

Ετήσια  
Έκθεση

2  
0  
1  
7



# ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

Μήνυμα της Προέδρου	2
Μήνυμα του Αναπληρωτή Ανώτατου Εκτελεστικού Διευθυντή	5
Πρόεδρος και Μέλη	7
Διεύθυνση	9
Η Εταιρική Διακυβέρνηση στη Cyta	10
Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη	13
Διοίκηση	31
Προϊόντα και Εξυπηρέτηση Πελατών	39
Θυγατρικές Εταιρείες	50
Δίκτυο	53
Οικονομική Έκθεση	59
Γραφεία και Καταστήματα Cyta	62

Cyta είναι η εμπορική επωνυμία της Αρχής Τηλεπικοινωνιών Κύπρου

# Μήνυμα της Προέδρου



Ο τομέας των τηλεπικοινωνιών, με τις ραγδαίες τεχνολογικές και δομικές αλλαγές που τον χαρακτηρίζουν, είναι ένας από τους ταχύτερα αναπτυσσόμενους σε παγκόσμιο επίπεδο. Λειτουργώντας σ' αυτό το πολυδιάστατο τοπίο, προτεραιότητά μας παραμένει η μεγιστοποίηση της αξίας του Οργανισμού, η βελτιστοποίηση της αποδοτικότητάς του και η υπεύθυνη, καθοριστική συνεισφορά του στην εξέλιξη της οικονομίας και της κοινωνίας του τόπου μας.

Οι στρατηγικοί στόχοι της Cyta έχουν ως προαπαιτούμενο την τεχνολογική υπεροχή, που διασφαλίζει την αξιοπιστία και την ποιότητα των υπηρεσιών της. Στο πλαίσιο αυτό, ο Οργανισμός προβαίνει σε ουσιαστικές και στοχευμένες επενδύσεις σε τεχνολογίες αιχμής, που ενισχύουν τη θέση του ως ο κορυφαίος παροχέας ολοκληρωμένης ηλεκτρονικής επικοινωνίας του τόπου μας. Με την υλοποίηση της αναπτυξιακής της στρατηγικής, η Cyta παραμένει στην ομάδα των τεχνολογικά πρωτοπόρων οργανισμών διεθνώς, κατατάσσοντας ταυτόχρονα την Κύπρο στην ομάδα κρατών που χαρακτηρίζονται από πολύ υψηλή ποιότητα και ταχύτητα παροχής τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών. Παράλληλα, οι επενδύσεις αυτές αποτελούν τα θεμέλια για τη δημιουργία προϊόντων νέας γενιάς και εναλλακτικών πηγών εσόδων για τον Οργανισμό. Και, βέβαια, καθιερώνουν τη Cyta ως τον κύριο συντελεστή και καταλύτη για τον ψηφιακό μετασχηματισμό της Κύπρου, ένα έργο που αποτελεί τη μεγαλύτερη τεχνολογική πρόκληση για τον τόπο μας και που, ταυτόχρονα, αποτελεί βασική προτεραιότητα του Οργανισμού και συστατικό στοιχείο της αποστολής του.

## Στρατηγική Κατεύθυνση με έμφαση σε έργα υποδομών

Βασικοί άξονες για την επίτευξη των στρατηγικών στόχων της Cyta, μεταξύ άλλων, είναι:

- Η συγκράτηση των εσόδων του Οργανισμού από τις παραδοσιακές του δραστηριότητες.
- Η δημιουργία νέων, εναλλακτικών πηγών εσόδων με την παροχή ανταγωνιστικών προϊόντων νέας γενιάς και σύγχρονων, ολοκληρωμένων ψηφιακών λύσεων, κτίζοντας πάνω στην αξιοπιστία και στην τεχνολογική υπεροχή της Cyta. Στο πλαίσιο αυτό, ο Οργανισμός επικεντρώνεται στη δημιουργία καινοτόμων ψηφιακών υπηρεσιών τεχνολογίας Internet of Things και άλλων πρωτοποριακών ψηφιακών εφαρμογών, διαδραματίζοντας καταλυτικό ρόλο στην ανάπτυξη της ψηφιακής κοινωνίας.
- Η διερεύνηση στοχευμένων στρατηγικών συνεργασιών, όπου ενδείκνυται, με στόχο την επίτευξη συνεργειών που αξιοποιούν στο μέγιστο βαθμό τις δυνατότητες και το ανθρώπινο δυναμικό του Οργανισμού.
- Ο εξορθολογισμός των μεθόδων που υιοθετεί ο Οργανισμός για συνεχιζόμενη μείωση του λειτουργικού κόστους και αύξηση της αποτελεσματικότητας ανά δραστηριότητα.
- Η αντικειμενική επαναξιολόγηση της βιωσιμότητας των δραστηριοτήτων του Οργανισμού στην Κύπρο και στο εξωτερικό.

Στο πλαίσιο της υλοποίησης της στρατηγικής κατεύθυνσης της Cyta, βρίσκεται σε εξέλιξη ένα μεγάλο έργο εκσυγχρονισμού με κοινή προσπάθεια του Συμβουλίου, της Διεύθυνσης, των Συνδικαλιστικών Οργανώσεων και των Εργαζομένων. Αναγνωρίζουμε πως η συνεχής αλλαγή είναι μονόδρομος και πρέπει να αποτελεί μέρος της φύσης μας, ώστε να συνεχίσει ο Οργανισμός να αναπτύσσεται και να προχωρεί δυναμικά. Γιατί μόνο με μια εταιρική κουλτούρα ανοικτή στην αλλαγή μπορούμε να οδηγήσουμε τη Cyta στο δρόμο της εξέλιξης και της καινοτομίας, पुलώνες που αποτελούν απαραίτητη προϋπόθεση για να μπορέσει ο Οργανισμός να κατακτήσει το μέλλον.

## Σημαντικές επενδύσεις για το ψηφιακό μέλλον της Κύπρου

Το 2017 ο Οργανισμός επιβεβαίωσε, για μια ακόμη χρονιά, ότι μπορεί να αντιμετωπίζει αποτελεσματικά τις συνεχείς προκλήσεις στον τομέα του και να παραμένει στην αιχμή των τεχνολογικών εξελίξεων, παρά τις ραγδαίες αλλαγές που χαρακτηρίζουν τον κλάδο σε τοπικό και σε διεθνές επίπεδο. Μέσα από μια πολυδιάστατη επιχειρηματική δράση, η Cyta συνέχισε την υλοποίηση σημαντικών έργων που ισχυροποιούν τη θέση της και δημιουργούν συγκριτικά ανταγωνιστικά πλεονεκτήματα σε τομείς προτεραιότητας.

Πρόσφατο μεγάλο τηλεπικοινωνιακό άλμα αποτελεί το γεγονός ότι ο Οργανισμός προχώρησε, με ίδια κεφάλαια, στην ανάπτυξη του πρώτου και μοναδικού Παγκύπριου δικτύου οπτικών ινών (Fiber-To-The-Home).

Ενός έργου στρατηγικής σημασίας, τόσο για τη Cyta, όσο και για τον τόπο μας, που αποτελεί τον καταλύτη για την επίτευξη και την ολοκλήρωση του ψηφιακού μετασχηματισμού στην Κύπρο. Η συνολική επένδυση για το εξαιρετικά σημαντικό αυτό έργο είναι της τάξης των €120εκ. για την επόμενη δεκαετία και καλύπτεται εξ ολοκλήρου με κεφάλαια της Cyta. Στόχος του έργου είναι να προσφέρει στους συνδρομητές πολύ μεγάλες ταχύτητες μέχρι 1 Gigabit για τους οικιακούς χρήστες και μέχρι 10 Gigabit για τους επιχειρηματικούς μας πελάτες. Με τις πρωτοποριακές εφαρμογές της τεχνολογίας των οπτικών ινών και τις νέες, καινοτόμες υπηρεσίες που θα παρέχονται, ο οικιακός χρήστης θα μπορεί να βελτιώσει ουσιαστικά το βιοτικό του επίπεδο και να απλοποιήσει τη ζωή του. Ταυτόχρονα, οι επιχειρήσεις θα μπορούν να αυξήσουν σημαντικά την επιχειρηματική τους δυναμική και παραγωγικότητα.

Παράλληλα, η Cyta αναβαθμίζει συνεχώς και το δίκτυο κινητής τηλεφωνίας με τεχνολογίες αιχμής. Στο πλαίσιο αυτό, εισήγαγε την τεχνολογία 4.5G διευρύνοντας τις δυνατότητες του κινητού ευρυζωνικού διαδικτύου υπερυψηλών ταχυτήτων. Με τα δεδομένα αυτά, το δίκτυο κινητής τηλεφωνίας της Cyta συγκαταλέγεται ανάμεσα στα πιο προηγμένα δίκτυα κινητής τηλεφωνίας, τόσο στην Κύπρο όσο και στην Ευρώπη, με βάση αντικειμενικά κριτήρια μέτρησης που περιλαμβάνουν την ποιότητα σήματος, το εύρος κάλυψης και την ταχύτητα. Ως αποτέλεσμα των αναβαθμίσεων αυτών, ο διεθνής Οργανισμός ΟΟΚΛΑ πιστοποίησε και βράβευσε τον Νοέμβριο 2017 το δίκτυο κινητής τηλεφωνίας της Cyta ως το γρηγορότερο στην Κύπρο, ενώ η Cyta δημιούργησε το υπόβαθρο για να προχωρήσει στην εισαγωγή της κινητής τηλεφωνίας πέμπτης γενιάς 5G στην Κύπρο, που αποτελεί και τη μεγάλη πρόκληση του μέλλοντος.

Ταυτόχρονα, η Cyta συνεχίζει τη διεύρυνση και αναβάθμιση των απευθείας διεθνών υποθαλάσσιων συνδέσεων, με ενέργειες που καθιστούν το δίκτυό της ως ένα από τα πιο αξιόπιστα περιφερειακά κέντρα στην Ανατολική Μεσόγειο. Το δίκτυο αυτό αποτελεί τη βάση για τη στρατηγική κατεύθυνση του Οργανισμού μας να καταστεί ο σημαντικότερος τηλεπικοινωνιακός κόμβος διεθνών υπηρεσιών στην περιοχή, αξιοποιώντας τις νέες τεχνολογικές επενδύσεις της Cyta στις οπτικές ίνες και το δίκτυο κινητής τηλεφωνίας. Στο πλαίσιο αυτό, ο Οργανισμός έχει εξασφαλίσει και την πλήρη πιστοποίηση (Tier 3) του δορυφορικού σταθμού Μακάριος από τον Παγκόσμιο Οργανισμό Τηλεπικοινωνιών, που κατατάσσει τη Cyta ανάμεσα στους 20 καλύτερους τηλεπικοινωνιακούς στον κόσμο.

Οι σημαντικές αυτές διεθνείς διακρίσεις ενισχύουν το στρατηγικό σχεδιασμό του Οργανισμού και επιβεβαιώνουν ότι η τεχνολογική υπεροχή των δικτυακών υποδομών της Cyta αναδεικνύει την Κύπρο και την κατατάσσει στην ομάδα των λίγων, ξεχωριστών κρατών, που διαθέτουν την απαραίτητη ψηφιακή συνδεσιμότητα. Η αυξημένη ευρυζωνικότητα και η ψηφιοποίηση των υπηρεσιών, καθιστά την κυπριακή

επιχειρηματικότητα και, γενικότερα, την κυπριακή οικονομία πιο ανταγωνιστική και πιο αποτελεσματική. Ταυτόχρονα, προσφέρεται στην κυπριακή κοινωνία δυναμική προοπτική για να αξιοποιήσει τις ψηφιακές τεχνολογίες του μέλλοντος, ακόμα και σε απομακρυσμένες αγροτικές περιοχές όπου η Cyta προσφέρει αξιόπιστη κάλυψη. Αυτό άλλωστε αποτελεί και την πραγμάτωση της αποστολής του Οργανισμού, πάντα με σύνεση και ευθύνη απέναντι στους Κύπριους πολίτες.

## Cyta Hellas

Η συμφωνία πώλησης του συνόλου των μετοχών της Cyta Hellas στη Vodafone, που ανακοινώθηκε τον Ιανουάριο 2018, αποτελεί την κατάληξη μιας επαγγελματικής διαδικασίας διεθνούς διαγωνισμού, η οποία ξεκίνησε το 2017. Κυρίαρχο μέλημα του Συμβουλίου της Cyta, ήταν η διασφάλιση της διαφάνειας, της ακεραιότητας, της αντικειμενικότητας και της αξιοπιστίας της διαδικασίας. Στο πλαίσιο αυτό χρησιμοποιήθηκαν οι υπηρεσίες έγκυρων οίκων διεθνούς εμπειρίας για παροχή χρηματοοικονομικών, νομικών και στρατηγικών συμβουλών.

Ως αποτέλεσμα της ολοκλήρωσης της συμφωνίας με τη Vodafone, τα προϋπολογιζόμενα πλεονάσματα του Οργανισμού για τα επόμενα έτη θα είναι ενισχυμένα, μια και δεν θα υπόκεινται σε περαιτέρω μειώσεις από ενδεχόμενες απομειώσεις της επένδυσης της Cyta στην Cyta Hellas.


Η μητρική Cyta επικεντρώνεται πλέον απρόσκοπτα στη στρατηγική ανάπτυξη των τηλεπικοινωνιακών της υποδομών στην Κύπρο, με στόχο την παροχή ολοκληρωμένων, αξιόπιστων και καινοτόμων υπηρεσιών στους πελάτες της και, όπου ενδείκνυται, με την ενίσχυση στοχευμένων στρατηγικών συνεργασιών.

## Σταθερή πορεία εξέλιξης και προσφοράς στον τόπο

Η Cyta παραμένει ένας εύρωστος, κερδοφόρος οργανισμός, χωρίς δάνεια και με επενδύσεις που πραγματοποιούνται με ίδια κεφάλαια. Ένας Οργανισμός που, από την ίδρυσή του μέχρι σήμερα, έχει συνεισφέρει στα κρατικά ταμεία συνολικό μέρος πέραν των €750εκ. προς όφελος του τόπου και των κατοίκων του.

Σημαντικό πλεονέκτημα για τη Cyta αποτελεί το γεγονός ότι διαθέτει εξαιρετικά υψηλού επιπέδου ανθρώπινο δυναμικό με εξειδικευμένη τεχνογνωσία, τόσο στον επιστημονικό και στον τεχνικό τομέα, όσο και στον τομέα εξυπηρέτησης πελατών. Η προσφορά των ανθρώπων του Οργανισμού, σε συνδυασμό με την άριστη τεχνολογική του υποδομή, έχουν καθιερώσει διαχρονικά τη μοναδική σχέση εμπιστοσύνης της Cyta με την κοινωνία της Κύπρου.

Στη νέα εποχή, η Cyta επιβάλλεται να ανταποκρίνεται στις έντονες ανταγωνιστικές προκλήσεις, ενεργώντας με επιχειρηματική λογική, αλλά και με δεδομένη την αποστολή της προς την κυπριακή κοινωνία, που συνεπάγεται υιοθέτηση των αρχών της εταιρικής διακυβέρνησης, της διαφάνειας και της χρηστής διοίκησης. Σε μια σταθερή πορεία εξέλιξης και προσφοράς στον τόπο, οφείλουμε να κάνουμε τις κινήσεις εκείνες που βελτιώνουν την αποδοτικότητα και την αξία του Οργανισμού. Κινήσεις που ενισχύουν την πρωταγωνιστική θέση της Cyta στον χώρο των τηλεπικοινωνιών, συμβάλλοντας, παράλληλα, στην ανάπτυξη της οικονομίας και στην πρόοδο της κοινωνίας της Κύπρου.



Ρένα Ρουβιθά Πάνου  
Πρόεδρος  
Νοέμβριος 2017

# Μήνυμα του Αναπληρωτή Ανώτατου Εκτελεστικού Διευθυντή



Η Cyta, επιχειρώντας στον νευραλγικό τομέα των τηλεπικοινωνιών, έχει καταξιωθεί στη συνειδηση της κυπριακής κοινωνίας για τη διαχρονική προσφορά της στην ανάπτυξη της Κύπρου. Με αξιόπιστες υπηρεσίες και ευέλικτα προϊόντα ανταποκρίνεται στις σύγχρονες ανάγκες των καταναλωτών, προσφέρει σιγουριά και διαμορφώνει τις εξελίξεις στον τομέα. Ακολουθεί με συνέπεια πορεία διαρκούς εξέλιξης, υιοθετώντας όλες τις απαραίτητες αλλαγές που εξασφαλίζουν βιώσιμη ανάπτυξη, σε βάθος χρόνου.

## Η Cyta οδηγεί την Κύπρο στην εποχή του Gigabit

Επιδιώκοντας καθολική πρόσβαση στην ευρυζωνικότητα, για όλη την αγορά, το 2017 ξεκίνησε το τελικό στάδιο υλοποίησης του ριζικού εκσυγχρονισμού του σταθερού δικτύου, όπου η επικοινωνία αλλάζει μορφή και γίνεται πιο ευέλικτη, πιο οικονομική και, προπαντός, αποκτά δυνατότητες εξατομίκευσης. Αξιοποιώντας τεχνολογίες αιχμής, όπως το σύστημα πολυμέσων IMS, το οποίο επιτρέπει την ταυτόχρονη μεταφορά φωνής, εικόνας και δεδομένων σε σταθερές και κινητές συσκευές, παρέχει νέες εμπλουτισμένες δυνατότητες που απλοποιούν την καθημερινότητα και διαμορφώνουν την επικοινωνία σύμφωνα με το τι ζητά - ξεχωριστά - ο κάθε πελάτης. Ήδη, μια μεγάλη μερίδα των πελατών σταθερής της Cyta έχει μεταφερθεί, δωρεάν, στο νέο μετεξελιγμένο ευρυζωνικό δίκτυο και το σύνολο των πελατών αναμένεται ότι θα μεταφερθεί μέχρι το τέλος του 2019.

Επιπλέον, αναγνωρίζοντας τις ανάγκες των πελατών για ολοένα και υψηλότερες ταχύτητες πρόσβασης, μέσα στη χρονιά που μας πέρασε η Cyta ολοκλήρωσε τον σχεδιασμό ανάπτυξης Δικτύου Οπτικών Ινών μέχρι τα υποστατικά των πελατών, το

οποίο προσφέρει τη δυνατότητα για υψίρρυθμες ταχύτητες σύνδεσης. Σημειώνεται πως εξέλιξη της τεχνολογίας, ειδικά στις ασύρματες επικοινωνίες, όπως τα επερχόμενα δίκτυα 5ης γενιάς, έχει ως προϋπόθεση τα δίκτυα οπτικών ινών. Για τη Cyta, η επένδυση στο δίκτυο οπτικών ινών αποτελεί έργο μεγάλης αξίας και στρατηγικής σημασίας για το μέλλον και της χώρας και του Οργανισμού. Το κόστος αναμένεται να ξεπεράσει τα €120εκ., ενώ η Cyta είναι πρακτικά ο μόνος Οργανισμός που μπορεί να φέρει εις πέρας ένα έργο αυτών των διαστάσεων. Το δίκτυο οπτικών ινών (Fiber-To-The-Home), εκτείνεται μέχρι τα υποστατικά των πελατών και αποτελεί το πλέον σύγχρονο μέσο πρόσβασης, που μπορεί δυναμικά να προσφέρει πολύ υψηλές ταχύτητες, θεωρητικά απεριόριστες, στους καταναλωτές.

Η Cyta προχωρεί στις επενδύσεις για την υλοποίηση του δικτύου Fiber-To-The-Home, με στόχο να προσφέρει και τη δυνατότητα σε άλλους παροχείς να έχουν την ευκαιρία να αγοράζουν χονδρικά προϊόντα οπτικής σύνδεσης. Η υλοποίηση του έργου ξεκίνησε πιλοτικά στα τέλη του 2017, ενώ, ταυτόχρονα, γίνεται εισαγωγή νέων τεχνολογιών (π.χ. vectoring και bonding) που αξιοποιούν το υφιστάμενο χάλκινο δίκτυο της Cyta και θα προσφέρουν στους πελάτες ακόμη υψηλότερες ταχύτητες πρόσβασης και νέες υπηρεσίες, μέχρι 100Mbps παγκύπρια.

## Cytavision

Το τεχνολογικά εξελιγμένο δίκτυο της Cyta ενισχύει, επίσης, την προστιθέμενη αξία της συνδρομητικής τηλεόρασης Cytavision, της πιο εξελιγμένης και ολοκληρωμένης πλατφόρμας, με κορυφαίο θεματικό και αθλητικό περιεχόμενο.

Η Cyta, αναγνωρίζοντας την ανάγκη των πελατών της και ειδικά των φιλάθλων για ποιοτικό περιεχόμενο, εύκολα προσβάσιμο, ακόμα και όταν βρίσκονται σε κίνηση, υλοποίησε σειρά έργων, που ενισχύουν το εύρος του περιεχομένου και τη δυνατότητα παρακολούθησης ζωντανών αθλητικών αγώνων από το κινητό (Cytavision on the Go). Την ίδια ώρα, ολοκλήρωσε σχεδιασμό, ο οποίος μέσα από τη συνολική αναβάθμιση της τεχνολογικής υποδομής της Cytavision, θα παρέχει τη δυνατότητα ταυτόχρονης παρακολούθησης του περιεχομένου από συνδεδεμένες συσκευές, από σταθερή και κινητή θέση.

## Cytanet

Στοχεύοντας στην απρόσκοπτη και ταχεία πρόσβαση των τελικών χρηστών στο διαδίκτυο, η Cyta αναβαθμίζει συνεχώς τις εσωτερικές συνδέσεις του δικτύου της Cytanet, με συνδέσεις Ethernet 10Gbps. Η συνολική χωρητικότητα των συνδέσεων της με το διεθνές διαδίκτυο ξεπέρασε τα 100Gbps, με έμφαση στην υλοποίηση συνδέσεων σε στρατηγικά σημεία, που αποτελούν τις λεωφόρους πληροφορίας με πρόσβαση στις θύρες του διαδικτύου.

Επιδιώκοντας τη συνεχή βελτίωση της εμπειρίας χρήσης και την εξυπηρέτηση των αυξανόμενων αναγκών των πελατών, η Cyta ανακοίνωσε σημαντικές αλλαγές στα προϊόντα Internet Home για το σπίτι και Internet Office για την επιχείρηση, με ουσιαστικά αυξημένες ταχύτητες και μειώσεις τιμών.

## Υπηρεσίες Cloud

Προσμετρώντας τις δυσκολίες της εποχής για τις επιχειρήσεις που επιδιώκουν την ενίσχυση της ανταγωνιστικότητάς τους, η Cyta διαθέτει στην αγορά σύγχρονες υπηρεσίες, βασισμένες σε τεχνολογία Cloud. Οι υπηρεσίες Cloud παρέχουν λύσεις μέσω του διαδικτύου, που αυτοματοποιούν τις παραγωγικές δομές μιας επιχείρησης, σύμφωνα με τις ανάγκες της. Μετατρέποντας, με αυτό τον τρόπο, το υψηλό επενδυτικό κόστος που απαιτεί η εξασφάλιση της τεχνολογίας για μία επιχείρηση, σε μικρή μηνιαία συνδρομή λειτουργικής μορφής. Ο εμπλουτισμός του χαρτοφυλακίου των υπηρεσιών Cloud συνεχίστηκε με νέες προσθήκες, όπως η Υπηρεσία Cloud Servers, η οποία προσφέρει στον επιχειρηματία σύγχρονη υποδομή πληροφορικής με ευέλικτη διαχείριση και με νέες επιλογές με εργαλεία επαγγελματικού επιπέδου για επικοινωνία (Office 365) και παραγωγικότητα (Powersoft Pocket Pro), από οποιοδήποτε σημείο, με οποιαδήποτε συσκευή, οποιαδήποτε στιγμή.

## Ασφάλεια και Προστασία Δεδομένων

Παράλληλα, η Cyta δίνει ιδιαίτερη σημασία στην απαίτηση των πελατών της για ασφάλεια και προστασία των προσωπικών τους δεδομένων. Για τον σκοπό αυτό, δύο από τα μεγαλύτερα Κέντρα Δεδομένων επιπέδου TIER III, που παρέχουν γεωγραφική εφεδρεία, είναι πιστοποιημένα με το πολύ αυστηρό διεθνές πρότυπο ασφάλειας ISO27001. Μέσω αυτών των Κέντρων Δεδομένων, μάλιστα, παρέχονται, ήδη, υπηρεσίες Cloud και δημιουργούνται οι προοπτικές βιώσιμης ανάπτυξης ενός νέου οικοσυστήματος σε κοινή αρχιτεκτονική πλατφόρμα. Αυτή βασίζεται σε τεχνολογίες αιχμής (SDN, NFV, virtualization), έτσι ώστε να διασφαλίζεται, στο μέλλον, η υποστήριξη της ψηφιακής οικονομίας και κοινωνίας.

## Σε πορεία διαρκούς εξέλιξης

Η Cyta, τα τελευταία δεκαπέντε χρόνια που λειτουργεί σε ένα έντονο ανταγωνιστικό περιβάλλον, πέτυχε τη διατήρηση του ηγετικού της ρόλου, θέτοντας συνεχώς τον πήχη ψηλότερα. Στην πορεία αυτή, εγγύηση αποτελούν οι διαχρονικές αξίες του Οργανισμού που χαρακτηρίζουν κάθε βήμα υλοποίησης των επιχειρησιακών σχεδιασμών. Και στους σχεδιασμούς αυτούς ξεχωριστή θέση κατέχει η τεχνολογική υπεροχή των υποδομών και των δικτύων, ως προαπαιτούμενο για τη διασφάλιση της αξιοπιστίας, της καινοτομίας, της ποιότητας και της ολοκληρωμένης εξυπηρέτησης του πελάτη, για κάθε νέα υπηρεσία που διαθέτει στην αγορά.

Η υλοποίηση της επιχειρησιακής της στρατηγικής διατηρεί τη Cyta στην ομάδα των τεχνολογικά πρωτοπόρων οργανισμών που χαρακτηρίζονται από πολύ υψηλό επίπεδο παρεχομένων τηλεπικοινωνιακών και ψηφιακών υπηρεσιών. Παράλληλα, υποστηρίζει ουσιαστικά τον ψηφιακό μετασχηματισμό της χώρας, προσφέροντας στην οικονομία της Κύπρου την αναγκαία υποδομή για την αναβάθμιση της κυπριακής κοινωνίας και οικονομίας και την επίτευξη ψηλών ρυθμών ανάπτυξης.

