικών παροχών με στόχο να βοηθήσει καταναλωτές και επιχειρήσεις μέσα στη δύσκολη κατάσταση της πανδημίας. Οι παροχές της Cytamobile-Vodafone συνοψίζονται πιο κάτω:

- Παροχή της υπηρεσίας Vodafone Mobile Broadband 50GB δωρεάν και Πακέτων σύνδεσης soeasy με δωρεάν χρόνο ομιλίας σε μεγάλο αριθμό μαθητών Μέσης Εκπαίδευσης.
- Διπλάσιος όγκος Mobile Internet σε όλα τα προγράμματα Συμβολαίου και Προπληρωμένης soeasy, όπως και στα Mobile Internet top-ups της υπηρεσίας soeasy για διάστημα τριών μηνών (Μάρτιος-Μάιος 2020).
- Μη χρέωση πρόσθετης χρήσης για το Ιατρικό & Παραϊατρικό Προσωπικό (ΟΚΥΠΥ) για δύο μήνες και παροχή υπηρεσίας soeasy με 100GB δωρεάν (Δεκέμβριος 2020).
- Αναστολή των πρόσθετων χρεώσεων για τους πελάτες Διεθνούς Περιαγωγής που είχαν εγκλωβιστεί σε χώρες της ΕΕ και υπερέβησαν το επιτρεπόμενο όριο χρήσης υπηρεσιών Περιαγωγής (με βάση την Πολιτική Εύλογης Χρήσης του Roaming Like at home), για περίοδο τριών μηνών (Απρίλιο-Ιούνιο 2020).



Υπηρεσία Διαδικτύου

Αναγνωρίζοντας την ευθύνη της ως ο μεγαλύτερος παροχέας υπηρεσιών διαδικτύου στην Κύπρο, η Cyta συνέχισε και το 2020 την ανοδική της πορεία μέσω σημαντικών έργων, με έμφαση στη βελτίωση της ποιότητας και της αξιοπιστίας του δικτύου και κατ' επέκταση των υπηρεσιών που προσφέρει.

Συγκεκριμένα, τον Μάρτιο του 2020 αναβάθμισε τις ταχύτητες των υπηρεσιών Internet και πρόσφερε νέες επιλογές ψηλότερων ταχυτήτων. Παράλληλα, εφάρμοσε για όλους τους πελάτες Internet Home, την υπηρεσία SafeWeb, η οποία ενισχύει την ασφάλεια των πελατών κατά την πλοήγηση στο διαδίκτυο, εμποδίζοντας την πρόσβαση σε ιστοσελίδες, οι οποίες είναι σχεδιασμένες να μολύνουν τις συσκευές με κακόβουλα λογισμικά και ιούς ή/και έχουν στόχο να υποκλέψουν προσωπικές πληροφορίες, οικονομικά δεδομένα ή προσωπικούς κωδικούς.

Κατά το 2020 η Cyta συνέχισε τη μαζική σύνδεση πελατών στο δίκτυο Cyta Fiber στις περιοχές όπου αναπτύχθηκε το δίκτυο. Τέθηκαν, επίσης, σε εφαρμογή ειδικές προσφορές για πελάτες που κάνουν αίτηση για να συνδεθούν στο δίκτυο Cyta Fiber πριν ακόμα φτάσει κοντά τους. Επίσης, με το έργο της αναβάθμισης του ευρυζωνικού χάλκινου δικτύου, μέσω των τεχνολογιών vectoring και bonding, αύξησε την κάλυψη του δικτύου και παρείχε στους πελάτες γρήγορες και ποιοτικές προσβάσεις στο διαδίκτυο.

Η κοινωνική προσφορά της Cyta συνεχίστηκε κατά τη διάρκεια του 2020 με τις εκπαιδεύσεις για ασφαλέστερο διαδίκτυο. Κατά τη σχολική χρονιά 2019-2020 πραγματοποίησε 56 συνολικά διαλέξεις σε όλες τις επαρχίες της Κύπρου, τις οποίες παρακολούθησαν 5.700 μαθητές και εκπαιδευτικοί. Από το 2001 μέχρι σήμερα έχουν συνολικά πραγματοποιηθεί 1.512



Τον Οκτώβριο του 2020, η Cyta εγκαινίασε νέα ανταγωνιστική πρόταση με πολύ ψηλές ταχύτητες και μειωμένες τιμές στις υπηρεσίες διαδικτύου μέσω του δικτύου Fiber.

Ταυτόχρονα, συνέχισε την αναβάθμιση διεθνών και τοπικών συνδέσεων του δικτύου της. Η συνολική χωρητικότητα των συνδέσεων της με το διεθνές διαδίκτυο ξεπέρασε τα 300Gbps, με έμφαση στην υλοποίηση συνδέσεων σε στρατηγικά σημεία και στην απευθείας ανταλλαγή κίνησης με τα σημαντικότερα δίκτυα παγκοσμίως. Παράλληλα, διατήρησε τη συνεργασία της με τους σημαντικότερους παροχείς διαδικτυακού περιεχομένου και τα πιο γνωστά κοινωνικά δίκτυα για την τοπική αποθήκευση περιεχομένου.

επισκέψεις σε σχολεία της Κύπρου και τις διαλέξεις έχουν παρακολουθήσει πέραν των 163.000 μαθητών και εκπαιδευτικών.

Επίσης, κατά την ίδια περίοδο, διοργάνωσε διαλέξεις με θέμα «Το Διαδίκτυο στη ζωή των Παιδιών μας - Ασφαλής και Υπεύθυνη Χρήση». Οι διαλέξεις διοργανώθηκαν σε συνεργασία είτε με την Παγκύπρια Σχολή Γονέων είτε με τους Συνδέσμους Γονέων των Σχολείων. Μέσα από τις διαλέξεις γίνεται ιδιαίτερη αναφορά στην υπηρεσία Safe Internet, την οποία προσφέρει δωρεάν για προστασία των παιδιών από το παράνομο, ανεπιθύμητο και επιβλαβές περιεχόμενο του διαδικτύου.

Επιπρόσθετα, οι πελάτες της Cyta επωφελήθηκαν ειδικών εκπώσεων στις υπηρεσίες Internet Home, καθώς και προτάσεων

όπως το Σχέδιο Business Start. Ανταποκρίθηκε άμεσα στις αυξημένες ανάγκες των πελατών της για σκοπούς τηλεκπαίδευσης, τηλεργασίας αλλά και ψυχαγωγίας, που προέκυψαν λόγω της πανδημίας και πρόσφερε σε όλους δωρεάν αναβαθμισμένη ταχύτητα αποστολής και δωρεάν εγκατάσταση των υπηρεσιών Internet Home & Business.

Συνδρομητική Τηλεόραση Cytavision

Η Cytavision αποτελεί την πιο ολοκληρωμένη πρόταση υπηρεσίας συνδρομητικής τηλεόρασης στην κυπριακή αγορά, με ποικίλο αθλητικό και θεματικό περιεχόμενο. Με σημαντικό αριθμό ζωντανών και αποκλειστικών αθλητικών μεταδόσεων από την Κύπρο και το εξωτερικό, με περισσότερα από 100 δημοφιλή κανάλια από όλες τις θεματικές ενότητες, με πλούσιο κατά παραγγελία περιεχόμενο (Video On Demand) και με μια

Η Cytavision συνεχίζει να διαθέτει στην αγορά τα πακέτα Value Pack και Variety Pack, τα οποία είναι σχεδιασμένα, ώστε να ικανοποιούν τις διαφορετικές ανάγκες των πελατών. Εισηγάγε δύο πρόσθετα αθλητικά πακέτα, «Κυπριακό Ποδόσφαιρο» και «Διεθνείς Διοργανώσεις Ποδόσφαιρου και άλλων Αθλημάτων», τα οποία μπορούν να συνδυαστούν με το Value Pack και το Variety Pack. Εισηγάγε, ακόμα, ένα πακέτο με τα τοπικά κανάλια και το κυπριακό ποδόσφαιρο.

Πακέτα υπηρεσίας

Variety Pack: παρέχει μεγάλη ποικιλία ψυχαγωγίας με πάνω από 80 δημοφιλή κανάλια από όλες τις θεματικές ενότητες, με εστίαση στις ταινίες και σειρές. Ακόμα, οι πελάτες του πακέτου αυτού μπορούν να απολαμβάνουν δωρεάν το περιεχόμενο από γνωστά στούντιο ταινιών, μέσω του Video on Demand.



μεγάλη γκάμα διαδραστικών υπηρεσιών προσφέρει ποιοτική ψυχαγωγία και ενημέρωση για ένα ευρύ φάσμα ενδιαφερόντων και προτιμήσεων.

Αναβάθμιση εμπορικών προτάσεων

Έχοντας ως στόχο την ικανοποίηση των συνδρομητών της και της κοινωνίας γενικότερα, η Cyta προχώρησε σε συμφωνία για μετάδοση από τη Cytavision, του συνόλου του κυπριακού ποδοσφαίρου, καθώς και όλων των διαθέσιμων διεθνών πρωταθλημάτων. Με αφορμή το γεγονός αυτό, εισηγάγε στην αγορά νέα εμπορικά πακέτα, τα οποία δίνουν στον πελάτη τη δυνατότητα και ευελιξία να επιλέξει το αθλητικό περιεχόμενο που τον ενδιαφέρει και να κτίσει το δικό του πακέτο.

Παράλληλα, δόθηκαν ειδικές προσφορές που αύξησαν την ελκυστικότητα των νέων αυτών πακέτων.

Value Pack: παρέχει ποιοτική ψυχαγωγία σε πολύ προσιτή τιμή και περιλαμβάνει πάνω από 60 δημοφιλή κανάλια από όλες τις θεματικές ενότητες.

Πρόσθετο **πακέτο «Κυπριακό Ποδόσφαιρο»:** περιλαμβάνει όλους τους αγώνες του Πρωταθλήματος Cyta, του Κυπέλλου Coca-Cola και όλα τα προκριματικά παιχνίδια του καλοκαιριού στα οποία συμμετέχουν οι κυπριακές ομάδες. Παρέχεται σε συνδρομητές Value Pack και Variety Pack.

Πρόσθετο **πακέτο «Διεθνείς Διοργανώσεις Ποδοσφαίρου και άλλων Αθλημάτων»:** περιλαμβάνει τα UEFA Champions League, UEFA Europa League, αγγλική Premier League, Ιταλικό πρωτάθλημα, καθώς και άλλες σημαντικές διοργανώσεις. Περιλαμβάνει, επίσης, δημοφιλή διεθνή

αθλήματα, όπως Formula1, MotoGP, Wimbledon, Tennis ATP250/500/1000, NBA, Liga Endesa, UFC Fighting κ.ά. Παρέχεται σε συνδρομητές Value Pack και Variety Pack.

Πακέτο «Κυπριακό Ποδόσφαιρο μέσω αποκωδικοποιητή»:

περιλαμβάνει όλο το Κυπριακό Ποδόσφαιρο μέσω αποκωδικοποιητή, καθώς και τα τοπικά κανάλια.

Πακέτο «Online Κυπριακό Ποδόσφαιρο»: από το καλοκαίρι του 2020, παρέχεται η δυνατότητα ενεργοποίησης υπηρεσίας συνδρομητικής τηλεόρασης μέσω διαδικτύου και αποπληρωμή μέσω πιστωτικής κάρτας. Δηλαδή το πακέτο αυτό μπορούν να το πάρουν πελάτες ανεξάρτητα από τον παροχέα του διαδικτύου τους. Η θέαση του περιεχομένου γίνεται μέσω κινητού, tablet ή ηλεκτρονικού υπολογιστή.

Πρόσθετες Υπηρεσίες

- Δυνατότητα πρόσβασης περιεχομένου από φορητές συσκευές και σε κίνηση, μέσω της εφαρμογής CytavisionGo
- Video on Demand με δημοφιλείς πρόσφατες και παλαιότερες ταινίες, καθώς και επιλεγμένες σειρές
- Διαδραστικές δυνατότητες, όπως δημιουργία προφίλ, ετεροχρονισμένη θέαση, εκκίνηση από την αρχή, παύση και επανεκκίνηση, ταυτόχρονη θέαση κ.ά.
- Ηλεκτρονικός Οδηγός Προγραμμάτων (EPG)
- Θέαση από δεύτερο τηλεοπτικό δέκτη μέσω δεύτερου αποκωδικοποιητή, με επιπλέον μηνιαία συνδρομή
- Δυνατότητα προσθήκης πακέτου με κανάλια ενηλίκων, με επιπλέον μηνιαία συνδρομή
- Εγγραφή Βίντεο διάρκειας 5 ή 10 ωρών, με επιπλέον μηνιαία συνδρομή.

Πακέτα για επιχειρήσεις

Η πρόταση της Cytavision στο πακέτο δημόσιας προβολής αναβαθμίστηκε σημαντικά μέσω της συμφωνίας στο αθλητικό περιεχόμενο, αφού της επιτρέπει να μεταδίδει το σύνολο του κυπριακού ποδοσφαίρου, καθώς και όλα τα διαθέσιμα Διεθνή Πρωταθλήματα μέσω του Public Pack.

Για παροχή πρόσθετης ευελιξίας και αναβαθμισμένης ποιότητας στη μετάδοση περιεχομένου, η Cytavision ανέπτυξε πακέτα που παρέχουν τη δυνατότητα ταυτόχρονης προβολής περιεχομένου σε περισσότερες από τρεις τηλεοράσεις. Συγκεκριμένα παρέχει πλέον τη δυνατότητα ταυτόχρονης προβολής περιεχομένου από τέσσερις, πέντε και οκτώ τηλεοράσεις μέσω του δικτύου Cyta Fiber.

Public Pack: για επιχειρήσεις όπως χώρους εστίασης και πρακτορεία στοιχημάτων. Περιλαμβάνει, μεταξύ άλλων, τα επτά αποκλειστικά κανάλια Cytavision Sports HD για ζωντανές μεταδόσεις ποδοσφαίρου και άλλων αθλημάτων, πέντε κανάλια NovasportsHD, καθώς και τα κανάλια NBA TV, Eurosport1 και Eurosport2. Επιπρόσθετα, για όσες επιχειρήσεις βρίσκονται εντός κάλυψης του δικτύου Cyta Fiber προσφέρθηκε η δυνατότητα εγκατάστασης μέχρι και οκτώ αποκωδικοποιητών.

Hotel Pack: περιλαμβάνει το πιο ολοκληρωμένο πακέτο ψυχαγωγίας για ξενοδοχεία, με περισσότερα από 30 δημοφιλή κανάλια από όλες τις βασικές κατηγορίες.

Θεματικό περιεχόμενο

Κατά το 2020, το θεματικό περιεχόμενο της Cytavision διατηρήθηκε στην υψηλή ποιότητα που χαρακτηρίζει την υπηρεσία.



Ανανεώθηκαν σημαντικές συμφωνίες και δόθηκε ιδιαίτερη έμφαση στο Video On Demand το οποίο εμπλουτίστηκε με περιεχόμενο από το Nova on Demand, το Village Cinema και την Disney, καθώς και με μερικές ποιοτικές κυπριακές παραγωγές. Κατά τη διάρκεια της πανδημίας, μέρος του περιεχομένου αυτού, καθώς και επιλεγμένα κανάλια ταινιών (Movies Best HD, Village Cinema HD) δόθηκαν, κατά περιόδους, χωρίς επιπρόσθετη χρέωση, σε όλη τη συνδρομητική βάση της υπηρεσίας.

Αθλητικό περιεχόμενο

Κατά τη διάρκεια της χρονιάς και το αθλητικό περιεχόμενο της Cytavision διατηρήθηκε σε υψηλή ποιότητα και ποικιλία και παράλληλα έγιναν σημαντικές αναβαθμίσεις. Τα επτά αθλητικά κανάλια Cytavision Sports αναβαθμίστηκαν, ώστε να μεταδίδουν σημαντικό μέρος των αθλημάτων που φιλοξενούν, σε υψηλή ευκρίνεια HD. Τα κανάλια αυτά παρέχονται μέσω των πρόσθετων πακέτων «Κυπριακό Ποδόσφαιρο» και «Διεθνείς Διοργανώσεις Ποδοσφαίρου και άλλων Αθλημάτων». Προβάλλουν το πιο ολοκληρωμένο αθλητικό περιεχόμενο στην αγορά και το πρώτο στις επιλογές των τηλεθεατών Cytavision.

Παροχή ελκυστικών προσφορών

Εντός του 2020 η υπηρεσία προώθησε προσφορές για προσέλκυση νέων και συγκράτηση υφισταμένων συνδρομητών. Πέραν από την προσφορά δωρεάν εγκατάστασης 1^{ου} ή/και 2^{ου} αποκωδικοποιητή, κατά τους καλοκαιρινούς μήνες, έδωσε τη δυνατότητα τους πελάτες του αθλητικού της πακέτου να απολαύσουν χωρίς χρέωση, για τρεις μήνες, όλο το πρόσθετο κυπριακό ποδόσφαιρο και τα διεθνή πρωταθλήματα. Ακόμα, δόθηκαν ελκυστικές εκπτώσεις που αφορούσαν τα νέα πρόσθετα αθλητικά πακέτα, σε διάφορους συνδυασμούς με τα βασικά του Value Pack και του Variety Pack. Τέλος, για τη χριστουγεννιάτικη περίοδο δόθηκαν δωρεάν στους πελάτες Value Pack τα κανάλια NovaCinemaHD 1-4 και NovaChristmasHD.