Για σχεδόν 60 χρόνια, η Cyta παραμένει βασικός στρατηγικός επενδυτής, καθώς και συμμετοχος και διαμορφωτής στις οικονομικές και κοινωνικές εξελίξεις και στο μέλλον της Κύπρου. Βασιζόμενη σε τεχνολογίες αιχμής, στην εμπειρία, στο ταλέντο και στην τεχνογνωσία των ανθρώπων της, η Cyta είναι πάντα μπροστά και θέτει τις βάσεις για ένα μέλλον δυναμικό και ψηφιακό!



Μιχάλης Ε. Αχιλλέως  
Αναπληρωτής Ανώτατος Εκτελεστικός Διευθυντής  
Νοέμβριος 2017

# Πρόεδρος και Μέλη

Συμβούλιο Cyta για την περίοδο  
18.7.2016 – 17.1.2019  
(Συνεδρία Υπουργικού Συμβουλίου  
ημερ. 14.7.2016)

## Πρόεδρος



Ρένα  
Ρουβιθά Πάνου

Οικονομολόγος

## Αντιπρόεδρος



Μιχάλης  
Μουσιούττας

Δικηγόρος

## Μέλη



Ηρακλής  
Αγαθοκλέους

Δικηγόρος



Χαράλαμπος  
Αυγουστή

Δικηγόρος



Βαλεντίνος  
Ιωάννου

Αρχιτέκτονας Μηχανικός,  
Πολεοδόμος

Με απόφαση του Υπουργικού Συμβουλίου, ημερ. 22.11.2017  
διορίστηκε ως Μέλος του Συμβουλίου της Cyta, για την περίοδο  
22.11.2017-17.1.2019 σε αντικατάσταση της κας Μαρίας Φτελλέκα



## Μέλη



Λένια  
Ματθαίου-Επιφανίου

*Τραπεζικός Υπάλληλος*



Γιάννος  
Σταυρινίδης

*Οικονομολόγος*



Φραγκίσκος  
Φράγκου

*Επιχειρηματίας*



Μάριος  
Χοιρομερίδης

*Σύμβουλος Επιχειρήσεων/Διευθυντής  
Ιδιωτικής Επιχείρησης*

*Με απόφαση του Υπουργικού Συμβουλίου, ημερ. 1.3.2017  
διορίστηκε ως Μέλος του Συμβουλίου της Cyta, για την περίοδο  
1.3.2017-17.1.2019 σε αντικατάσταση του κ. Δημήτρη Τσαγγάρη*

## Νομικοί Σύμβουλοι

Ανδρέας Κ. Χατζηγιωάννου & Σία

## Ελεγκτές

KPMG

Γενικός Ελεγκτής της Δημοκρατίας

# Διεύθυνση (2017)

**Αναπληρωτής Ανώτατος Εκτελεστικός Διευθυντής**  
**Μιχάλης Αχιλλέως**

BSc, MSc, MBA

**Ανώτερος Διευθυντής - Στρατηγική**

**Διευθυντής Εταιρικής Στρατηγικής και Πολιτικής**  
(κατά προσωρινή ανάθεση)

**Πέτρος Χατζηπαντωνίου**

BSc (Hons), MSc

**Διευθυντής Νομικών και Ρυθμιστικών Θεμάτων**  
(κατά προσωρινή ανάθεση)

**Πέτρος Χατζηπαντωνίου**

BSc (Hons), MSc

**Διευθυντής Εταιρικής Επικοινωνίας**

**Μιχάλης Παπαδόπουλος**

BScEE, MScEE, MBA

**Διευθυντής Επιχειρηματικής Αριστείας**  
(κατά προσωρινή ανάθεση)

**Μιχάλης Παπαδόπουλος**

BScEE, MScEE, MBA

**Ανώτερη Διευθύντρια - Χρηματοοικονομικά και Διοίκηση**

**Αντιγόνη Μοδέστου**

FCCA, MBA

**Διευθύντρια Χρηματοοικονομικής Διαχείρισης**  
(κατά προσωρινή ανάθεση)

**Αντιγόνη Μοδέστου**

FCCA, MBA

**Διευθυντής Διαχείρισης Προμηθειών και Αποθεμάτων**

**Νίκος Νικολάου**

BScEE, MBA

**Διευθύντρια Υπηρεσιών Προσωπικού**

**Έφη Χρήστου-Ππουρή**

BScEcon (Hons), MSclR&PMgt, MBA

**Διευθυντής Διαχείρισης Υποστηρικτικών Υποδομών**  
και Υπηρεσιών (κατά προσωρινή ανάθεση)

**Νίκος Νικολάου**

BScEE, MBA

**Ανώτερος Διευθυντής - Εμπορικές Υπηρεσίες**

**Ιωάννης Κουλίας**

BSc (Hons), MSc, MIEEE, MIET, CEng

**Διευθυντής Καταναλωτικής Αγοράς**

**Κίκης Κυριάκου**

BScEE, MScEE, MBA

**Διευθύντρια Επιχειρηματικής Αγοράς**

**Μαρία Δάμαλου-Χατζηγεωργίου**

BSc (Hons), FCA

**Διευθυντής Εξυπηρέτησης Πελατών**

**Αλέξανδρος Αλεξάνδρου**

BEng, MEngEE

**Διευθυντής Εθνικής και Διεθνούς Χονδρικής Αγοράς**

**Χρίστος Λιμνατίτης**

Διπλ. Ηλεκτρ. Μnx. ΕΜΠ, MBA

**Διευθυντής Υπηρεσιών Αεροναυσιπλοΐας**

**Κώστας Μάντης**

BScEE, MScM

**Ανώτερος Διευθυντής - Τεχνολογία και Πληροφορική**

**Χρύσης Φοινιώτης**

BScEE (Cum Laude), MScEE

**Διευθυντής Λειτουργίας Δικτύων και Υπηρεσιών**

**Γεώργιος Μαλγκίδης**

Διπλ. Μnx. ΕΜΠ, CEng, MBA

**Διευθυντής Δικτύων Κορμού**

**Κώστας Ψυλλίδης**

BScEE (Hons), MScEE, MBA

**Διευθυντής Δικτύων και Πλατφορμών Παροχής**

**Υπηρεσιών (κατά προσωρινή ανάθεση)**

**Κώστας Ψυλλίδης**

BScEE (Hons), MScEE, MBA

**Διευθυντής Ενσύρματου Δικτύου Πρόσβασης**  
(κατά προσωρινή ανάθεση)

**Γεώργιος Μαλγκίδης**

Διπλ. Μnx. ΕΜΠ, CEng, MBA

**Διευθυντής Πληροφορικής**

**Γεώργιος Αρέστης**

Διπλ. Μnx. ΕΜΠ

**Διευθύντρια Εσωτερικού Ελέγχου**

(κατά προσωρινή ανάθεση) \*

**Έφη Χρήστου-Ππουρή**

BScEcon (Hons), MSclR&PMgt, MBA

**Διευθυντής Εποπτείας και Υποστήριξης Θυγατρικών Εταιρειών**  
(κατά προσωρινή ανάθεση) \*

**Ιωάννης Κουλίας**

BSc (Hons), MSc, MIEEE, MIET, CEng

**Γενικός Διευθυντής CytaHellas**

**Νίκος Χαραλάμπους**

BScEE, MEngEE, MBA

**Γραμματέας και Διευθυντής Εκτελεστικής Γραμματείας \***

**Πέτρος Χατζηπαντωνίου**

BSc (Hons), MSc

\* Οι Διευθύνσεις αυτές υπάγονται κάτω από τον Ανώτατο Εκτελεστικό Διευθυντή

# Η Εταιρική Διακυβέρνηση στη Cyta

## 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. 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 (και/ή του Αναπληρωτή 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 στον Αναπληρωτή 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 και η Επιτροπή Προσωπικού. 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 Αναπληρωτή Ανώτατο Εκτελεστικό Διευθυντή, απαρτίζουν το Διοικητικό Συμβούλιο της θυγατρικής Digimed Communications Ltd και μετέχουν στο Διοικητικό Συμβούλιο της θυγατρικής CytaHellas.

## ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΚΙΝΔΥΝΩΝ

Η αβεβαιότητα στον τομέα των τηλεπικοινωνιών, οι πολιτικοοικονομικές και τεχνολογικές εξελίξεις, οι αλλαγές συμπεριφοράς των πελατών και των ανταγωνιστών μας, οι ρυθμιστικές απαιτήσεις, σε συνδυασμό με το ευρύ φάσμα προϊόντων και υπηρεσιών, δημιουργούν ένα πλέγμα κινδύνων, οι οποίοι επηρεάζουν καθημερινά τις αποφάσεις που πρέπει να λαμβάνουμε. Για τον σκοπό αυτό παρακολουθούμε και διαχειριζόμαστε τακτικά το επίπεδο έκθεσής (exposure) μας στους διάφορους κινδύνους, με δομημένο τρόπο.

Ακολουθούμε αποκεντρωμένη (decentralized) μεθοδολογία, για να εντοπίζουμε και να αξιολογούμε τους κινδύνους σε



επίπεδο Μονάδας, δραστηριότητας, προϊόντος ή έργου και ακολούθως να αποφασίζουμε τον τρόπο χειρισμού του κάθε κινδύνου με βάση τα αποδεκτά για εμάς πλαίσια. Παράλληλα, εξετάζουμε τους στρατηγικούς κινδύνους, έτσι ώστε να καθορίζουμε αποτελεσματικές ενέργειες για την επίτευξη των εταιρικών μας στόχων.

Για την ορθολογική διαχείριση των πιο πάνω, φροντίζουμε για την τακτική εκπαίδευση τόσο των διευθυντών, όσο και των προϊσταμένων των διαφόρων δραστηριοτήτων και έργων μας, έτσι ώστε να είναι σε θέση να αναγνωρίζουν τους σημαντικούς κινδύνους που απειλούν τους στόχους μας και να καθορίζουν αποτελεσματικούς τρόπους διαχείρισής τους.

## **ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΕΣΩΤΕΡΙΚΟΥ ΕΛΕΓΧΟΥ**

Η Διεύθυνση Εσωτερικού Ελέγχου (ΔΕΕ), ως ανεξάρτητος και αντικειμενικός μηχανισμός παροχής διασφάλισης και συμβουλευτικών υπηρεσιών, βοηθά τον Οργανισμό στην επίτευξη των στόχων του, με την εφαρμογή συστηματικής και πειθαρχημένης προσέγγισης τόσο στην αξιολόγηση και βελτίωση της αποτελεσματικότητας των δραστηριοτήτων διαχείρισης κινδύνων, όσο και των συστημάτων ελέγχου και διακυβέρνησης.

Η ΔΕΕ έχει την αμέριστη στήριξη της Διεύθυνσης και της Διοίκησης του Οργανισμού. Ο Διευθυντής Εσωτερικού Ελέγχου αναφέρεται λειτουργικά στην Επιτροπή Ελέγχου του Συμβουλίου και διοικητικά στον Ανώτατο Εκτελεστικό Διευθυντή.

Η ΔΕΕ στελεχώνεται με προσωπικό διαφόρων ειδικοτήτων, όπως Λογιστές, Μηχανικό και Λειτουργό Πληροφορικής. Δίνει τεράστια σημασία στην τακτική εκπαίδευση των εσωτερικών ελεγκτών, τόσο σε θέματα εσωτερικού ελέγχου, τεχνολογίας και πληροφορικής, όσο και σε γενικότερα θέματα, που αφορούν δραστηριότητες του Οργανισμού. Αριθμός ελεγκτών που στελεχώνουν τη ΔΕΕ φέρουν επαγγελματικούς τίτλους με εξειδίκευση σε θέματα εσωτερικού ελέγχου, όπως Εγκεκριμένοι Εσωτερικοί Ελεγκτές (CIA), Εγκεκριμένοι Αξιολογητές Συστημάτων Ελέγχου και Κινδύνων (CRSA) και Εγκεκριμένοι Ελεγκτές Συστημάτων Πληροφορικής (CISA). Παράλληλα η ΔΕΕ έχει τη δυνατότητα χρήσης εξωτερικών συμβούλων για κάλυψη εξειδικευμένων ελέγχων ή/και επέκτασης του ελεγκτικού εύρους.

Έχοντας αυστηρή ευθύνη για την εμπιστευτικότητα και προστασία των αρχείων και πληροφοριών, η ΔΕΕ για την διεκπεραίωση οποιασδήποτε ελεγκτικής εργασίας, έχει την εξουσία για πλήρη, ελεύθερη και απεριόριστη πρόσβαση σε όλα τα αρχεία του Οργανισμού και των θυγατρικών του.

## **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.
- Την πολιτική του Οργανισμού στον τομέα της Εταιρικής Διαχείρισης Κινδύνων.
- 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.
- Τη στελέχωση της Διεύθυνσης Εσωτερικού Ελέγχου και τις ενέργειες που γίνονται για τη βελτίωση των διεργασιών και της οργάνωσής της, καθώς και για την κατάρτιση του προσωπικού της.

Εταιρική  
Κοινωνική  
Ευθύνη

## Η ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΗ ΜΑΣ ΣΤΗΝ ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΕΥΘΥΝΗ

Ο όρος Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη (ΕΚΕ) ακούγεται όλο και πιο συχνά τα τελευταία χρόνια και αποτελεί κοινή διαπίστωση ότι διαφορετικές εταιρείες, άτομα, συμβουλευτικοί οίκοι και οργανισμοί αποδίδουν στον όρο αυτό διαφορετική έννοια και περιεχόμενο. Για κάποιες επιχειρήσεις η ΕΚΕ αφορά στο πως διαθέτουν μέρος των εσόδων τους για κοινωνικούς και περιβαλλοντικούς σκοπούς, που συχνά είναι άσχετοι με την επιχειρηματική δραστηριότητα της εταιρείας. Παρόλο που οι δραστηριότητες αυτές είναι ωφέλιμες για την κοινωνία ή το περιβάλλον, εντούτοις δεν συνεισφέρουν ουσιαστικά στην ανταγωνιστικότητα και μακροπρόθεσμη βιωσιμότητα της επιχείρησης. Επομένως, η πρακτική αυτή δεν είναι βιώσιμη σε βάθος χρόνου ή όταν η εταιρεία αντιμετωπίζει οικονομικά προβλήματα, όπως με την παρούσα οικονομική κρίση. Κάποιες άλλες επιχειρήσεις, ακόμα, χρησιμοποιούν τις δραστηριότητες ΕΚΕ καθαρά ως εργαλείο μάρκετινγκ και κάποτε για να κρύψουν τις κακές επιχειρηματικές τους πρακτικές σε άλλους τομείς.

Για εμάς στην Cyta η ΕΚΕ αφορά κυρίως στο πόσο υπεύθυνα λειτουργούμε ως οργανισμός σε κάθε επιχειρηματική μας δραστηριότητα και στις σχέσεις μας με όλους όσους επηρεάζουμε. Αντιλαμβανόμαστε ότι αποτελούμε ένα αναπόσπαστο κομμάτι της κοινωνίας στην οποία λειτουργούμε και ότι μέσω της επιχειρηματικής μας δραστηριότητας, μπορούμε να έχουμε θετική συνεισφορά, αλλά και αρνητικές επιπτώσεις σε αυτή. Αναγνωρίζουμε, επίσης, ότι η ΕΚΕ μπορεί να αποτελέσει πηγή καινοτομίας και να συνεισφέρει στη μακροπρόθεσμη βιωσιμότητα και ανταγωνιστικότητα του Οργανισμού μας, ενώ ταυτόχρονα μπορούν να επωφεληθούν οι συμμετοχοί μας και η ευρύτερη κοινωνία.

Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη για τη Cyta είναι η οικειοθελής διαχείριση των κοινωνικών, περιβαλλοντικών και οικονομικών επιπτώσεων του Οργανισμού, θετικών και αρνητικών, στους συμμετόχους του, πέραν των νομικών απαιτήσεων. Η προσέγγιση που υιοθετούμε είναι ολιστική, αφού λαμβάνει υπόψη τόσο τις θετικές, όσο και τις αρνητικές επιπτώσεις μας στις τρεις διαστάσεις της ΕΚΕ, στην κοινωνική, στην περιβαλλοντική και στην οικονομική, καθώς και όλους τους συμμετόχους, όσους δηλαδή επηρεάζονται από ή επηρεάζουν τη Cyta. Στους κύριους συμμετόχους της Cyta συγκαταλέγονται οι πελάτες της, το προσωπικό της, οι συνεργάτες και προμηθευτές, η ευρύτερη κοινωνία και το κράτος, ως ο ιδιοκτήτης της.

Υιοθετήσαμε την προσέγγιση αυτή στην ΕΚΕ επίσημα, αρχικά με την υπογραφή του “Χάρτη Αειφορίας” (Sustainability Charter) του Ευρωπαϊκού Συνδέσμου Τηλεπικοινωνιακών Οργανισμών ΕΤΝΟ το 2004 και δεσμευτήκαμε να παρέχουμε προϊόντα και υπηρεσίες, τα οποία να προσφέρουν σημαντικά περιβαλλοντικά, κοινωνικά και οικονομικά οφέλη. Δεσμευτήκαμε, επίσης, να ενσωματώνουμε στις επιχειρηματικές μας 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 ΕΤΝΟ το 2012.

Στόχος μας 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), συμπεριλαμβάνουμε για πέμπτη χρονιά στην Ετήσια Έκθεση του 2017 και μη-οικονομικούς δείκτες, δηλαδή δείκτες επίδοσης στην ΕΚΕ. Επιχειρούμε με τον τρόπο αυτό να δώσουμε 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.

## ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΕΠΙΔΟΣΗ

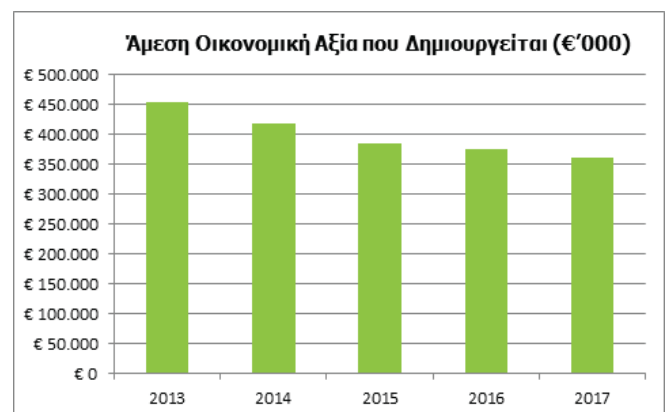
Η Cyta είναι ένας από τους μεγαλύτερους οργανισμούς στην Κύπρο και ως τέτοιος έχει αναμφισβήτητη αξιοσημείωτη συνεισφορά στην οικονομία του τόπου. Η οικονομική διάσταση της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης αφορά στις θετικές, καθώς και τυχόν αρνητικές επιπτώσεις που έχει ο Οργανισμός στην οικονομική κατάσταση των συμμετόχων του και στην οικονομία του τόπου.

Η Cyta έχει άμεση οικονομική επίδραση στην οικονομία, μέσω της προσφοράς εργασίας, της αγοράς προϊόντων και υπηρεσιών από τους προμηθευτές της, της πώλησης προϊόντων και υπηρεσιών στους πελάτες της και της πληρωμής φόρων και μερίσματος στο Κράτος.

Τα οικονομικά στοιχεία πιο κάτω παρουσιάζουν την άμεση οικονομική συνεισφορά του Οργανισμού στην κοινωνία, μέσω των πληρωμών στους υπαλλήλους του, στους προμηθευτές του και στο Κράτος.

### Άμεση οικονομική αξία που δημιουργείται

Η άμεση οικονομική αξία δημιουργείται από τα έσοδα που έχει η Cyta από υπηρεσίες, τα οποία αποτελούν την κύρια πηγή εισοδήματος. Ένα μικρό ποσοστό εισοδήματος, της τάξης του 3-4% αφορά έσοδα χρηματοδότησης και άλλα έσοδα.

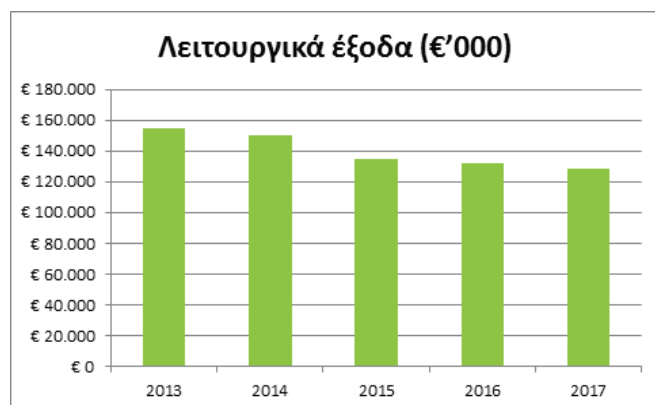


## Οικονομική αξία που κατανέμεται

Η οικονομική αξία που κατανέμεται από τη Cyta περιλαμβάνει τις πληρωμές που γίνονται εκτός Οργανισμού και αφορούν τα έξοδα λειτουργίας του, τους μισθούς και άλλες παροχές για τους εργαζομένους, το μέρισμα που παρέχεται στο Κράτος και τις πληρωμές προς κυβερνητικούς φορείς.

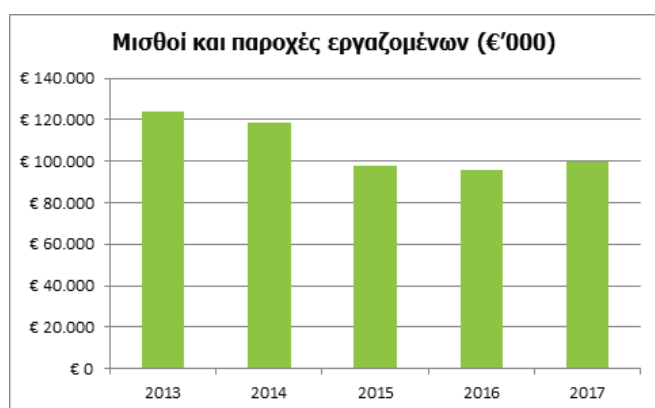
## Λειτουργικά έξοδα

Τα λειτουργικά έξοδα που δηλώνονται εδώ, για σκοπούς αναφοράς της οικονομικής αξίας που κατανέμεται, περιλαμβάνουν, μεταξύ άλλων, τις άδειες περιεχομένου και τις άδειες χρήσης υπηρεσιών, τα έξοδα συντήρησης, ενοίκια και αμοιβές συνεργατών, το κόστος της εκπαίδευσης του προσωπικού, αλλά δεν περιλαμβάνουν μισθούς και ωφελήματα προσωπικού (τα οποία παρουσιάζονται ξεχωριστά), τη χαρτοσήμανση, τις αποσβέσεις και την πρόβλεψη για επισφαλείς χρεώσεις.



## Μισθοί και παροχές στους εργαζομένους

Οι μισθοί και οι παροχές εργαζομένων περιλαμβάνουν τις συνολικές χρηματικές εκροές του Οργανισμού για τους εργαζομένους, όπως μισθούς και συντάξεις, κοινωνικές ασφάλισεις, ιατροφαρμακευτική περίθαλψη και ασφάλειες, αλλά δεν περιλαμβάνουν το κόστος της εκπαίδευσης (το οποίο περιλαμβάνεται στα λειτουργικά έξοδα).



## Μέρισμα στο Κράτος

Η Cyta πληρώνει μέρισμα στην Κυπριακή Δημοκρατία, το ύψος του οποίου καθορίζεται, με βάση τη νομοθεσία, από το Υπουργικό Συμβούλιο.

\* Το ύψος του μερίσματος για το 2013 δεν είχε ακόμα καθοριστεί κατά την ημερομηνία έκδοσης της παρούσας έκθεσης.



## Πληρωμές προς κυβερνητικούς φορείς

Οι πληρωμές προς κυβερνητικούς φορείς περιλαμβάνουν όλους τους φόρους και πρόστιμα που πληρώθηκαν, περιλαμβανομένης της χαρτοσήμανσης.



## Έμμεση οικονομική αξία

Η έμμεση οικονομική αξία που δημιουργείται από τη Cyta είναι πολύ δυσκολότερο να μετρηθεί και περιλαμβάνει τις ευρύτερες επιδράσεις στην οικονομία, λόγω της ύπαρξης και λειτουργίας της. Τα προϊόντα και υπηρεσίες της Cyta έχουν καταλυτικό ρόλο στη βελτίωση της παραγωγικότητας και ανταγωνιστικότητας των κυπριακών επιχειρήσεων, καθώς και στη μόρφωση και ανάπτυξη της κοινωνίας. Με την αγορά προϊόντων και υπηρεσιών από προμηθευτές στην Κύπρο ενισχύουμε τη δημιουργία θέσεων εργασίας και τη βιωσιμότητα των κυπριακών επιχειρήσεων. Με την παροχή μισθών στο προσωπικό μας ενισχύουμε την αγοραστική τους δύναμη και την τοπική αγορά και οικονομία.

## ΠΕΛΑΤΕΣ

Οι πελάτες μας, ως κύριος συμμετοχος, βρίσκονται στον πυρήνα της επιχειρηματικής μας στρατηγικής και η ικανοποίησή τους αποτελεί ένα σημαντικό δείκτη για την αποτελεσματικότητα της στρατηγικής μας.

## Αξιολόγηση της ικανοποίησης των πελατών

Εφαρμόζουμε διάφορες πρακτικές για την αξιολόγηση και τη διατήρηση της ικανοποίησης των πελατών μας.

Γίνονται έρευνες αγοράς για τη μέτρηση της ικανοποίησης των πελατών μας από κάθε σημείο εξυπηρέτησής τους, δηλαδή τα



Καταστήματα Cyta, Συνεργάτες, Συνεργεία Τεχνικής Εξυπηρέτησης (ΤΕΠ), Κέντρο Τηλεφωνικής Εξυπηρέτησης (ΚΤΕ) και Υπηρεσία Διαχείρισης Παραπόνων. Οι έρευνες αυτές διεξάγονται με τηλεφωνικές συνεντεύξεις προς πελάτες που είχαν πρόσφατη 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 στους επιχειρηματικούς πελάτες.

Εκτός από τη μέτρηση της ικανοποίησης από την εξυπηρέτηση, γίνονται επίσης έρευνες αγοράς για τη μέτρηση της ικανοποίησης των πελατών μας από κάθε υπηρεσία όπως, Σταθερή Τηλεφωνία, Διαδίκτυο και Τηλεόραση (Triple Play). Οι έρευνες αυτές γίνονται μια φορά το χρόνο, μέσω προσωπικών συνεντεύξεων, με πελάτες της κάθε υπηρεσίας.

Επιπρόσθετα, γίνονται έρευνες αγοράς για τη διερεύνηση των λόγων τερματισμού ή/και αποσκόρπισης από τις υπηρεσίες της Cyta. Οι έρευνες αυτές γίνονται μια φορά το χρόνο, μέσω τηλεφωνικών συνεντεύξεων, με πελάτες που έχουν τερματίσει την υπηρεσία τους ή έχουν μεταβεί σε ανταγωνιστές.

Επιπρόσθετα, διεξάγονται τηλεφωνικές έρευνες κάθε διμηνία, ανάμεσα σε πελάτες που υπέβαλαν παράπονο κατά την τελευταία διμηνία. Στόχος της έρευνας είναι η μέτρηση του βαθμού ικανοποίησης από τον τρόπο χειρισμού της υπόθεσής τους από τη Cyta. Επίσης, διεξάγονται μηνιαίες τηλεφωνικές έρευνες από εξωτερικό συνεργάτη, με στόχο την αξιολόγηση του βαθμού ικανοποίησης ως προς τη διαδικασία υποβολής παραπόνου, η οποία αφορά τα κανάλια μέσω των οποίων υποβάλλονται τα παράπονα (π.χ. ΚΤΕ, Καταστήματα Cyta, ιστοσελίδα), καθώς και τη διαδικασία χειρισμού του παραπόνου. Τα αποτελέσματα μάς αποστέλλονται κάθε τρίμηνο.

### Μηχανισμοί που προσφέρουν στους πελάτες τη δυνατότητα να παρέχουν σχόλια

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

Οι πελάτες μας έχουν τη δυνατότητα να παρέχουν σχόλια ή να υποβάλουν 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 μας. Χαρακτηριστικά αναφέρουμε τη δημιουργία λογαριασμού στο Twitter και το σχεδιασμό ενός φόρουμ μέσω των οποίων παρέχεται τεχνική και άλλη υποστήριξη στους πελάτες μας. Επιπρόσθετα, οι πελάτες μας εξυπηρετούνται και μέσα από το Facebook. Αυτό σημαίνει ότι ο πελάτης, που επιλέγει τα Κοινωνικά Δίκτυα για να έρθει σε επαφή μαζί μας, 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.

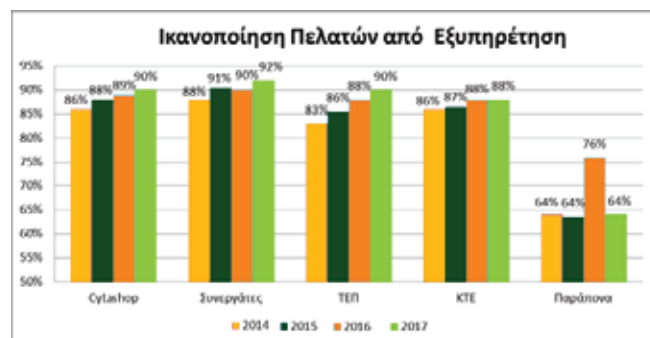
### Εφαρμογή για έξυπνα κινητά CytalInfo+

Δημιουργήσαμε επίσης μια νέα, ξεχωριστή εφαρμογή για έξυπνα κινητά τηλέφωνα (smartphone app) με την ονομασία “CytalInfo+”, η οποία προσφέρει συνεχή και άμεση εξυπηρέτηση στο κοινό. Μέσω της εφαρμογής αυτής, οι χρήστες μπορούν να βρίσκουν το τηλεοπτικό πρόγραμμα και πληροφορίες για όλα τα συνδρομητικά κανάλια της Cytavision και να οργανώνουν τα αγαπημένα τους κανάλια και ταινίες. Μπορούν, επίσης, να εντοπίζουν το πλησιέστερο Κατάστημα Cyta και Cytanet Wi-Fi Hot Spot. Παράλληλα, έχουν τη δυνατότητα να τηρούνται ενήμεροι για τις συμβουλές “tips” που στέλλει ο λογαριασμός της Cyta στο Twitter (@cytasupport), για “συχνές ερωτήσεις”, που γίνονται από το κοινό στα διάφορα σημεία εξυπηρέτησης της Cyta και να επισκέπτονται το φόρουμ της Cyta για επίλυση αμοιρών από το έμπειρο προσωπικό του Οργανισμού. Μπορούν ακόμα να λαμβάνουν πληροφορίες για προσφορές και άλλα νέα της Cyta.

Πιο κάτω παρατίθενται μερικά από τα αποτελέσματα των ερευνών αγοράς για την ικανοποίηση πελατών μας.

### Ικανοποίηση πελατών από εξυπηρέτηση ανά σημείο επαφής

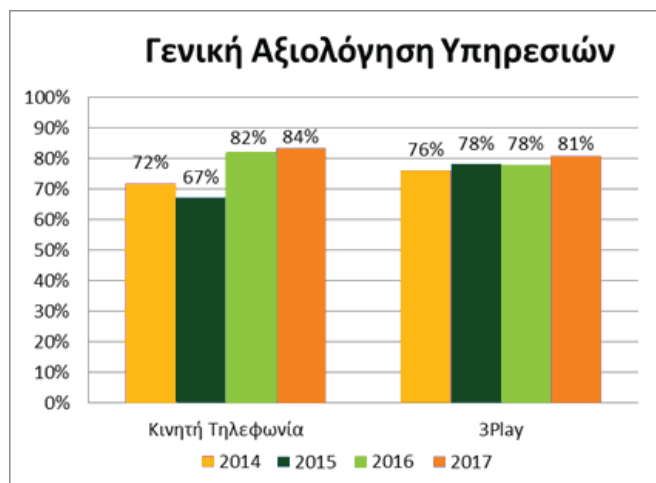
Η ικανοποίηση των πελατών από την εξυπηρέτησή τους στα Καταστήματα Cyta από την Τεχνική Εξυπηρέτηση Πελατών και από τα Κέντρα Τηλεφωνικής Εξυπηρέτησης κυμαίνεται σε αρκετά ψηλά επίπεδα. Λιγότερο ικανοποιημένοι, όπως είναι αναμενόμενο, είναι οι πελάτες από τη διαχείριση παραπόνων, αλλά αυτό οφείλεται στο ότι οι συγκεκριμένοι πελάτες πιθανόν να μην έχουν πάντα το επιθυμητό αποτέλεσμα από τη συγκεκριμένη διαδικασία.



## Γενική ικανοποίηση πελατών από υπηρεσίες

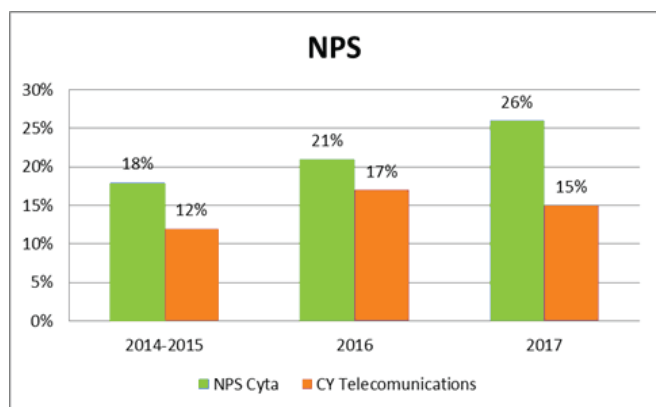
Η ικανοποίηση των πελατών από τις υπηρεσίες της Cyta παραμένει σε ψηλά επίπεδα. Η τιμή και οι προσφορές αποτελούν πλέον το σημαντικότερο παράγοντα τόσο για την ικανοποίηση όσο και για την επιλογή κάποιου παροχέα στην κινητή τηλεφωνία, αλλά και στις υπηρεσίες διαδικτύου και τηλεόρασης. Η ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών είναι, επίσης, ένας από τους σημαντικότερους παράγοντες στην επιλογή παροχέα, τομέας στον οποίο οι πελάτες μας παρουσιάζονται πολύ ικανοποιημένοι.

Οι υπηρεσίες της Cyta αξιολογήθηκαν με πολύ υψηλή βαθμολογία, τόσο από τους πελάτες της cyta, όσο και από τους πελάτες άλλων παροχέων.



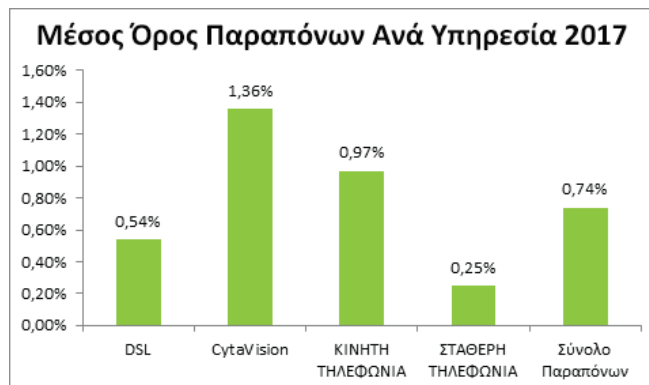
## Δείκτης NPS - Net Promoter Score

Ο δείκτης NPS χρησιμοποιείται ευρέως τα τελευταία χρόνια από πολλές εταιρείες παγκοσμίως και μετρά την πρόθεση σύστασης μιας εταιρείας από τους πελάτες της και μεταφράζεται ως ένδειξη αφοσίωσης των πελατών μιας εταιρείας. Το NPS μετριέται και για τη Cyta (σε επίπεδο οργανισμού και βασικών υπηρεσιών), τα τελευταία τέσσερα χρόνια. Το NPS για τη Cyta ανέρχεται στο 26% για το 2017 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 σχέση με τις υπόλοιπες εταιρείες τηλεπικοινωνιών στην Κύπρο.



## Μέσος όρος παραπόνων ανά Υπηρεσία

Λαμβάνοντας υπόψη τον αριθμό των ενεργών συνδρομητών, πολύ χαμηλό ποσοστό πελατών υποβάλλει επίσημα παράπονο, αλλά σε περίπτωση προβλήματος τείνει να επικοινωνεί με το ΚΤΕ ή και το Κατάστημα Cyta για υποστήριξη και βοήθεια.



## “Η επικοινωνία είναι δικαίωμα όλων!”

Η προσβασιμότητα των τηλεπικοινωνιακών προϊόντων και υπηρεσιών από άτομα με αναπηρίες ή δυσκολίες στην όραση, την ακοή ή την κίνηση αποτελεί σημαντικό θέμα εταιρικής υπευθυνότητας για τη Cyta. Πιστεύουμε ότι η επικοινωνία είναι δικαίωμα όλων των ανθρώπων, γι' αυτό αξιοποιούμε τις νέες τεχνολογίες, με στόχο να προσφέρουμε στα άτομα αυτά ισότιμες ευκαιρίες επικοινωνίας. Με το σύνθημα “Η επικοινωνία είναι δικαίωμα όλων!” παρουσιάσαμε το 2013 την ολοκληρωμένη γκάμα προϊόντων, υπηρεσιών και λύσεων που προσφέρουμε σε άτομα κάθε ηλικίας με ιδιαίτερες δυσκολίες στην επικοινωνία. Ο εξειδικευμένος εξοπλισμός, ο οποίος διατίθεται από τα Καταστήματα Cyta, πωλείται σε τιμές κόστους και διαθέτει ειδικά χαρακτηριστικά, όπως ενίσχυση ήχου καλούμενου και καλούντος, μεγάλα πλήκτρα, φωτεινές ενδείξεις εισερχόμενης κλήσης κ.ά., τα οποία παρακάμπτουν τις δυσκολίες ακοής, όρασης και κίνησης. Επιπρόσθετα, η Cyta δίνει ιδιαίτερη έμφαση στον τομέα της εξυπηρέτησης και ιδιαίτερα της προσωπικής εξυπηρέτησης των ατόμων με ειδικές ανάγκες στην επικοινωνία, διευρύνοντας και αναβαθμίζοντας συνεχώς τα κανάλια επικοινωνίας της. Αξίζει να σημειωθεί ότι το on-line κανάλι εξυπηρέτησης Cyta Forum αξιοποιείται ιδιαίτερα από άτομα με δυσκολία στην επικοινωνία, όπως π.χ. από άτομα με δυσκολία στην ακοή, αφού τα γραπτά τους ερωτήματα λαμβάνουν αμέσως γραπτές απαντήσεις μέσω του διαδικτύου.

Επιπρόσθετα, μία νέα πρωτοβουλία από τη Cytamobile-Vodafone ανταποκρίνεται στις ανάγκες των ανθρώπων με προβλήματα ακοής, η οποία προσφέρει δωρεάν λεπτά τοπικών βιντεοκλήσεων (Video Calls) για πελάτες με προβλήματα ακοής. Σύμφωνα με τη νέα αυτή πρωτοβουλία, η οποία επιβεβαιώνει την κοινή πεποίθηση ότι ο Οργανισμός αποτελεί αξιόπιστη δύναμη για τους πελάτες του και την κοινωνία γενικότερα, τα δωρεάν λεπτά τοπικών βιντεοκλήσεων παρέχονται αυτόματα σε όσους πελάτες επιλέξουν τα προγράμματα RED (με συσκευή ή μόνο με κάρτα SIM).

## 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 μας 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 υπηρεσία Cytanet, από το 2001, διοργανώνει και προσφέρει διαλέξεις σε δημόσια σχολεία Δημοτικής, Μέσης και Τεχνικής Εκπαίδευσης, καθώς και σε ιδιωτικές σχολές, με θέμα "Διαδίκτυο: Ένα Εργαλείο για Όλους". 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.

Κατά τη σχολική χρονιά 2016-2017 πραγματοποιήθηκαν 150 συνολικά διαλέξεις σε όλες τις επαρχίες της Κύπρου τις οποίες παρακολούθησαν 17.328 μαθητές και εκπαιδευτικοί. Από το 2001 μέχρι σήμερα έχουν συνολικά πραγματοποιηθεί 1.276 επισκέψεις σε σχολεία της Κύπρου και τις διαλέξεις έχουν παρακολουθήσει περισσότεροι από 139.000 μαθητές και εκπαιδευτικοί.

Παράλληλα, θέλοντας να εκπαιδεύσουμε τους γονείς σε θέματα διαδικτύου και ασφαλούς χρήσης του, σε συνεργασία με την Παγκύπρια Σχολή Γονέων, τους Συνδέσμους Γονέων και τις διευθύνσεις των σχολείων και με τη στήριξη του Υπουργείου Παιδείας και Πολιτισμού προσφέρουμε 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, ανεπιθύμητο και επιβλαβές περιεχόμενο του διαδικτύου, καθώς 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.

Επίσης, η Cytanet κάθε χρόνο συμμετέχει στις διεθνείς εκδηλώσεις για την Παγκόσμια Ημέρα για την Ασφάλεια στο Διαδίκτυο. Με αυτή την ευκαιρία, στο πλαίσιο του Ευρωπαϊκού Έργου CyberSafety, στο οποίο η Cyta συμμετέχει ως εταίρος, πραγματοποιήθηκε ημερίδα με τίτλο "Γίνετε εσείς η αλλαγή: ενωθείτε για ένα καλύτερο διαδίκτυο», στην οποία συμμετείχαν περισσότεροι από 900 μαθητές Δημοτικής, Μέσης και Τεχνικής Εκπαίδευσης, εκπαιδευτικοί, γονείς και άλλοι εμπλεκόμενοι φορείς.



Σε εκδήλωση που έγινε στο Αμφιθέατρο των Κεντρικών Γραφείων της Cyta, τον Οκτώβριο 2017, η Cytanet ανέδειξε τους νέους Προσκόπους-Πρεσβευτές Ασφαλούς Διαδικτύου. Για την προετοιμασία των νέων πρεσβευτών είχαν προηγηθεί ειδικές εκπαιδεύσεις από τη Cytanet, κατά την περίοδο 2016-2017, με θέμα την ασφαλή χρήση του διαδικτύου, στο πλαίσιο της διαχρονικής συνεργασίας της με το Σώμα Προσκόπων Κύπρου (ΣΠΚ).

Ο θεσμός αυτός στοχεύει στην αξιοποίηση των ανήλικων προσκόπων, ως πρεσβευτών Ασφαλούς Διαδικτύου, αφού πρώτα εκπαιδευτούν οι ίδιοι, έτσι ώστε να μπορούν, στη συνέχεια, να μεταφέρουν τη γνώση τους στα θέματα σωστής συμπεριφοράς στο διαδίκτυο, στο νεανικό προσκοπικό κοινό και όχι μόνο. Με το θεσμό αυτό, η Cytanet φιλοδοξεί, επίσης, να ενισχύσει ακόμα περισσότερο τη γνώση για την ασφαλή χρήση του διαδικτύου και σε πιο μικρές ηλικίες.

Την εκδήλωση τίμησαν με την παρουσία τους ο Επίτροπος Εθελοντισμού, ηγετικά στελέχη του ΣΠΚ, πρόσκοποι μαζί με τους γονείς τους, εκπρόσωποι των Μέσων Επικοινωνίας, καθώς και στελέχη της Cyta.

Μία νέα λύση γονικού ελέγχου έχει διατεθεί δωρεάν από τη Cytamobile-Vodafone (safeMobile), ένα εργαλείο που ενδυναμώνει τους γονείς να παρέχουν ελεγχόμενη ελευθερία και να προστατεύουν τα παιδιά τους, όταν χρησιμοποιούν το κινητό τους τηλέφωνο.

Η νέα αυτή λύση, αποτελεί συνέχεια της διαχρονικής προσφοράς του Οργανισμού στην κοινωνία, ενισχύοντας το αίσθημα σιγουριάς και ασφάλειας που νιώθουν οι πελάτες της Cyta.



Σύμφωνα με έρευνα αγοράς, που πραγματοποιήθηκε για λογαριασμό της Cyta από την εταιρεία Pulse Market Research, τους μήνες Ιούλιο - Αύγουστο του 2014, το 80% των παιδιών ηλικίας 8-14 χρόνων έχουν δικό τους κινητό και το 68% από αυτά έχουν smartphone. Επίσης, φάνηκε ότι οι γονείς προβληματίζονται για το είδος της χρήσης που κάνουν τα παιδιά τους στο κινητό τους τηλέφωνο και αισθάνονται αβεβαιότητα για τους κινδύνους, που πιθανόν να υπάρχουν στον ψηφιακό κόσμο, στον οποίο “ζουν” τα παιδιά τους.

Η νέα εφαρμογή safeMobile της Cytamobile-Vodafone παρέχει τις ακόλουθες δυνατότητες στους γονείς:

- να καθορίζουν με ποια πρόσωπα θα μιλούν και θα ανταλλάσσουν SMS τα παιδιά τους, αποκλείοντας τα άτομα που δεν εμπιστεύονται,
- να καθορίζουν σε ποιες εφαρμογές του κινητού θα έχουν πρόσβαση τα παιδιά,
- να ξέρουν, ανά πάσα στιγμή, πού βρίσκεται το παιδί τους μέσω του GPS Locator και
- να έχουν ολοκληρωμένη πληροφόρηση για το είδος και το χρόνο χρήσης, που κάνει το παιδί από το smartphone του.

Παράλληλα, η Cyta, σε συνεργασία με την Παγκύπρια Σχολή Γονέων και με τη στήριξη του Υπουργείου Παιδείας και Πολιτισμού, συνεχίζει και αναβαθμίζει τα εκπαιδευτικά σεμινάρια για την ασφάλεια στο διαδίκτυο, που έχει ξεκινήσει από το 2001, παρουσιάζοντας εκτός από το Safe Internet και τη λύση γονικού έλεγχου για το κινητό safeMobile. Τα σεμινάρια μπορούν να παρακολουθήσουν γονείς από όλες τις πόλεις, μέσω των Συνδέσμων Γονέων των σχολείων των παιδιών τους.

### “Cleanfeed”

Με στόχο την προστασία των πελατών μας από το παράνομο περιεχόμενο διαδικτύου, έχουμε εφαρμόσει 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 Cytanet έχουν “καθαρή”, από παράνομο περιεχόμενο, πρόσβαση στο διαδίκτυο.

### Καταπολέμηση σχολικού εκφοβισμού - Stop bullying

Ο σχολικός εκφοβισμός έχει πλέον μεταφερθεί στα ηλεκτρονικά μέσα επικοινωνίας. Το 6% των παιδιών μεταξύ 9-16 ετών έχει λάβει προσβλητικά ή επιβλαβή μηνύματα. Η Cyta, αναγνωρίζοντας τη σοβαρότητα των επιπτώσεων που έχει το φαινόμενο αυτό στα παιδιά, αποφάσισε να ενισχύσει την εκστρατεία για την καταπολέμηση του σχολικού εκφοβισμού, προσφέροντας την πρώτη εφαρμογή (mobile app) “Beat Bullying”, με την οποία τα παιδιά μπορούν να έχουν ελεύθερη και ανώνυμη επικοινωνία, να μαθαίνουν τα τελευταία διεθνή νέα σε θέματα bullying, να βρίσκουν πρακτικές συμβουλές, να καλούν την Ευρωπαϊκή Γραμμή Στήριξης Παιδιών και Εφήβων 116111 και να έχουν τη δυνατότητα άμεσης αποστολής

μηνύματος για να καταγγέλλουν είτε ότι βιώνουν εκφοβισμό είτε ότι έχουν γίνει μάρτυρες εκφοβισμού. Η εφαρμογή είναι διαθέσιμη δωρεάν στο Google Play.

### Υπηρεσία Vidatrack

Η υπηρεσία Vidatrack, η οποία προσφέρεται σε συνεργασία με την εταιρεία Vidano, είναι ένα σύστημα διαχείρισης εντοπισμού σήματος έκτακτης ανάγκης, που συμβάλλει στην ανεξάρτητη διαβίωση και μετακίνηση ατόμων που ανήκουν σε ευαίσθητες και ευάλωτες κοινωνικές ομάδες και αδυνατούν να έχουν αυτονομία στη διεκπεραίωση καθημερινών αναγκών τους. Η υπηρεσία αυτή ενισχύει το αίσθημα της ασφάλειας, τόσο για τους ίδιους, όσο και για τους συγγενείς ή φροντιστές τους.

Τα οφέλη και οι δυνατότητες της υπηρεσίας, μέσα από τη χρήση της εξειδικευμένης συσκευής GPS tracker, την οποία φέρει μαζί του συνέχεια ο χρήστης, καθώς και της ειδικής διαδικτυακής εφαρμογής Vidatrack είναι: ο άμεσος εντοπισμός της θέσης του χρήστη, η αποστολή άμεσης ειδοποίησης για βοήθεια μέσω sms, με τη χρήση ενός κουμπιού πανικού, η άμεση επικοινωνία με τρεις προκαθορισμένους τηλεφωνικούς αριθμούς και η λήψη εισερχόμενων κλήσεων.

### Πρόγραμμα ανακύκλωσης κινητών και σταθερών τηλεφώνων

Το πρόγραμμα της Cyta για την ανακύκλωση κινητών και σταθερών τηλεφώνων και των άλλων παρελκομένων τους άρχισε το 2010 και ήταν το πρώτο του είδους του στην Κύπρο. 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 μας και το ευρύτερο κοινό να επιστρέφουν κινητά και σταθερά τηλέφωνα, που δεν χρειάζονται πλέον, στα Καταστήματα Cyta ή στα καταστήματα του Δικτύου Πωλήσεων της Cytamobile-Vodafone. Επιπρόσθετα, κάδοι συλλογής τηλεφωνικών συσκευών και των παρελκομένων τους φιλοξενούνται κατά καιρούς σε διάφορες εκδηλώσεις άλλων φορέων, σε σχολεία και εταιρείες. Τα έσοδα από το πρόγραμμα ανακύκλωσης κινητών τηλεφώνων προσφέρονται για στήριξη του έργου φιλανθρωπικών οργανισμών.



## ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ

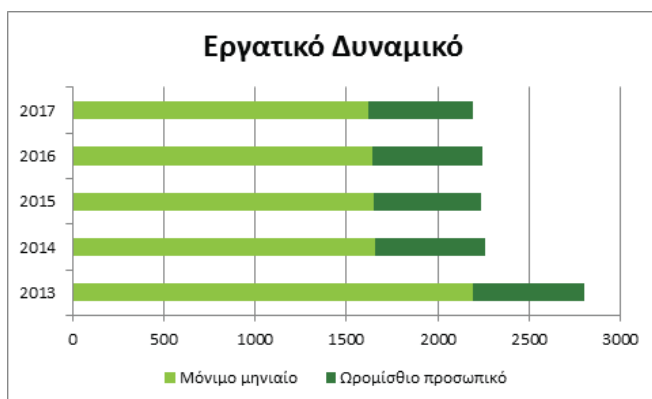
Η Cyta, ως υπεύθυνος και καλός εργοδότης, διαχειρίζεται και αξιοποιεί το προσωπικό της, εφαρμόζοντας συστήματα διαχείρισης και προγράμματα ανάπτυξης και στήριξής του, τόσο στην εργασιακή, όσο και στην ιδιωτική του ζωή, έχοντας υιοθετήσει σχετική πολιτική για ισοζύγιο μεταξύ εργασίας και οικογένειας.

Ο Οργανισμός μας προσφέρει στο προσωπικό του πολύ περισσότερα από όσα απαγορεύει η σχετική νομοθεσία. Μεταξύ άλλων φροντίζει για την υγεία και την ευημερία των υπαλλήλων, αλλά και των οικογενειών τους, μέσω του Ταμείου Ιατροφαρμακευτικής Περίθαλψης, του Ιατρείου Επαγγελματικής Υγείας και του Ταμείου Ευημερίας Υπαλλήλων (ΤΕΥ-ΑΤΗΚ). Προσφέρει υπηρεσίες ψυχοκοινωνικής στήριξης στο προσωπικό και τις οικογένειες του μέσω του θεσμού της Κοινωνικής Εργασίας, ενώ παραχωρεί οικονομική βοήθεια σε δυσπραγούντες υπαλλήλους, συνταξιούχους, χήρες και ορφανά παιδιά υπαλλήλων. Επίσης, παραχωρεί φοιτητικά και στεγαστικά δάνεια και σπουδαστικά χορηγήματα και διοργανώνει κοινωνικές εκδηλώσεις για τα μέλη του προσωπικού και τις οικογένειές τους.

### Το εργατικό δυναμικό μας

Το μέγεθος του εργατικού δυναμικού μας αποτελεί ένδειξη του μεγέθους της επίδρασης που έχει η Cyta στα εργασιακά θέματα, αλλά και στην κοινωνία γενικότερα. Το εργατικό δυναμικό μας περιλαμβάνει μόνιμο μνησιαίο προσωπικό, ωρομίσθιο προσωπικό και μικρό αριθμό συνεργατών που εργάζονται με σύμβαση καθορισμένου χρόνου.

Οι γραφικές παραστάσεις που ακολουθούν παρουσιάζουν το μέγεθος του εργατικού δυναμικού ως είχε στις 31/12/2017, με βάση τον τύπο απασχόλησης, καθώς και την ανάλυση ανά φύλο.