Παροχές λόγω της πανδημίας του Covid-19

Η Cyta, στο πλαίσιο στήριξης των πελατών της για αντιμετώπιση της πανδημίας, ανακοίνωσε σειρά ενεργειών. Οι ενέργειες που αφορούσαν τη Cytavision συνοψίζονται στις εξής:

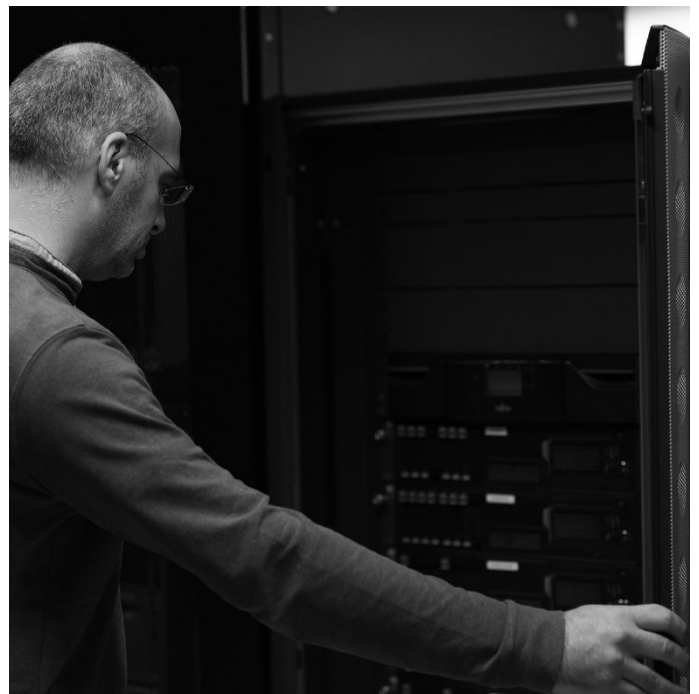
1. Εμπλουτισμός του περιεχομένου των ταινιοθηκών Nova on Demand και Disney on Demand, οι οποίες προσφέρθηκαν στους πελάτες των πακέτων Variety Pack και Super Pack, χωρίς επιπλέον χρέωση
2. Εμπλουτισμός του περιεχομένου ψυχαγωγίας για τρεις μήνες, για τους πελάτες του Value Pack με τα κανάλια ταινιών Village Cinema HD, Movies Best HD και Novalife, καθώς και την παιδική ταινιοθήκη της Disney
3. Αύξηση των ταυτόχρονων θεάσεων της υπηρεσίας CytavisionGo σε δύο συσκευές για περίοδο τριών μηνών
4. Δωρεάν εγκατάσταση μέχρι τις 30 Ιουνίου 2020

5. Δωρεάν εγκατάσταση και μηνιαία συνδρομή για περίοδο τριών μηνών στο Hotel Pack σε ξενοδοχειακές μονάδες που φιλοξένησαν όσους τελούσαν σε περιορισμό
6. Δυνατότητα προσωρινής αποσύνδεσης του Public Pack για όλη την περίοδο που οι επιχειρήσεις ήταν κλειστές
7. Μείωση της τιμής αγοράς αγώνων κατά ζήτηση για συγκεκριμένη περίοδο.

Υπηρεσίες Cloud

Σε μια εποχή με σημαντικές οικονομικές και επιχειρηματικές προκλήσεις, η Cyta διαθέτει λύσεις για να βοηθήσει κάθε επιχείρηση να διαχειριστεί τα οικονομικά της, να βελτιστοποιήσει τις εργασίες της και να αυξήσει τα κέρδη της. Με τις υπηρεσίες Cloud παρέχεται πρόσβαση σε λογισμικές εφαρμογές και υποδομή πληροφορικής, μέσω του διαδικτύου, χωρίς αρχικό κόστος, με μηνιαία συνδρομή. Μετατρέπουμε έτσι το ανελαστικό επενδυτικό κόστος για εξασφάλιση της τεχνολογίας, σε μια μικρή δαπάνη λειτουργικής μορφής.

Οι υπηρεσίες Cloud παρέχουν πρόσβαση, σε παραμετροποιήσιμους υπολογιστικούς πόρους, όπως δίκτυα, εξυπηρετητές, αποθηκευτικό χώρο, λογισμικές εφαρμογές και υβριδικές υπηρεσίες υλισμικού/λογισμικού, που απαιτούν ελάχιστη διαχειριστική προσπάθεια.



Αναπτύσσεται δυναμικά το χαρτοφυλάκιο των υπηρεσιών Cloud με ολοκληρωμένες λύσεις που ικανοποιούν πολλαπλές επιχειρηματικές ανάγκες, σε όλους τους τομείς της οικονομίας. Η πρόταση των υπηρεσιών Cloud ενισχύεται και ξεχωρίζει με την άρτια τεχνική υποστήριξη και την ασφάλεια και αξιοπιστία των υποδομών και των πιστοποιημένων με ISO 27001 κέντρων δεδομένων που διατίθενται στην Κύπρο.

Εθνικές Ιδιωτικές Μισθωμένες Γραμμές

Οι Εθνικές Ιδιωτικές Μισθωμένες Γραμμές αποτελούν μια από τις επιλογές των επιχειρηματικών πελατών για υπηρεσίες δικτύωσης, προσφέροντας ένα ευρύ φάσμα ταχυτήτων μέχρι 10Gbps. Οι επιχειρηματικοί πελάτες της Cyta μπορούν να δημιουργήσουν ένα ιδιωτικό δίκτυο μεταξύ των διαφόρων σημείων της επιχείρησής τους, διασφαλίζοντας τη συνεχή επικοινωνία μεταξύ τους, απολαμβάνοντας ταυτόχρονα βέλτιστα ποιοτικά χαρακτηριστικά για μετάδοση βίντεο, φωνής και δεδομένων.

Υπηρεσία Άδειας Χρήσης Τηλεπικοινωνιακού Χώρου

Η Υπηρεσία Άδειας Χρήσης Τηλεπικοινωνιακού Χώρου (Colocation Service), παρέχει τη δυνατότητα φιλοξενίας εξοπλισμού των πελατών σε υποστατικά της Cyta.

Στις περιπτώσεις που οι πελάτες επιθυμούν να εγκαταστήσουν εξοπλισμό σε περιοχές, που δεν διαθέτουν κτήρια, μπορεί να φιλοξενηθεί ο εξοπλισμός τους στα κτήρια της Cyta, προσφέροντάς τους, παράλληλα, ένα ευρύ φάσμα τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών.

Υπηρεσίες Δικτύωσης Ethernet

Οι υπηρεσίες δικτύωσης Ethernet αποτελούν μια από τις βασικότερες υπηρεσίες διασύνδεσης μιας επιχείρησης για τη μεταφορά φωνής, δεδομένων και εικόνας με ψηλές ταχύτητες που φτάνουν μέχρι και τα 10Gbps. Προσφέρουν ευέλικτες, αξιόπιστες και ασφαλείς συνδέσεις, πλήρη έλεγχο της απόδοσης και της διαθεσιμότητας του δικτύου της επιχείρησης, καθώς και οικονομικά αποδοτικές λύσεις αποκατάστασης καταστροφής και εφεδρείας, για διασφάλιση της επιχειρησιακής συνέχειας.

Οι υπηρεσίες δικτύωσης Ethernet παρέχονται μέσω μιας ενιαίας πλατφόρμας σύνδεσης, έτσι ώστε οι επιχειρήσεις να μπορούν να συνδυάσουν ένα ευρύ φάσμα υπηρεσιών τηλεφωνίας, διαδικτύου και δικτύωσης για να καλύψουν τις επιχειρηματικές τους ανάγκες. Χρησιμοποιούν ως κοινή υποδομή το δίκτυο Ethernet/IP της Cyta, το οποίο βασίζεται σε διεθνείς προδιαγραφές, προσφέρει παγκύπρια γεωγραφική κάλυψη και έχει ως κύρια χαρακτηριστικά την αξιοπιστία, την ασφάλεια και τη δυνατότητα εύκολης επέκτασης και κεντρικής διαχείρισης. Ο έλεγχος όλου



Φιλοξενία Εξοπλισμού στα Κέντρα Δεδομένων της Cyta

Τα δύο Κέντρα Δεδομένων της Cyta, σε Λευκωσία και Λεμεσό, προσφέρουν στις επιχειρήσεις τη δυνατότητα να λειτουργούν τους δικούς τους υπηρέτες (servers), στους ειδικά διαμορφωμένους χώρους των Κέντρων και να αξιοποιούν τα πλεονεκτήματα που τους παρέχουν οι σύγχρονες υποδομές.

Οι υποδομές των Κέντρων Δεδομένων επιπέδου TIER III διασφαλίζουν την επιχειρησιακή συνέχεια των πελατών του Οργανισμού. Τα Κέντρα είναι πιστοποιημένα με το ISO 27001, γεγονός που επιβεβαιώνει τα μέτρα που λαμβάνονται για ασφάλεια και προστασία των υποδομών των Κέντρων.

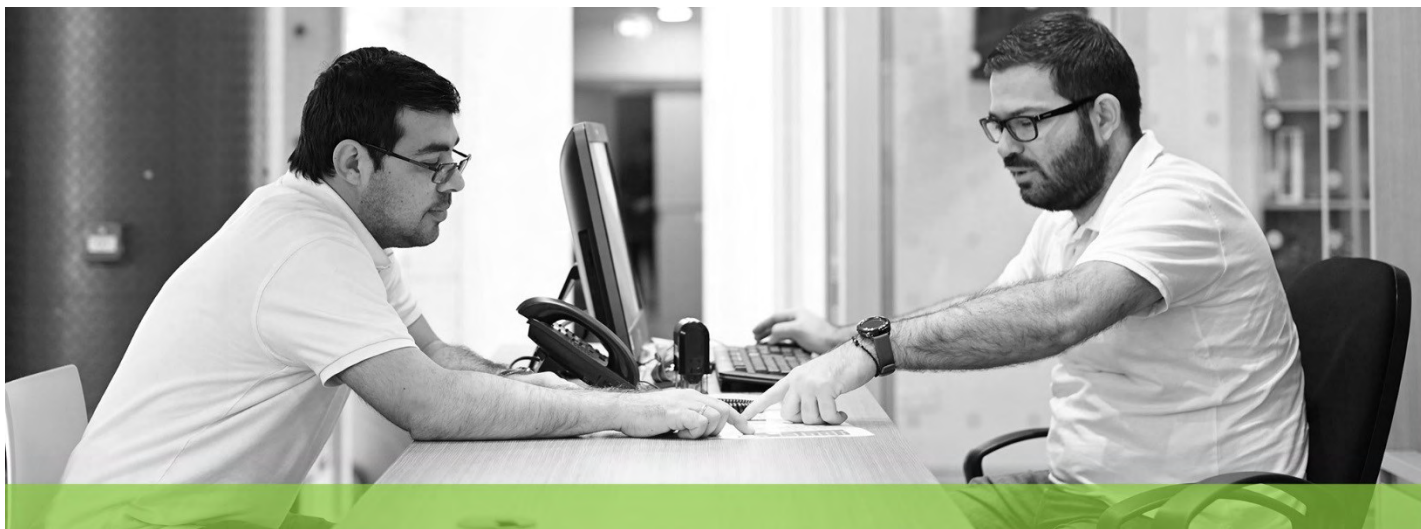
του δικτυακού εξοπλισμού και της φυσικής υποδομής από τη Cyta διασφαλίζει την αποτελεσματικότερη εφαρμογή μηχανισμών προστασίας απ' άκρου εις άκρον και κατ' επέκταση την αξιοπιστία των παρεχόμενων υπηρεσιών.

Διαχειριζόμενες Λύσεις

Οι Διαχειριζόμενες Λύσεις έρχονται να συμπληρώσουν τις υπηρεσίες δικτύωσης, κυρίως Ethernet και VPN Business, με υπηρεσίες προμήθειας, εγκατάστασης και διαχείρισης του τηλεπικοινωνιακού εξοπλισμού, που βρίσκονται στα υποστατικά μιας εταιρείας. Αποτελούν προσιτές λύσεις όσον αφορά την αρχική κεφαλαιουχική δαπάνη, καθώς οι πελάτες δεν επιβαρύνονται με το αρχικό κόστος αγοράς του εξοπλισμού και απολαμβάνουν μειωμένο κόστος για την αναβάθμιση και αντικατάστασή του.

Με την υπηρεσία αυτή οι επιχειρηματικοί πελάτες μπορούν να έχουν ένα σημείο επαφής για υποστήριξη και διαχείριση τόσο του τερματικού εξοπλισμού τους όσο και των υπηρεσιών τους.

Ένας άλλος βασικός πυλώνας στον οποίο εδράζεται η Διεύθυνση Κάθετων Αγορών στη Cyta είναι τα δύο Κέντρα Δεδομένων (Data Centers) στη Λευκωσία και στη Λεμεσό, τα οποία είναι



Κάθετες αγορές

Στο ολοκληρωμένο χαρτοφυλάκιο υπηρεσιών ηλεκτρονικής επικοινωνίας που προσφέρει η Cyta για την καταναλωτική και την επιχειρηματική αγορά, μέσα από ένα σύγχρονο και αξιόπιστο δίκτυο έχει προστεθεί, το 2020, μια νέα επιχειρηματική μονάδα στον Οργανισμό, η Διεύθυνση Κάθετων Αγορών, η οποία δραστηριοποιείται σε σύνθετα έργα, που απαιτούν ολοκληρωμένες ψηφιακές λύσεις υψηλών προδιαγραφών, συνδυάζοντας τεχνολογίες πληροφορικής και ηλεκτρονικών επικοινωνιών (Information and Communications Technology - ICT). Αυτή η νέα επιχειρηματική δραστηριότητα, επικεντρώνεται σε επιλεγμένες κάθετες αγορές και έργα του ευρύτερου δημόσιου, αλλά και του ιδιωτικού τομέα, αρχίζοντας από τη σύλληψη της ιδέας και τον σχεδιασμό ενός έργου και επεκτείνεται στην υλοποίηση, υποστήριξη ή ακόμη και στην ολοκληρωμένη διαχείριση εξειδικευμένων λύσεων ICT.

Η δραστηριότητα αυτή στηρίζεται εκ προοιμίου σε μεγάλο βαθμό, στην αγαστή συνεργασία της Cyta με κατασκευαστές εξοπλισμού ICT, καθώς και τοπικές εταιρείες πληροφορικής και συναφών υπηρεσιών, που σε συνδυασμό με τις αξιόπιστες υπηρεσίες και την τεχνογνωσία που διαθέτει η Cyta, μπορούν να καλύψουν πλήρως τις εξειδικευμένες ανάγκες και απαιτήσεις επιλεγμένων τομέων της αγοράς, με σωστό σχεδιασμό και υλοποίηση της καλύτερης λύσης για κάθε περίπτωση. Γι' αυτό, ένας βασικός πυλώνας αυτής της νέας επιχειρηματικής δραστηριότητας είναι η ανάπτυξη υγιών στρατηγικών συνεργασιών με εταιρείες αναγνωρισμένου κύρους, που δραστηριοποιούνται στον τομέα ICT. Ενώνοντας δυνάμεις με αξιόπιστους συνεργάτες και συμπληρώνοντας τις εξειδικευμένες υπηρεσίες που προσφέρει έκαστος συνεργάτης, δημιουργούνται συνέργειες αμοιβαίου οφέλους, που μπορούν να δώσουν ολοκληρωμένες λύσεις σε σύνθετα έργα ICT.

πιστοποιημένα με πρότυπο ασφάλειας πληροφοριών ISO 27001, η δε διαχείριση των δεδομένων γίνεται με βάση τις απαιτήσεις του Ευρωπαϊκού Κανονισμού GDPR, προσφέροντας όλα τα σχετικά πλεονεκτήματα: ασφάλεια πληροφοριών, καθημερινά backup, κρυπτογράφηση δεδομένων κτλ. Οι υπηρεσίες υπολογιστικού νέφους (cloud servers) και οι υπηρεσίες φιλοξενίας εξοπλισμού αποκλειστικής χρήσης που παρέχονται αδιάλειπτα στο ασφαλές περιβάλλον των δύο κέντρων δεδομένων, σε συνδυασμό με τις εξειδικευμένες υπηρεσίες διαχείρισης και κυβερνοασφάλειας, αποτελούν σημαντικά συστατικά στοιχεία για τις ολοκληρωμένες λύσεις ICT, που σχεδιάζει και παρέχει η Διεύθυνση Κάθετων Αγορών.

Ιδιαίτερο ενδιαφέρον στον τομέα των κάθετων αγορών, κατά το 2020, παρουσίασαν τα οικοσυστήματα της ηλεκτρονικής υγείας (eHealth) και των έξυπνων πόλεων (smart cities), που αξιοποιούν έξυπνες λύσεις ψηφιακών τεχνολογιών, με βασική επιδίωξη τη διευκόλυνση της καθημερινότητας και τη βελτίωση της ποιότητας ζωής των πολιτών. Η Cyta, διαθέτοντας σύγχρονες υποδομές, τεχνογνωσία και εμπειρία, ενώ συνεχίζει να επενδύει διαχρονικά σε νέες τεχνολογίες και εξειδικευμένες λύσεις επιλεγμένων συνεργατών, έχει καθιερωθεί ως ένας αξιόπιστος συνεργάτης των παροχών υπηρεσιών υγείας και των τοπικών δημοτικών αρχών, για την παροχή αξιόπιστων καινοτόμων υπηρεσιών στους τελικούς χρήστες, επιτυγχάνοντας πολλαπλά οφέλη και μείωση κόστους για τις παρεχόμενες υπηρεσίες.

Ορισμένα έργα που έχουν ήδη υλοποιηθεί ή έχουν ξεκινήσει το 2020 με τη δραστηριοποίηση της Cyta στις Κάθετες Αγορές είναι ο σχεδιασμός, υλοποίηση και διαχείριση των υποδομών πληροφορικής του ΓΕΣΥ, του Δήμου Πάφου και άλλων επιχειρήσεων του ιδιωτικού τομέα, η ανάπτυξη και διαχείριση της πλατφόρμας CyprusFlightPass του Υφυπουργείου Έρευνας

Καινοτομίας & Ψηφιακής Πολιτικής, το Σύστημα Γεωγραφικών Πληροφοριών (GIS) του Δήμου Πάφου, το Σύστημα Έξυπνης Πόλης του Δήμου Λευκωσίας κ.ά.

Οι νέες ευκαιρίες που διανοίγονται με τη δραστηριοποίηση του Οργανισμού σε τομείς κάθετων αγορών, δίνουν την ευκαιρία στη Cyta να αναλάβει πρωταγωνιστικό ρόλο, προκειμένου να καταστεί με επιτυχία ο βασικός στρατηγικός και λειτουργικός βραχίονας για το ψηφιακό μέλλον του τόπου μας, προσφέροντας σύγχρονες και αξιόπιστες λύσεις ICT προστιθέμενης αξίας, που βελτιώνουν την εμπειρία των πελατών και χρηστών.