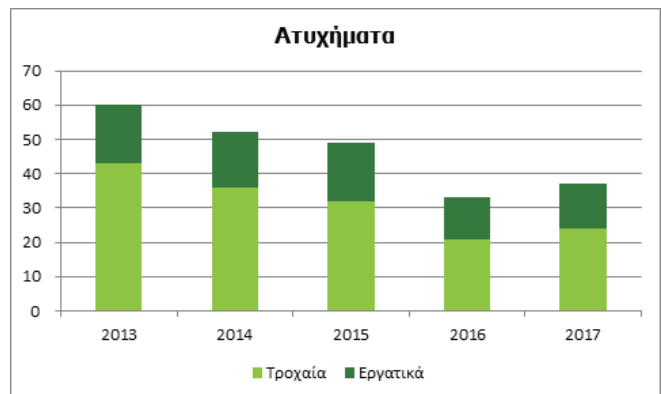


### Κατανομή Εργατικού Δυναμικού Ανά Φύλο



### 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.



Με αφορμή την Παγκόσμια ημέρα Υγείας, που εορτάζεται κάθε χρόνο στις 7 Απριλίου, οι Υπηρεσίες Προσωπικού, διοργάνωσαν Ημερίδα Υγείας με θέμα "Πρόληψη - Μακροζωία - Ποιότητα Ζωής". Η ημερίδα πραγματοποιήθηκε στο Αμφιθέατρο και στον προθάλαμο του Αμφιθεάτρου των Κεντρικών Γραφείων, στη Λευκωσία.

Το πρόγραμμα της ημερίδας περιλάμβανε δύο παρουσιάσεις από τον Πρόεδρο του Παγκύπριου Ιατρικού Συλλόγου και τον Διευθυντή της Παιδογκολογικής Παιδοαιματολογικής Κλινικής στο Μακάρειο Νοσοκομείο, τα θέματα των οποίων ήταν: "Πρόληψη καρδιαγγειακών Νοσημάτων" και "Πως θα έχετε μακροζωία με υγεία και ευτυχία".

Παράλληλα, παρέχονταν πληροφορίες για θέματα υγείας όπως διατροφής, άσκησης, βοτάνων, διακοπής καπνίσματος, διαχείρισης άγχους, ενώ διεξάγονταν μετρήσεις αρτηριακής πίεσης, σακχάρου, μονοξειδίου του άνθρακα, οξυγόνου αίματος και λιπομέτρηση.

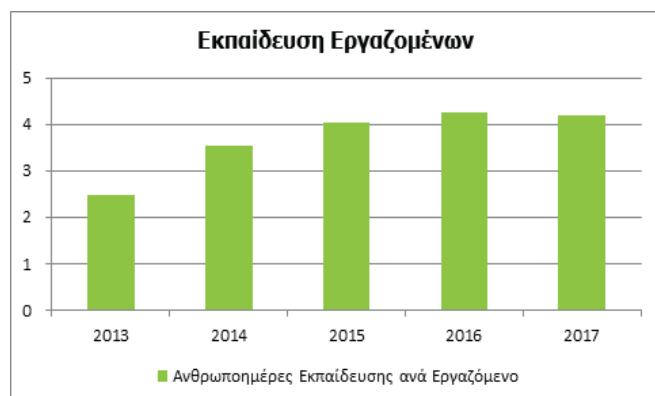
Με αφορμή την Παγκόσμια Ημέρα Ψυχικής Υγείας που τιμάται κάθε χρόνο στις 10 Οκτωβρίου, διοργανώθηκε για το προσωπικό στο Αμφιθέατρο των Κεντρικών Γραφείων στη Λευκωσία, σε συνεργασία με τον Σύνδεσμο Ψυχολόγων Κύπρου, μια πολύ ενδιαφέρουσα Διάλεξη/Συζήτηση με θέμα “Η ψυχική Υγεία στην Εργασία”.

Η διάλεξη αποσκοπούσε στην ευαισθητοποίηση των εργαζομένων γενικά για θέματα ψυχικής υγείας, καθώς και στην προαγωγή της ψυχικής ευεξίας στον χώρο εργασίας.

Ακόμη, με αφορμή την Παγκόσμια Ημέρα για την Ασφάλεια και Υγεία στην Εργασία η οποία είναι στις 28 Απριλίου, η Cyta προκήρυξε διαγωνισμό αφίσας ανάμεσα στα παιδιά του προσωπικού και διαγωνισμό για βελτίωση των δραστηριοτήτων σε θέματα Ασφάλειας και Υγείας εντός του Οργανισμού.

### 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, όπως, για παράδειγμα, σε θέματα ομαδικότητας, ηγεσίας-καθοδήγησης και πελατοκεντρισμού και σε θέματα τεχνολογίας και πληροφορικής.



### 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 επίδοσης των εργαζομένων

Η αξιολόγηση της επίδοσης συμβάλλει στην ανάπτυξη και ανέλιξη των εργαζομένων. Στη Cyta όλοι οι μόνιμοι μηνιαίοι υπάλληλοι λαμβάνουν επίσημη αξιολόγηση της απόδοσής τους για κάθε έτος. Μέσα στο 2017 προχώρησε ο σχεδιασμός των προπαρασκευαστικών ενεργειών για την εισαγωγή νέου Συστήματος Διαχείρισης Απόδοσης που αφορά το μηνιαίο προσωπικό.

Μέσα στο 2017 συνεχίστηκε η εφαρμογή του Συστήματος Μισθοδοσίας Ωρομίσθιου Προσωπικού, το οποίο βασίζεται στην αξιολόγηση της απόδοσης του ωρομίσθιου προσωπικού, σε συνδυασμό με τα χρόνια υπηρεσίας του.

### Εθελοντισμός

Στην κοινωνία συνεισφέρουν και οι ίδιοι οι υπάλληλοι της Cyta, όντας ευαισθητοποιημένοι σε κοινωνικά θέματα. Επί σειρά ετών έχει καθιερωθεί και προωθείται ο θεσμός της εθελοντικής αιμοδοσίας. Κάθε χρόνο διοργανώνονται τακτικά ομαδικές αιμοδοσίες στους χώρους εργασίας σε όλες τις επαρχίες, κατά τις εργάσιμες ώρες. Επιπρόσθετα, το προσωπικό, μέσω οργανωμένων ομάδων εθελοντών σε όλες τις πόλεις, προσφέρει βοήθεια σε συναδέλφους και τις οικογένειές τους που αντιμετωπίζουν ιδιαίτερα προβλήματα. Επίσης, διοργανώνει, κατά καιρούς, εκδηλώσεις και παζαράκια, με στόχο τη συλλογή χρημάτων για την υποστήριξη φιλανθρωπικών οργανισμών και σκοπών. Το προσωπικό στήριξε, επίσης, σε εθελοντική βάση, μαζί με συνεργάτες και πελάτες της Cyta, τις προωθητικές ενέργειες κοινωνικού χαρακτήρα που διοργανώθηκαν από τον Οργανισμό.

### Αντιλήψεις του προσωπικού για τη Cyta

Η Cyta αναγνωρίζει τους εργαζομένους της ως ένα πολύ σημαντικό συμμετόχο και κρίσιμο παράγοντα για την επίτευξη της επιχειρηματικής της στρατηγικής. Για το λόγο αυτό αναπτύσσει συνεχώς τα κανάλια επικοινωνίας και τον διάλογο με το προσωπικό της.



## ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ

Η Cyta, αναγνωρίζοντας και 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 και για τον κλιματισμό των χώρων όπου είναι εγκατεστημένος (γύρω στο 70%), καθώς και για την ηλεκτροδότηση των γραφειακών χώρων. Το 2017 σημειώθηκε μείωση της κατανάλωσης ηλεκτρισμού, σε σχέση με το 2013-2016, λόγω συντονισμένων ενεργειών εξοικονόμησης που έγιναν.

Αξίζει να αναφερθεί ότι η παγοποίηση των αναπτυξιακών δαπανών, λόγω της οικονομικής κρίσης, επηρέασε την υλοποίηση ενεργειών που είχαν προγραμματιστεί για την περαιτέρω μείωση στην κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας, όπως η αντικατάσταση πεπαλαιωμένων και ενεργοβόρων κλιματιστικών μονάδων και ανορθωτικών συστημάτων με νέα, πιο αποδοτικά μηχανήματα.

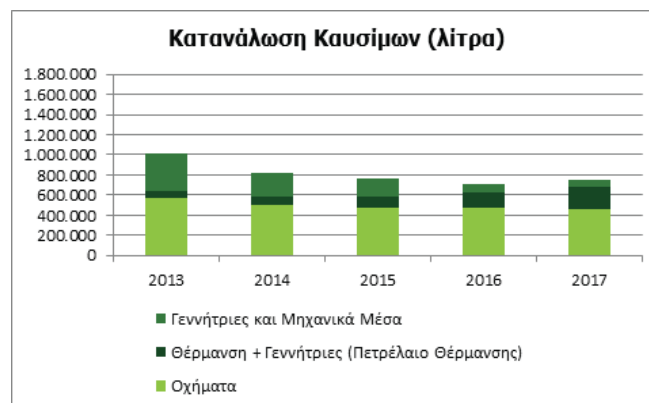


### Κατανάλωση καυσίμων

Τα καύσιμα στη Cyta καταναλώνονται από τον στόλο οχημάτων της, για τη θέρμανση γραφειακών χώρων τον χειμώνα, από τις γεννήτριες, καθώς και διάφορα άλλα μηχανήματα. Εδώ και μερικά χρόνια προωθούμε ενέργειες για τη μείωση της κατανάλωσης καυσίμων μέσω της αναδιάρθρωσης του στόλου μας, της μείωσης του αριθμού των οχημάτων, της ανανέωσης του στόλου με την αγορά ενεργειακά οικονομικότερων οχημάτων, καθώς και της εφαρμογής συστήματος τηλεματικής στα οχήματα. Συγκεκριμένα, στο πλαίσιο της αναδιάρθρωσης

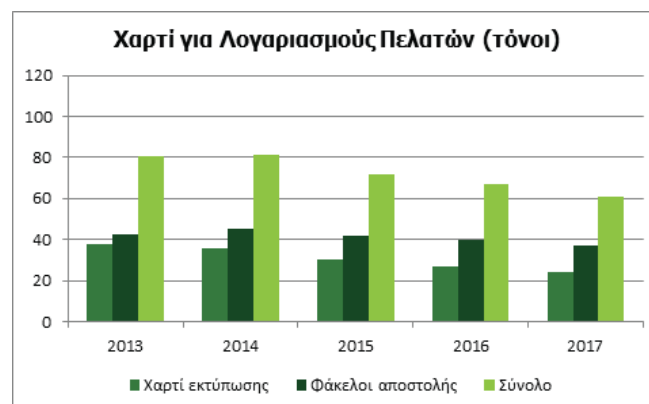
του στόλου της Cyta, έγινε σημαντική προσπάθεια για μείωση του αριθμού των οχημάτων με τη δημιουργία Ομάδων Οχημάτων Κοινής Εξυπηρέτησης σε περισσότερα κτίρια του Οργανισμού, εκτός των Κεντρικών Διοικητικών Κτιρίων, στα οποία ο θεσμός αυτός λειτουργούσε ήδη. Ταυτόχρονα, έγινε ανακατανομή των οχημάτων που προέκυψαν ώστε να αποσυρθούν τα πιο ενεργοβόρα και παλαιότερης τεχνολογίας οχήματα.

Όσον αφορά τις γεννήτριες και μηχανικά μέσα, μειώσαμε τον αριθμό 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, καταργήσαμε, ήδη από τον Νοέμβριο του 2011, την αποστολή αναλυτικών λογαριασμών για τις υπηρεσίες Σταθερής Τηλεφωνίας και Κινητής Τηλεφωνίας Cytamobile-Vodafone. Η πρωτοβουλία αυτή, με τη βοήθεια των πελατών μας, πέτυχε σημαντική εξοικονόμηση του χαρτιού που απαιτείται για την εκτύπωση και την αποστολή των αναλυτικών λογαριασμών. Το 2014 εξοικονομήσαμε 1,9 περίπου τόνους χαρτιού σε σύγκριση με το 2013, ενώ το 2015 εξοικονομήσαμε περαιτέρω 7,9 τόνους χαρτιού. Το 2016 σε σχέση με το 2015 εξοικονομήσαμε περαιτέρω 3 τόνους χαρτί. Το 2017 εξοικονομήσαμε 3 τόνους χαρτί σε σύγκριση με το 2016. Στους φακέλους παρουσιάστηκε μείωση 3 τόνων.



## Χρήση ανακυκλωμένου χαρτιού

Η περιβαλλοντική μας πολιτική μάς δεσμεύει να προωθούμε στην αγορά περιβαλλοντικά φιλικότερα προϊόντα. Από το 2011 ο Ονομαστικός Κατάλογος και Χρυσός Οδηγός εκτυπώνεται σε 40% ανακυκλωμένο χαρτί. Παράλληλα, στην προσπάθειά μας να ευαισθητοποιήσουμε την κοινωνία για την προστασία του περιβάλλοντος, παροτρύνουμε το κοινό να ανακυκλώνει τις παλιές εκδόσεις των καταλόγων, μέσω των προγραμμάτων ανακύκλωσης της Green Dot Κύπρου με την οποία συνεργαζόμαστε.

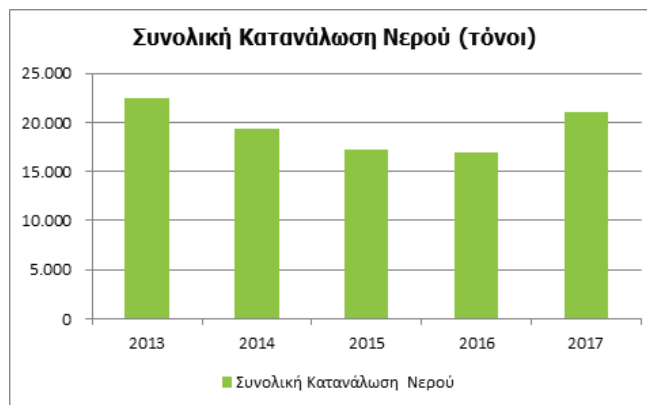
## Κατανάλωση χαρτιού για καταλόγους

Παράλληλα με τη χρήση ανακυκλωμένου χαρτιού για την εκτύπωση των καταλόγων, αναπροσαρμόζουμε τον αριθμό των καταλόγων που παράγουμε κάθε χρόνο ανάλογα με τη ζήτηση, ώστε να μειώνουμε την κατανάλωση πόρων και τις περιβαλλοντικές επιπτώσεις. Το 2017 πετύχαμε 62% (38 τόνους) μείωση στην κατανάλωση χαρτιού για εκτύπωση μόνο του Χρυσού Οδηγού συγκριτικά με τον προηγούμενο χρόνο, μέσω κατάργησης της εκτύπωσης του Ονομαστικού Καταλόγου και μείωσης του αριθμού αντιτύπων του Χρυσού Οδηγού.



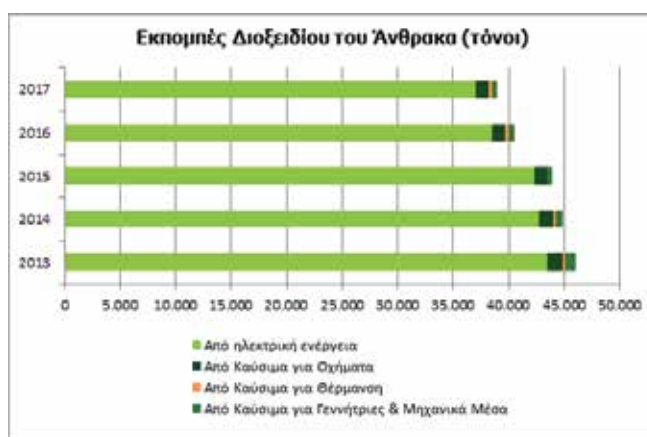
## Κατανάλωση νερού

Στη Cyta δεν χρησιμοποιούμε μεγάλες ποσότητες νερού αφού η χρήση του είναι ακριβώς όπως στην οικιακή χρήση, δηλαδή για τους χώρους υγιεινής, τα κυλικεία και τους κήπους των κτιρίων. Θεωρούμε όμως τη χρήση νερού σημαντική πτυχή του περιβαλλοντικού μας αντικτύπου, γιατί η χώρα μας πλήττεται συχνά από ανομβρία και έλλειψη επαρκών ποσοτήτων νερού. Για το λόγο αυτό προωθούμε διαχρονικά διάφορες ενέργειες που αποσκοπούν στην εξοικονόμηση του πολύτιμου αυτού αγαθού. Μεταξύ άλλων, χρησιμοποιούμε νερό από διατρήσεις (όπου υπάρχουν), για το πότισμα κήπων, εφαρμόζουμε φίλτρα εξοικονόμησης νερού στις βρύσες, καζανάκια δύο στάσεων στις τουαλέτες κ.ά..



## Εκπομπές διοξειδίου του άνθρακα

Οι εκπομπές διοξειδίου του άνθρακα (CO<sub>2</sub>) προκύπτουν είτε άμεσα, από την καύση ορυκτών καυσίμων στα οχήματα του στόλου μας, για τη θέρμανση των κτιρίων, στις γεννήτριες και μηχανικά μέσα, είτε έμμεσα, από τη χρήση ορυκτών καυσίμων από την ΑΗΚ για την παραγωγή της ηλεκτρικής ενέργειας που καταναλώνουμε.



## Διαχείριση αποβλήτων

Η μείωση, επαναχρησιμοποίηση και ανακύκλωση των αποβλήτων μας αποτελεί μια από τις δεσμεύσεις που περιλαμβάνονται στην περιβαλλοντική μας πολιτική. Η Cyta είναι ο πρώτος οργανισμός στην Κύπρο με “μηδενικά” απόβλητα στις χωματερές (Zero Waste to Landfill), εξασφαλίζοντας τη σχετική επαλήθευση (verification) από την εταιρεία TUV Cyprus Ltd και αποδεικνύοντας έμπρακτα το σεβασμό και την ευθύνη της απέναντι στην κοινωνία και στο περιβάλλον.

Η επαλήθευση αυτή επιτυγχάνεται όταν ένας οργανισμός ανακυκλώνει ποσοστό πέραν του 95% των αποβλήτων του.

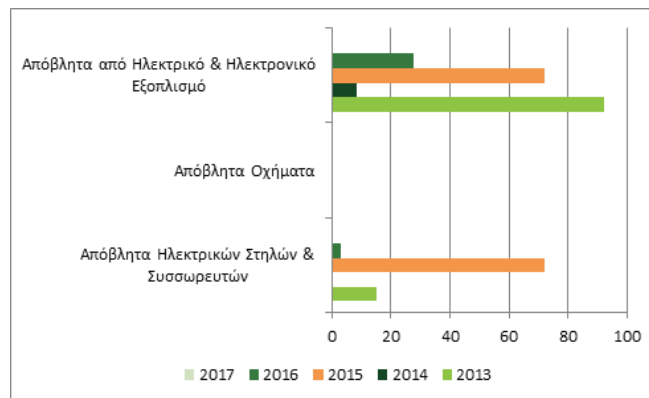
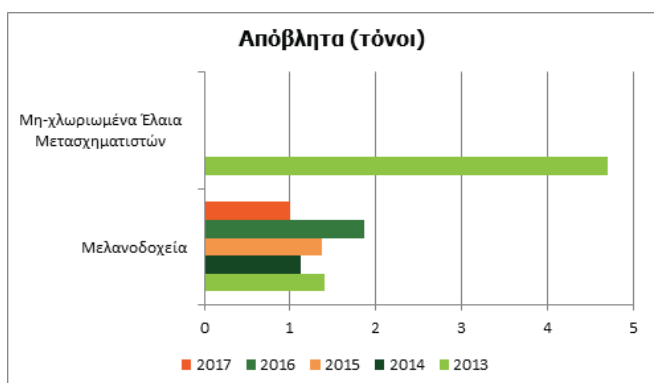
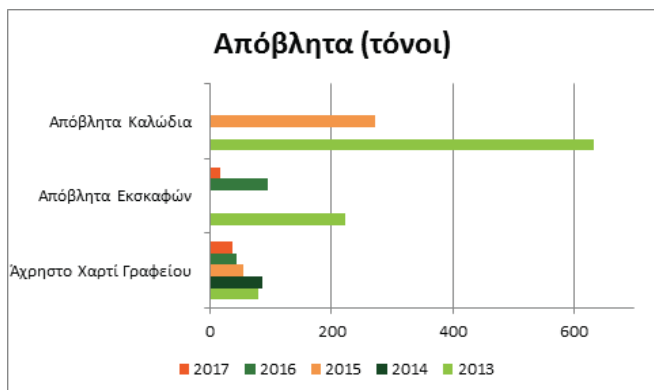
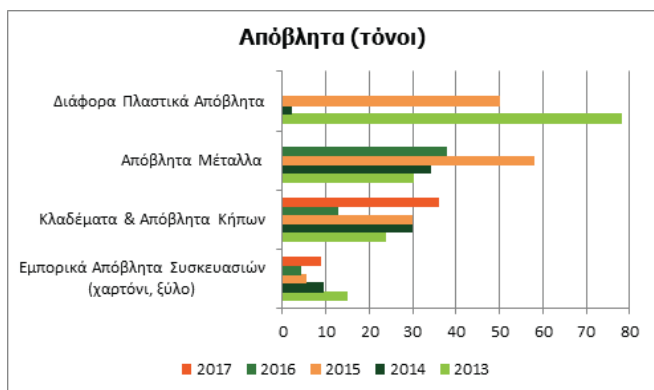
Ουσιαστικά, η Cyta πέτυχε, παρά το μέγεθός της και το μεγάλο εύρος των δραστηριοτήτων της, μέσα από συστηματική φιλο-περιβαλλοντική πολιτική, όπως ποσοστό 97% των αποβλήτων που παράγονται από τη δράση της ανακυκλώνονται, με αποτέλεσμα ο Οργανισμός να στέλνει πλέον, μόλις 3%, απόβλητα στις χωματερές.

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



Τα πρώτα είδη αποβλήτων που ανακυκλώνονταν ήταν τα παλιά καλώδια και σιδηρικά, ο πεπαλαιωμένος τηλεπικοινωνιακός εξοπλισμός, οι παλιοί τηλεφωνικοί κατάλογοι και το άχρηστο χαρτί γραφείου. Σήμερα ανακυκλώνουμε, επίσης, ή προωθούμε για επαναχρησιμοποίηση πλαστικά απόβλητα, παλιά οχήματα, ηλεκτρικό και ηλεκτρονικό εξοπλισμό, μπαταρίες, συσσωρευτές, εμπορικά απόβλητα συσκευασιών και μελανοδοχεία. Τα κλαδέματα και τα απόβλητα από τους κήπους προωθούνται για κομποστοποίηση. Τα οικιακά απόβλητα συσκευασιών (π.χ. τενεκεδάκια, πλαστικά μπουκάλια κ.ά.) από τα κτίρια μας διαχωρίζονται από τα σκουπίδια και παραλαμβάνονται για ανακύκλωση από την Green Dot Κύπρου Λτδ.

Στο δίκτυο Καταστημάτων Cyta και στα διοικητικά μας κτίρια, λειτουργούμε πρόγραμμα ανακύκλωσης κινητών και σταθερών τηλεφώνων και των παρελκομένων τους και συλλέγουμε χρησιμοποιημένες μπαταρίες οικιακού τύπου από το κοινό και το προσωπικό μας, τις οποίες παραλαμβάνει η ΑΦΗΣ Κύπρου Λτδ για ανακύκλωση. Τα είδη και οι ποσότητες των αποβλήτων που συλλέξαμε τα τελευταία πέντε χρόνια φαίνονται στις γραφικές παραστάσεις.



## 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 περισσότερο από πέντε 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 2017.

## Υγεία και ευημερία

Όσον αφορά στην υγεία, και σταθερή στο μήνυμά ότι η επικοινωνία είναι δικαίωμα όλων και ιδιαίτερα του κάθε παιδιού που έρχεται στον κόσμο, η Cyta ανακοίνωσε, σε εκδήλωση που πραγματοποιήθηκε τον Νοέμβριο 2017 στη Λευκωσία, ότι οι Χριστουγεννιάτικες δράσεις της, στοχεύουν στη στήριξη του Προγράμματος Ανίχνευσης Ακοής Νεογνών του Κέντρου Προληπτικής Παιδιατρικής.

Μετά από μια σειρά επιτυχημένων διοργανώσεων μαραθωνίων Άγιο-Βασίληδων σε διάφορες πόλεις της Κύπρου, κάτω από τον τίτλο Cyta Santa Run, η Cyta αποφάσισε το 2017 να δώσει άλλο ρόλο στους "Άγιο-Βασίληδες" της, οι οποίοι αυτή τη φορά δεν τρέχουν, αλλά τραγουδούν, σχεδιάζουν και δημιουργούν. Έτσι επέλεξε να εντάξει στην ομάδα των "Άγιο-Βασίληδων", τρεις γνωστές σχεδιάστριες μόδας, παιδιά της Σχολής Κωφών και παιδιά του Ελληνικού Ωδείου Αρχαγγέλου. Οι σχεδιάστριες σχεδίασαν αφιλοκερδώς συλλεκτικά μπλουζάκια, αποκλειστικά για να στηρίξουν την πρωτοβουλία της Cyta. Όλα τα έσοδα από τα μπλουζάκια δόθηκαν για ενίσχυση του Προγράμματος Ανίχνευσης Ακοής Νεογνών.



Η Cyta, πέραν της προσφοράς της και με υπηρεσίες στο Κέντρο Προληπτικής Παιδιατρικής, συνείσφερε το συμβολικό ποσό του €1 με κάθε αγορά κινητού ή tablet από τα Καταστήματά Cyta τον μήνα Δεκέμβριο 2017.

Επίσης, έχει τεθεί σε λειτουργία από το 2014 η νέα διαδραστική ιστοσελίδα του Παγκύπριου Ιατρικού Συλλόγου (ΠΙΣ) [www.cyma.org.cy](http://www.cyma.org.cy). Πρόκειται για τη Διαδικτυακή Πύλη Υγείας, η οποία αναπτύχθηκε με τη βοήθεια της Cyta και της θυγατρικής της Cytacom Solutions, αξιοποιώντας τις πιο σύγχρονες τεχνολογικές υποδομές. Είναι προσβάσιμη από το διαδίκτυο και μέσω κινητού και προσφέρει σωστές και έγκυρες πληροφορίες για τον κλάδο της υγείας στην Κύπρο με το κύρος την εμπειρία και την αξιοπιστία της Cyta και του ΠΙΣ.

Η Πύλη Υγείας παρέχει ενημερωμένες και επικυρωμένες πληροφορίες και σκοπό έχει τη διαδραστική και ηλεκτρονική πληροφόρηση ανάμεσα στον ΠΙΣ, τα μέλη του, αλλά και όλους τους συνεργάτες του κλάδου της υγείας στην Κύπρο. Επιπλέον, ο νέος ιστοχώρος προσφέρει τη δυνατότητα γρήγορης και σωστής ενημέρωσης σχετικά με τη νομοθεσία που διέπει την άσκηση της ιατρικής στην Κύπρο, καθώς επίσης και τις ημερομηνίες διεξαγωγής συνεδρίων, σεμιναρίων και διαλέξεων για ιατρικά θέματα.

Ένα άλλο έργο στον τομέα της Τηλεφροντίδας σε συνεργασία με το Πολυδύναμο Κέντρο του Δήμου Στροβόλου και την εταιρεία Vidavo είναι το Telecare.

Η Τηλεφροντίδα παρέχεται μέσω “έξυπνων” εφαρμογών πληροφορικής που μπορούν να επεξεργάζονται αυτόματα πληροφορίες από διάφορες ηλεκτρονικές διατάξεις (αισθητήρες κίνησης, οπτικοί ανιχνευτές, μικρόφωνα, συσκευές καταγραφής βιοσημάτων κ.ά.), στο σπίτι του ασθενούς ή ηλικιωμένου, ώστε να παρακολουθούν την υγεία του και να εντοπίζουν τυχόν προβλήματα.

Το έργο αυτό δίνει την ευκαιρία σε μέλη του Πολυδύναμου Κέντρου του Δήμου Στροβόλου να δοκιμάσουν, χωρίς χρέωση, δύο εφαρμογές Τηλεφροντίδας:

1. τον **Συναγερμό Τηλεειδοποίησης (Alert Button)** - ο οποίος, μέσω ενός βραχιολιού, διασφαλίζει, σε περίπτωση ανάγκης

την ασύρματη επικοινωνία των ηλικιωμένων με τους φροντιστές τους/οικείους του

2. τον **Εντοπισμό Θέσης (Location Tracking)** - που δίνει τη δυνατότητα εντοπισμού του χρήστη, στέλλοντας πληροφορίες για τη θέση στην οποία βρίσκεται τη δεδομένη στιγμή.

Όσον αφορά στην υγεία και ευημερία του προσωπικού, συνεχίστηκε κατά το 2017 η λειτουργία του Ιατρείου Επαγγελματικής Υγείας, το οποίο παρέχει 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.

Συνεχίστηκε, επίσης, ο θεσμός της κοινωνικής στήριξης του προσωπικού μέσω των υπηρεσιών της συνεργάτιδας Κοινωνικού Λειτουργού, καθώς και μέσω της παραχώρησης οικονομικής βοήθειας σε δυσπραγούντα μέλη του προσωπικού.

Τέλος, διοργανώθηκαν κοινωνικές και πολιτιστικές εκδηλώσεις για το προσωπικό και τις οικογένειές του, ενώ παραχωρήθηκαν βραβεία και σπουδαστικά χορηγήματα στα άριστα παιδιά του προσωπικού.

### **Υπηρεσία ON CARDIAC**

Η Cyta αναζητά συνεχώς ευκαιρίες για να αξιοποιεί τα προϊόντα, τις υπηρεσίες της και την εμπειρογνομosύνη 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 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 συνέχισε και το 2017 να επιδεικνύει σταθερά το ιδιαίτερο ενδιαφέρον και έχει εδώ και χρόνια αναπτύξει, με σημαντική και συστηματική δράση για την Οδική Ασφάλεια, ένα θέμα που απασχολεί ολόκληρη την Ευρώπη και ιδιαίτερα την Κύπρο.

Τιμώντας σταθερά και έμπρακτα από το 2004 την υπογραφή και δέσμευσή της στην Ευρωπαϊκή Χάρτα για την Οδική Ασφάλεια (ERSC) για συμβολή στη μείωση των θυμάτων της ασφάλτου, η Cyta εστίασε για ακόμη μια χρονιά τη βασική προσπάθειά της στην καλλιέργεια οδικής συνείδησης μέσω ειδικής

εκπαίδευσης, κυρίως προς στους νέους, οι οποίοι αποτελούν ένα μεγάλο ποσοστό των θυμάτων από οδικά ατυχήματα στην Κύπρο. Προς την κατεύθυνση αυτή, η Cyta συνέχισε να διοργανώνει ειδικά σεμινάρια για την οδική ασφάλεια, για τους νέους και ιδιαίτερα για όλους τους στρατιώτες που υπηρετούν στην Εθνική Φρουρά, έχοντας εκπαιδεύσει από το 2004 περισσότερους από 85.000 νέους παγκύπρια.



Επίσης, έχοντας ήδη πετύχει να μειώσει από το 2003 κατά 50% τον αριθμό των ατυχημάτων με υπηρεσιακά οχήματα, η Cyta συνέχισε να επενδύει και στην εκπαίδευση των ίδιων των στελεχών της, αλλά και στην ασφάλεια των ίδιων των υπηρεσιακών οχημάτων της. Ειδικά σε ό,τι αφορά τον στόλο της, αξίζει να αναφερθεί ότι η Cyta διασφαλίζει ότι όλα τα οχήματα που αγοράζει, όχι μόνο ανταποκρίνονται πλήρως στις προδιαγραφές της Ευρωπαϊκής Ένωσης, αλλά φέρουν όλα τα διαθέσιμα παθητικά και ενεργητικά συστήματα ασφάλειας. Όλα τα οχήματα τυχάνουν 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.

Επιπρόσθετα, η Cyta στηρίζει διάφορα προγράμματα αρμόδιων φορέων και κοινωνικών εταίρων για περιορισμό των τροχαίων ατυχημάτων στην Κύπρο. Μια τέτοια ενέργεια, η οποία συνεχίζεται για 10<sup>η</sup> χρονιά, είναι η προσφορά προστατευτικών κρανών στα παιδιά που επισκέπτονται για εκπαίδευση το Πάρκο Κυκλοφοριακής Αγωγής του Τμήματος Τροχαίας της Αστυνομίας Κύπρου.

## Παιδεία

Η Cyta και το CIIM – The Cyprus International Institute of Management, στο πλαίσιο της δέσμευσής τους στην αριστεία και με στόχο την ενίσχυση της επιχειρηματικότητας, πρόσφεραν 18 υποτροφίες για σπουδές σε διάφορα μεταπτυχιακά προγράμματα.

Με αυτή την ενέργεια, δόθηκε η ευκαιρία σε φοιτητές και επαγγελματίες να επεκτείνουν τις γνώσεις και τις δεξιότητές τους, που αποτελούν απαραίτητα εφόδια για μια επιτυχημένη επαγγελματική πορεία. Επιπρόσθετα η Cyta με το CIIM έχουν συμβάλει στην ανάπτυξη της επαγγελματικής κατάρτισης και της επιχειρηματικότητας.

Τον Ιούλιο του 2017, πραγματοποιήθηκε στο Αμφιθέατρο των

Κεντρικών Γραφείων της Cyta, η τελετή βράβευσης του Παγκύπριου Παιδικού Διαγωνισμού Ζωγραφικής, με θέμα “Κύπρος – Ευρώπη. Χτίσε... γέφυρες πολιτισμού παρέα με τον Τέλη”, που διοργάνωσε η Cyta σε συνεργασία με το Υπουργείο Παιδείας και Πολιτισμού και το Γραφείο Ενημέρωσης του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου στην Κύπρο για τη σχολική χρονιά 2016-2017.

Ο διαγωνισμός προκηρύχτηκε κατά την έναρξη της σχολικής χρονιάς 2016-2017, μέσα από τις σελίδες του Εικαστικού Ημερολογίου, το οποίο η Cyta σε συνεργασία με το Υπουργείο Παιδείας και Πολιτισμού, σχεδίασε, εκτύπωσε και διένειμε δωρεάν σε όλα τα παιδιά της Προδημοτικής και Δημοτικής Εκπαίδευσης παγκύπρια.

Η Cyta παρέλαβε 780 σχέδια από μαθητές της Προδημοτικής Εκπαίδευσης και των Ειδικών Σχολείων. Η επιλογή 22 σχεδίων που βράβευσε η Cyta έγινε με δύο διαφορετικούς τρόπους. Κριτική επιτροπή την οποία απάρτιζαν άτομα με γνώσεις και εμπειρία στις καλές τέχνες από το Υπουργείο Παιδείας και Πολιτισμού, το Γραφείο του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου στην Κύπρο και η Cyta επέλεξαν δύο σχέδια από κάθε ηλικιακή ομάδα, ενώ το κοινό είχε τη δυνατότητα, μέσω ηλεκτρονικής εφαρμογής στη σελίδα της Cyta στο Facebook, να ψηφίσει ένα έργο από κάθε ηλικιακή ομάδα.



Την εκδήλωση βράβευσης του διαγωνισμού τίμησαν με την παρουσία τους ο Υπουργός Παιδείας και Πολιτισμού, ο επικεφαλής του Γραφείου Ενημέρωσης του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου στην Κύπρο, οι οικογένειες των βραβευμένων παιδιών, εκπαιδευτικοί και εκπρόσωποι των ΜΜΕ.

Σημειώνεται ότι οι 780 συμμετοχές του διαγωνισμού μαζί με τα 22 νικητήρια έργα είχαν εκτεθεί σε υπαίθριες εκθέσεις σε όλη την Κύπρο.

Η Cyta εταίρος του Junior Achievement Cyprus από το 2014, διοργάνωσε μέσω του Κέντρου Καινοτομίας και Ανάπτυξης Ιδεών της, εκπαιδευτικό σεμινάριο με τίτλο “The Power of Social Media: How to best use Social Media to boost your Company”. Το σεμινάριο πραγματοποιήθηκε τον Φεβρουάριο στο Αμφιθέατρο των Κεντρικών Γραφείων της Cyta και απευθυνόταν στους “μαθητές επιχειρηματίες” από όλη την Κύπρο, που λαμβάνουν μέρος στο πρόγραμμα “Μαθητική Επιχείρηση της Χρονιάς” για το 2017 και στους καθηγητές τους.

Το κύριο μέρος της εκδήλωσης αφορούσε στην εκπαίδευση στα Κοινωνικά Δίκτυα από ειδικό σύμβουλο με τεράστια

εμπειρία σε θέματα Διαδικτυακού Μάρκετινγκ. Η εκπαίδευση περιλάμβανε την ιστορία των κοινωνικών δικτύων, το πως εξελίχθηκαν στην πορεία, καθώς και αναφορά στο τι άλλαξε στα μέσα επικοινωνίας με τη διεύρυνσή τους. Ο σύμβουλος αναφέρθηκε επίσης στο ποια από αυτά θεωρούνται ως τα σημαντικότερα μέσα προώθησης προϊόντων και εξηγήθηκε ο τρόπος με τον οποίο δομείται μια βασική στρατηγική προώθησης, ούτως ώστε να μπορέσουν οι μαθητικές εταιρείες να τη χρησιμοποιήσουν για να προωθήσουν πιο αποτελεσματικά τα προϊόντά τους.

Στο τέλος της εκπαίδευσης οι μαθητές-επιχειρηματίες είχαν την ευκαιρία να περιγράψουν το προϊόν/υπηρεσία τους στον σύμβουλο, ο οποίος μοιράστηκε μαζί τους πρακτικές συμβουλές για το πως θα μπορέσουν καλύτερα να τα προωθήσουν μέσω των κοινωνικών δικτύων.

Τον Οκτώβριο του 2017, η Cyta παρουσίασε στο χώρο της Διεθνούς Έκθεσης Κύπρου, τη διαδραστική περιβαλλοντική έκθεση "Ο Πλανήτης σε χρειάζεται". Τα εγκαίνια τελέστηκαν από τον Υπουργό Παιδείας και Πολιτισμού.

Η έκθεση η οποία φιλοξενείτο για πρώτη φορά στην Κύπρο, τελούσε υπό την αιγίδα του Υπουργείου Παιδείας και Πολιτισμού, του Υπουργείου Γεωργίας, Αγροτικής Ανάπτυξης και Περιβάλλοντος και του Κυπριακού Οργανισμού Τουρισμού, με την υποστήριξη της Επιτροπής Περιβάλλοντος και του Επιτρόπου Εθελοντισμού και μη Κυβερνητικών Οργανώσεων. Η έκθεση απευθυνόταν σε μαθητές δημοτικού, γυμνασίου και λυκείου καθώς και σε παιδιά νηπιαγωγείου, μέσα από ειδικά σχεδιασμένα προγράμματα. Η ιδιαίτερα καινοτόμος περιβαλλοντική εκπαιδευτική έκθεση, η οποία σχεδιάστηκε από το Μουσείο Επιστημών του Λονδίνου, ταξίδεψε σε πολλές χώρες του κόσμου και δέχτηκε πέραν του 1.5 εκατομμυρίου επισκέπτες.



Στόχος της έκθεσης ήταν να δώσει την ευκαιρία στους μαθητές, στους εκπαιδευτικούς, αλλά και σε όλους τους πολίτες να μελετήσουν το ζήτημα των κλιματικών αλλαγών και την περιορισμένη διαθεσιμότητα των φυσικών πόρων του πλανήτη, κατά τρόπο διαδραστικό, μέσα από αλληλεπιδραστικές εκπαιδευτικές δραστηριότητες και εκπαιδευτικά προγράμματα στον χώρο.

Μέσω της έκθεσης, μεταξύ άλλων, έγινε προβολή του επιτεύγματος της Cyta ως του πρώτου οργανισμού στην Κύπρο με μηδενικά απόβλητα στις χωματερές "Zero Waste to Landfill", των δένδροφυτεύσεων που πραγματοποιεί σε συστηματική βάση για μείωση του ανθρακικού αποτυπώματος της και της σημαντικής στήριξης που παρέχει για την αναδάσωση των καμένων περιοχών Αργάκας και Σολέας.

Η Cyta στο πλαίσιο της στήριξής της στη διοργάνωση φρόντισε ώστε να παραχωρηθούν 11.000 δωρεάν εισιτήρια εισόδου σε άπορους μαθητές.

## Περιβάλλον

Ο Οργανισμός μας επιθυμεί να συνεισφέρει στην ευαισθητοποίηση και ενίσχυση της περιβαλλοντικής συνείδησης των Κυπρίων, ως μέρος της προσφοράς του στην κοινωνία, με την υλοποίηση διαφόρων έργων και δραστηριοτήτων.



Θεσμός έχει καταστεί και η επιχορήγηση των δραστηριοτήτων της περιβαλλοντικής οργάνωσης CYMEPA, που, ανάμεσα σε άλλα, προσφέρει προγράμματα περιβαλλοντικής εκπαίδευσης για μαθητές. Σ' αυτά συγκαταλέγεται και το εκπαιδευτικό πρόγραμμα "Νέοι Δημοσιογράφοι για το Περιβάλλον", το οποίο στηρίζεται από το Υπουργείο Παιδείας και Πολιτισμού, συντονίζεται από το Ίδρυμα Περιβαλλοντικής Εκπαίδευσης στην Ευρώπη και χορηγείται από τη Cyta. Στο πλαίσιο του προγράμματος διεξάγεται θεματικός διαγωνισμός ανάμεσα σε μαθητές γυμνασίων και λυκείων, τους νικητές του οποίου βραβεύει ο Οργανισμός μας, σε ειδική τελετή.

Επίσης, συμμετείχαμε ως επίσημος χορηγός και παγκύπριος συνεργάτης στην εκστρατεία καθαρισμού της Κύπρου "Let's Do It Cyprus" η οποία αποτελούσε μέρος της εκστρατείας "Let's Do It World!" που διεξάγεται σε 94 χώρες ανά την υφήλιο. Στόχος της ήταν η απομάκρυνση των σκουπιδιών από τις φυσικές περιοχές του νησιού σε μια μόνο μέρα.

Τον Μάιο του 2017 η Cyta έγινε ο πρώτος οργανισμός ο οποίος πιστοποιήθηκε με τα Πρότυπα YEP (Youth Environmental Power), εξασφαλίζοντας τη σχετική βεβαίωση από την ομώνυμη νεοφυή εταιρεία νεαρών Κυπρίων επιχειρηματιών, η οποία ανέπτυξε πρότυπα για περιβαλλοντική διαχείριση και αναβάθμιση των εταιρειών.

Η εταιρεία YEP, η οποία είναι κάτω από την αιγίδα του Γραφείου της Επιτροπής Περιβάλλοντος, έχει ως στόχο της να μειώσει στο ελάχιστο τη ρύπανση του περιβάλλοντος από τις τοπικές

επιχειρήσεις, μέσω εξειδικευμένων περιβαλλοντικών κριτηρίων που αναπτύχθηκαν με βάση τις ανάγκες του κυπριακού εμπορίου. Μέσα από 23, συνολικά, πρότυπα, οι επιχειρήσεις καλούνται να λειτουργήσουν βάσει εξειδικευμένων παραμέτρων, ανάλογα με το είδος των δραστηριοτήτων τους, ώστε να καθίστανται οικολογικές. Η αξιολόγηση καλύπτει διάφορες παραμέτρους, όπως είναι τα απόβλητα, η κατανάλωση χαρτιού, ηλεκτρισμού, νερού, καθώς επίσης και τα μέτρα που έχει πρόθεση να λάβει μια επιχείρηση για να μετριάσει και άλλες περιβαλλοντικές επιπτώσεις που προκύπτουν από τη δράση της.

Η παράδοση του πιστοποιητικού έγινε στα Κεντρικά Γραφεία του Οργανισμού, από τον Υπουργό Γεωργίας, Αγροτικής Ανάπτυξης και Περιβάλλοντος.

Επίσης, η Cyta εξασφάλισε πιστοποιητικό περιβαλλοντικής ποιότητας “Green Offices” για τα Κεντρικά Διοικητικά Γραφεία στη Λευκωσία. Η επίδοση του πιστοποιητικού “Green Offices” έγινε από την Επίτροπο Περιβάλλοντος, στο πλαίσιο εκδήλωσης που πραγματοποιήθηκε στο Αμφιθέατρο Cyta.



Το “Green Offices” είναι ένα πιλοτικό πρωτοποριακό σήμα περιβαλλοντικής ποιότητας για κτίρια και γραφεία. Η κατάκτηση 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. Το πρόγραμμα τυγχάνει διαχείρισης από την Κυπριακή Ένωση Προστασίας του Θαλάσσιου Περιβάλλοντος CYMEPA και είναι υπό την αιγίδα της Επιτρόπου Περιβάλλοντος της Κυπριακής Δημοκρατίας.

Στην εκδήλωση έγινε, μεταξύ άλλων, παρουσίαση της δράσης της Cyta σε θέματα Κοινωνικής Ευθύνης και ειδικά σε σχέση με την περιβαλλοντική της πολιτική.

Επίσης, τον Δεκέμβριο του 2017, πιστοποιητικά Green Offices, για την ποιότητα περιβαλλοντικής διαχείρισης και λειτουργίας των καταστημάτων τους, παρέλαβαν από την Επίτροπο Περιβάλλοντος όλοι οι υπεύθυνοι των Καταστημάτων Cyta παγκύπρια.

Η επίδοση των πιστοποιητικών έγινε στο πλαίσιο ειδικής εκδήλωσης που πραγματοποιήθηκε στα Κεντρικά Γραφεία της Cyta, στη Λευκωσία.

Στο πλαίσιο της εκδήλωσης, η Επίτροπος Περιβάλλοντος τέλεσε τα εγκαίνια της “Περιβαλλοντικής Γωνιάς” που έχει δημιουργηθεί σε ειδικά διαμορφωμένο εξωτερικό χώρο των κτιρίων των Κεντρικών Γραφείων του Οργανισμού στη Λευκωσία, για αξιοποίηση από το προσωπικό της Cyta για ανακύκλωση διαφόρων υλικών.

Τον Μάρτιο 2017 η Cyta προχώρησε, σε δενδροφύτευση στο Τηλεφωνικό της Κέντρο στην Ορμύδεια, όπου φυτεύτηκαν 200 ελαιόδεντρα. Η δράση αυτή ήταν μια πρωτοβουλία του προσωπικού της επαρχίας Λάρνακας. Στη δενδροφύτευση η οποία πραγματοποιήθηκε υπό την αιγίδα της Επιτρόπου Περιβάλλοντος, συμμετείχαν παιδιά από το Ίδρυμα “Ηλιακτίδα Ζωής”, καθώς και μαθητές από το Α΄ Δημοτικό Σχολείο Ορμύδειας.

Ακόμη μία δενδροφύτευση πραγματοποιήθηκε τον Νοέμβριο του 2017 στον Δήμο Πάφου, απέναντι από το κτίριο του Οργανισμού “Πάφος 2017”. Η επιλογή της Πάφου, αλλά και του συγκεκριμένου χώρου της δενδροφύτευσης αποτέλεσε συνέχεια της στήριξης της Cyta, ως Επίσημου Τηλεπικοινωνιακού Παροχέα, της Πολιτιστικής Πρωτεύουσας της Ευρώπης “Πάφος 2017”.

Παιδιά από σχολεία του Δήμου Πάφου, που συμμετείχαν στην εκδήλωση, συνοδευόμενα από τους δασκάλους τους, φύτεψαν συνολικά 525 δένδρα. Η δενδροφύτευση περιλάμβανε διάφορα είδη δέντρων, τα οποία είχαν προταθεί από τον Δήμο Πάφου και έγινε εξειδικευμένη μέθοδος προετοιμασίας του εδάφους, η οποία όχι μόνο αυξάνει τις πιθανότητες επιβίωσης του δένδρου, αλλά εξοικονομεί σημαντικές ποσότητες νερού, σε σχέση με τις συμβατικές μεθόδους δενδροφυτεύσεων.

Την εκδήλωση, η οποία τελούσε υπό την αιγίδα της Επιτρόπου Περιβάλλοντος, τίμησαν με την παρουσία τους μεταξύ άλλων και καιρέτισαν ο Δήμαρχος Πάφου και εκπρόσωπος του Γραφείου της Επιτρόπου Περιβάλλοντος.

Οι δράσεις αυτές των δενδροφυτεύσεων εντάσσονται στους στόχους που ο Οργανισμός έθεσε στο πλαίσιο του Προγράμματος Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης του και στην προσπάθειά του να μειώνει το ανθρακικό αποτύπωμα από τη δραστηριότητά του, σεβόμενος το περιβάλλον. Στις προκείμενες περιπτώσεις, οι ενέργειες αυτές εντάσσονται στην απόφαση όπως κάθε χρόνο να γίνονται δενδροφυτεύσεις, αντίστοιχες με το 10% των νέων συνδέσεων της υπηρεσίας Cytavision. Δηλαδή ένα δέντρο για κάθε δέκα νέες συνδέσεις.

Άλλες ενέργειες της Cyta που αποδεικνύουν ότι ο Οργανισμός αναγνωρίζει την ευθύνη που του αναλογεί απέναντι στην κοινωνία και στο περιβάλλον ήταν η διοργάνωση σε συνεργασία με την εταιρεία FBRH Consultants, συνεδρίου με θέμα “CSR - Η Στρατηγική Σημασία της Βιωσιμότητας με Υπευθυνότητα”.



Το συνέδριο πραγματοποιήθηκε τον Φεβρουάριο στο Αμφιθέατρο της Cyta στη Λευκωσία και το παρακολούθησαν, μεταξύ άλλων, επαγγελματίες από τον επιχειρηματικό κόσμο της Κύπρου, στελέχη της Cyta και άλλοι φορείς.

Στο συνέδριο έγιναν αναφορές σε έρευνες καταξιωμένων ινστιτούτων, όπως Harvard, MIT/BCG, Nielsen και Oxford για θέματα Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης (ΕΚΕ), παρουσίαση για τον απολογισμό (reporting) σε θέματα ΕΚΕ, ενώ παρουσιάστηκαν και διάφορες μελέτες περίπτωσης (case studies), που αφορούσαν στο πως μεγάλοι οργανισμοί διαχειρίζονται τα δικά τους θέματα ΕΚΕ.

Στο πλαίσιο των εργασιών του συνεδρίου έγινε επίσης παρουσίαση για τη σημασία των κοινωνικών δικτύων για την ορθή επικοινωνία των θεμάτων ΕΚΕ και πως αυτά μπορούν να επηρεάσουν θετικά ή αρνητικά τη φήμη μιας εταιρείας.

Επίσης, σε συνεργασία με το Κυπριακό Ινστιτούτο Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης και την εταιρεία Gameplan Cyprus, η Cyta διοργάνωσε τον Μάιο ημερίδα με θέμα "Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη στον Αθλητισμό".

Η ημερίδα, η οποία ήταν υπό την αιγίδα του Υπουργείου Παιδείας και Πολιτισμού, πραγματοποιήθηκε στο Αμφιθέατρο της Cyta στη Λευκωσία και την παρακολούθησαν μεταξύ άλλων, ο Πρόεδρος του Κυπριακού Οργανισμού Αθλητισμού, επαγγελματίες από τον αθλητισμό και επιχειρηματικό κόσμο της Κύπρου, εκπρόσωποι των ΜΜΕ, στελέχη της Cyta και άλλοι φορείς.

Στόχος της ημερίδας ήταν να προωθήσει την έννοια της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης και να αναπτύξει τρόπους, με τους οποίους μπορεί να αξιοποιηθεί και να προωθηθεί, ειδικά από αθλητικούς οργανισμούς και φορείς, προς όφελος τόσο των ιδίων, όσο και του κοινωνικού συνόλου.

Στο πλαίσιο αυτό παρουσιάστηκαν ιδέες και προτάσεις για το πως ο αθλητισμός μπορεί να αξιοποιηθεί ως "όχημα" από τον επιχειρηματικό κόσμο της Κύπρου για ανάδειξη της δικής τους εταιρικής κοινωνικής ευθύνης, μέσα από τη διοργάνωση σχετικών εκδηλώσεων και άλλων ενεργειών.

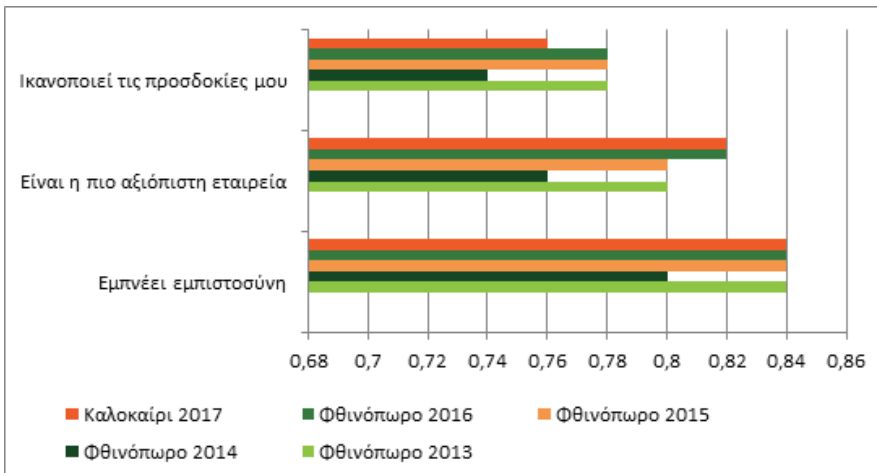
Στο συνέδριο παρουσιάστηκαν, επίσης, διάφορες επιτυχημένες πρακτικές Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης, οι οποίες αναπτύχθηκαν στη βάση του προτύπου ISO 26000, καθώς και εμπειρικά στοιχεία από εισηγμένες εταιρείες στο Χρηματιστήριο του Λονδίνου (FTSE-100). Επιπρόσθετα, έγινε παρουσίαση μοντέλων καλής πρακτικής για την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη στο ευρωπαϊκό διασυλλογικό ποδόσφαιρο, με παραδείγματα που αφορούσαν στην αντιμετώπιση του ρατσισμού, του χουλιγκανισμού, της ήπιας με αξιοπρέπεια, της απόρριψης της διαφθοράς, των ναρκωτικών και της βίας.