Κέντρο Επαφής Πελάτη

Το Κέντρο Επαφής Πελάτη (ΚΕΠ), το γνωστό σε όλους 132 (+35722880100 από το εξωτερικό), εξυπηρετεί ασταμάτητα 24/7, 365 μέρες τον χρόνο πέραν του ενός εκατομμυρίου κλήσεων, παρέχοντας παντός είδους υποστήριξη για τις προσφερόμενες ολοκληρωμένες και αξιόπιστες λύσεις ηλεκτρονικής επικοινωνίας της Cyta.

Το ΚΕΠ, πιστοποιημένο με το Διεθνές Πρότυπο Ποιότητας ISO 18295-1 και στηριζόμενο στην τελευταία λέξη της τεχνολογίας στα συστήματα κέντρων τηλεξυπηρέτησης, έχει στόχο να παρέχει υψηλής ποιότητας εξυπηρέτηση, ικανοποιώντας τα αιτήματα των πελατών της Cyta αν είναι δυνατό από την πρώτη επαφή.

Πλέον οι πελάτες της μπορούν να εξυπηρετηθούν μέσω μιας σειράς μορφών επικοινωνίας, απολαμβάνοντας έτσι ελευθερία στον τρόπο προσβασιμότητάς τους στο Κέντρο Επαφής Πελάτη.

Στόχος είναι η διασφάλιση της πιο αποδοτικής εξυπηρέτησης τους φτάνοντας κοντά τους με τον τρόπο που οι ίδιοι επιλέγουν κάθε φορά (τηλέφωνο, chat, email, κοινωνικά δίκτυα - Facebook www.facebook.com/cytaofficial & Twitter @Cytasupport).

Επίσης, η χρήση εφαρμογών αυτό-εξυπηρέτησης καθώς και το «κανάλι» της στο YouTube (www.cyta.com.cy/how-to-videos) βοηθούν τους πελάτες της και όχι μόνο, να μαθαίνουν πληροφορίες για τις υπηρεσίες τους γρήγορα και χωρίς σειρές αναμονής.

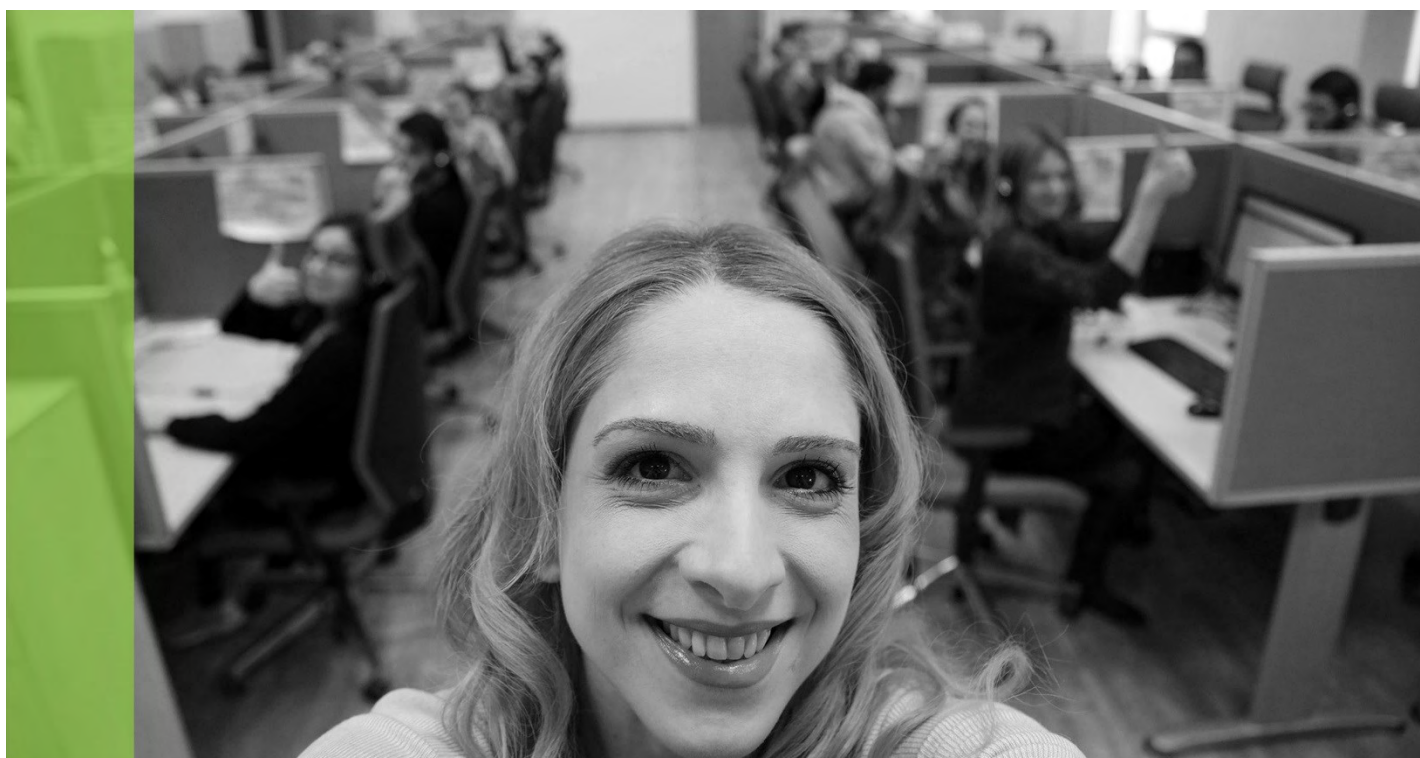
Την ίδια στιγμή, η Υπηρεσία Πληροφοριών Καταλόγου 11892 παρέχεται κάτω από ιδιάζουσες συνθήκες έντονου άμεσου και έμμεσου ανταγωνισμού και συνεχίζει να εξυπηρετεί απρόσκοπτα το κοινό, βοηθώντας χιλιάδες πελάτες καθημερινά.

Παράλληλα, το Κέντρο Τηλεφωνικής Εξυπηρέτησης για επιχειρηματικούς πελάτες υποστηρίζει τηλεφωνικά στον αριθμό 150 τις ανάγκες της πολύ σημαντικής αυτής πελατοψηφίδας. Το άψογα καταρτισμένο προσωπικό είναι στη διάθεση του επιχειρηματικού κόσμου, παρέχοντας πληροφορίες για υπηρεσίες που τον ενδιαφέρουν και δίνοντας λύσεις σε τυχόν προβλήματα.

Διαχείριση Παραπόνων Καταναλωτικής Αγοράς

Η Διαχείριση Παραπόνων Καταναλωτικής Αγοράς είναι το τμήμα της Cyta, που αναλαμβάνει τον χειρισμό των παραπόνων που υποβάλουν οι πελάτες Καταναλωτικής Αγοράς.

Όλα τα παράπονα τυγχάνουν χειρισμού με απόλυτο σεβασμό προς τον πελάτη, καθώς παράλληλα γίνεται προσεκτική ανάλυση, έτσι ώστε να εξάγονται όσο το δυνατό ακριβή



συμπεράσματα που οδηγούν σε βελτιωτικές ενέργειες, με απώτερο στόχο την καλύτερη εξυπηρέτηση των πελατών της Cyta, καθώς και τη βελτίωση των εσωτερικών διαδικασιών της.

Καθημερινός στόχος που επιδιώκεται με υπομονή, ζήλο και αφοσίωση είναι η ικανοποίηση και καλύτερη εξυπηρέτηση του πελάτη. Παράλληλα, εστιάζεται στην ομοιόμορφη εφαρμογή της πολιτικής της Cyta, για την παροχή και λειτουργία προϊόντων και υπηρεσιών.

αυτοεξυπηρετηθούν μέσω της ιστοσελίδας (www.cyta.com.cy), τόσο για πληρωμή των λογαριασμών τους όσο και για τη διαχείριση των υπηρεσιών τους μέσω του «My Cyta».

Στα Καταστήματα Cyta οι πελάτες της μπορούν να καλύψουν όλες τους τις τηλεπικοινωνιακές ανάγκες. Μπορούν να περιεργαστούν, να δοκιμάσουν και να επιλέξουν με άνεση από μια μεγάλη γκάμα υπηρεσιών και προϊόντων που συνεχώς ανανεώνεται και αναβαθμίζεται σε κινητά τηλέφωνα, tablet και



Εξυπηρέτηση Ιδιωτών Πελατών

Μέσα από το δίκτυο Καταστημάτων της, τα οποία καλύπτουν όλη την Κύπρο απ' άκρου εις άκρον, η Cyta εξυπηρετεί και συνδέεται με τους πελάτες της, επιδιώκοντας κάθε επίσκεψη στα Καταστήματά της (φυσικά και διαδικτυακά) να είναι μία ευχάριστη και ξεχωριστή εμπειρία. Στον σχεδιασμό και στη διαρρύθμιση των Καταστημάτων της δίνει έμφαση στην εύκολη περιήγηση των επισκεπτών μέσα στο Κατάστημα και στην παροχή άρτιας εξυπηρέτησης. Επιβεβαιώνοντας τη μεγάλη σημασία που δίνει διαχρονικά στον τομέα της εξυπηρέτησης, προχώρησε σε ανακαινίσεις και αλλαγές στη διαρρύθμιση ενός μεγάλου αριθμού Καταστημάτων.

Παράλληλα, αφού κατά τη διάρκεια του έτους αναγκάστηκε να κρατήσει τα Καταστήματά της κλειστά για το κοινό, για μεγάλο χρονικό διάστημα λόγω της πανδημίας, προσαρμόσε τις διαδικασίες της ώστε να δοθεί μεγαλύτερη έμφαση στην εξυπηρέτηση των πελατών της από το διαδικτυακό της κατάστημα, ως επίσης και τηλεφωνικώς. Επιπρόσθετα, έγινε προσπάθεια να ενθαρρύνει τους πελάτες της να

αξεσουάρ τελευταίας τεχνολογίας, να διευθετήσουν συμβόλαια και λογαριασμούς, ή ακόμα και να απολαύσουν τα προγράμματα της Cytavision σε μεγάλες οθόνες.

Το 2020, παρά των περιορισμών λόγω της πανδημίας, μεγάλο μέρος του Δικτύου Μεταπωλητών λειτούργησε κανονικά εξυπηρετώντας αυξημένο όγκο πελατών μας. Η ενίσχυση του Δικτύου Μεταπωλητών με δυναμικές συνεργασίες συνεχίστηκε και το 2020 με την ένταξη της αλυσίδας MegaElectric με ένα κατάστημα στη Λάρνακα (Φανερωμένη). Συνολικά το δίκτυο μεταπωλητών αποτελείται σήμερα από 12 συνεργαζόμενες εταιρείες με 48 καταστήματα παγκύπρια και είναι στελεχωμένο από άρτια εκπαιδευμένο προσωπικό για να προσφέρει την καλύτερη δυνατή εξυπηρέτηση για όλη την γκάμα των προϊόντων και υπηρεσιών μας. Επιπλέον, τα προϊόντα της προπληρωμένης κινητής τηλεφωνίας soeasy pay as you go διατίθενται μέσω του δικτύου διανομών σε ένα εκτεταμένο δίκτυο σημείων πώλησης σε όλη την Κύπρο.

Εξυπηρέτηση Επιχειρηματικών Πελατών

Μέσα στο σημερινό, ιδιαίτερα πολύπλοκο και απαιτητικό περιβάλλον, διεθνές και τοπικό, παραμένουμε προσηλωμένοι και αξιοποιούμε έγκαιρα τις τεχνολογικές εξελίξεις και τη σύγκλιση των τηλεπικοινωνιών και της πληροφορικής.

Παρέχουμε στους επιχειρηματικούς μας πελάτες ολοκληρωμένες λύσεις (one-stop-shop), που υποστηρίζονται από αξιόπιστα δίκτυα και υψηλής ποιότητας εξυπηρέτηση, επιτρέποντας στις επιχειρήσεις να αναπτυχθούν με ασφάλεια και ευελιξία. Οι προσφερόμενες υπηρεσίες ικανοποιούν τις απαιτήσεις της κάθε σύγχρονης επιχείρησης και συγκρίνονται επάξια με αυτές που παρέχουν εταιρείες τηλεπικοινωνιών σε παγκόσμιο επίπεδο.

διαχείριση των υπηρεσιών που επιλέγει, ηλεκτρονικά, μέσω των ακόλουθων ιστοσελίδων:

- Cyta Business: www.cyta.com.cy/business
- My Cyta: www.cyta.com.cy/my-cyta
- Cloud MarketPlace: www.cyta.com.cy/cloud-marketplace.

Επίσης, ιδιαίτερη σημασία δίνεται στην άμεση τεχνική εξυπηρέτηση των επιχειρηματικών μας πελατών, την οποία διασφαλίζουμε μέσω του Κέντρου Τεχνικής Υποστήριξης Επιχειρηματικών Πελατών της Cyta, το οποίο λειτουργεί με διευρυμένο ωράριο λειτουργίας (24/7) και με συνεργεία τεχνικής υποστήριξης σε όλες τις πόλεις. Για την εγκατάσταση υπηρεσιών που έχουν παραγγελθεί μέσω των διαφόρων καναλιών εξυπηρέτησης της



Η ανάπτυξη, η ενδυνάμωση και η διατήρηση μακροχρόνιων σχέσεων αμοιβαίου οφέλους με τους πελάτες μας, σε συνδυασμό με τη δυνατότητα να απολαμβάνουν εξαιρετική εμπειρία, αποτελούν τα βασικά συστατικά της προσέγγισής μας. Προς αυτή την κατεύθυνση ενισχύουμε τα στελέχη μας με υψηλού επιπέδου τεχνογνωσία και εργαλεία προηγμένης τεχνολογίας, αντάξια των απαιτήσεων των πελατών μας, τους οποίους εξυπηρετούμε μέσα από αριθμό καναλιών. Το εξειδικευμένο δίκτυο των Συμβούλων Πωλήσεων και των Συμβούλων Εξυπηρέτησης προσφέρει συμβουλευτικές υπηρεσίες και αναβαθμισμένη προσωπική εξυπηρέτηση σε μεγάλες και μικρομεσαίες επιχειρήσεις. Επιπρόσθετα, οι πελάτες που ενδιαφέρονται για τις επιχειρηματικές προτάσεις της Cyta, μπορούν να εξυπηρετηθούν από το άρτια καταρτισμένο προσωπικό μας, καλώντας δωρεάν το Κέντρο Τηλεφωνικής Εξυπηρέτησης Επιχειρηματικών Πελατών στον αριθμό 150 ή στέλνοντας e-mail στο www.cyta.com.cy/send-email/el. Πέραν των πιο πάνω καναλιών, ο πελάτης έχει τη δυνατότητα για αγορά και

Cyta, έμπειρο και άρτια καταρτισμένο τεχνικό προσωπικό επισκέπτεται τους πελάτες στα υποστατικά τους, παρέχοντάς τους τον αναγκαίο τεχνικό εξοπλισμό και, επιπλέον, κάθε βοήθεια για να εξοικειωθούν με τη λειτουργία των υπηρεσιών.

Υπηρεσίες Καταλόγων

Οι Υπηρεσίες Καταλόγων, μέσω της ανανεωμένης ψηφιακής ιστοσελίδας www.cytayellowpages.com.cy αποτελούν ένα εύχρηστο και αξιόπιστο εργαλείο πρόσβασης σε πληροφορίες Χρυσού Οδηγού, Κυβερνητικών Τηλεφώνων και Ονομαστικού Καταλόγου, οι οποίες ανανεώνονται καθημερινά. Η ιστοσελίδα παραμένει στις πρώτες θέσεις αποτελεσμάτων των διαδικτυακών μηχανών αναζήτησης (όπως Google), εξασφαλίζοντας, παράλληλα, αποτελεσματική προβολή των πελατών της Cyta σε υποψήφιους νέους αγοραστές που είτε αναζητούν σχετικά προϊόντα ή/και υπηρεσίες είτε συγκεκριμένες επιχειρήσεις.

Εθνική Χονδρική Αγορά

Η Εθνική Χονδρική Αγορά κατά το 2020 συνέχισε να προσφέρει στους χονδρικούς πελάτες της, τους εθνικούς αδειοδοτημένους παροχείς τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών, ψηλής ποιότητας εθνικά χονδρικά τηλεπικοινωνιακά προϊόντα και υπηρεσίες, στη βάση του ρυθμιστικού πλαισίου και των αναγκών τους.

Στο χαρτοφυλάκιο Εθνικής Χονδρικής Αγοράς περιλαμβάνονται προϊόντα και υπηρεσίες Διασύνδεσης, Κινητής Επικοινωνίας, Ευρυζωνικού Δικτύου, Τηλεφωνίας και Εκμίσθωσης Υποδομών. Αναλυτικά τα εθνικά χονδρικά προϊόντα που παρέχονται περιγράφονται πιο κάτω:

Υπηρεσίες Διασύνδεσης και Κινητής Επικοινωνίας:

- Οι Υπηρεσίες Διασύνδεσης προσφέρουν τη δυνατότητα στους χονδρικούς πελάτες να συνδέσουν τα δίκτυα τους με τα Δίκτυα Σταθερής και Κινητής Επικοινωνίας της Cyta.
- Οι Χονδρικές Μισθωμένες Γραμμές και τα Προϊόντα Χονδρικού Ethernet εκμισθώνονται σε χονδρικούς πελάτες, προσφέροντας τους τη δυνατότητα να συνδέουν τους κόμβους των δικτύων τους ή πελάτες τους με τα δίκτυά τους.
- Η Εθνική Περιαγωγή προσφέρει στους χονδρικούς πελάτες τη δυνατότητα σύνδεσης στο Δίκτυο Κινητής Επικοινωνίας της Cyta για χρήση από πελάτες τους, σε περιοχές που δεν καλύπτονται από το δικό τους Δίκτυο Κινητής Επικοινωνίας.
- Η Πρόσβαση στο Δίκτυο Κινητής Επικοινωνίας της Cyta δίνει στους χονδρικούς πελάτες τη δυνατότητα να προσφέρουν σε πελάτες τους υπηρεσίες κινητής τηλεφωνίας ως Ιδεατοί Παροχείς Κινητού Δικτύου (MVNO: Mobile Virtual Network Operators), μέσω του Δικτύου Κινητής Επικοινωνίας της Cyta.