### **Αντιλήψεις της κοινωνίας για τη Cyta**

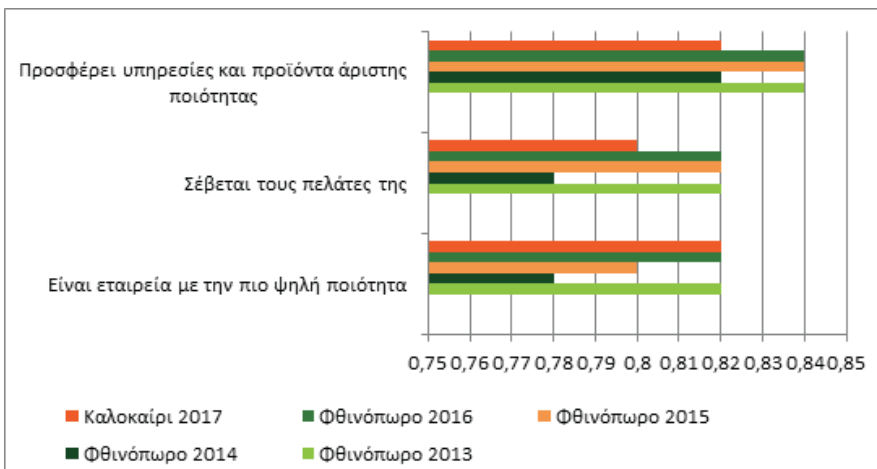
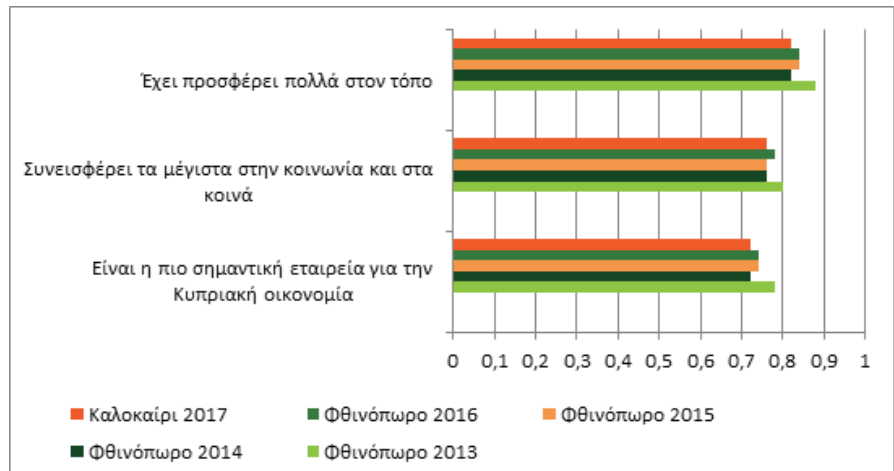
Όπως και με τις άλλες ομάδες συμμετόχων, ο Οργανισμός μας διατηρεί στενές σχέσεις και αμφίδρομη επικοινωνία με εκπροσώπους της κοινωνίας ώστε να είναι σε θέση να γνωρίζει και να ανταποκρίνεται στις συνεχώς μεταβαλλόμενες προσδοκίες και ανάγκες της.

Μεταξύ άλλων, μετρούμε συστηματικά, μέσω ερευνών αγοράς, την αντίληψη της κοινωνίας σχετικά με την επίδοση του Οργανισμού στην κοινωνική, περιβαλλοντική και οικονομική διάσταση της ΕΚΕ. Με στόχο να έχουμε μέτρο σύγκρισης και να γνωρίζουμε που βρίσκεται η Cyta σε σύγκριση με άλλους οργανισμούς, μετρούμε επίσης τις ίδιες παραμέτρους για την εικόνα παρόμοιων μεγάλων οργανισμών που δραστηριοποιούνται στην Κύπρο.

## Ικανοποίηση Προσδοκιών, Αξιοπιστία και Εμπιστοσύνη

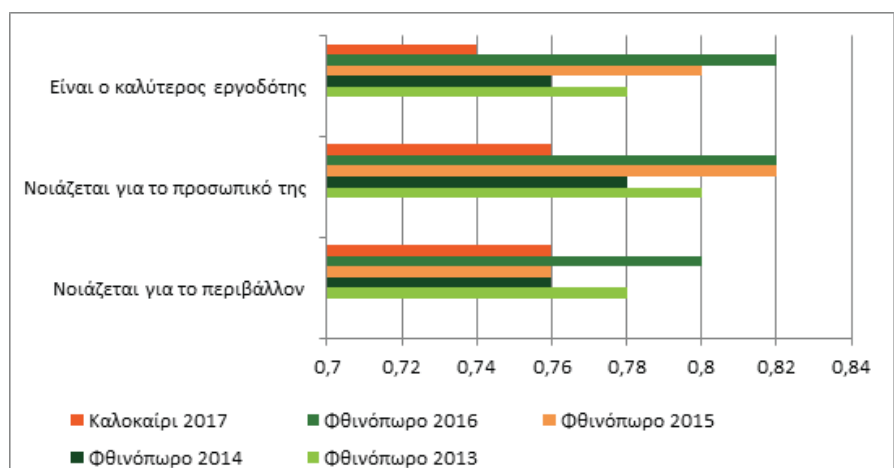


## Συνεισφορά στον Τόπο, στην Κοινωνία και στην Οικονομία



## Ποιότητα Προϊόντων και Υπηρεσιών και Σεβασμός στους Πελάτες

## Ως Εργοδότης, Φροντίδα Προσωπικού και Περιβάλλοντος



Διοίκηση



Με γνώμονα την επίτευξη των εταιρικών επιδιώξεων του Οργανισμού, παρέχονται συστήματα διαχείρισης των εργαζομένων στη Cyta, με επίκεντρο την επίτευξη ψηλών επιδόσεων, αναγνωρίζοντας τα δυνατά σημεία του προσωπικού και τα σημεία προς βελτίωση που αφορούν ατομικές ικανότητες, γνώσεις και δεξιότητες.

Ακολουθώντας τις τάσεις της εποχής, η Cyta χρησιμοποιεί τη δυναμική παρουσία της στα Μέσα Κοινωνικής Δικτύωσης για συνεχή ενημέρωση των πελατών της, σχετικά με νέες υπηρεσίες, προϊόντα και τρέχουσες προσφορές, διεξαγωγή διαγωνισμών, εκδηλώσεων και κληρώσεων και ως ένα αμφίδρομο κανάλι επικοινωνίας με τους πελάτες της.

Το 2017 επεκτείναμε με εξοπλισμό τα δύο νέα σύγχρονα Κέντρα Δεδομένων ψηλής διαθεσιμότητας, που διασφαλίζουν την ασφάλεια των πληροφοριών που φιλοξενούν. Εξελικτικά όλη η υπολογιστική υποδομή του Οργανισμού θα φιλοξενηθεί στα Κέντρα αυτά, τα οποία παράλληλα θα χρησιμοποιούνται για φιλοξενία εξοπλισμού πελατών.

Ακόμη, κατακυρώσαμε ανοικτό διαγωνισμό για την προμήθεια και οκταετή συντήρηση εξειδικευμένων μηχανοκίνητων οχημάτων, με στόχο την αντικατάσταση μεγάλου αριθμού πεπαλαιωμένων οχημάτων με καινούργια πιο οικονομικά και πιο φιλικά στο περιβάλλον.

## ΤΟ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ

### Υγεία και ευημερία προσωπικού

Το ενδιαφέρον της Cyta για την ευημερία του προσωπικού της συνεχίστηκε και το 2017 με τη συνέχιση των επιτυχημένων θεσμών της Ιατρικής της Εργασίας και της Κοινωνικής Εργασίας, τη στήριξη υπαλλήλων που αντιμετωπίζουν προβλήματα και τη διοργάνωση εκδηλώσεων.

Η εφαρμογή του θεσμού της Ιατρικής της Εργασίας συνεχίστηκε και το 2017 με την παροχή πρωτοβάθμιας ιατρικής περίθαλψης στο προσωπικό της ευρύτερης περιοχής της Λευκωσίας, καθώς και με την πραγματοποίηση προγραμμάτων προληπτικού ελέγχου της υγείας, είτε όλων των εργαζομένων, είτε στοχευόμενων ομάδων εργαζομένων, όπως, για παράδειγμα, το πρόγραμμα αντιγριπικού εμβολιασμού ευπαθών ομάδων του προσωπικού. Μεγάλη επιτυχία σημείωσε η ημερίδα υγείας με θέμα “Πρόληψη - Μακροζωία - Ποιότητα Ζωής”, που διοργανώθηκε για το προσωπικό, με αφορμή την Παγκόσμια Ημέρα Υγείας 2017. Η ημερίδα περιλάμβανε παρουσιάσεις ιατρικών θεμάτων από καταξιωμένους επιστήμονες, ενώ φιλοξενήθηκαν και εκπρόσωποι συνδέσμων σχετικών με την υγεία, οι οποίοι παρείχαν στο προσωπικό πληροφορίες και ενημερωτικό υλικό για θέματα της ειδικότητάς τους και διεξήγαγαν μετρήσεις δεικτών υγείας.

Στο πλαίσιο του Έργου Διαχείρισης Ψυχοκοινωνικών Κινδύνων και Εργασιακού Άγχους στη Cyta πραγματοποιήθηκε κατά το 2017 σειρά στοχευμένων εκπαιδύσεων του προσωπικού σε θέματα ενίσχυσης της ψυχικής ανθεκτικότητας.

Ακόμη, συνεχίστηκε ο θεσμός της κοινωνικής εργασίας με την παροχή προς το προσωπικό υπηρεσιών ψυχοκοινωνικής

στήριξης, από τη συνεργάτιδα Κοινωνική Λειτουργό. Επίσης, συνεχίστηκε η εφαρμογή των προγραμμάτων εξισορρόπησης της εργασιακής και κοινωνικής ζωής, όπως, για παράδειγμα, η τηλεργασία, καθώς και προγραμμάτων κοινωνικής και οικονομικής στήριξης του προσωπικού.

Παράλληλα, διοργανώθηκαν πολιτιστικές και κοινωνικές εκδηλώσεις για τα μέλη του προσωπικού και τα παιδιά τους, ενώ παραχωρήθηκαν βραβεία και σπουδαστικά χορηγήματα σε άριστα παιδιά των υπαλλήλων.

### Εκπαίδευση και ανάπτυξη

Αναγνωρίζοντας τη γνώση ως έναν από τους πιο πολύτιμους πόρους του Οργανισμού, εντάξαμε στη στρατηγική μας τη Διαχείριση Γνώσης (Knowledge Management), ως βασικό συστατικό της συνεχούς βελτίωσης.



Στο πλαίσιο της πολιτικής μας για την ενθάρρυνση της διά βίου μάθησης και της συστηματικής ανάπτυξης των εργαζομένων μας, κατά τη διάρκεια του 2017, συνεχίσαμε να προσφέρουμε 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 2017 έφτασε το 65%, με τον εταιρικό δείκτη ανθρωπομερών εκπαίδευσης ανά υπάλληλο να ανέρχεται στο 4,18%, ενώ το ποσοστό εξόδων ανάπτυξης ανθρώπινου δυναμικού, σε σχέση με το σύνολο των αποδοχών του προσωπικού ανήλθε στο 2,16%. Οι δύο αυτοί δείκτες ανάπτυξης προσωπικού συγκρίνονται ευνοϊκά με τους αντίστοιχους επιτυχημένων διεθνών οργανισμών.

Επιπλέον, συνεχίσαμε τις εκπαιδύσεις σε θέματα τεχνολογίας, συστημάτων πληροφορικής, κοινωνικών δικτύων και εξυπηρέτησης πελατών. Παράλληλα, διοργανώσαμε εκπαιδύσεις που ενίσχυσαν το προσωπικό μας σε θέματα όπως “Πρώτες Βοήθειες στην Εργασία”, “Ομαδικότητα” και “Ψυχική Ανθεκτικότητα” και σε ικανότητες διαχείρισης της απόδοσης με ιδιαίτερη έμφαση στην ανατροφοδότηση, όπως, επίσης και σε λογισμικό που θα υποστηρίξει το Σύστημα Διαχείρισης Απόδοσης, το οποίο προγραμματίζεται να εφαρμοστεί πιλοτικά το 2018 και επίσημα το 2019.

Εκτός από τις παραδοσιακές μορφές εκπαίδευσης/ανάπτυξης/μάθησης, σχεδιάσαμε ή/και προωθήσαμε και άλλες μορφές, όπως εκπαίδευση στο χώρο εργασίας, ηλεκτρονική εκπαίδευση/μάθηση και εξειδικευμένες πιστοποιήσεις σε τεχνικά και μη-τεχνικά θέματα.

Παράλληλα, προωθούμε τη βελτίωση της ποιότητας του τρόπου παροχής των εσωτερικών εκπαίδευσων 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.

Το 2017 το Κέντρο Ανάπτυξης Ανθρώπινου Δυναμικού (ΚΑΑΔ) της Cyta έχει αξιολογηθεί με βάση τις πρόνοιες του Συστήματος Αξιολόγησης και Πιστοποίησης των Συντελεστών Παροχής Κατάρτισης της Αρχής Ανάπτυξης Ανθρώπινου Δυναμικού Κύπρου και πιστοποιήθηκε ως Δομή Επαγγελματικής Κατάρτισης (Δ.Ε.Κ). Αυτό, μας δίνει τη δυνατότητα για επικορήγηση των εκπαιδευτικών προγραμμάτων που υλοποιούνται ενδοεπιχειρησιακά στους χώρους του ΚΑΑΔ. Πρόσθετα, δίνεται η δυνατότητα για ενοίκιαση των πιστοποιημένων χώρων σε τρίτους έναντι ενοικίου ή άλλου οφέλους.

Εστιαζόμαστε στην επίτευξη των στόχων του Οργανισμού 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, τη χρονιά που πέρασε, στην οποία συνέβαλαν όλοι οι εμπλεκόμενοι με συναινετικές λύσεις, που δόθηκαν στα διάφορα υπηρεσιακά προβλήματα που παρουσιάστηκαν.

Στο πιο πάνω πλαίσιο, ο Οργανισμός συνέχισε το διάλογο με τις συνδικαλιστικές οργανώσεις για διάφορα θέματα που αφορούν τον εκσυγχρονισμό του Οργανισμού.

### **Προσλήψεις**

Κατά το 2017 δεν έγινε προκήρυξη κενών θέσεων μνησίου προσωπικού στη Cyta, δεδομένης της παγοποίησης όλων των προσλήψεων στον δημόσιο και ευρύτερο δημόσιο τομέα. Έχει σταλεί στον Υπουργό Οικονομικών επιστολή για αποπαγοποίηση του ελάχιστου αριθμού θέσεων σε συγκεκριμένες ειδικότητες που κρίνονται απαραίτητες για την εύρυθμη λειτουργία του Οργανισμού στα πλαίσια ανανέωσης του προσωπικού. Προσλήψεις σε θέσεις Ωρομίσθιου Προσωπικού έγιναν από τους εν ισχύ καταλόγους επιτυχόντων Ωρομίσθιου Προσωπικού Βοηθών Καταστημάτων και Βοηθών Τηλεξυπηρετήσης και μόνο για σκοπούς αναπλήρωσης του Ωρομίσθιου Προσωπικού, που εργάζονταν ως Βοηθοί Καταστημάτων ή Βοηθοί Τηλεξυπηρετήσης. Παράλληλα, έγινε εξωτερική προκήρυξη με βάση διαδικασία που επανασχεδιάστηκε, ώστε να ανταποκρίνεται

στις τρέχουσες απαιτήσεις των Υπηρεσιών, αλλά και στα πλαίσια μείωσης του κόστους της διαδικασίας. Η προκήρυξη αφορούσε τη δημιουργία νέων καταλόγων επιτυχόντων για πρόσληψη ωρομίσθιου προσωπικού στις κατηγορίες/ρόλους Βοηθών Τηλεξυπηρετήσης, Βοηθών Καταστημάτων και Εργατοτεχνιτών/Βοηθών Τεχνικής Εργασίας. Εν τω μεταξύ δόθηκε έγκριση από τον Υπουργό Οικονομικών για πρόσληψη πρόσθετων 35 ωρομίσθιων υπαλλήλων για κάλυψη επειγουσών αναγκών, από τις 90 πρόσθετες θέσεις που είχαν περιληφθεί στους προϋπολογισμούς από το 2015 και μετά. Επιπρόσθετα, έχει σταλεί επιστολή στον Υπουργό Οικονομικών με ανάλυση και αιτιολόγηση των αναγκών για πρόσληψη και των υπόλοιπων 55 πρόσθετων θέσεων ωρομίσθιων υπαλλήλων.

### **Ωρομίσθιο προσωπικό**

Μέσα στο 2017, ενόψει των νέων προσλήψεων τόσο για κάλυψη νέων θέσεων όσο και για αναπλήρωση παραιτήσεων/αποχωρήσεων, έγινε αναθεώρηση της κατανομής του ωρομίσθιου προσωπικού ανά υπηρεσία/μονάδα και κατηγορία/ρόλο. Στόχος της αναθεώρησης της κατανομής ήταν η καλύτερη αξιοποίηση του ωρομίσθιου προσωπικού, με βάση τις πραγματικές ανάγκες του Οργανισμού, οι οποίες καθορίζονται λαμβάνοντας υπόψη τα νέα υπηρεσιακά δεδομένα που είναι μεταβαλλόμενα.



Τέλος, αναγνωρίζοντας την προσφορά και την αφοσίωση του ωρομίσθιου προσωπικού στον Οργανισμό, μέσα στο 2017 συνεχίστηκε η εφαρμογή Συστήματος Μισθοδοσίας, με βάση το οποίο δόθηκε επιπρόσθετη αμοιβή στο ωρομίσθιο προσωπικό που είχε πέραν των δύο ετών προϋπηρεσία και νοούμενου ότι η απόδοσή του, κατά την προηγούμενη περίοδο αξιολόγησης, κρίθηκε ικανοποιητική.

### **Ευδόκιμες αφυπηρετήσεις**

Η Cyta, στα πλαίσια των Γενικών Κανονισμών Προσωπικού, αξιοποιούσε το θεσμό της Ευδόκιμης Αφυπηρέτησης από πολύ παλιά, επιτυγχάνοντας τη σταδιακή ανανέωση του προσωπικού, προσλαμβάνοντας προσωπικό με νέες γνώσεις και δεξιότητες, όπως απαιτεί ένας σύγχρονος οργανισμός που δραστηριοποιείται στον ραγδαία εξελισσόμενο τομέα των τηλεπικοινωνιών. Αξίζει να σημειωθεί ότι κατά την 13ετή περίοδο 2000-2012 αφυπηρέτησαν ευδόκιμα 402 άτομα. Το 2017 αφυπηρέτησαν ευδόκιμα 10 άτομα.

## ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΚΗ ΠΟΛΙΤΙΚΗ

Ως ο ηγετικός οργανισμός ηλεκτρονικής επικοινωνίας στην Κύπρο συνδέουμε από την ίδρυσή μας τους πολίτες της Κυπριακής Δημοκρατίας τόσο μεταξύ τους όσο και με τον έξω κόσμο. Εργαζόμαστε συστηματικά, έτσι ώστε η χώρα μας να αποτελεί σημαντικό διεθνή επικοινωνιακό κόμβο.

Δημιουργήσαμε το πρώτο συγκροτημένο δίκτυο τηλεφωνίας στην Κύπρο και από τότε θέτουμε την πιο προηγμένη τεχνολογία, με τον πιο αξιόπιστο τρόπο, στην υπηρεσία της κοινωνίας μας. Γι' αυτό προχωρούμε στην ανάπτυξη και προσφορά Ολοκληρωμένης Ηλεκτρονικής Επικοινωνίας με τη χρήση τεχνολογιών αιχμής.

Το Όραμα και η Αποστολή μας αποτυπώνουν την επικοινωνιακή μας πολιτική.

### 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 διαρκής πρόοδος και η καινοτομία αποτελούν διαχρονικό στόχο για τον Οργανισμό και το ίδιο θέλουμε να εμπνέουμε στο προσωπικό και φυσικά στους πελάτες μας.

Το 2017, μέσα από ένα συστηματικό πρόγραμμα ενεργειών και έργων, ενδυναμώσαμε τη θέση και την εικόνα της Cyta στην αγορά.

Εστιάζοντας την προσοχή μας στην προσφορά ολοκληρωμένων λύσεων, εφαρμόσαμε μονολιθική στρατηγική επικοινωνίας, με ενιαίο ύφος, προβάλλοντας και ενδυναμώνοντας, κυρίως, την εταιρική μάρκα. Υπάρχει συνοχή σε όλα τα σημεία επαφής της μάρκας και σε όλες τις ενέργειες προβολής, έτσι ώστε η επικοινωνία και η προβολή του Οργανισμού να γίνεται πιο άμεση και αποτελεσματική.

Με στόχο τη βελτίωση της εσωτερικής επικοινωνίας του Οργανισμού, διεξαγάμε 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, στοχεύοντας στην ολοκληρωμένη διαχείριση της μάρκας μας, συνεχίσαμε τη 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 Διοίκηση και τη Διεύθυνση του Οργανισμού.

Η διαχείριση επικοινωνιακών κρίσεων αποτελεί πλέον αναπόσπαστο κομμάτι της διαχείρισης της επικοινωνίας.

Έχουν αναπτυχθεί διαδικασίες για αντιμετώπιση πιθανών κρίσεων σε επικοινωνιακό επίπεδο, με τη συμβολή της Διοίκησης και της Διεύθυνσης του Οργανισμού.

Θα συνεχίσουμε να επενδύουμε στη μάρκα μας για να την ενισχύσουμε ακόμη περισσότερο, προσβλέποντας στη συνέχιση της επιτυχημένης πορείας του Οργανισμού μας και τη διαχρονική εμπιστοσύνη που μας δείχνουν οι πελάτες και συνεργάτες μας.

## Σχέσεις με τα ΜΜΕ

Με στόχο την έγκαιρη και έγκυρη ενημέρωση του κοινού, μέσα στο 2017 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. Δημοσιεύθηκαν επίσης άρθρα και άλλο υλικό για τον Οργανισμό, διοργανώθηκαν δημοσιογραφικές διασκέψεις, καθώς και εκστρατείες ενημέρωσης του κοινού για διάφορα θέματα.

## Διαδικτυακή Παρουσία

Σημείο αναφοράς αποτελεί η εταιρική μας ιστοσελίδα στη διεύθυνση [www.cyta.com.cy](http://www.cyta.com.cy), την οποία διατηρούμε σύγχρονη και λειτουργική, για να διευκολύνονται οι επισκέπτες στην πλοήγηση και αναζήτηση πληροφοριών για τα προϊόντα, τις υπηρεσίες και τον Οργανισμό μας.

Η ιστοσελίδα δίνει, επίσης, τη δυνατότητα εγγραφής στην εφαρμογή My Cyta, η οποία προσφέρει αποκλειστικά οφέλη όπως:

- αγορές και αναβάθμιση προϊόντων και υπηρεσιών μέσω διαδικτύου εύκολα και με ασφάλεια,
- διαχείριση υπηρεσιών Cytamobile-Vodafone (αποστολή δωρεάν μηνυμάτων SMS, top-up κ.ά.), Cytanet (Web Mail) και Σταθερής Τηλεφωνίας (διαχείριση BBT Home) και
- δυνατότητα ηλεκτρονικής ενημέρωσης και εξόφλησης λογαριασμών μέσω της υπηρεσίας e-bill.



Άξιο αναφοράς είναι και η εισαγωγή της ηλεκτρονικής τιμολόγησης, μέσω της οποίας οι πελάτες έχουν τη δυνατότητα να λαμβάνουν το λογαριασμό των υπηρεσιών τους ηλεκτρονικά (σε μορφή PDF), μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (e-mail), καθώς επίσης και τη δυνατότητα να τον διαχειρίζονται μέσω της εφαρμογής My Cyta.

Επιπρόσθετα, οι επισκέπτες, μέσω της εταιρικής ιστοσελίδας, μπορούν να έχουν πρόσβαση σε άλλες χρήσιμες ιστοσελίδες της Cyta, όπως, μεταξύ άλλων, του Χρυσού Οδηγού και Ονομαστικού Καταλόγου, του Δικτύου Συνεργατών της Cyta, καθώς και σε ιστοσελίδες των θυγατρικών της εταιρειών. Μπορούν, επίσης, να βρουν σε αυτή πληροφορίες που αφορούν τον Οργανισμό μας, τα Καταστήματα Cyta, τα Δελτία Τύπου, τις Ετήσιες Εκθέσεις κ.ά.

Δυναμική θεωρείται η παρουσία της Cyta στα Μέσα Κοινωνικής Δικτύωσης (Social Media), η οποία συμπεριλαμβάνει τους ακόλουθους λογαριασμούς:

- Facebook: cytaofficial, cytamobile και soeasy
- Twitter: @cytasupport και @cytacyprus
- Instagram: cytamobile\_vodafone
- LinkedIn: cyta
- Youtube: cytacyprus, cytamobile, cytasupport & cytavisionsports
- Forum: cyta.com.cy/forum



Ακολουθώντας τις τάσεις της εποχής, η Cyta χρησιμοποιεί τη δυναμική παρουσία της στα Μέσα Κοινωνικής Δικτύωσης για συνεχή ενημέρωση των πελατών της, σχετικά με νέες υπηρεσίες, προϊόντα και τρέχουσες προσφορές, διεξαγωγή διαγωνισμών, εκδηλώσεων και κληρώσεων και ως ένα αμφίδρομο κανάλι επικοινωνίας με τους πελάτες της.

Επιπρόσθετα, εξαιρετικά σημαντική θεωρείται η παρουσία της Cyta στις κινητές εφαρμογές (mobile apps), παρέχοντας εύχρηστα και λειτουργικά apps στους πελάτες της ως ακολούθως:

- **CytaInfo+**: για να βρίσκεται πάντα σε επαφή με τη Cyta, έχοντας άμεση πρόσβαση σε πληροφορίες και εξυπηρέτηση.
- **selfCare**: για να μπορεί εύκολα και γρήγορα να διαχειρίζεται τον λογαριασμό και τις υπηρεσίες του από το smartphone του.
- **personalCloud**: για να μπορεί να αποθηκεύει στον προσωπικό του αποθηκευτικό χώρο, εύκολα και με ασφάλεια, επαφές, φωτογραφίες, βίντεο, μουσική και άλλα αρχεία. Ταυτόχρονα, έχει άμεση πρόσβαση σε αυτά από όλες τις συσκευές του, όπου και αν βρίσκεται.
- **liveSports**: για να έχει στο κινητό του τις καλύτερες φάσεις & στιγμιότυπα του Κυπριακού Πρωταθλήματος, UEFA Champions League και Europa League.
- **safeMobile**: για να έχει τη δυνατότητα να διαχειρίζεται τον τρόπο με τον οποίο το παιδί του χρησιμοποιεί το smartphone του, δημιουργώντας γι' αυτό ένα ασφαλές περιβάλλον και προστατεύοντάς το από τους κινδύνους που ελλοχεύουν από το διαδίκτυο και από τη χρήση άλλων ηλεκτρονικών εφαρμογών.

Στο εσωτερικό του Οργανισμού συνεχίζουμε να λειτουργούμε το δικό μας ενδοδίκτυο, το οποίο έχει αναβαθμιστεί σε Πύλη Ενδοδικτύου και αποτελεί ένα γρήγορο και αξιόπιστο μέσο εσωτερικής επικοινωνίας και ανταλλαγής πληροφοριών. Παράλληλα “εκδίδουμε” το 100% ψηφιακό περιοδικό υπαλλήλων (εν ενεργεία και συνταξιούχων) της Cyta με την επωνυμία “ΤΑ ΛΕΜΕ”.

Οι πιο πάνω ενέργειες συμβάλλουν όχι μόνο στη γρήγορη και αποτελεσματική ενημέρωση, αλλά και στην εξοικονόμηση χαρτιού, στο πλαίσιο της ευρύτερης περιβαλλοντικής πολιτικής της Cyta.

## ΘΕΜΑΤΑ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΚΑΙ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΗΣ ΑΡΙΣΤΕΙΑΣ

Με την εφαρμογή της νέας δομής δόθηκε ιδιαίτερη έμφαση στην επίτευξη της επιχειρηματικής αριστείας, μέσα από την επιδίωξη βελτιώσεων στις επιχειρησιακές δραστηριότητες όσον αφορά ποιότητα, αποδοτικότητα και αποτελεσματικότητα. Η βελτιστοποίηση της αποτελεσματικότητας και η ποιοτική λειτουργία των δραστηριοτήτων, διασφαλίζονται με την ευθυγράμμιση των κύριων απ' άκρου-εις-άκρον δραστηριοτήτων, τη συνεχή αναβάθμιση του Συστήματος Ποιότητας (πιστοποιημένο βάσει ISO9001) και την προετοιμασία για πιστοποίηση συναφών προτύπων.

Αξιοποιώντας πρόσφατες μελέτες που καταδεικνύουν ότι οι Τηλεπικοινωνιακοί Οργανισμοί χάνουν ετησίως σημαντικά ποσά από τα εισοδήματά τους, η Cyta εστιάζει στη βελτίωση των υφιστάμενων διαδικασιών και την ένταξη βέλτιστων πρακτικών, ώστε να προληφθεί η απώλεια εσόδων, διασφαλίζοντας την ανάλογη αύξηση των εσόδων του Οργανισμού. Πρόσφατη μελέτη του TM Forum το 2016 καταδεικνύει ότι οι τηλεπικοινωνιακοί οργανισμοί έχουν απώλεια εσόδων, η οποία κυμαίνεται στο 2-7% των ετήσιων εσόδων. Στη βάση βέλτιστων πρακτικών που εφαρμόζονται σε άλλους τηλεπικοινωνιακούς οργανισμούς, δημιουργούνται τμήματα Διασφάλισης Εσόδων, τα οποία διεξάγουν συστηματικούς διαδικαστικούς ελέγχους, βελτιώνουν διαδικασίες με την εισαγωγή αποτελεσματικότερων δικλίδων ασφάλειας, διασφαλίζοντας την ανάλογη αύξηση των εσόδων.

Αναγνωρίζοντας τη Γνώση ως ένα από τους πιο πολύτιμους πόρους του Οργανισμού, εντάξαμε στη στρατηγική μας τη Διαχείριση Γνώσης (Knowledge Management), ως μια απ' άκρου-εις-άκρον δραστηριότητα που προωθεί την Επιχειρηματική Αριστεία. Εστιάζομαστε στην επίτευξη των στόχων του Οργανισμού μέσα από μια πολύπλευρη προσέγγιση, που βασίζεται στη συστηματική και συνειδητή αναγνώριση, συγκράτηση, διάχυση, βέλτιστη αξιοποίηση και ανάπτυξη της Γνώσης του Οργανισμού.

## ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ

Το 2017 συνεχίστηκε η συστηματική παρακολούθηση της εταιρικής απόδοσης, μέσω μηχανογραφημένης διαχείρισης έργων και δεικτών και της ευθυγράμμισης της στρατηγικής σε όλα τα επίπεδα.

Η Cyta συμμετέχει σε σημαντικούς διεθνείς τηλεπικοινωνιακούς οργανισμούς. Τέτοιοι οργανισμοί είναι ο Σύνδεσμος Ευρωπαϊκών

Οργανισμών Παροχής Τηλεπικοινωνιακών Υπηρεσιών (ETNO), το Broadband forum και το Φόρουμ Διαχείρισης Τηλεπικοινωνιών (TeleManagement Forum).

## ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗ

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

Επεκτείνουμε με εξοπλισμό τα δύο νέα σύγχρονα Κέντρα Δεδομένων υψηλής διαθεσιμότητας, που διασφαλίζουν την ασφάλεια των πληροφοριών που φιλοξενούν. Εξελικτικά όλη η υπολογιστική υποδομή του Οργανισμού θα φιλοξενηθεί στα Κέντρα αυτά, τα οποία παράλληλα θα χρησιμοποιούνται για φιλοξενία εξοπλισμού πελατών. Μέσα στο 2017 διατηρήσαμε 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 2017 ξεκίνησε η υλοποίηση και διαχείριση του Συστήματος Ασφάλισης Υγείας που αποτελεί έναν από τους σημαντικότερους δυναμικούς παράγοντες για την υλοποίηση του Γενικού Σχεδίου Υγείας (ΓΕΣΥ). Η Cyta, ως υπεργολάβος του έργου, ανέλαβε τη φιλοξενία του Συστήματος, τη διαχείριση των εξυπηρετητών στα επίπεδα του εξοπλισμού, του ιδεατού (εικονικού) περιβάλλοντος των εξυπηρετητών, του λειτουργικού συστήματος, της βάσης δεδομένων και του Κέντρου Τηλεεξυπηρέτησης Πληροφορικής, καθώς και το συντονισμό για ολόκληρη την τεχνική λύση.

Επεκτείνουμε τη νέα υποδομή πληροφορικής σε εικονικό περιβάλλον (virtualization), ενώ συνεχίζεται η μετατροπή

υφιστάμενων φυσικών εξυπηρετητών σε εικονικούς, με σημαντικά πλεονεκτήματα την εξοικονόμηση πόρων και την αυξημένη ευελιξία.

Συνεχίζουμε 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. Προγραμματίζουμε 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, επιτυγχάνουμε σημαντική μείωση κόστους, περαιτέρω αύξηση της παραγωγικότητας και βέλτιστη Εμπειρία Πελάτη. Αναβαθμίζουμε παράλληλα την υποδομή Customer Relationship Management (CRM) και κτίζουμε καινούργια και σύγχρονα συστήματα για παρακολούθηση και υποστήριξη της ποιότητας των υπηρεσιών προς τους πελάτες μας.

Παράλληλα, αναπτύσσουμε τις κατάλληλες υποδομές/πλατφόρμες για αποτελεσματική συμμετοχή του Οργανισμού μας στο νέο οικοσύστημα παροχής ψηφιακών υπηρεσιών, υποστηρίζοντας, ταυτόχρονα, τις προσπάθειες ανάπτυξης της καινοτομίας στη χώρα μας. Ενισχύουμε 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.

Αναβαθμίζουμε συνεχώς την ηλεκτρονική μας παρουσία, τόσο μέσα από τη διαδικτυακή ιστοσελίδα-portal της Cyta, όσο και μέσα από κινητές συσκευές (Mobile Apps). Προσφέρουμε δυνατότητες αυτοεξυπηρέτησης από διάφορα ηλεκτρονικά κανάλια και βελτιώνουμε τις δυνατότητες ηλεκτρονικής επικοινωνίας με τους πελάτες μας. Στόχος μας 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 μας, επιτυγχάνουμε σημαντική μείωση κατανάλωσης χαρτιού.

Υποστηρίζουμε και επεκτείνουμε το Ενοποιημένο Περιβάλλον Συστημάτων Διαχείρισης Εταιρικών Πόρων (ERP), το οποίο καλύπτει την πλειοψηφία των εργασιών της οικονομικής διαχείρισης του Οργανισμού. Παράλληλα, συνεχίζουμε να αναπτύσσουμε εφαρμογές για υποστήριξη και άλλων εσωτερικών δραστηριοτήτων. Αναβαθμίζουμε την ενδοδικτυακή ιστοσελίδα-portal του Οργανισμού μας και αξιοποιούμε τεχνολογίες που θέτουν τα θεμέλια για τη δημιουργία ενός ψηφιακού χώρου εργασίας, προσφέροντας νέους τρόπους επικοινωνίας και συνεργασίας μεταξύ των ανθρώπων της Cyta.

Διευρύνουμε 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, χρησιμοποιούμε 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.

Υποστηρίζουμε τους εσωτερικούς πελάτες σε καθημερινή βάση, αναβαθμίζοντάς 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. Με τη χρήση μοντέρνων υπηρεσιών και παραγωγικών εργαλείων αρχίσαμε να προσφέρουμε στους εσωτερικούς μας 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, χρήση διαφόρων εργαλείων τηλεδιάσκεψης και ομαδικής εργασίας θα βοηθήσει στην εξοικονόμηση πόρων και ταυτόχρονα θα μειώσει το λειτουργικό κόστος του Οργανισμού. Διεκπεραιώνουμε τη διαδικασία εκτύπωσης των συνοπτικών και αναλυτικών λογαριασμών των πελατών μας, καθώς και επιστολών, μέσα σε προκαθορισμένα χρονικά πλαίσια, έτσι ώστε να καταλήγουν στον πελάτη έγκαιρα.

Συνεχίζουμε να αναζητούμε τρόπους συνεχούς βελτίωσης/εκσυγχρονισμού των Συστημάτων Πληροφορικής, που θα απλοποιούν εργασίες με τη χρήση ολοκληρωμένων και ομοιογενών συστημάτων και θα καταστούν τη Cyta ακόμα πιο αποδοτική και ευέλικτη.

## **ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ**

Στα πλαίσια του δύσκολου οικονομικού περιβάλλοντος τόσο στην κυπριακή οικονομία όσο και στον ευρύτερο χώρο που δραστηριοποιείται ο Οργανισμός, η ευρωστία του βασίζεται σε σημαντικό βαθμό στην ορθολογιστική χρηματοοικονομική διαχείριση, προς επίτευξη των στόχων του. Η χρηματοοικονομική διαχείριση συμβάλλει στην ανάπτυξη και τον καθορισμό της στρατηγικής του Οργανισμού, παρέχει την απαραίτητη οικονομική πληροφόρηση για υποστήριξη της Διεύθυνσης και διασφαλίζει ότι οι αποφάσεις του Οργανισμού βασίζονται σε αξιόπιστα οικονομικά κριτήρια.

Μέσω του ορθού οικονομικού προγραμματισμού, διασφαλίζουμε την ύπαρξη των απαραίτητων πόρων για την

υλοποίηση της εταιρικής στρατηγικής. Ταυτόχρονα, λαμβάνουμε σημαντικές πρωτοβουλίες στην οικονομική διαχείριση για υποστήριξη των στρατηγικών στόχων του Οργανισμού, όπως είναι το στρατηγικό έργο για τη βέλτιστη διαχείριση του κόστους.

Η χρηματοοικονομική πληροφόρηση έχει ως βάση τα διεθνή πρότυπα και τις βέλτιστες πρακτικές. Επίσης, λαμβάνουμε όλα τα απαραίτητα μέτρα για καλύτερη εξυπηρέτηση των πελατών μας στις δύσκολες οικονομικές συνθήκες, ενώ, ταυτόχρονα, εφαρμόζουμε διεθνείς πρακτικές για διατήρηση των επισφαλειών σε χαμηλά επίπεδα.

## **ΡΥΘΜΙΣΤΙΚΑ ΘΕΜΑΤΑ**

Εντός του 2017 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.

## **ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ ΘΥΓΑΤΡΙΚΩΝ**

Στόχος της Διεύθυνσης Υποστήριξης Θυγατρικών είναι η διευκόλυνση και ο συντονισμός της επικοινωνίας και συνεργασίας μεταξύ των Διευθύνσεων της Cyta και των Διευθύνσεων των Θυγατρικών Εταιρειών, προκειμένου να διασφαλιστεί ευθυγράμμιση στους στόχους και αξιοποίηση συνεργειών, για 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 κτιρίων, των οχημάτων και μηχανικών μέσων, καθώς επίσης και των συστημάτων ασφάλειας και των υπηρεσιών φύλαξης.

## **ΥΠΟΔΟΜΗ ΚΤΙΡΙΩΝ**

Ετοιμάστηκαν τα έγγραφα της προσφοράς για τη συντήρηση των σκιάστρων οχημάτων και αντικατάσταση της επικάλυψής τους για τα κτίρια της επαρχίας Λευκωσίας, με στόχο να προκληθεί σχετικός διαγωνισμός και να ολοκληρωθεί το έργο εντός του 2018.

Κατά το 2017 δημιουργήθηκαν και λειτούργησαν, μέσα σε πειστικά χρονοδιαγράμματα, τα νέα Καταστήματα Cyta στο "MyMall" στη Λεμεσό, στο "The Mall of Cyprus" στη Λευκωσία και στην Κακοπετριά. Επίσης, δημιουργήθηκε το πρώτο Cyta Support Centre στη Λευκωσία.

Συνεχίσαμε την παροχή υπηρεσιών υποστήριξης για την ανάπτυξη του Δικτύου Κινητής Τηλεφωνίας, τόσο με τη διενέργεια κατασκευαστικών εργασιών σε νέους και υφιστάμενους σταθμούς βάσης, όσο και με την ετοιμασία και υποβολή αιτήσεων για εξασφάλιση Πολεοδομικών Αδειών και Αδειών Οικοδομής.

Συνεχίσαμε για δεύτερη χρονιά την αξιοποίηση των δύο Συμβολαίων “Εργολάβων Τακτής Περιόδου”, που καλύπτουν παροχή υπηρεσιών σε όλη την Κύπρο, με τα οποία εκτελέστηκαν κυρίως οικοδομικές και άλλες εργασίες συντήρησης των κτιρίων.

Συνεχίσαμε τον σχεδιασμό για την αναδιαμόρφωση εσωτερικών και εξωτερικών χώρων για καλύτερη λειτουργία των σταθμών “Πεντάσχοινος” και Δορυφορικού Σταθμού ΜΑΚΑΡΙΟΣ, εκτελέσαμε εργασίες υποδομής για νέες κεραιές εξωτερικών πελατών στον Δορυφορικό Σταθμό ΜΑΚΑΡΙΟΣ, έγινε εκτενής συντήρηση της κτιριακής υποδομής στον σταθμό “Πέρα”, καθώς και έργα υποδομής για νέα βάση ραντάρ στο Αεροδρόμιο Πάφου και εργασίες αναβάθμισης του ραντάρ της Λάρας.

Συνεχίσαμε, επίσης, την παροχή υπηρεσιών υποστήριξης για το έργο της δημιουργίας Κέντρων Δεδομένων (Data Centres), περιλαμβανομένων του σχεδιασμού και της εκτέλεσης των εργασιών στα κτίρια Πλατύ και Αμαθούνας.

Κατά το 2017 συνεχίσαμε την παροχή ψηλού επιπέδου υπηρεσιών καθαρισμού και υγιεινής σε όλα τα κτίρια μας παγκύπρια, αξιοποιώντας τα Συμβόλαια Διάρκειας που διατηρούμε για “Υπηρεσίες Γενικού Καθαρισμού” και για την “Προμήθεια, Εγκατάσταση, Λειτουργία και Εξυπηρέτηση Συσκευών Υγιεινής και Καθαριότητα”.

Ακόμη, ανταποκριθήκαμε με επιτυχία στα αιτήματα για θέματα γραφειακού εξοπλισμού (εργονομικά έπιπλα) και προχωρήσαμε σε όλες τις απαραίτητες μετακινήσεις του προσωπικού, σύμφωνα με τις τοποθετήσεις/μεταθέσεις που έγιναν.

## ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΣΤΟΛΟΥ

Στο πλαίσιο της λειτουργίας και συντήρησης των οχημάτων και μηχανικών μέσων, συνεχίσαμε τις προσπάθειες για μείωση των λειτουργικών εξόδων και εξοικονόμησης πόρων με αντικατάσταση υφιστάμενων πεπαιλωμένων οχημάτων με καινούργια, με ανακατανομή οχημάτων ανάλογα με τη χρήση τους (βάσει των χιλιομέτρων που διάνησαν), με ακινητοποίηση οχημάτων και με δημιουργία επιπρόσθετων Ομάδων Οχημάτων Κοινής Εξυπηρέτησης σε στελεχωμένα κτίρια.

Κατά τη διάρκεια του 2017 ολοκληρώθηκαν οι εργασίες για την εγκατάσταση του νέου συστήματος τηλεματικής σε όλα τα οχήματα του Οργανισμού, το οποίο βρίσκεται σήμερα σε πλήρη λειτουργία. Παράλληλα, ολοκληρώθηκε και η διανομή των ηλεκτρονικών κλειδιών (FOB).

Κατά το 2017 διατηρήσαμε σε ψηλά επίπεδα τόσο την προληπτική, όσο και τη διορθωτική συντήρηση των οχημάτων σε όλες τις επαρχίες. Προκηρύξαμε ή/και κατακυρώσαμε προσφορές για εργασίες προμήθειας ελαστικών και συσσωρευτών, καθώς και εργασίες προληπτικής και διορθωτικής συντήρησης των οχημάτων του στόλου.

Ακόμη, κατακυρώσαμε ανοικτό διαγωνισμό για την προμήθεια και οκταετή συντήρηση εξειδικευμένων μηχανοκινήτων

οχημάτων, με στόχο την αντικατάσταση μεγάλου αριθμού πεπαιλωμένων οχημάτων με καινούργια πιο οικονομικά και πιο φιλικά στο περιβάλλον.

Τον Νοέμβριο 2017 ανανεώσαμε για ακόμη ένα χρόνο τα υφιστάμενα συμβόλαια προμήθειας πετρελαιοειδών.

## ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΥΠΟΔΟΜΩΝ & ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ ΚΤΙΡΙΩΝ

Κατά το 2017 συνεχίσαμε την επέκταση του Παγκύπριου Συστήματος Ασφάλειας με την εγκατάσταση νέων σημείων ηλεκτρονικού ελέγχου πρόσβασης, θερματικών για το Σύστημα Τήρησης Ωραρίου, συστημάτων Ανίχνευσης Παραβίασης Χώρων και Κλειστού Κυκλώματος Τηλεόρασης. Έγιναν μελέτες για αναβάθμιση και ενίσχυση των μέτρων ασφάλειας, με βαρύτητα στη διασφάλιση των Τερματικών Συσκευών, σε όλα τα Καταστήματα Cyta παγκύπρια. Οι εργασίες ολοποιήθηκαν, ενώ στα υπόλοιπα βρίσκονται υπό εξέλιξη. Κατά το 2017, ολοκληρώσαμε εκτεταμένη μελέτη για συστήματα ασφάλειας νέας γενιάς, που θα επιτρέψουν την αναβάθμιση των υφιστάμενων συστημάτων, προσφέροντας περισσότερη αξία στον Οργανισμό. Παράλληλα, αρχίσαμε κύκλο επαφών με διάφορους οργανισμούς, αλλά και υπηρεσίες του κράτους (Πανεπιστήμιο Κύπρου, Ομοσπονδία Γονέων Λευκωσίας, Α.Η.Κ. κ.ά.), για να προσφέρουμε Υπηρεσίες Φυσικής Ασφάλειας. Η πολυετής εμπειρία μας και η ύπαρξη του 24ωρου Κέντρου Ελέγχου και Διαχείρισης Ασφάλειας, αποτελούν πλεονεκτήματα τα οποία ο Οργανισμός μπορεί να εκμεταλλευτεί για να έχει έσοδα από εναλλακτικές πηγές παροχής υπηρεσιών.

Ανανεώσαμε τις συμφωνίες χρηματοποστολών και έχουμε επεκτείνει τη συμφωνία για κάλυψη τριών επιπρόσθετων Καταστημάτων Cyta. Ανανεώσαμε, επίσης, τις συμφωνίες για παροχή υπηρεσιών φύλαξης σε κτίρια της Cyta παγκύπρια.

Κατά το 2017 υλοποιήσαμε το 87% των προγραμματισμένων ετήσιων ασκήσεων ετοιμότητας του Σχεδίου Έκτακτης Ανάγκης Πολιτικής Άμυνας της Cyta με πολύ ικανοποιητικά αποτελέσματα.

## ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΑΓΟΡΩΝ & ΑΠΟΘΕΜΑΤΩΝ

Η Διεύθυνση παραμένει η “αίχμη του δόρατος” του Οργανισμού στην επιδίωξη αυτού οικονομικού οφέλους μέσα από τη βελτιστοποίηση της διαδικασίας αγορών. Στα πλαίσια αυτά συνδράμει και συντονίζει τις υπόλοιπες Διευθύνσεις σε θέματα αγορών, ενώ παραμένει ο στόχος για αναδιοργάνωση και “κεντρική διαχείριση” (centralization) της όλης διαδικασίας και επίτευξη των σχετικών οικονομικών μεγέθους.

Η επιδίωξη οικονομικού οφέλους μέσω της μείωσης του λειτουργικού κόστους αποτελεί την κύρια επιδίωξη και μίας άλλης βασικής δραστηριότητας της Διεύθυνσης: της διαχείρισης των αποθηκών και των αποθεμάτων του Οργανισμού. Η αξιοποίηση σύγχρονων μεθόδων, εξοπλισμού και λογισμικού και η εν γένει προσπάθεια συνεχούς βελτίωσης, παραμένουν στην κορυφή των προτεραιοτήτων του αρμόδιου τμήματος.

Προϊόντα  
και Εξυπηρέτηση  
Πελατών



Μέσα στο 2017 συνεχίστηκε το μεγάλο έργο για τη μετεξέλιξη της Σταθερής Τηλεφωνίας, με στόχο την αντικατάσταση όλων των σταθερών τηλεφωνικών συνδέσεων με συνδέσεις Ευρυζωνικής Τηλεφωνίας.

Παράλληλα, συνεχίστηκε η εγκατάσταση του δικτύου 4ης γενιάς (4 & 4.5G/LTE), προσφέροντας έτσι τη δυνατότητα σε όλους τους πελάτες της Cyta να απολαμβάνουν ακόμη περισσότερο τις δυνατότητες της τεχνολογίας και του διαδικτύου.

Ακόμη, προχωρήσαμε στον εμπλουτισμό των προγραμμάτων RED της Cytamobile-Vodafone με την αναβάθμιση εφαρμογών και περιεχομένου, οι οποίες προσφέρουν περισσότερη αξία στο ήδη ελκυστικό πακέτο υπηρεσιών που προσφέρουμε.

Οι πελάτες της Cytanet είχαν την ευχάριστη εμπειρία της αναβάθμισης των ταχυτήτων των προϊόντων Internet. Παράλληλα, συνεχίστηκε η σταθερή αυξητική πορεία των εσωτερικών συνδέσεων του δικτύου της Cytanet με πολλαπλές συνδέσεις Ethernet 10Gbps. Η συνολική χωρητικότητα των συνδέσεών μας με το διεθνές διαδίκτυο ξεπέρασε τα 120Gbps.

Έχοντας ως στόχο την ικανοποίηση των φίλαθλων συνδρομητών μας, έγινε περαιτέρω εμπλουτισμός των υπηρεσιών της πλατφόρμας Livestreaming της Cytanet με την προσθήκη επιπλέον αθλητικού περιεχομένου.

## ΧΑΡΤΟΦΥΛΑΚΙΑ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

### ΣΤΑΘΕΡΕΣ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ

Παραμένοντας πιστοί στη δέσμευσή μας να παρέχουμε ποιοτικές και αξιόπιστες λύσεις Σταθερής Τηλεφωνίας υλοποιήσαμε σειρά έργων, με στόχο τον εμπλουτισμό των προσφερόμενων υπηρεσιών με εισαγωγή νέων διευκολύνσεων, τόσο για τους οικιακούς, όσο και για τους επιχειρηματικούς μας πελάτες. Παράλληλα, μέσα στο 2017 συνεχίστηκε το μεγάλο έργο για τη μετεξέλιξη της Σταθερής Τηλεφωνίας, με στόχο την αντικατάσταση όλων των σταθερών τηλεφωνικών συνδέσεων με συνδέσεις Ευρυζωνικής Τηλεφωνίας, για να μπορούν οι πελάτες να απολαμβάνουν όλα τα πλεονεκτήματα των νέων τεχνολογιών.

Το 2017 οι πελάτες επωφελήθηκαν προσφορών, όπως δωρεάν εγκατάσταση Σταθερής Τηλεφωνίας (Ιούνιος - Σεπτέμβριος και Δεκέμβριος 2017).

### CYTAMOBILE-VODAFONE

Στον τομέα των κινητών επικοινωνιών συνεχίσαμε να λειτουργούμε μέσα σε ένα έντονα ανταγωνιστικό περιβάλλον, το οποίο επηρεάζεται από τις ευρύτερες διεθνείς τεχνολογικές εξελίξεις. Με αιχμή του δόρατος την αξιοπιστία μας, παραμένουμε σταθερά η πρώτη, με μεγάλη διαφορά, επιλογή Κινητής Τηλεφωνίας στην Κύπρο.