Ευρυζωνικά Προϊόντα και Προϊόντα Τηλεφωνίας:

- Τα προϊόντα Χονδρικής Ευρυζωνικής Πρόσβασης προσφέρουν τη δυνατότητα σε χονδρικούς πελάτες να παρέχουν ευρυζωνικές υπηρεσίες σε πελάτες τους μέσω των Ευρυζωνικών Δικτύων (χαλκού και οπτικής ίνας) της Cyta.
- Τα προϊόντα Αδεσμοποίητης Πρόσβασης στον Τοπικό Βρόχο προσφέρουν τη δυνατότητα σε χονδρικούς πελάτες να εκμισθώνουν γραμμές στο χάλκινο δίκτυο πρόσβασης της Cyta για παροχή ευρυζωνικών και φωνητικών υπηρεσιών σε πελάτες τους.
- Η Φορητότητα Αριθμού παρέχει τη δυνατότητα σε πελάτες να διατηρούν τον τηλεφωνικό τους αριθμό όταν αλλάζουν παροχέα τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών.
- Η Υπηρεσία Πρόσβασης στη Βάση Δεδομένων Τηλεφωνικού Καταλόγου Κύπρου της Cyta χρησιμοποιείται από χονδρικούς πελάτες που προσφέρουν Υπηρεσίες Τηλεφωνικού Καταλόγου.

Υπηρεσίες Εκμίσθωσης Υποδομών:

- Οι Υπηρεσίες Συνεγκατάστασης σε Υποστατικά της Cyta προσφέρουν τη δυνατότητα σε χονδρικούς πελάτες να εκμισθώνουν χώρους σε κτηριακές υποδομές της Cyta, για εγκατάσταση του τεχνικού τους εξοπλισμού.
- Οι Υπηρεσίες Συνεγκατάστασης Αγωγών δίνουν τη δυνατότητα σε χονδρικούς πελάτες να εκμισθώνουν χώρο σε σωλήνες στο δίκτυο αγωγών της Cyta, για εγκατάσταση των καλωδίων τους.
- Οι Υπηρεσίες Συνεγκατάστασης Συστημάτων Κεραιών σε Πυλώνες δίνουν τη δυνατότητα σε χονδρικούς πελάτες να εκμισθώνουν χώρο σε πυλώνες και άλλες υποδομές της Cyta, για εγκατάσταση του εξοπλισμού κεραιών και σταθμών βάσης τους.



Κατά το 2020, η Εθνική Χονδρική Αγορά έχει υπογράψει σημαντικές μακροχρόνιες συμφωνίες με μεγάλους εθνικούς αδειοδοτημένους παροχείς τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών που αφορούν την παροχή Υπηρεσιών Εθνικής Περιοχής και Χονδρικής Ευρυζωνικής Πρόσβασης, αυξάνοντας έτσι τη χρήση των Δικτύων Κινητών Επικοινωνιών και των Ευρυζωνικών Δικτύων της Cyta (χαλκού και οπτικής ίνας), αντίστοιχα.

Στόχος της Εθνικής Χονδρικής Αγοράς είναι η συνεχής αύξηση της ικανοποίησης των χονδρικών πελατών και η βελτίωση του επιπέδου συνεργασίας μαζί τους. Για τον λόγο αυτό, συνεχίζει να εμπλουτίζει το χαρτοφυλάκιο των παρεχόμενων χονδρικών προϊόντων και υπηρεσιών και να βελτιώνει το επίπεδο εξυπηρέτησής τους.

Διεθνής Χονδρική Αγορά

Κατά το 2020 συνέχισε να προσφέρει υψηλής ποιότητας διεθνή χονδρικά προϊόντα και υπηρεσίες.

Τα διεθνή χονδρικά της προϊόντα προσφέρονται κάτω από την εμπορική υπομάρκα Cytaglobal, σε εσωτερικούς και σε εξωτερικούς πελάτες, όπως εθνικούς και διεθνείς παροχείς, επιχειρηματικούς πελάτες και άλλους συνεργάτες. Έχει συνολογήσει διμερείς συμφωνίες για την παροχή χονδρικών προϊόντων διεθνούς τηλεφωνίας, φυσικών και νοητών διεθνών ιδιωτικών μισθωμένων κυκλωμάτων, διεθνών προσβάσεων διαδικτύου, εκμίσθωσης και εκχώρησης υποδομών διεθνούς δικτύου και άλλων υπηρεσιών, προσφέροντας την αναγκαία υποστήριξη προς τους πελάτες μας σε αδιάλειπτη βάση.

Τα χαρτοφυλάκια διεθνών χονδρικών προϊόντων και υπηρεσιών που προσφέρει αναλύονται πιο κάτω:

Χαρτοφυλάκια Διεθνούς Χονδρικής Αγοράς

Διεθνή Καλωδιακά Προϊόντα

Παρέχει σε χονδρικούς πελάτες καλωδιακές διασυνδέσεις που περιλαμβάνουν την εκχώρηση ανέκκλητων δικαιωμάτων χρήσης και την εκμίσθωση καλωδιακής χωρητικότητας σε τοπικούς και

διεθνείς παροχείς, τη διασύνδεση διεθνούς χωρητικότητας μέσω των εθνικών δικτύων, καθώς και την προέκταση διεθνούς χωρητικότητας από καλωδιακούς σταθμούς σε υποστατικά αδειοδοτημένων τοπικών παροχών. Επίσης, παρέχει υπηρεσίες αποκατάστασης διεθνών μέσων και συμβουλευτικές υπηρεσίες διαχείρισης υποθαλάσσιων καλωδιακών συστημάτων.

Διεθνή Δορυφορικά Προϊόντα

Παρέχει δορυφορικές υπηρεσίες στις διεθνείς αγορές που περιλαμβάνουν τη μεταώληση δορυφορικής χωρητικότητας και την παροχή δορυφορικών διασυνδέσεων και διευκολύνσεων από την Κύπρο στο εξωτερικό. Προσφέρονται δορυφορικές συνδέσεις για παροχή διαδικτύου και δεδομένων, υπηρεσίες VSAT στην ξηρά και τη θάλασσα, υπηρεσίες παρακολούθησης και ελέγχου δορυφόρων, συστέγαση δορυφορικού εξοπλισμού, καθώς και προϊόντα αναμετάδοσης ραδιοηλεκτρονικών προγραμμάτων.

Διεθνείς Μισθωμένες Συνδέσεις και Διεθνές Διαδίκτυο

Παρέχει σε επιχειρηματικούς και χονδρικούς πελάτες, μέσω του ραχιαίου δικτύου MPLS της Cyta και των διεθνών κόμβων MPLS που βρίσκονται στην Αθήνα, Σόφια, Φρανκφούρτη και Λονδίνο, νοητές διεθνείς ιδιωτικές μισθωμένες συνδέσεις με πρωτόκολλα MPLS-VPN και Ethernet-over-MPLS (EoMPLS). Με τη χρήση αξιόπιστης καλωδιακής υποδομής και πλήρη προστασία δικτύου και εξοπλισμού, οι νοητές συνδέσεις προσφέρονται σε τοπολογίες σημείου-προς-σημείο και σημείου-προς-πολλαπλά-σημεία, ενώ επιτρέπουν τη μεταφορά φωνής, δεδομένων και εικόνας.

Επίσης, προσφέρει σε επιχειρηματικούς και χονδρικούς πελάτες φυσικές διεθνείς ιδιωτικές μισθωμένες συνδέσεις διαφανούς χωρητικότητας, οι οποίες είναι ιδανικές για εφαρμογές που απαιτούν αξιόπιστη, ταχεία και ασφαλή μεταφορά δεδομένων. Οι φυσικές συνδέσεις προσφέρονται είτε ως ημικυκλώματα είτε ως ολόκληρα κυκλώματα, κατά κανόνα μέσω υποθαλάσσιων καλωδίων, σε ταχύτητες από 2Mb/s μέχρι 100Gb/s, με χρήση τεχνολογιών SDH, WDM, EoSDH και EoWDM. Το εκτεταμένο



διεθνές καλωδιακό δίκτυο και οι πολλαπλοί σταθμοί προσγειώσεως της Cyta και των συνεργατών της, διασφαλίζουν διαζευκτικότητα και απόλυτη προστασία. Οι πελάτες της απολαμβάνουν προσωπική εξυπηρέτηση μέσω επιχειρηματικού συμβούλου, καθώς και 24ωρη τεχνική υποστήριξη.

Επίσης, μέσω συνδέσεων σε κόμβους δικτύων της Cyta στην Κύπρο ή συνεργατών της στο εξωτερικό, προσφέρει στους διεθνείς χονδρικούς πελάτες και παροχείς υπηρεσιών διαδικτύου, υψηλής ποιότητας προστατευμένη πρόσβαση στο παγκόσμιο διαδίκτυο, με τη χρήση ποικιλίας τεχνολογιών και πρωτοκόλλων δρομολόγησης και με διαθεσιμότητα εφεδρικής χωρητικότητας, για άμεση αύξηση, ανάλογα με τη ζήτηση.

Διεθνής Χονδρική Τηλεφωνία

Παρέχει τερματισμό διεθνών κλήσεων σε όλα τα δίκτυα σταθερής και κινητής τηλεφωνίας ανά το παγκόσμιο, σε χονδρική βάση προς εσωτερικούς πελάτες, για ικανοποίηση των λιανικών πελατών της Cyta, καθώς και για μεταπώληση προς αδειούχους παροχείς στην Κύπρο και στο εξωτερικό. Για τον τερματισμό διεθνών εξερχόμενων κλήσεων, διατηρεί απ' ευθείας συνδέσεις με πέραν των 45 τηλεπικοινωνιακών οργανισμών παγκοσμίως διασφαλίζοντας ανταγωνιστικά τερματικά τέλη και ποιοτικές εναλλακτικές διοδεύσεις. Με αυτοματοποιημένες διαδικασίες και εξειδικευμένο λογισμικό, επιτυγχάνει τις απαιτούμενες δρομολογήσεις στα διεθνή τηλεφωνικά κέντρα, με στόχο την προσφορά υπηρεσιών άριστης ποιότητας σε ανταγωνιστικές τιμές. Παράλληλα, παρέχει σε διεθνείς ανταποκριτές τερματισμό διεθνών εισερχόμενων κλήσεων σε όλα τα δίκτυα σταθερής και κινητής τηλεφωνίας στην Κύπρο, υπηρεσίες διεθνούς διαβατικής χονδρικής κίνησης, καθώς και προϊόντα διεθνών ελεύθερων κλήσεων για εξυπηρέτηση επιχειρηματικών πελατών παγκοσμίως. Επίσης, παρέχει υπηρεσίες Διεθνούς Χονδρικής Περιαγωγής 2G, 3G και 4G σε περισσότερα από 470 δίκτυα κινητής τηλεφωνίας, επιτρέποντας στους ξένους επισκέπτες στην Κύπρο να χρησιμοποιήσουν τις κινητές τους συσκευές, μέσω του δικτύου της Cytamobile-Vodafone, για τηλεφωνικές κλήσεις, γραπτά μηνύματα και Mobile Internet, ενώ βρίσκονται σε περιαγωγή.

Υπηρεσίες προς Τρίτους

Υπηρεσίες Αεροναυτιλίας

Υπηρεσίες προς το Τμήμα Πολιτικής Αεροπορίας

Η Cyta παρέχει τεχνική υποστήριξη (προμήθεια και συντήρηση εξοπλισμού) προς το Τμήμα Πολιτικής Αεροπορίας, το οποίο έχει την ευθύνη για την εύρυθμη, ασφαλή, αποδοτική και αποτελεσματική διαχείριση της εναέριας κυκλοφορίας μέσα στην Περιοχή Ελέγχου Πτήσεων (Flight Information Region - FIR) Λευκωσίας.

Η προσφερόμενη υποστήριξη εξυπηρετεί τις ανάγκες του Τμήματος Πολιτικής Αεροπορίας, που βασίζονται στα διεθνή πρότυπα και συστάσεις του Διεθνούς Οργανισμού Πολιτικής Αεροπορίας (International Civil Aviation Organization - ICAO), ενώ ταυτόχρονα είναι εναρμονισμένες με τα προγράμματα του Ευρωπαϊκού Οργανισμού Πολιτικής Αεροπορίας EUROCONTROL.

Η Cyta είναι ο πρώτος και μοναδικός Οργανισμός στην Κύπρο, ο οποίος έχει εξασφαλίσει από την Εθνική Εποπτική Αρχή **Πιστοποιητικό Παροχέα Υπηρεσιών Επικοινωνιών, Πλοήγησης και Επιτήρησης (Communication, Navigation, Surveillance - CNS Provider)**, σύμφωνα με τις πρόνοιες του Κανονισμού (ΕΕ) 2017/373, ο οποίος από τις 2/1/2020 αντικατέστησε τον Κανονισμό (ΕΕ) 1035/2011.

Το εκτενές φάσμα της παρεχόμενης υποστήριξης περιλαμβάνει διορθωτική και προληπτική συντήρηση σε τέτοιο βαθμό ποιότητας, που να διασφαλίζει την αξιόπιστη και υψηλής ποιότητας επικοινωνία μεταξύ των ελεγκτών εναέριας κυκλοφορίας και αεροσκαφών, παρακολούθηση της κίνησης των αεροσκαφών μέσω συστημάτων ραντάρ και αναμετάδοση και ανταλλαγή αεροναυτικών πληροφοριών και μετεωρολογικών ανακοινώσεων. Ο εξοπλισμός που συντηρείται συμπεριλαμβάνει και ραδιοβοηθήματα, όπως VOR (VHF Omni-Directional Range), ILS (Instrument Landing System), DME (Distance Measuring Equipment), DF (Direction Finder), στα αεροδρόμια Λάρνακας και Πάφου.

Στα πλαίσια εναρμόνισης με τα προγράμματα του Ευρωπαϊκού Οργανισμού Πολιτικής Αεροπορίας EUROCONTROL και του Ενιαίου Ευρωπαϊκού Ουρανού (Single European Sky), συνεχίστηκαν οι εργασίες αναβάθμισης του συστήματος Διαχείρισης Εναέριας Κυκλοφορίας που βρίσκεται στο Κέντρο Ελέγχου Περιοχής Λευκωσίας. Παράλληλα, η Cyta προχώρησε στην υπογραφή συμβολαίων για την προμήθεια νέου εφεδρικού συστήματος Διαχείρισης Εναέριας Κυκλοφορίας, την εισαγωγή υπηρεσιών ζεύξης δεδομένων (Datalink Services) και την προμήθεια νέων συστημάτων ενόργανης προσγειώσεως (ILS) στα αεροδρόμια Λάρνακας και Πάφου.

Υπηρεσίες προς τη Μετεωρολογική Υπηρεσία

Συνέχισε να παρέχει τηλεπικοινωνιακές διευκολύνσεις και τεχνική υποστήριξη στο Τμήμα Μετεωρολογίας, κυρίως για την ετοιμασία και διανομή Μετεωρολογικών Δελτίων Πτήσεων.

Υπηρεσίες προς το Κέντρο Συντονισμού Έρευνας και Διάσωσης (ΚΣΕΔ)

Συνέχισε να παρέχει υπηρεσίες δεδομένων και φωνής καθώς και τεχνική υποστήριξη προς το ΚΣΕΔ.

ΘΥΓΑΤΡΙΚΕΣ ΕΤΑΙΡΕΙΕΣ



Θυγατρικές Εταιρείες



DIGIMED COMMUNICATIONS LTD

Η Digimed Communications Ltd είναι θυγατρική εταιρεία, ιδιοκτησίας 100% της Αρχής Τηλεπικοινωνιών Κύπρου (Cyta), η οποία συστάθηκε για την υλοποίηση της στρατηγικής του Οργανισμού για κάθετη και οριζόντια επέκταση των δραστηριοτήτων του στην Κύπρο και στο εξωτερικό.

Οι πιέσεις από την αύξηση του ανταγωνισμού στην εγχώρια και στη διεθνή αγορά, σε συνδυασμό με την επιβράδυνση της επιχειρηματικής δραστηριότητας, ως αποτέλεσμα της παγκόσμιας και τοπικής οικονομικής κρίσης, καθιστούν αναγκαία τη συνεισφορά της Digimed στην αντιμετώπιση από τον Οργανισμό των προκλήσεων του σύγχρονου επιχειρηματικού περιβάλλοντος των τηλεπικοινωνιών.

Σε συνεργασία με την αρμόδια Διεύθυνση της Cyta, η ευθυγράμμιση των θυγατρικών εταιρειών με τους στρατηγικούς και επιχειρησιακούς στόχους του Οργανισμού παραμένει η κύρια προτεραιότητα της Digimed. Ως εκ τούτου, η Digimed και οι θυγατρικές εταιρείες στηρίζουν τη στρατηγική κατεύθυνση της Cyta, η οποία επικεντρώνεται απρόσκοπτα στην τεχνολογική ανάπτυξη και την πρωτοπορία των τηλεπικοινωνιακών υποδομών, παρέχοντας ολοκληρωμένες, αξιόπιστες και καινοτόμες υπηρεσίες στους πελάτες της.



CYTA UK LTD

Η Cyta UK Ltd ιδρύθηκε στο Ηνωμένο Βασίλειο στις 15 Φεβρουαρίου 2000. Η εταιρεία διαθέτει ιδιόκτητο τηλεπικοινωνιακό κόμβο υψηλής τεχνολογίας, πρωτοκόλλου MPLS, που περιλαμβάνει εξοπλισμό πύλης μέσων, δρομολογητές, όπως και εξοπλισμό SDH νέας γενιάς και συστέγεται σε υποστατικά της εταιρείας Equinix στο Λονδίνο. Ο κόμβος διασυνδέεται με παρόμοιους τηλεπικοινωνιακούς κόμβους στη Λευκωσία και στην Αθήνα, ιδιοκτησίας της Cyta και της συνδεδεμένης εταιρείας Cytaglobal Hellas AE, αντίστοιχα.

Η εταιρεία δραστηριοποιείται, σε συνεργασία με τη Cyta και τη συνδεδεμένη εταιρεία Cytaglobal Hellas AE, στην παροχή διεθνών νοητών μισθωμένων συνδέσεων προς παροχείς και επιχειρηματικούς πελάτες στο Ηνωμένο Βασίλειο και αλλού, ενώ, επίσης, παρέχει περιστασιακά, στη βάση μεταπώλησης και υπεκμίσθωσης, υπηρεσίες συστέγασης εξοπλισμού, τοπικούς βρόχους και άλλες τοπικές συνδέσεις εντός Ηνωμένου Βασιλείου, μέσω συνεργατών της και άλλων υπερβολάβων. Επιπλέον, η εταιρεία είναι σε θέση να προσφέρει, σε συνεργασία με τη Cyta, υπηρεσίες διασύνδεσης φωνής, σηματοδότησης και διαδικτύου, σε χονδρική βάση.





CYTACOM SOLUTIONS LTD

Το 2020 αποτελεί την καλύτερη χρονιά από ιδρύσεως της Cytacom Solutions Ltd, αφού τόσο τα έσοδα όσο και η κερδοφορία παρουσίασαν σημαντική αύξηση, σε σύγκριση με τον προηγούμενο χρόνο. Συγκεκριμένα, τα έσοδα από όλες τις υπηρεσίες ανήλθαν, το 2020, στα 6 εκ. και το EBITDA στο 10% σε σχέση με 4 εκ. και 5%, αντίστοιχα, τον προηγούμενο χρόνο.

Τα θετικά οικονομικά αποτελέσματα επιτεύχθηκαν σε μια δύσκολη και με πολλές προκλήσεις περίοδο, λόγω της πανδημίας. Μέσα σε αυτές τις ιδιαίτερες συνθήκες, η Cytacom Solutions Ltd συνέχισε να παρέχει ολοκληρωμένες, ποιοτικές και καινοτόμες λύσεις/υπηρεσίες επικοινωνιών και πληροφορικής, προσαρμοσμένες στις ανάγκες των πελατών της συμπεριλαμβανομένων και εξειδικευμένων λύσεων και υπηρεσιών προς τη μητρική Cyta και τους πελάτες της.

Σκοπός ύπαρξης της Cytacom είναι οι πελάτες της να επωφελούνται από τις δυνατότητες της τεχνολογίας επικοινωνιών και πληροφορικής και να βελτιώνουν την επιχειρηματικότητά τους. Η βασική στρατηγική επιδίωξη της εταιρείας είναι να είναι μία από τις πιο αξιόπιστες επιλογές, για έργα που απαιτούν τον σχεδιασμό και την παροχή εξειδικευμένων και ολοκληρωμένων λύσεων επικοινωνιών και πληροφορικής (ICT) σε δημόσιους οργανισμούς και επιχειρήσεις της κυπριακής αγοράς, προσφέροντας τα ακόλουθα προϊόντα/υπηρεσίες:

- Παροχή ολοκληρωμένων λύσεων πληροφορικής, εξοπλισμού δικτύωσης και τηλεφωνίας και υπηρεσιών εγκατάστασης, υποστήριξης και συντήρησης

ηλεκτρονικού εξοπλισμού και λογισμικού.

- Διαχείριση εξειδικευμένων έργων τεχνολογικής υποδομής και παροχή εξειδικευμένων υπηρεσιών στη μητρική Cyta και τους πελάτες της.
- Διενέργεια μελετών και παροχή συμβουλευτικών υπηρεσιών.
- Σχεδιασμό και ανάπτυξη διαδικτυακών πυλών, ηλεκτρονικών πλατφορμών και εφαρμογών περιλαμβανομένων διεπαφών προγραμματισμού συνδέσεων (API).
- Παροχή λογισμικών για ασφάλεια επικοινωνιών.
- Παροχή υπηρεσιών μαζικής αποστολής μηνυμάτων (BulkSMS, webSMS.com.cy).

Επιπρόσθετα με τα πιο πάνω η εταιρεία διατηρεί ηλεκτρονική (online) πλατφόρμα για πώληση χρόνου ομιλίας και δεδομένων της προπληρωμένης υπηρεσίας κινητής τηλεφωνίας soeasy της Cyta (www.cyta.com.cy/soeasy-top-up).

Η εταιρεία προσβλέπει στη συνέχιση της θετικής πορείας και τα επόμενα χρόνια, θέτοντας τους πιο κάτω στόχους:

- Την ενδυνάμωση της θέσης της στην κυπριακή αγορά ως ένας από τους πιο αξιόπιστους οργανισμούς που παρέχουν ολοκληρωμένες λύσεις πληροφορικής και επικοινωνιών (ICT).
- Την αξιοποίηση ευκαιριών που φέρνει η δυναμική της αγοράς, λόγω της ανάγκης ψηφιακού μετασχηματισμού επιχειρήσεων και οργανισμών του δημοσίου, σε στενή συνεργασία με τη μητρική Cyta.
- Τη διατήρηση του κύκλου εργασιών και της κερδοφορίας μέσα από ορθολογιστική διαχείριση των πόρων και των βασικών δραστηριοτήτων της και την παροχή αξιόπιστων υπηρεσιών στην προσδοκώμενη για τους πελάτες της σχέση αξίας και τιμής.

- Την ενίσχυση της εικόνας της εταιρείας προς τα έξω και την ενδυνάμωση της εταιρικής κουλτούρας και αφοσίωσης του προσωπικού.

Για την επίτευξη των στόχων αυτών η εταιρεία δίνει έμφαση στην εκπαίδευση και ανάπτυξη του προσωπικού της σε νέες τεχνολογίες και δεξιότητες, καθώς και στην αξιοποίηση της τεχνογνωσίας και υπηρεσιών επίλεκτων συνεργατών. Παράλληλα, στοχεύει να διευρύνει τις δυνατότητές της να υποστηρίξει και να συμπληρώνει νέα προϊόντα και υπηρεσίες της Cyta, όπως, για παράδειγμα, τις διαχειριζόμενες λύσεις και υπηρεσίες υπολογιστικού νέφους.



CYTAGLOBAL HELLAS AE

Η Cytaglobal Hellas AE ιδρύθηκε στις 5 Νοεμβρίου 2003 και διαθέτει ιδιόκτητο τηλεπικοινωνιακό κόμβο υψηλής τεχνολογίας, πρωτοκόλλου MPLS, όπως και εξοπλισμό SDH νέας γενιάς, ο οποίος συστεγάζεται σε υποστατικά της εταιρείας TI Sparkle Greece AE, στην Αθήνα. Ο κόμβος διασυνδέεται με παρόμοιους τηλεπικοινωνιακούς κόμβους στη Λευκωσία και στο Λονδίνο, ιδιοκτησίας της Cyta και της συνδεδεμένης εταιρείας Cyta UK Ltd, αντίστοιχα.

Η εταιρεία δραστηριοποιείται, σε συνεργασία με τη Cyta και τη συνδεδεμένη εταιρεία Cyta UK Ltd, στην παροχή διεθνών νοητών μισθωμένων συνδέσεων προς παροχείς και επιχειρηματικούς πελάτες στην Ελλάδα και αλλού, ενώ, επίσης, παρέχει περιστασιακά, στη βάση μεταπώλησης και υπεκμίσθωσης, υπηρεσίες συστέγασης εξοπλισμού, τοπικούς βρόχους και άλλες τοπικές διασυνδέσεις εντός της Ελλαδικής

επικράτειας, μέσω συνεργατών της και άλλων υπεργολάβων.

Η εταιρεία προχώρησε, επίσης, στη δραστηριοποίησή της στον τομέα Κέντρων Φιλοξενίας Εξοπλισμού (Data Centers) στις περιοχές Θεσσαλονίκης και Αττικής, με τη συμμετοχή της στο μετοχικό κεφάλαιο της εταιρείας Synapsecom Telecoms AE.



IRIS GATEWAY SATELLITE SERVICES LTD

Η εταιρεία Iris Gateway Satellite Services Ltd ιδρύθηκε στις 16 Απριλίου 1999 και προσφέρει υπηρεσίες δορυφορικής αναμετάδοσης ραδιοηλεκτρονικών προγραμμάτων στη διεθνή αγορά από την Κύπρο. Η Iris αναμεταδίδει πληθώρα ξένων δορυφορικών τηλεοπτικών καναλιών και παράλληλα προσφέρει υπηρεσίες δορυφορικής λήψης και διανομής τηλεοπτικού περιεχομένου σε μεγάλη κλίμακα.

Η Iris παρέχει, επίσης, υβριδικές υπηρεσίες που συνδυάζουν δορυφορικές τηλεοπτικές συνδέσεις και διεθνείς καλωδιακές ζεύξεις που εξασφαλίζει από τη Cyta. Προσφέρει ολοκληρωμένες λύσεις σε πελάτες που ενδιαφέρονται να διανέμουν τα προγράμματά τους σε διάφορα σημεία διεθνώς, εξασφαλίζοντας πρόσβαση σε παγκόσμια τηλεοπτικά δίκτυα. Ακόμα, η εταιρεία παρέχει περιστασιακές τηλεοπτικές υπηρεσίες που αφορούν κυρίως την αναμετάδοση σημαντικών αθλητικών γεγονότων σε διάφορες περιοχές της γης. Τέλος, η Iris παρέχει υπηρεσίες υποστήριξης των δορυφορικών υπηρεσιών της Cyta.



ΔΙΚΤΥΟ

ΠΛΑΤΦΟΡΜΕΣ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

Σε συνέχεια της τεχνολογικής αναβάθμισης της υπηρεσίας Cytavision και με στόχο τη συνεχή βελτίωση της εμπειρίας του πελάτη, προχώρησε η υλοποίηση της εφαρμογής CytavisionGo για δυνατότητα αγοράς πακέτου ή μεμονωμένων αγώνων κυπριακού ποδοσφαίρου μέσω διαδικτύου, για θέαση από κινητές συσκευές με χρήση πιστωτικής κάρτας.

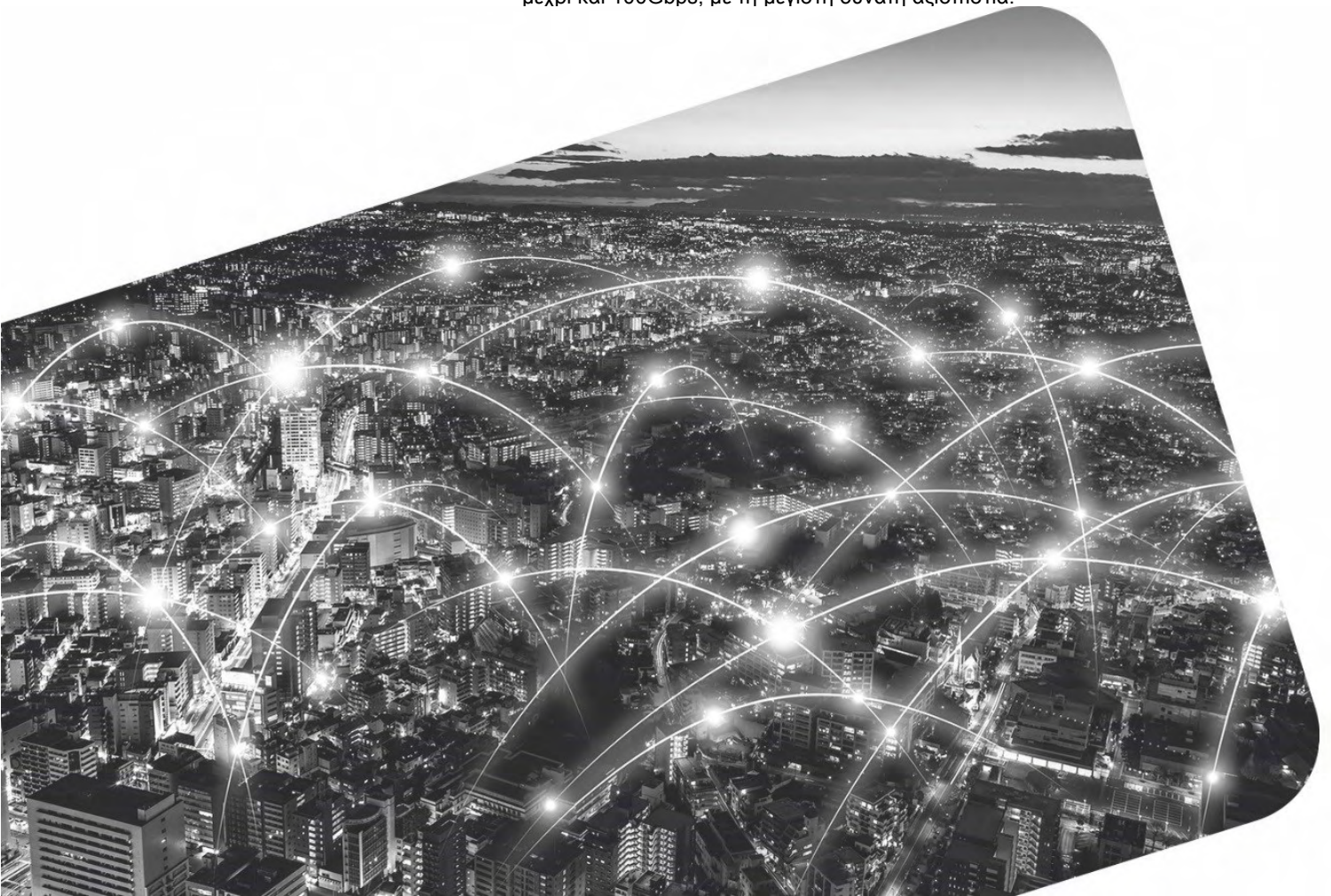
Όλα σχεδόν τα κανάλια της υπηρεσίας Cytavision μεταδίδονται πλέον με ψηλή ευκρίνεια (High Definition), επιφέροντας έτσι ουσιαστική βελτίωση στην ποιότητα της εικόνας, με συνεπακόλουθο η υπηρεσία Cytavision να είναι πιο ελκυστική. Εντός του 2020 άρχισε και η μετάδοση αριθμού καναλιών με υπερύψηλη ευκρίνεια 4K (Ultra High Definition).

Μέσα στο 2020 προσφέρθηκε η υπηρεσία SafeWeb, η οποία παρέχει στους πελάτες ασφάλεια στη σύνδεσή τους στο διαδίκτυο. Η υπηρεσία εμποδίζει την πρόσβαση των πελατών Cytanet σε κακόβουλες ιστοσελίδες, που είναι σχεδιασμένες να μολύνουν τις συσκευές με λογισμικό και ιούς, που στόχο έχουν να υποκλέψουν προσωπικές πληροφορίες, οικονομικά δεδομένα ή προσωπικούς κωδικούς. Η υπηρεσία SafeWeb παρέχεται σε επίπεδο σύνδεσης, με αποτέλεσμα την προστασία όλων των χρηστών της υπηρεσίας Cytanet στο ίδιο υποστατικό.

ΔΙΚΤΥΑ ΚΟΡΜΟΥ

Εθνικό Δίκτυο Μεταφοράς

Το Εθνικό Δίκτυο Μεταφοράς μπορεί να εξυπηρετήσει τις ανάγκες των άλλων δικτύων της Cyta, καθώς και των εξωτερικών πελατών σε ρυθμούς μετάδοσης από 64kbps μέχρι και 100Gbps, με τη μέγιστη δυνατή αξιοπιστία.



Κατά το 2020 συνεχίστηκε η επέκταση του σύγχρονου δικτύου DWDM/OTN (Dense Wavelength Division Multiplexing/Optical Transport Network), που αποτελεί τη ραχοκοκαλιά των δικτύων της Cyta, παρέχοντας συνδέσεις πολύ υψηλών ταχυτήτων (μέχρι και 100Gbps), εξυπηρετώντας ταυτόχρονα και μεγάλους επιχειρηματικούς πελάτες.

Συνεχίστηκε, επίσης, η επέκταση του δικτύου SDH (Synchronous Digital Hierarchy), νέας γενιάς για παροχή κυκλωμάτων διαφόρων ρυθμών και κυρίως συνδέσεων EoSDH (Ethernet over SDH).

Τα δίκτυα DWDM/OTN και SDH λειτουργούν μέσω οπτικών ινών, σε διάταξη που επιτρέπει την απρόσκοπτη παροχή υπηρεσίας, ακόμη και όταν παρουσιαστεί βλάβη σε κάποια οπτική ίνα.

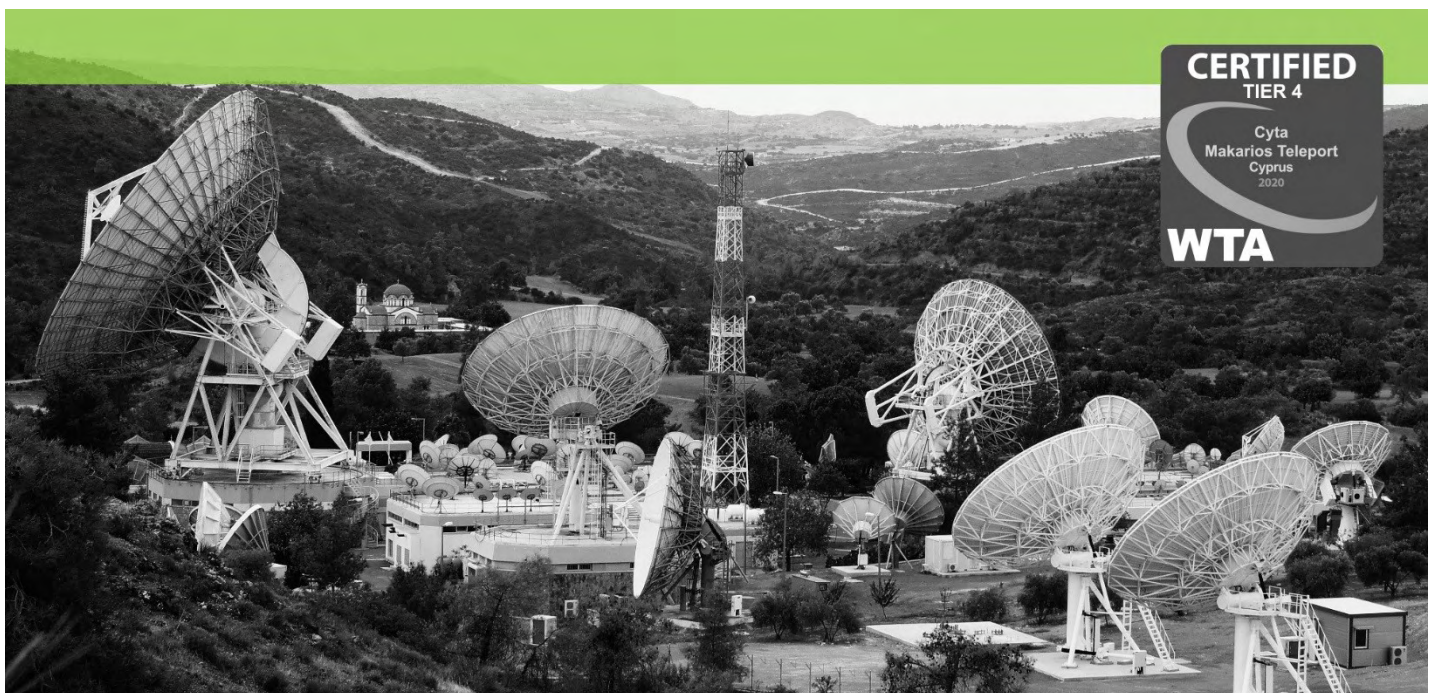
Διεθνές Δίκτυο Μεταφοράς

Κατά το 2020 προχώρησαν οι αναβαθμίσεις και επεκτάσεις των υποδομών σημαντικών δορυφορικών και καλωδιακών

δορυφόρων, καθώς και υπηρεσίες over the top (streaming) μετάδοσης τηλεοπτικού περιεχομένου.

Οι δορυφορικοί τηλελιμένες της Cyta πιστοποιήθηκαν ξανά από τον Διεθνή Οργανισμό World Teleport Association και κατατάχθηκαν στο ανώτατο επίπεδο ποιότητας TIER-4. Επίσης, οι δορυφορικοί τηλελιμένες είναι ενταγμένοι στο δίκτυο τηλελιμένων του Eutelsat ως «Preferred Teleports».

Κατά το 2020 συνεχίστηκε η παροχή υπηρεσιών σε εταιρείες που ειδικεύονται στην παροχή γρήγορου διαδικτύου, καθώς και υπηρεσιών αναμετάδοσης τηλεοπτικών προγραμμάτων. Επίσης, συνεχίστηκε η εκπομπή και λήψη σημαντικών αθλητικών γεγονότων και άλλου τηλεοπτικού περιεχομένου σε όλο τον κόσμο, μέσω δορυφόρων και οπτικών καλωδίων, εκμεταλλευόμενοι τη διασύνδεση των Δορυφορικών μας Σταθμών με παγκόσμια δίκτυα παροχών. Σημαντική υπήρξε η εμπλοκή της Cyta σε έργα υπό την αιγίδα της Ευρωπαϊκής Ένωσης, όπως το EGNOS RIMS και το Excelsior, καθώς και η



συστημάτων, που ισχυροποιούν τη θέση της Cyta και της Κύπρου γενικότερα ως τηλεπικοινωνιακού κόμβου στην ευρύτερη περιοχή της Ανατολικής Μεσογείου.

A. Δορυφορικά Συστήματα/Υπηρεσίες

Οι τρεις δορυφορικοί τηλελιμένες (ΜΑΚΑΡΙΟΣ, ΕΡΜΗΣ και ΠΕΡΑ), αποτελούν σημαντικές διεθνείς δορυφορικές πύλες (gateways), με δυνατότητες γεωγραφικής εφεδρείας. Παρέχουν ευρυζωνικές ζεύξεις σε παροχές διαδικτύου του εξωτερικού, με παράλληλη χρήση υποθαλάσσιας καλωδιακής υποδομής. Προσφέρονται, επίσης, υπηρεσίες τηλεμετρίας και ελέγχου

συμμετοχή της σε ερευνητικά προγράμματα μέσω ειδικά διαμορφωμένων προγραμμάτων για τα υποψήφια κράτη μέλη της Ευρωπαϊκής Επιτροπής Διαστήματος (ESA).

B. Καλωδιακά Συστήματα/Υπηρεσίες

Η Κύπρος διασυνδέεται με το εξωτερικό μέσω επτά Υποβρύχιων Καλωδιακών Συστημάτων (ΥΚΣ) τα οποία προσγειώνονται σε δύο διαφορετικούς καλωδιακούς σταθμούς (Πεντάσχοινος και Γεροσκήπου). Μέσα από τα συστήματα αυτά παρέχονται υψηλής διαθεσιμότητας υπηρεσίες τηλεφωνίας, διαδικτύου και μισθωμένων συνδέσεων για τους πελάτες της Cyta στην Κύπρο. Ταυτόχρονα,

παρέχονται διαβατικές συνδέσεις από χώρες της Μέσης Ανατολής προς την Ευρώπη και τον υπόλοιπο κόσμο.

Κατά το 2020 συνεχίστηκε απρόσκοπτα η υλοποίηση του ΥΚΣ ARSINOE/PEACE και αναμένεται να περατωθεί αρχές 2022. Το σύστημα αυτό θα προσφέρει εναλλακτική διόδευση προς Ευρώπη (Γαλλία) και Αφρική (Αίγυπτος), με μεγάλες χωρητικότητες.

Αναβαθμίστηκε το σύστημα ALEXANDROS που συνδέει την Κύπρο με τη Γαλλία και την Αίγυπτο. Επεκτάθηκε ο τερματικός εξοπλισμός της ζεύξης Πεντάσχοινος - Μασσαλία με εξοπλισμό τεχνολογίας αιχμής, αυξάνοντας τη χωρητικότητα προς Μασσαλία κατά 1,2Tb/s.

Ολοκληρώθηκε η μελέτη και τοποθετήθηκε σχετική παραγγελία για την διασύνδεση των ΥΚΣ ALEXADROS και ARSINOE/PEACE μέσα από αυτόματο σύστημα προστασίας. Η σύνδεση αυτή θα χρησιμοποιεί δύο ανεξάρτητα ζεύγη οπτικών ινών, επιτυγχάνοντας έτσι υψηλά επίπεδα επιχειρησιακής συνέχειας.

Ολοκληρώθηκε, επίσης, η μελέτη για την αναβάθμιση των ΥΚΣ KADMOS και UGARIT. Η μελέτη προβλέπει αναβάθμιση του υφιστάμενου εξοπλισμού στο ΥΚΣ UGARIT κατά 600Gb/s ανεβάζοντας τη συνολική του χωρητικότητα στα 1Tb/s και εγκατάσταση καινούργιου εξοπλισμού στο ΥΚΣ KADMOS, για υλοποίηση συνολικής χωρητικότητας επίσης 1Tb/s.

Δίκτυα Κορμού IP

Το 2020 συνεχίστηκε η αναβάθμιση του ραχιαίου δικτύου IP/MPLS με την εγκατάσταση εξοπλισμού νέας γενιάς και την υλοποίηση συνδέσεων 100Gbps, ώστε το δίκτυο να είναι σε θέση να υποστηρίξει τις συνεχώς αυξανόμενες ανάγκες των οικιακών και επιχειρηματικών πελατών σε ευρυζωνικές υπηρεσίες, καθώς και τις ανάγκες άλλων δικτύων και υπηρεσιών της Cyta, όπως το FTTH, connected TV και 5G. Ειδικά για το δίκτυο 5G, ολοκληρώθηκαν όλες οι απαραίτητες εργασίες, ώστε η υπηρεσία 5G να μπορεί να υποστηριχτεί από το δίκτυο.

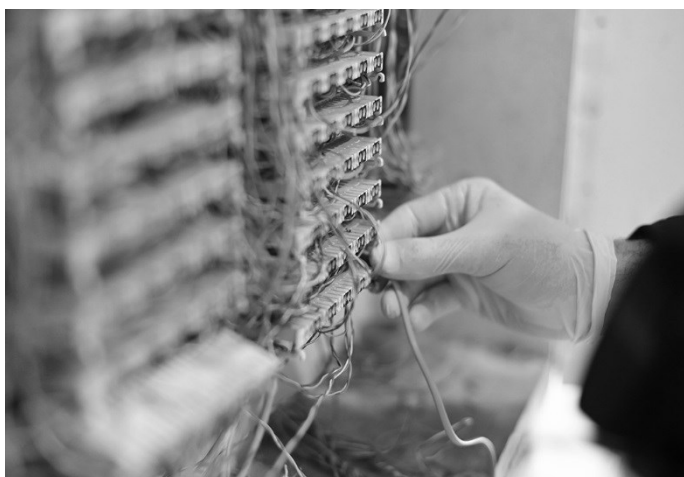
Συνεχίστηκε η αναβάθμιση του δικτύου IP του Cytanet, αντικαθιστώντας τον εξοπλισμό του με νέας γενιάς και αναβαθμίζοντας τις συνδέσεις του πυρήνα του στα 100Gbps. Ταυτόχρονα, συνεχίστηκε η αναβάθμιση του δικτύου DSL access και των συνδέσεων του δικτύου Cytanet με το εξωτερικό, ώστε να ικανοποιηθεί η αύξηση της κίνησης διαδικτύου, η οποία ωθείται από τις νέες τεχνολογίες ενσύρματης και ασύρματης ευρυζωνικής πρόσβασης (FTTH, Vectoring, 4/4,5/5G) και από τις συνεχώς αυξανόμενες απαιτήσεις των υπηρεσιών, όπως των OTT (Over The Top) και IoT (Internet of Things). Απώτερος στόχος είναι οι πελάτες της Cyta να απολαμβάνουν υπηρεσίες καλύτερης ποιότητας. Ο σωστός σχεδιασμός και η έγκαιρη αναβάθμιση του δικτύου Cytanet, το κατέστησε ικανό να ανταποκριθεί πλήρως στις πολύ αυξημένες ανάγκες των πελατών που προέκυψαν λόγω της πανδημίας του Covid-19, για σκοπούς τηλεκαίτευσης, τηλεργασίας αλλά και ψυχαγωγίας.

ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΚΑΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΔΙΚΤΥΩΝ ΚΑΙ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

Λειτουργία Δικτύων και Υπηρεσιών

Στα πλαίσια της βελτίωσης των δραστηριοτήτων της Cyta σε αυτό τον τομέα, μέσα στο 2020, συνεχίστηκαν οι ενέργειες βελτίωσης με κύριους στόχους τη διατήρηση της υψηλής διαθεσιμότητας στα δίκτυα του Οργανισμού και της απρόσκοπτης παροχής υπηρεσιών στους πελάτες. Επίσης, συνεχίστηκε η προσπάθεια μείωσης του λειτουργικού κόστους, μέσω της αποτελεσματικότερης διαχείρισης του κύκλου ζωής των βλαβών με την εισαγωγή νέου συστήματος.

Οι προσπάθειες επικεντρώθηκαν στη μελέτη και επαναπροσδιορισμό των εργαλείων και μηχανισμών προληπτικής συντήρησης, εντοπισμού και επίλυσης βλαβών σε εξοπλισμό του δικτύου της Cyta, καθώς και στην παροχή ποιοτικής δευτεροβάθμιας υποστήριξης υπηρεσιών σε εξωτερικούς και εσωτερικούς πελάτες. Επιπλέον, δόθηκε ιδιαίτερη έμφαση στην ανάπτυξη του προσωπικού της Μονάδας, την εκπαίδευση του σε νέες τεχνολογίες και στη



χρήση εξειδικευμένων συστημάτων και εργαλείων ενεργητικού και προληπτικού εντοπισμού βλαβών.

Διαχείριση Κυβερνοασφάλειας

Η διαχείριση της Κυβερνοασφάλειας και της Ασφάλειας Πληροφοριών αποτελεί στρατηγικό πυλώνα δράσης και ανάπτυξης για τη Cyta και εφαρμόζεται στη βάση διεθνών πρακτικών και προτύπων, με στόχο την πλήρη προστασία των υποδομών της Cyta, αλλά και την ανάπτυξη και διάθεση

πολιτικές ασφάλειας πληροφοριών σε εταιρικό επίπεδο για πολλά θέματα, όπως η ασφάλεια εφαρμογών, προσωπικού, συστημάτων, δικτύων, υπηρεσιών κ.ά. Γίνεται εφαρμογή συγκεκριμένων μέτρων και διαδικασιών, όπως είναι η συστηματική διεξαγωγή ελέγχων ασφάλειας και δοκιμών διείσδυσης, η αξιολόγηση ασφάλειας νέων υπηρεσιών, η φυσική ασφάλεια, η λογική πρόσβαση σε εφαρμογές, ο έλεγχος και παρακολούθηση των προσβάσεων κ.ά. Για την ευαισθητοποίηση του προσωπικού σε θέματα ασφάλειας πληροφοριών και κυβερνοασφάλειας, η



αξιόπιστων, υψηλής αξίας υπηρεσιών ασφάλειας δικτύων και υπηρεσιών στον ευρύτερο επιχειρηματικό κόσμο της Κύπρου. Υλοποιήθηκαν έργα που είχαν στόχο την περαιτέρω ενίσχυση της ασφάλειας της Cyta, με έμφαση στην ασφαλή χρήση υπηρεσιών στο Cloud. Το 2020 ήταν ένα έτος με επιπρόσθετες προκλήσεις σε θέματα κυβερνοασφάλειας σε παγκόσμιο επίπεδο, λόγω της πανδημίας. Η Cyta ανταποκρίθηκε προχωρώντας στις απαραίτητες διευθετήσεις, οι οποίες επέτρεψαν σχεδόν στο σύνολο του προσωπικού της να τηλεργαστεί με ασφάλεια. Όλες οι προκλήσεις αντιμετωπίστηκαν με μεθοδικότητα, καθώς και την απαραίτητη σοβαρότητα και υπευθυνότητα για τη διασφάλιση της ομαλής λειτουργίας της Cyta και των υπηρεσιών της και τη διαφύλαξη των δεδομένων των πελατών του Οργανισμού. Επιπρόσθετα, υλοποιήθηκαν, στα στενά χρονικά πλαίσια που είχαν τεθεί, κρίσιμα έργα πληροφορικής που ανατέθηκαν στη Cyta από την Κυπριακή Δημοκρατία για διαχείριση της πανδημίας.

Σε εταιρικό επίπεδο και με στόχο τη διασφάλιση όλων των βασικών δραστηριοτήτων εφαρμόζεται Σύστημα Διαχείρισης Ασφάλειας Πληροφοριών (ΣΔΑΠ), στη βάση των προτύπων ISO27001:2013 και ISO27002:2013, με την εμπλοκή της Διευθυντικής Καθοδηγητικής Επιτροπής, των συνδέσμων ασφάλειας πληροφοριών σε όλα τα τμήματα της Cyta και γενικά όλου του προσωπικού. Στα πλαίσια του ΣΔΑΠ, εφαρμόζονται

Cyta προχώρησε, όπως κάθε χρόνο, σε σχετική εκπαίδευση όλου του προσωπικού της. Για σκοπούς διατήρησης της πιστοποίησης κατά ISO27001:2013 στα Κέντρα Δεδομένων (Data Centers) της Cyta, έχουν πραγματοποιηθεί Εσωτερικές Επιθεωρήσεις στη βάση των απαιτήσεων του προτύπου, οι οποίες αξιολογήθηκαν θετικά, κατά τη διαδικασία της Εξωτερικής Επιθεώρησης.

Διαχείριση Τηλεπικοινωνιακής Απάτης

Η Cyta λαμβάνει μέτρα πρόληψης και καταστολής της καταδολίευσης στις τηλεπικοινωνίες, ενός φαινομένου που ανά το παγκόσμιο παίρνει ολοένα και πιο ανησυχητικές διαστάσεις. Για εντοπισμό και διερεύνηση περιπτώσεων καταδολίευσης, η Cyta έχει δημιουργήσει από το 2000, ειδική μονάδα Διαχείρισης Τηλεπικοινωνιακής Απάτης. Πέραν της προστασίας των υπηρεσιών μας, η Cyta έχει επεκτείνει τη δραστηριότητα καταστολής της καταδολίευσης για να καλύψει και τους πελάτες της, θέλοντας να τους προστατέψει από κακόβουλες ενέργειες. Τα στελέχη της υπηρεσίας έχουν εκπαιδευτεί ειδικά σε θέματα ασφάλειας και καταδολίευσης και για συνεχή ενημέρωση έχει διασφαλιστεί διεθνής συνεργασία με διάφορους Οργανισμούς, που εξειδικεύονται σε θέματα τηλεπικοινωνιακής απάτης. Για ολιστική προστασία και για τον έγκαιρο εντοπισμό περιστατικών, η Cyta έχει προμηθευτεί τα πλέον εξελιγμένα και εξειδικευμένα συστήματα εντοπισμού και διαχείρισης

τηλεπικοινωνιακής απάτης και για αποτελεσματική αντιμετώπιση, το προσωπικό της ανταποκρίνεται σε περιστατικά σε 24ωρη βάση. Επιπρόσθετα, λαμβάνονται όλα τα μέτρα για τη συνεχή ενημέρωση, επιμόρφωση και ευαισθητοποίηση των πελατών, αλλά και του κοινού γενικότερα, σε ζητήματα τηλεπικοινωνιακής απάτης.

ΔΙΚΤΥΑ ΣΤΑΘΕΡΩΝ ΚΑΙ ΚΙΝΗΤΩΝ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ

Δίκτυα Σταθερών Επικοινωνιών

Κατά το 2020 ξεκίνησε ο μετασχηματισμός και η αναβάθμιση του Δικτύου Σταθερών Επικοινωνιών (Δίκτυο IMS) σε τεχνολογία Telco Cloud, η οποία εξασφαλίζει αυξημένη αξιοπιστία και ευελιξία, επεκτείνοντας παράλληλα τη χωρητικότητα και βελτιώνοντας τη διαθεσιμότητα του Δικτύου. Εισάχθηκε, ακόμη, η διευκόλυνση Ηχογράφησης Κλήσεων, μια υπηρεσία που

Δικτύου για εμπορική εισαγωγή του 5G και διενεργήθηκαν με επιτυχία έλεγχοι διαλειτουργικότητας του Δικτύου Πυρήνα με το ραδιοδίκτυο.

Παράλληλα, πραγματοποιήθηκε μερική αναβάθμιση του δικτύου πακετομεταγωγής, Evolved Packet Network σε εικονικό (virtual) περιβάλλον. Η αναβάθμιση αυτή επιτρέπει την ταυτόχρονη υποστήριξη τεχνολογιών 4G και 5G (Dual Mode Core). Το έργο αυτό αναμένεται να ολοκληρωθεί το 2022.

Περαιτέρω, ολοκληρώθηκε ο εκσυγχρονισμός του συστήματος παροχής υπηρεσιών στο δίκτυο (EDA), έτσι ώστε να είναι εφικτή η ενεργοποίηση υπηρεσιών, όπως, για παράδειγμα, VoLTE, στις ενοποιημένες βάσεις δεδομένων των συστημάτων κινητής και σταθερής τηλεφωνίας. Επιπρόσθετα, ολοκληρώθηκαν με επιτυχία, δικτυακές αναβαθμίσεις με την αντικατάσταση των



βοηθά τους πελάτες Επιχειρηματικής Τηλεφωνίας να βελτιώσουν την ποιότητα εξυπηρέτησής τους.

Το 2020 συνεχίστηκε, επίσης, το έργο μετεξέλιξης της Σταθερής Τηλεφωνίας, μεταφέροντας σημαντικό αριθμό συνδέσεων, κυρίως επιχειρηματικών πελατών, από τη παραδοσιακή τεχνολογία PSTN/ISDN στη νέα ευρυζωνική τηλεφωνία, που βασίζεται στο Δίκτυο IMS.

Δίκτυο Πυρήνα Κινητών Επικοινωνιών

Το 2020 ήταν η χρονιά προετοιμασίας του Δικτύου Πυρήνα Κινητής Επικοινωνίας για την εμπορική εισαγωγή του 5G. Στο πλαίσιο αυτό πραγματοποιήθηκαν αναβαθμίσεις στο δίκτυο πακετομεταγωγής και κυκλομεταγωγής για την ετοιμότητα του

firewalls με Fortinet, εισαγωγή γεωγραφικής εφεδρείας στους SMS Firewalls, καθώς και αναβαθμίσεις υποστηρικτικών συστημάτων, όπως το ENM για υποστήριξη της διαχείρισης των καινούργιων και αναβαθμισμένων κόμβων δικτύου.

Ασύρματο Δίκτυο Πρόσβασης

Το 2020 ξεκίνησε το έργο εκμοντερνισμού και εκσυγχρονισμού του ραδιοδικτύου κινητών επικοινωνιών και προετοιμασίας για την εμπορική εισαγωγή της τεχνολογίας 5G, που προγραμματιζόταν για τις αρχές του 2021. Στόχος ήταν, με την εμπορική λειτουργία, το δίκτυο 5G να καλύπτει το 70% του πληθυσμού της ελεύθερης Κύπρου, δίνοντας τη δυνατότητα υπερυψηλών ταχυτήτων πρόσβασης (μέχρι 1Gbps), αυξημένη χωρητικότητα για ταυτόχρονη σύνδεση χιλιάδων συσκευών και πολύ γρήγορη απόκριση.

Συνεχίστηκε η ανάπτυξη του δικτύου 4^{ης} γενιάς (4G - τεχνολογία LTE), αξιοποιώντας όλες τις διαθέσιμες ζώνες συχνοτήτων, αυξάνοντας τη μέση ταχύτητα πρόσβασης σε όλη την ελεύθερη Κύπρο. Παράλληλα, ολοκληρώθηκαν όλοι οι απαραίτητοι έλεγχοι διαλειτουργικότητας για παροχή υπηρεσιών 4G RAN Sharing με την εταιρεία CABLENET.

Ολοκληρώθηκαν πιλοτικά έργα σε συνεργασία με την Υδατοπρομήθεια Λευκωσίας και ΑΗΚ για εισαγωγή υπηρεσιών NB-IOT. Στα πλαίσια του προγράμματος WiFi4EU της Ευρωπαϊκής Ένωσης προσφέρθηκαν μέσω της υπηρεσίας Managed WiFi συνδέσεις με ταχύτητες πέραν των 30Mbps σε ακόμη 20 δήμους και κοινότητες της ελεύθερης Κύπρου.

Ενσύρματο Δίκτυο Πρόσβασης και Τεχνική Υποστήριξη (ΕΔΠ&ΤΥ)

Το 2020 ήταν μία χρονιά ιδιαίτερα δύσκολη και απαιτητική για τη ΕΔΠ&ΤΥ, λόγω της πανδημίας. Το μεγαλύτερο ποσοστό του προσωπικού της Διεύθυνσης παράμεινε ενεργό, λαμβάνοντας όλα τα μέτρα ασφάλειας και υγιεινής. Παρόλες τις δυσκολίες, η ανάπτυξη και η υποστήριξη αξιόπιστου δικτύου πρόσβασης τεχνολογιών αιχμής, αποτέλεσε και φέτος βασικό πυλώνα των δραστηριοτήτων της Cyta, ενώ συνεχίστηκε απρόσκοπτα η εξυπηρέτηση των πελατών της, με την εγκατάσταση και υποστήριξη των προσφερόμενων προϊόντων και υπηρεσιών.



Για δραστική αύξηση στις ταχύτητες πρόσβασης βρίσκεται σε εξέλιξη η υλοποίηση του στρατηγικού έργου Cyta Fiber, με επιταχυνόμενους ρυθμούς. Μέχρι το τέλος του 2020 ο αριθμός των υποστατικών που είχαν τη δυνατότητα σύνδεσης με το δίκτυο fiber ήταν της τάξης των 93.000. Οι συνδεδεμένοι πελάτες έφτασαν τους 25.247.

Όσον αφορά το χάλκινο ευρυζωνικό δίκτυο ολοκληρώθηκε το έργο αναβάθμισης των DSLAMs/RDSLAMS, για να υποστηρίξουν

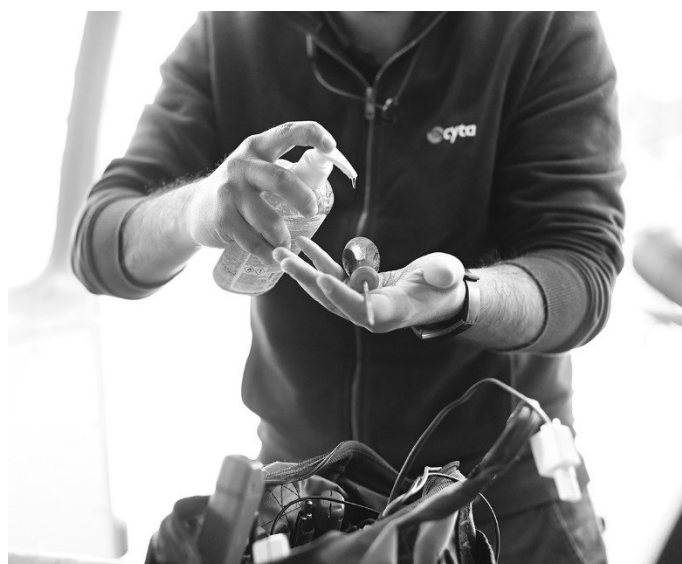
τεχνολογίες vectoring και bonding, με παράλληλη απόσυρση εξοπλισμού προηγούμενων τεχνολογιών.

Η συνολική κάλυψη σε ταχύτητες, η οποία προκύπτει από την αναβάθμιση του δικτύου της Cyta χρησιμοποιώντας τις τεχνολογίες Bonding/Vectoring/ FTTH είναι:

- 99,28% κάλυψη με ταχύτητα τουλάχιστο 10Mbps
- 95,29% κάλυψη με ταχύτητα τουλάχιστο 30Mbps
- 53,41% κάλυψη με ταχύτητα τουλάχιστο 100Mbps
- 21,11% κάλυψη με ταχύτητα τουλάχιστο 1000Mbps

Πέραν των πιο πάνω, συνεχίστηκε με επιτυχία η μεταφορά των τηλεφωνικών υπηρεσιών των πελατών του Οργανισμού σε τεχνολογία Voice Over IP, η οποία ολοκληρώθηκε σε ποσοστό 95%, παρέχοντας στους πελάτες του προηγμένες λύσεις επικοινωνίας.

Επίσης, κατά το 2020, η Cyta επένδυσε στην απαραίτητη ανάπτυξη σε τεχνικές γνώσεις, εργαλεία και δεξιότητες του ανθρώπινου δυναμικού. Παράλληλα η στελέχωση της



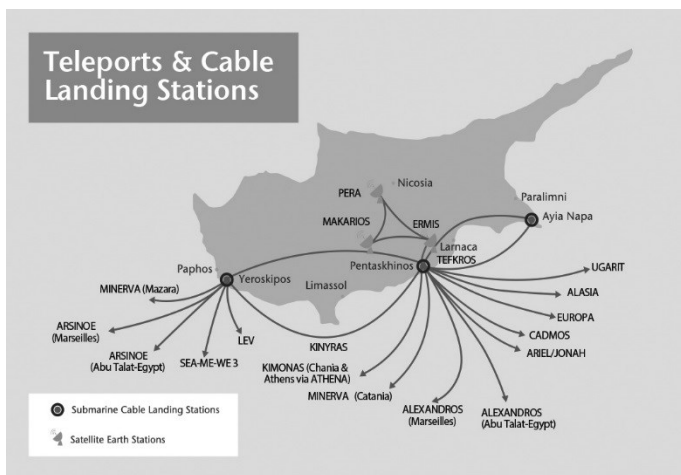
Διεύθυνσης ενισχύθηκε μέσω προσλήψεων και μεταθέσεων. Η Cyta παρέμεινε επικεντρωμένη στη βελτίωση πρακτικών ποιοτικής εξυπηρέτησης και αυτό, επιβεβαιώνεται από τους ίδιους τους πελάτες της, οι οποίοι σε έρευνες αγοράς διαφοροποιούνται θετικά από τους ανταγωνιστές της.

Πιστοί στη δέσμευση του Οργανισμού για παροχή βέλτιστης εμπειρίας πελάτη, κατά τη διάρκεια του υπό αναφορά έτους βοηθήθηκε σημαντικός αριθμός πελατών του να μεταβεί σε νέες

και αναβαθμισμένες υπηρεσίες επικοινωνίας και διασύνδεσης, προσφέροντάς τους επιτόπια υποστήριξη και, όπου χρειαζόταν, προληπτική/βελτιωτική συντήρηση του δικτύου τους, ώστε να υποστηρίζεται μελλοντική μετάβαση σε ακόμα πιο προηγμένες τεχνολογίες και υπηρεσίες.

ΔΙΕΘΝΕΣ ΚΑΛΩΔΙΑΚΟ ΚΑΙ ΔΟΡΥΦΟΡΙΚΟ ΔΙΚΤΥΟ

Τα υφιστάμενα διεθνή υποθαλάσσια καλωδιακά συστήματα και υποσυστήματα οπτικών ινών που προσγειώνονται στην Κύπρο σε καλωδιακούς σταθμούς της Cyta ανέρχονται σε δέκα, ως ακολούθως: (α) SEA-ME-WE 3, (β) MED NAUTILUS-LEV, (γ) CADMOS, (δ) UGARIT, (ε) MINERVA, (στ) ALEXANDROS (ζ) ATHENA (η) KIMONAS (θ) ARIEL και (ι) POSEIDON.



Κατά το 2020, μετά από την εξασφάλιση της σχετικής άδειας λειτουργίας από το Υπουργείο Μεταφορών, Επικοινωνιών και Έργων, η Cyta προχωρεί ολοταχώς με την κατασκευή του υποθαλάσσιου καλωδιακού συστήματος ARSINOE. Το σύστημα θα διασυνδέσει την Κύπρο με τη Γαλλία και την Αίγυπτο, αξιοποιώντας τεχνολογία οπτικών ινών, με στόχο την παροχή τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών υψηλών ταχυτήτων. Η λειτουργία του θα συμβάλει σημαντικά στην ικανοποίηση των αυξανόμενων αναγκών συνδεσιμότητας της Κύπρου με το εξωτερικό, κυρίως για υπηρεσίες διαδικτύου και Cloud. Αναμένεται, επίσης, να εξυπηρετήσει διεθνείς περιφερειακές ανάγκες γειτονικών χωρών, συμβάλλοντας έτσι στην περαιτέρω ενίσχυση του ρόλου της Κύπρου ως τηλεπικοινωνιακού κόμβου.

Στα διεθνή μέσα της Cyta περιλαμβάνονται τρεις Επίγειοι Δορυφορικοί Σταθμοί (Teleports) με περισσότερες από 45 κύριες δορυφορικές κεραιές, που παρέχουν πρόσβαση σε δορυφόρους των EUTELSAT, ARABSAT, AVANTI, TELENOR, ASIASAT και APT. Οι δορυφορικές επικοινωνίες συμβάλλουν ουσιαστικά στην ενδυνάμωση του περιφερειακού τηλεπικοινωνιακού κόμβου της Cyta εξασφαλίζοντας πρόσβαση σε ευρυφασματικούς δορυφόρους νέας γενιάς. Επιτρέπουν, επίσης, την παροχή υπηρεσιών VSAT, αναμετάδοσης

ραδιοτηλεοπτικών προγραμμάτων σε μόνιμη και περιστασιακή βάση, τηλεμετρίας, ιχνηλάτησης και ελέγχου δορυφόρων, καθώς και δορυφορικού διαδικτύου σε ευρεία κλίμακα.

Οι διεθνείς καλωδιακές και δορυφορικές υπηρεσίες της Cyta παρέχονται αδιάλειπτα με 24ωρη υποστήριξη και όπως οι υπόλοιπες επιχειρησιακές δραστηριότητές της είναι πιστοποιημένες με διεθνή πρότυπα.

Με τη συμμετοχή της στα προαναφερθέντα καλωδιακά και δορυφορικά συστήματα, αλλά και σε άλλα περιφερειακά και παγκόσμια καλωδιακά συστήματα, που χρησιμοποιούνται ως προεκτάσεις των συστημάτων που προσγειώνονται στην Κύπρο, η Cyta έχει εδραιώσει τον ηγετικό της ρόλο στην ευρύτερη περιοχή, καθιερώνοντας την Κύπρο ως σημαντικό τηλεπικοινωνιακό κόμβο στη Μεσόγειο, προσφέροντας επιχειρηματικές ευκαιρίες σε νέες αγορές και άριστη εξυπηρέτηση των λιανικών και χονδρικών τηλεπικοινωνιακών αγορών.



ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΕΚΘΕΣΗ

Οικονομική Έκθεση 2020

ΣΥΝΟΨΗ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ

Το 2020 χαρακτηρίστηκε από την πανδημία Covid-19 και την αναστάτωση που αυτή επέφερε στην καθημερινή ζωή της κοινότητας και στις επιχειρηματικές δραστηριότητες. Η πανδημία επηρέασε τα αποτελέσματα του έτους, αφού πηγές εσόδων όπως τα έσοδα παραγωγής (ξένων τουριστών στην Κύπρο και Κυπρίων στο εξωτερικό) μειώθηκαν λόγω του περιορισμού διακίνησης, καθώς επίσης και έσοδα από τις τουριστικές επιχειρήσεις και επιχειρήσεις που έκλεισαν ή είχαν μειωμένες δραστηριότητες. Το κλείσιμο των Καταστημάτων Cyta επηρέασε, επίσης, τις πωλήσεις συσκευών. Τα μέτρα που λήφθηκαν από την Κυπριακή Δημοκρατία από τις 15/3/2020 για αντιμετώπιση της κατάστασης, συνεχίστηκαν καθ' όλη τη διάρκεια του έτους, με κάποιες ενδιάμεσες χαλαρώσεις. Παράλληλα, ο Οργανισμός εντατικοποίησε τη στροφή του προς εναλλακτικές πηγές εσόδων, αξιοποιώντας εμπορικά τις νέες τεχνολογίες, γεγονός που αποδεικνύει τη δυναμική παρουσία του Οργανισμού στο έντονα ανταγωνιστικό περιβάλλον που δραστηριοποιείται.

Προς μετρίαση του αντικτύπου και διατήρηση της κερδοφορίας της, η Cyta περιόρισε σημαντικά το κόστος σε πολλούς τομείς, στα πλαίσια της βέλτιστης διαχείρισης του κόστους, που γίνεται τα τελευταία χρόνια. Τα αποτελέσματα καταδεικνύουν την επιτυχημένη διαχείριση της πανδημίας από όλες τις πλευρές, περιλαμβανομένης και της οικονομικής. Το 2020 ήταν μια πολύ επιτυχημένη χρονιά για τον Οργανισμό, με την κερδοφορία να ξεπερνά ακόμα και εκείνη του 2019, που ήταν εξαιρετική χρονιά από οικονομικής απόψεως. Τα έσοδα το 2020 ανήλθαν σε €349,4εκ, μείωση μόνο 0,9%, παρά τις δύσκολες συνθήκες. Η μείωση των εσόδων υπερκαλύφθηκε από τη σημαντικά μεγαλύτερη μείωση των εξόδων, η οποία έφθασε τα €12,1εκ, που αντιπροσωπεύει ποσοστό 4,3% των συνολικών λειτουργικών εξόδων.



Το μικτό κέρδος έφθασε τα €81,0εκ, αύξηση 12,5% σε σύγκριση με το 2019. Το κέρδος προ τόκων, φόρων και αποσβέσεων (EBITDA) σημείωσε, επίσης, αύξηση 6,5% φθάνοντας τα €124,8εκ, ενώ το περιθώριο EBITDA διατηρήθηκε σε ψηλά επίπεδα με ποσοστό 35,7% το 2020 σε σύγκριση με 33,2% το 2019.

Το κέρδος μετά τη φορολογία ανήλθε σε €70,8εκ σε σύγκριση με €61,1εκ το 2019, αύξηση 15,9%. Τα αποτελέσματα αυτά είναι τα καλύτερα της τελευταίας οκταετίας για τη Cyta και για ακόμα μια χρονιά συγκρίνονται πολύ ευνοϊκά με αποτελέσματα πολύ επιτυχημένων τηλεπικοινωνιακών οργανισμών διεθνώς.

Ως αποτέλεσμα της σταθερά εύρωστης οικονομικής της κατάστασης, η Cyta το 2020 κατάφερε να χρηματοδοτήσει τις αναπτυξιακές της δαπάνες ύψους €99,7εκ από ίδια κεφάλαια, να καταβάλει προς το Κράτος μέρος ύψους €14,68εκ για τα κέρδη του 2019, να μην έχει οποιασδήποτε μορφής δανεισμό (πέραν της υποχρέωσης στο Ταμείο Συντάξεων) και να διαθέτει στο τέλος του έτους ταμειακά διαθέσιμα ύψους €394,4εκ.

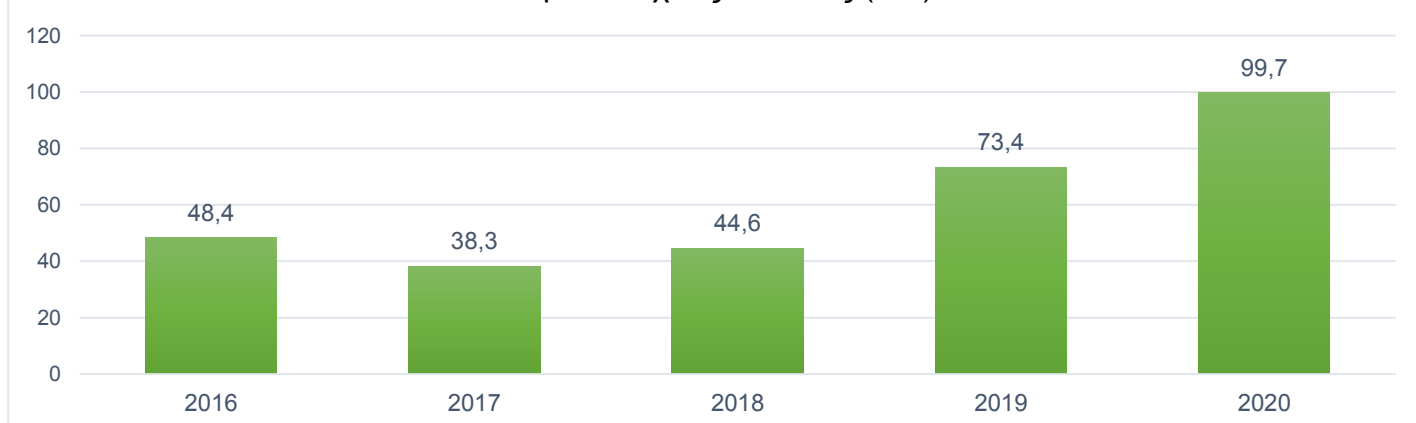
Ενδεικτικά Οικονομικά Δεδομένα Πενταετίας (€εκ)

	2016	2017	2018	2019	2020
Έσοδα από Υπηρεσίες	362	351	344	352	349
<i>% αυξομείωσης</i>	-2,7%	-3,0%	-2,2%	+2,6%	-0,9%
Μικτό Κέρδος	85	75	64	72	81
<i>% αυξομείωσης</i>	-3,2%	-11,9%	-14,6%	+13,0%	+12,5%
Κέρδος προ Τόκων, Φόρων & Αποσβέσεων (EBITDA)	125,1	118,3	109,7	117,2	124,8
<i>Περιθώριο EBITDA %</i>	34,5%	33,7%	31,9%	33,2%	35,7%

ΚΕΦΑΛΑΙΟΥΧΙΚΕΣ ΔΑΠΑΝΕΣ

Οι κεφαλαιουχικές δαπάνες των €99,7εκ ήταν σημαντικά αυξημένες έναντι των €73,4εκ το 2019, αφού περιλάμβαναν σημαντικές επενδύσεις για υλοποίηση των στρατηγικών έργων του Οργανισμού στα πλαίσια του επιχειρηματικού σχεδίου, περιλαμβανομένης της ολικής αναβάθμισης και του ριζικού εκσυγχρονισμού των δικτύων (δίκτυο 5G και Fiber to the home), εισαγωγή νέων τεχνολογιών για παροχή καινοτόμων υπηρεσιών και της περαιτέρω ανάπτυξης των διεθνών καλωδιακών συστημάτων (περιλαμβανομένου του ARSINOE), που ισχυροποιούν τη θέση της Κύπρου και του Οργανισμού μας ως τηλεπικοινωνιακού κόμβου στην ευρύτερη περιοχή της Ανατολικής Μεσογείου. Το τεράστιο αυτό επενδυτικό πρόγραμμα συνεχίζει να χρηματοδοτείται εξ ολοκλήρου από ίδια κεφάλαια.

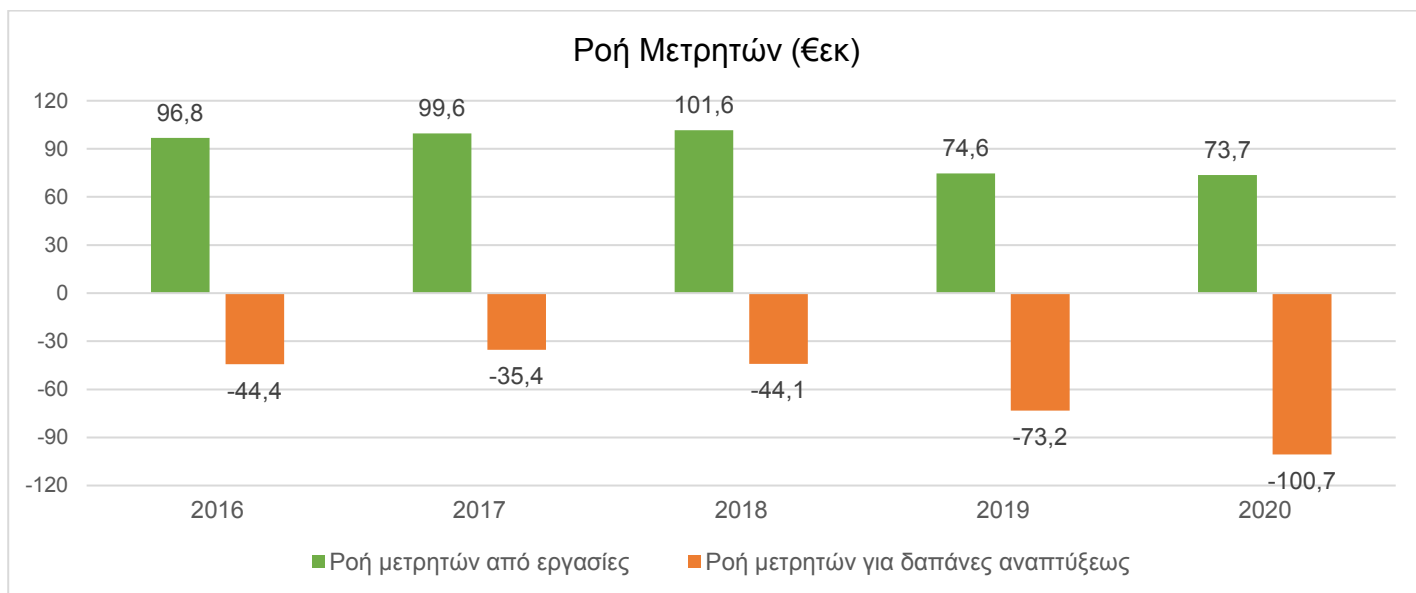
Κεφαλαιουχικές Δαπάνες (€εκ)



ΤΑΜΕΙΑΚΑ ΔΙΑΘΕΣΙΜΑ

Τα συνολικά ταμειακά διαθέσιμα που είναι τοποθετημένα σε τραπεζικούς οργανισμούς, κυβερνητικά ομόλογα, Ευρωμόλογα Κυπριακής Δημοκρατίας και μετοχές τραπεζών, ανέρχονται σε €394,4εκ (2019: €411,7εκ).

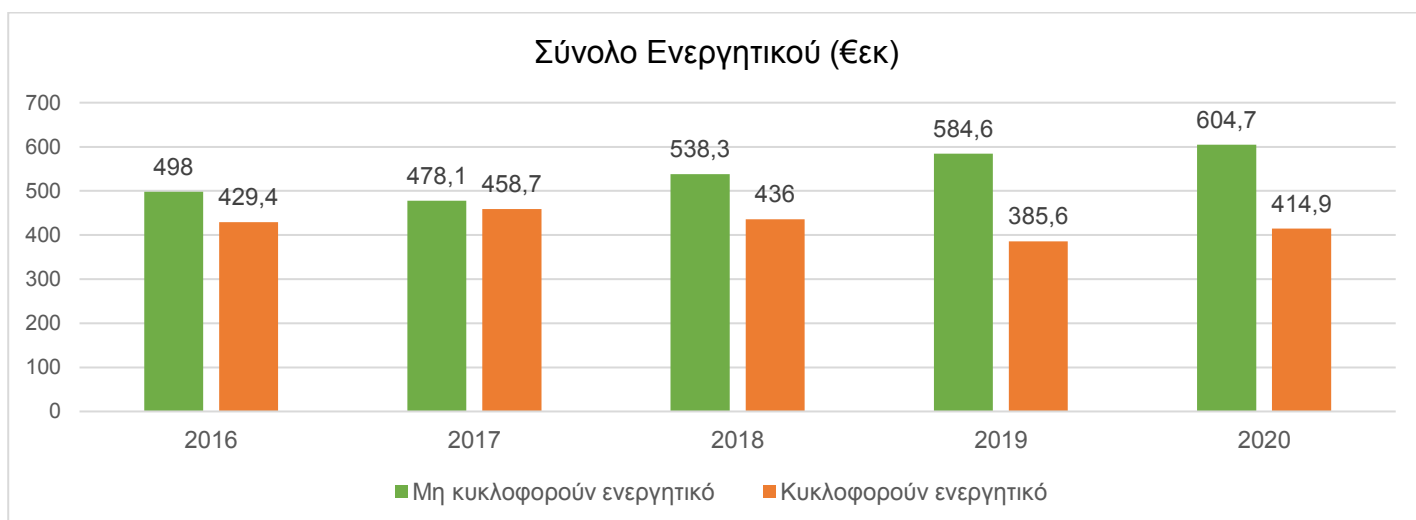
Η ροή μετρητών κατά τη διάρκεια του έτους, ενίσχυσε τα ήδη σημαντικά αποθέματα μετρητών του Οργανισμού, διασφαλίζοντας έτσι την πλήρη χρηματοδότηση του αναπτυξιακού προγράμματος της Cyta από ίδια κεφάλαια.



ΕΝΕΡΓΗΤΙΚΟ

Το σύνολο του μη κυκλοφορούντος ενεργητικού ανήλθε στα €604,7εκ (2019: €584,6εκ). Η αύξηση οφείλεται κυρίως στις αυξημένες αναπτυξιακές δαπάνες που έγιναν για την υλοποίηση των στρατηγικών έργων του Οργανισμού.

Το σύνολο του κυκλοφορούντος ενεργητικού ανήλθε στα €414,9εκ (2019: €385,6εκ). Η αύξηση οφείλεται κυρίως στην αγορά νέων και ταξινόμηση υφιστάμενων Κυβερνητικών Ομολόγων, τα οποία κατηγοριοποιούνται στις Εμπορικές και λοιπές απαιτήσεις.



ΑΠΟΘΕΜΑΤΙΚΑ ΚΑΙ ΜΕΡΙΣΜΑΤΑ

Τα αποθεματικά τα οποία αποτελούν τα ίδια κεφάλαια του Οργανισμού ανήλθαν στις 31 Δεκεμβρίου 2020 σε €377,6εκ (2019: €446,0εκ). Η μείωση οφείλεται κατά κύριο λόγο στην αύξηση του αναλογιστικού ελλείμματος του Ταμείου Συντάξεων της Cyta κατά €121,3εκ, ως αποτέλεσμα της επαναμέτρησης της παρούσας αξίας των υποχρεώσεων του Ταμείου σε σύγκριση με την εύλογη αξία των περιουσιακών του στοιχείων στις 31 Δεκεμβρίου 2020. Σημειώνεται ότι ο κύριος παράγοντας αναγνώρισης της αναλογιστικής ζημιάς ήταν η σημαντική μείωση στο προεξοφλητικό επιτόκιο που χρησιμοποιήθηκε στην αναλογιστική μελέτη, ως αποτέλεσμα της πτώσης των αποδόσεων των ομολόγων. Τα αποθεματικά ενισχύθηκαν από το κέρδος του έτους ύψους €70,8εκ, αλλά μειώθηκαν με την καταβολή του μερίσματος και άμυνας σε λογιζόμενο μερίσμα συνολικού ύψους €17,5εκ.

Τα συνολικά συσσωρευμένα μερίσματα που καταβλήθηκαν από τον Οργανισμό προς το Κράτος ανέρχονται σε €833,1εκ.

Ενδεικτικά Οικονομικά Δεδομένα Πενταετίας (€εκ)

	2016	2017	2018	2019	2020
Σύνολο Ενεργητικού	927	937	974	970	1020
Σύνολο Υποχρεώσεων	385	392	332	524	642
Αύξηση/(Μείωση) Αποθεματικών λόγω αναλογιστικής θέσης Ταμείου Συντάξεων	-134	-12	43	-210	-121
Αποθεματικά	543	545	643	446	378
Ροή μετρητών από εργασίες	97	100	102	75	74
Καθαρή ροή μετρητών για επενδυτικές δραστηριότητες	-17	-71	-59	-58	-9
Μέρισμα προς το Κράτος	-39	-26	-29	-14	-15
Αναλογία τρέχουσας ρευστότητας (φορές)	6,7	6,2	5,7	4,5	4,2

Γραφεία και Καταστήματα Cyta

ΛΑΡΝΑΚΑ

Ζ. Περίδη 7, Τ.Θ. 40102, 6301 Λάρνακα
Τηλ.: 24704040

Καταστήματα Cyta

- Κεντρικό - Ζ. Περίδη 7
- Αγίων Αναργύρων
Λεωφ. Αλ. Παναγούλη 4

ΚΕΝΤΡΙΚΑ ΓΡΑΦΕΙΑ

Οδός Τηλεπικοινωνιών, Στρόβολος,
Τ.Θ. 24929, 1396 Λευκωσία, Κύπρος

Τηλέφωνο: 22701000
Τέλεφαξ: 22494940
www.cyta.com.cy

**Κέντρο Τηλεφωνικής Εξυπηρέτησης:
132**

ΛΕΥΚΩΣΙΑ

Γωνία Χίλωνος & Μ. Παρίδη 11,
Τ.Θ. 24755, 1303 Λευκωσία
Τηλ.: 22702020

Καταστήματα Cyta

- Στροβόλου - Λεωφ. Στροβόλου 14,
Μυρτιάνα Κορτ
- Λυκαβηττού - Οδός Νάξου 5
- Έγκωμης - Λεωφ. 28^{ης} Οκτωβρίου 1,
"Engomi Business Centre"
- Λατσιών - Λεωφ. Μακαρίου Γ' 18
- The Mall of Cyprus - Βεργίνας 3,
"Shacolas Emporium Park"
- Nicosia Mall - Μαδρίτης 2
- Κακοπετριάς - Κώστα Χριστοδούλου 28

ΛΕΜΕΣΟΣ

Αθηνών 89, Τ.Θ. 50147, 3601 Λεμεσός
Τηλ.: 25705050

Καταστήματα Cyta

- Κεντρικό - Αθηνών 89
- Ομόνοιας - Βασιλέως Παύλου 7
- Λινόπετρας - Λεωφ. Κολωνακίου 28
- Αγίας Φυλάξεως - Αγίας Φυλάξεως 232
- My Mall Limassol
Φραγκλίνου Ρούσβελτ 285
- Πλατρών - Ολύμπου 8Δ

ΠΑΦΟΣ

Λεωφ. Γρίβα Διγενή 11,
Τ.Θ. 60043, 8100 Πάφος
Τηλ.: 26706060

Καταστήματα Cyta

- Κεντρικό - Λεωφ. Γρίβα Διγενή 11
- King's Avenue Mall
Γωνία Αποστόλου Παύλου και Τάφων
των Βασιλέων 2
- Πόλη Χρυσοχούς
Λεωφ. Αρχ. Μακαρίου Γ' 16

ΑΜΜΟΧΩΣΤΟΣ

Οδός Έντισον *
Τηλ.: 23862500

Προσωρινά
Λεωφ. Ελευθερίας 124, Δερύνεια,
Τ.Θ. 33355, 5313 Παραλίμνι
Τηλ.: 23703030

Κατάστημα Cyta

Κεντρικό - Λεωφ. Ελευθερίας 124,
Δερύνεια

ΚΕΡΥΝΕΙΑ*

Λεωφ. 28^{ης} Οκτωβρίου 5^Α,
Τηλ.: 27452438

ΜΟΡΦΟΥ*

25^{ης} Μαρτίου 18, Τηλ.: 22742055

ΛΕΥΚΑ*

Λεύκα, Τηλ.: 22817459

* Δεν λειτουργούν λόγω κατοχής της περιοχής
από τουρκικά στρατεύματα εισβολής.



Εκδίδεται από:
Διεύθυνση Εταιρικής Επικοινωνίας Cyta
Σχεδιασμός και Επιμέλεια:
Διεύθυνση Εταιρικής Επικοινωνίας Cyta
Φωτογραφίες:
Φωτογραφικό Αρχείο Cyta, istock