Η Cyta, από το 2017, προσφέρει το πιο εξελιγμένο, τεχνολογικά, δίκτυο στην Κύπρο, αναβαθμίζοντάς το με ταχύτητες 4.5G. Ξεκίνησε το μεγάλο έργο της ολικής αναβάθμισης και του εκσυγχρονισμού του δικτύου κινητής τηλεφωνίας της Cyta, η οποία αποδεικνύει, ακόμα μια φορά, ότι ήταν και θα είναι εδώ,

πρωταγωνιστής και πρωτοπόρος στην εξέλιξη της επικοινωνίας. Με τη νέα γενιά δικτύων της, η Cyta χαράσσει και πάλι το δρόμο και φέρνει, σήμερα, το αύριο στην επικοινωνία.

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 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 το 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 νέο δίκτυο 4.5G αλλάζει πρακτικά η ζωή και η καθημερινότητα των πελατών μας αφού, μέσω του, απολαμβάνουν πολύ ψηλές ταχύτητες πλοήγησης, άμεσο κατέβασμα μουσικής και βίντεο, ταχύτατο ανέβασμα στα κοινωνικά δίκτυα, υψηλής ποιότητας θέασης στο διαδίκτυο και άλλα. Απαραίτητη προϋπόθεση για να απολαύσει κάποιος ολοκληρωτικά την εμπειρία του 4.5G είναι να διαθέτει smartphone που να υποστηρίζει αυτή την τεχνολογία.



### Προγράμματα Συμβολαίου

Τα προγράμματα RED σχεδιάστηκαν για να καλύψουν τις σύγχρονες απαιτήσεις των πελατών μας, νέων και υφιστάμενων, προσφέροντας, μέσω ενός αξιόπιστου δικτύου, απεριόριστο χρόνο ομιλίας και SMS προς όλα τα δίκτυα, τη δυνατότητα να αποκτήσουν τα καλύτερα smartphone της αγοράς, πολλά MB για ξέγνοιαστο σερφάρισμα και πολλές άλλες καινοτόμες υπηρεσίες και οφέλη, τα οποία συνεχώς εμπλουτίζονται. Τα προγράμματα RED αποτελούν την πιο ολοκληρωμένη πρόταση επικοινωνίας στην κυπριακή αγορά, έτυχαν ευρείας αποδοχής από το κοινό και άλλαξαν τα δεδομένα των κινητών επικοινωνιών στην Κύπρο, αυξάνοντας θεαματικά τη χρήση του διαδικτύου από το κινητό.

Τον Απρίλιο του 2017 η Cytamobile-Vodafone πρόσφερε στην αγορά ένα νέο πρόγραμμα, για την πλήρη ικανοποίηση των αναγκών επικοινωνίας της οικογένειας. Το **RED Family** απευθύνεται σε οικογένειες και τους δίνει τη δυνατότητα, με ένα κοινό πρόγραμμα, να επικοινωνούν ξέγνοιαστα και οικονομικά! Όλη η οικογένεια έχει στη διάθεσή της απεριόριστα λεπτά και SMS και 10GB Mobile Internet για να τα μοιράζονται μεταξύ τους.



Επίσης, στο κάθε ένα μέλος του RED Family Plan, προσφέρουμε Personal Cloud με 10GB και δωρεάν 2GB/μήνα για χρήση στα 170 CytaVoda Wi-Fi σημεία σε όλη την Κύπρο.

Οι δυνατότητες που μας προσφέρει η τεχνολογία σήμερα, καθώς και οι ανάγκες επικοινωνίας αυξάνονται συνεχώς. Για να ικανοποιήσουμε αυτές τις ανάγκες των πελατών μας, προσφέραμε εμπορικά από την 1<sup>η</sup> Νοεμβρίου 2017, δύο νέα, πολύ ανταγωνιστικά προγράμματα, το RED plus και το BLACK.

Το πρόγραμμα RED plus προσφέρει στους καταναλωτές απεριόριστα λεπτά ομιλίας, απεριόριστα SMS και επιλογή για 1GB ή 3GB ή 5GB Mobile Internet, ενώ το πρωτοποριακό πρόγραμμα BLACK απευθύνεται σε καταναλωτές με ιδιαίτερα αυξημένες ανάγκες επικοινωνίας. Προσφέρει απεριόριστα λεπτά ομιλίας, απεριόριστα SMS, 20GB Mobile Internet, 100 λεπτά για διεθνείς κλήσεις προς χώρες της Ευρωπαϊκής Ένωσης καθώς και νέο smartphone κάθε δώδεκα (12) μήνες.

Για τους πελάτες μας που προτιμούν την Προπληρωμένη Κινητή Τηλεφωνία, η υπηρεσία soeasy pay as you go και για το 2017 συνέχισε να προτρέπει τους πελάτες

- Να συνδεθούν με τη soeasy για να απολαμβάνουν πολλές υπηρεσίες και δώρα, έχοντας τον απόλυτο έλεγχο στο λογαριασμό τους.
- Να επιλέξουν τις νέες αξίες για top-up (€1 & €3).
- Να επιλέξουν τα νέα πακέτα mobile internet με πολύ περισσότερο περιεχόμενο σε MB.
- Να επιλέξουν το νέο πρόγραμμα soeasy Plus, ώστε να επωφελούνται περισσότερο περιεχόμενο, 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.

- Να συμμετέχουν στο σχέδιο επιβράβευσης soeasy Rewards, για να κερδίζουν επιπλέον δώρα με κάθε τους πίστωση, είτε εξαργυρώνοντας τους βαθμούς αμέσως, είτε συγκεντρώνοντας βαθμούς, τους οποίους μπορούν να εξαργυρώσουν εντός ενός χρόνου για μεγαλύτερα δώρα.

Επίσης, αναβαθμίσαμε τις εφαρμογές περιεχόμενου, οι οποίες προσφέρουν περισσότερη αξία στο ήδη ελκυστικό πακέτο υπηρεσιών. Οι εφαρμογές είναι:

- selfCare
- personalCloud
- liveSports

Παράλληλα, συνεχίσαμε να επενδύουμε σε υπηρεσίες:

- Κοινωνικής ευθύνης, παρέχοντας την εφαρμογή safeMobile δωρεάν για όλους τους πελάτες της Cytamobile-Vodafone είτε έχουν Πρόγραμμα συμβολαίου είτε Προπληρωμένη soeasy.
- Ενημέρωσης και ψυχαγωγίας, εμπλουτίζοντας το μενού υπηρεσιών Vodafone live! και cybee Alerts.
- Διεθνούς Περιαγωγής, προσθέτοντας συνεχώς καινούργιους προορισμούς (φτάνοντας τις 175 χώρες και τα 395 δίκτυα).
- Machine to Machine (M2M), προσφέροντας μια ευρεία γκάμα προϊόντων, προσαρμοσμένων στις ανάγκες των επιχειρηματικών μας πελατών.

Τέλος, η Cytamobile-Vodafone από την 1<sup>η</sup> Ιουνίου 2017, υιοθέτησε πλήρως τις πρόνοιες του Ευρωπαϊκού Κανονισμού για τη Διεθνή Περιαγωγή και εφαρμόζει το “Roaming Like At Home”, δίνοντας τη δυνατότητα στους πελάτες Προγραμμάτων Συμβολαίου και προπληρωμένης soeasy να χρησιμοποιούν το πρόγραμμά τους χωρίς επιπρόσθετες χρεώσεις, όταν ταξιδεύουν στις χώρες της Ευρωπαϊκής Ένωσης.

## ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟΥ CYTANET

Αναγνωρίζοντας την ευθύνη μας ως του μεγαλύτερου παροχέα υπηρεσιών διαδικτύου στην Κύπρο, συνεχίσαμε και το 2017 την ανοδική μας πορεία, μέσω σημαντικών έργων ανάπτυξης του δικτύου μας και προσφοράς αναβαθμισμένων υπηρεσιών με πιο ελκυστικά τέλη.

Με έμφαση στη βελτίωση της ποιότητας και της αξιοπιστίας του δικτύου και κατ' επέκταση των υπηρεσιών που προσφέρουμε, προχωρήσαμε με διάφορα έργα αναβάθμισης και ανάπτυξης. Συγκεκριμένα, αναβαθμίσαμε τον Σεπτέμβριο του 2017 τις ταχύτητες των προϊόντων Internet, εισάγοντας παράλληλα και νέες επιλογές ψυλότερων ταχυτήτων.

Συνεχίσαμε την αναβάθμιση στις εσωτερικές συνδέσεις του δικτύου της Cytanet με πολλαπλές συνδέσεις Ethernet 10Gbps. Η συνολική χωρητικότητα των συνδέσεών μας με το διεθνές διαδίκτυο ξεπέρασε τα 120Gbps, με έμφαση στην υλοποίηση συνδέσεων σε στρατηγικά σημεία και τη συμφωνία ανταλλαγής κίνησης με τα σημαντικότερα δίκτυα παγκοσμίως. Παράλληλα, έχοντας ως στόχο τη βελτίωση της εμπειρίας των πελατών μας συνάψαμε συνεργασία με τους σημαντικότερους παροχείς διαδικτυακού περιεχομένου και τα πιο γνωστά κοινωνικά δίκτυα για την τοπική αποθήκευση περιεχομένου.

Κατά το 2017 παρείχαμε ευρυζωνική κάλυψη όπου υπήρχε οργανωμένη ανάπτυξη χάλκινου δικτύου, τόσο σε αστικές, όσο και σε αγροτικές περιοχές. Παράλληλα, αρχίσαμε τη χρήση της τεχνολογίας Bonding για παροχή πιο ψηλών ταχυτήτων στους πελάτες μας.



Άλλα έργα ήταν:

- **Επέκταση του δικτύου Wi-Fi της υπηρεσίας Cytanet Wireless Zone**

Το 2017 τα Wi-Fi Hotspots ξεπέρασαν τα 200 παγκύπρια. Επεκτείναμε το δίκτυό μας σε περισσότερους ανοικτούς δημόσιους χώρους, με ψηλότερες ταχύτητες, κάνοντας έτσι το διαδίκτυο πιο προσβάσιμο εκτός σπιτιού.

- **Εκπαιδεύσεις για ασφαλέστερο διαδίκτυο**

Κατά τη σχολική χρονιά 2016-2017 πραγματοποιήθηκαν 150 συνολικά διαλέξεις σε όλες τις επαρχίες της Κύπρου, τις οποίες παρακολούθησαν 17.328 μαθητές και εκπαιδευτικοί. Από το 2001 μέχρι σήμερα έχουν συνολικά πραγματοποιηθεί 1.276 επισκέψεις σε σχολεία της Κύπρου και τις διαλέξεις έχουν παρακολουθήσει πέραν των 139.000 μαθητών και εκπαιδευτικών.

Επίσης, κατά την ίδια περίοδο, η υπηρεσία μας διοργάνωσε διαλέξεις με θέμα “Το Διαδίκτυο στη ζωή των Παιδιών μας - Ασφαλής και Υπεύθυνη Χρήση”, που απευθύνονταν ειδικά σε γονείς. Οι διαλέξεις διοργανώθηκαν σε συνεργασία είτε με την Παγκύπρια Σχολή Γονέων είτε απευθείας με τους Συνδέσμους Γονέων των Σχολείων.

Μέσα από τις διαλέξεις γίνεται ιδιαίτερη αναφορά στην υπηρεσία Safe Internet, που προσφέρεται δωρεάν από την Cytanet για προστασία στο διαδίκτυο. Οι γονείς δείχνουν ιδιαίτερο ενδιαφέρον για την υπηρεσία αυτή, αφού μπορεί να προσφέρει προστασία στα παιδιά τους από το παράνομο, ανεπιθύμητο και επιβλαβές περιεχόμενο του διαδικτύου.

- **Υπηρεσία LiveStreaming**

Η υπηρεσία εξυπηρετεί πελάτες εντός Κύπρου, αλλά και αρκετούς Κύπριους φιλάθλους που βρίσκονται στο εξωτερικό, προσφέροντάς τους τη δυνατότητα να απολαύσουν ζωντανά τα παιχνίδια των κυπριακών ομάδων.

Το 2017 εμπλουτίσαμε το αθλητικό περιεχόμενο με περισσότερα πρωταθλήματα.

## ΣΥΝΔΡΟΜΗΤΙΚΗ ΤΗΛΕΟΡΑΣΗ CYTAVISION

Η Cytavision είναι η πιο ολοκληρωμένη συνδρομητική τηλεόραση στην κυπριακή αγορά, με ποικίλο αθλητικό και θεματικό περιεχόμενο. Με ζωντανές και αποκλειστικές αθλητικές μεταδόσεις από την Κύπρο και το εξωτερικό, με περισσότερα από 90 δημοφιλή κανάλια από όλες τις θεματικές ενότητες και με ένα μεγάλο φάσμα διαδραστικών υπηρεσιών που αναβαθμίζονται συνεχώς, προσφέρει ποιοτική ψυχαγωγία και ενημέρωση για όλα τα γούστα.

Η υπηρεσία συνεχίζει να διαθέτει στην αγορά τρία πακέτα τα οποία είναι σχεδιασμένα ώστε να ικανοποιούν τις διαφορετικές ανάγκες των συνδρομητών μας.



**Super Pack** με όλο το αθλητικό και θεματικό περιεχόμενο της Cytavision περιέχει πάνω από 90 τηλεοπτικά κανάλια, συμπεριλαμβανομένων των επτά (7) αποκλειστικών καναλιών Cytavision Sports και ενός Cytavision Sports HD.

**Variety Pack** που παρέχει μεγάλη ποικιλία ψυχαγωγίας με πάνω από 75 δημοφιλή κανάλια από όλες τις θεματικές ενότητες.

**Value Pack** που παρέχει ποιοτική ψυχαγωγία σε πολύ προσιτή τιμή και περιλαμβάνει πάνω από 50 κανάλια όλων των θεματικών ενότητων.

### Περιεχόμενο και υπηρεσίες που περιλαμβάνονται και στα τρία πακέτα:

- Όλα τα κυπριακά κανάλια σε ψηφιακή ποιότητα εικόνας και ήχου
- Υπηρεσία Time Shifted TV (μαγνητοσκοπημένα προγράμματα από τα κυπριακά κανάλια μέχρι και τρεις ημέρες μετά την κανονική μέρα και ώρα μετάδοσής τους)
- Video on Demand με δημοφιλείς πρόσφατες και παλιότερες ταινίες
- Ηλεκτρονικός Οδηγός Προγραμμάτων (EPG)
- Δυνατότητα εγκατάστασης 2<sup>ου</sup> αποκωδικοποιητή
- Δυνατότητα προσθήκης καναλιών ενηλίκων με επιπλέον μηνιαία συνδρομή.

Η Cytavision προσφέρει, επίσης, στην αγορά, πακέτα για χρήση από επιχειρήσεις που έχουν ως στόχο να προσφέρουν αναβαθμισμένη ψυχαγωγία στους πελάτες τους:

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

**Public Pack** για επιχειρήσεις όπως χώρους εστίασης και πρακτορεία στοιχημάτων. Περιλαμβάνει, μεταξύ άλλων, επτά (7) αποκλειστικά κανάλια Cytavision Sports και Cytavision Sports HD, για ζωντανές μεταδόσεις ποδοσφαίρου και άλλων αθλημάτων, πέντε (5) κανάλια Novasports, καθώς και το NBA TV, το Eurosport και το Eurosport 2.

Η Cytavision αποτελεί μια από τις πιο σημαντικές υπηρεσίες της Triple και Quadrable Play πρότασης της Cyta (Σταθερή Τηλεφωνία, Διαδίκτυο, Τηλεόραση, Κινητή Τηλεφωνία), συμβάλλοντας καθοριστικά στην αξία της πρότασής μας προς τους πελάτες.

Επενδύουμε συνεχώς σε νέο περιεχόμενο και καινοτόμες εφαρμογές, νέες υπηρεσίες και συνεργασίες για ικανοποίηση των αναγκών των συνδρομητών και των συνεργατών μας.

Έτσι, και το 2017, προχωρήσαμε στην ολοκλήρωση σειράς έργων που εξυπηρετούν τη στρατηγική μας και εμπλουτίσαμε το περιεχόμενό μας με δημοφιλή κανάλια διαφορετικών θεματικών ενότητων, χωρίς επιπλέον χρέωση:

• **Εμπλουτισμός καναλιών HD**

Το μπουκέτο των καναλιών HD ενισχύθηκε με επιπλέον επτά (7) κανάλια: Novacinema HD, Novacinema2 HD, FOX HD, FOX Life HD, Novasports1 HD, Novasports2 HD και Movies Best HD.

• **Εμπλουτισμός θεματικών καναλιών**

Πέρα από την προσθήκη των καναλιών HD, το περιεχόμενο αναβαθμίστηκε με τις προσθήκες των καναλιών Smile TV, Fashion TV, Channel One Russia και Euronews, τόσο στα ελληνικά όσο και στα ρώσικα.

• **Εμπλουτισμός αθλητικού περιεχομένου**

Το αθλητικό περιεχόμενο αναβαθμίστηκε με την εξασφάλιση των τηλεοπτικών δικαιωμάτων ομάδων της Ελληνικής Καλαθόσφαιρας, του Κυπέλλου Γαλλίας, του Πρωταθλήματος Πορτογαλίας και των Ιπποδρομιών Λευκωσίας. Επιπλέον, το 2017 διακρίνεται για την ανανέωση των δικαιωμάτων των F1, WRC, MotoGP και Wibleton. Όπως και την προηγούμενη χρονιά, ξεχώρισαν οι κορυφαίες διασυλλογικές διοργανώσεις UEFA Champions League και UEFA Europa League, το Πρωτάθλημα Cyta, το Κύπελλο Κύπρου Coca-Cola, οι αγώνες

κυριακών ομάδων για τα προκριματικά των διοργανώσεων αυτών και οι μεταδόσεις αγώνων εθνικών ομάδων.

• **Διαδραστική υπηρεσία Cytavision on the Go**

Με τη νέα υπηρεσία Cytavision on the Go, που λανσαρίστηκε τον Απρίλιο 2017, οι συνδρομητές Super Pack, μπορούν να απολαμβάνουν, δωρεάν και ζωντανά, αγώνες ομάδων, των οποίων η Cytavision κατέχει τα τηλεοπτικά δικαιώματα, από το κινητό ή το tablet τους, όπου κι αν βρίσκονται.

Η υπηρεσία είναι διαθέσιμη μέσα από την εφαρμογή liveSports της Cytamobile-Vodafone. Έτσι, οι συνδρομητές Super Pack έχουν και το προνόμιο της δωρεάν πρόσβασης σε όλο το περιεχόμενο της εφαρμογής liveSports (video με γκολ και φάσεις των διοργανώσεων Πρωτάθλημα Cyta/Premier League/UEFA Champions League, καθώς και ειδήσεις, πρόγραμμα ζωντανών μεταδόσεων κ.ά.).

• **Παροχή ελκυστικών προσφορών**

Κατά τη διάρκεια του έτους προσφέραμε δωρεάν εγκατάσταση 1ου ή/και 2ου αποκωδικοποιητή, τόσο σε νέους, όσο και σε υφιστάμενους πελάτες.

**ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ 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 παρέχουμε 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.

Αναπτύσσουμε δυναμικά το χαρτοφυλάκιο των υπηρεσιών Cloud, με ολοκληρωμένες λύσεις που ικανοποιούν πολλαπλές επιχειρηματικές ανάγκες σε όλους τους τομείς της οικονομίας. Η πρότασή μας ενισχύεται και ξεχωρίζει με την άρτια τεχνική υποστήριξη και την ασφάλεια και αξιοπιστία των υποδομών και των κέντρων δεδομένων που διαθέτουμε στην Κύπρο.

**ΕΘΝΙΚΕΣ ΙΔΙΩΤΙΚΕΣ ΜΙΣΘΩΜΕΝΕΣ ΓΡΑΜΜΕΣ**

Οι Εθνικές Ιδιωτικές Μισθωμένες Γραμμές παρέμειναν και το 2017 ανάμεσα στις επιλογές των επιχειρηματικών πελατών για υπηρεσίες δικτύωσης (networking services), προσφέροντας ένα ευρύ φάσμα ταχυτήτων μέχρι 10Gbps. Η υπηρεσία παρέχει λύσεις διασύνδεσης με τα βέλτιστα ποιοτικά χαρακτηριστικά για μετάδοση βίντεο, φωνής και δεδομένων. Οι επιχειρήσεις μπορούν με τη χρήση των Μισθωμένων Γραμμών να δημιουργήσουν ένα ιδιωτικό δίκτυο που να συνδέει τα δικά τους υποστατικά και των πελατών τους.



## ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΣΥΝΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ

Η Υπηρεσία Συνεγκατάστασης (Colocation Service) παρέχει τη δυνατότητα φιλοξενίας εξοπλισμού πελατών σε υποστατικά της Cyta.

Στις περιπτώσεις που πελάτες του Οργανισμού επιθυμούν να εγκαταστήσουν εξοπλισμό σε περιοχές, όπου οι ίδιοι δεν διαθέτουν κτίρια, η Cyta μπορεί να φιλοξενήσει τον εξοπλισμό τους στα κτίρια της, προσφέροντάς τους παράλληλα ένα ευρύ φάσμα τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών.

## ΦΙΛΟΞΕΝΙΑ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΥ ΣΤΑ ΚΕΝΤΡΑ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ 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 τους.

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

## ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΔΙΚΤΥΩΣΗΣ ETHERNET

Οι υπηρεσίες δικτύωσης Ethernet, E-Line και EVPN προσφέρουν τη δυνατότητα διασύνδεσης μεταξύ δύο ή περισσότερων σημείων μιας επιχείρησης για τη μεταφορά φωνής, δεδομένων και εικόνας με ψηλές ταχύτητες και χαμηλό κόστος.

Τα κύρια πλεονεκτήματα που μπορούν να απολαμβάνουν οι πελάτες με τις υπηρεσίες αυτές είναι η ασφάλεια, οι ψηλές ταχύτητες και το χαμηλότερο κόστος. Ταυτόχρονα, προσφέρεται η δυνατότητα προτεραιοποίησης της μεταφοράς πληροφοριών με συνδυασμό των τριών επιπέδων ποιότητας υπηρεσίας Gold, Silver και Bronze.

Οι Υπηρεσίες E-Line και EVPN χρησιμοποιούν ως κοινή υποδομή το δίκτυο Ethernet/IP της Cyta. Το δίκτυο 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 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 μας.

## ΔΙΑΧΕΙΡΙΖΟΜΕΝΕΣ ΛΥΣΕΙΣ

Η υπηρεσία Διαχειριζόμενων Λύσεων έρχεται να συμπληρώσει τις Υπηρεσίες Δικτύωσης, κυρίως Ethernet και DSL Access VPN, με υπηρεσίες προμήθειας, εγκατάστασης και διαχείρισης του τηλεπικοινωνιακού εξοπλισμού που βρίσκεται στα υποστατικά μιας εταιρείας.

Με την υπηρεσία αυτή οι επιχειρηματικοί πελάτες μπορούν να έχουν ένα σημείο επαφής για υποστήριξη και διαχείριση απ'

άκρου εις άκρον, τόσο του τερματικού εξοπλισμού τους, όσο και των υπηρεσιών δικτύωσης.

Οι Διαχειριζόμενες Λύσεις που προσφέρει η Cyta είναι πιο προσιτές 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.

## ΚΑΙΝΟΤΟΜΙΑ ΚΑΙ ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

### Κάθετοι τομείς ανάπτυξης

Η καινοτομία σε ένα άκρως ανταγωνιστικό περιβάλλον αποτελεί αδιαμφισβήτητη έναν από τους σημαντικότερους παράγοντες της ανάπτυξης και βασικό πυλώνα στρατηγικής και επιδίωξης κάθε επιχείρησης. Η Cyta, αναγνωρίζοντας την ανάγκη αυτή και ανταποκρινόμενη με ουσιαστικό τρόπο στις σύγχρονες προκλήσεις, εξετάζει τη δραστηριοποίησή της σε νέους τομείς, καθώς και την παροχή νέων καινοτόμων υπηρεσιών, οι οποίες είναι συναφείς με τις παραδοσιακές υπηρεσίες και παράλληλα στοχεύουν σε νέες πηγές εσόδων.



Στο πλαίσιο αυτό, κατά το 2017 συνεχίσαμε να εξετάζουμε τη δραστηριοποίησή μας στους κάθετους τομείς ανάπτυξης Ηλεκτρονικής Υγείας (e-Health), Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (e-Government) και της Αγοράς Ακινήτων (Real Estate), λαμβάνοντας υπόψη ότι οι τομείς αυτοί προσφέρουν την προοπτική εξασφάλισης νέων εναλλακτικών πηγών εσόδων. Η στρατηγική για κάθε τομέα ανάπτυξης έχει διαμορφωθεί ή είναι στα τελικά στάδια διαμόρφωσής της και το επιχειρηματικό μοντέλο που προκρίνεται είναι αυτό του διαμοιρασμού εσόδων με περιορισμένη αρχική επένδυση (CAPEX), με εταιρείες και προμηθευτές που έχουν έτοιμες ολοκληρωμένες λύσεις.

Στον τομέα του e-Health διαμορφώθηκε η στρατηγική του Οργανισμού και εξετάζονται διάφορα μοντέλα δραστηριοποίησης. Κατά το 2017 αρχίσαμε την υλοποίηση του έργου για το λογισμικό του Οργανισμού Ασφάλισης Υγείας, λόγω της συνεργασίας μας με τη NCR.

Στα πλαίσια του e-Government εξετάστηκαν έργα της κυβέρνησης που προωθούν την ηλεκτρονική διακυβέρνηση και ετοιμάσαμε προσφορά για το e-Justice.

## Κέντρο Καινοτομίας και Ανάπτυξης Ιδεών

Η καινοτομία και η επιχειρηματικότητα αποτελούν για τη Cyta βασικό πυλώνα της συνέχειας στην ανάπτυξη και στην εξέλιξη του Οργανισμού. Αποτελούν, επίσης, προτεραιότητες της συνεισφοράς της για την οικοδόμηση ενός νέου μοντέλου ανάπτυξης στη χώρα μας.

Οι Διαχρονικοί στόχοι του Κέντρου Καινοτομίας και Ανάπτυξης Ιδεών της Cyta (ΚΚ&ΑΙ) είναι:

- Ενδυνάμωση εταιρικής εικόνας Cyta
- Ανάπτυξη προγραμμάτων ενδοεπιχειρηματικότητας
- Ανάπτυξη καινοτομικής & επιχειρηματικής κουλτούρας
- Αξιολόγηση επενδυτικών ευκαιριών (Start-ups)
- Μεγιστοποίηση αξίας Cyta.

Κατά το 2017, ο κυριότερος στόχος του ΚΚ&ΑΙ ήταν η εφαρμογή τέτοιων προγραμμάτων και πρακτικών, που να έχουν τη δυνατότητα να εκπαιδεύσουν και να εμπνεύσουν τα στελέχη του Οργανισμού, ώστε, καταλυτικά, να επηρεάσουν θετικά την κουλτούρα καινοτομίας και επιχειρηματικότητας της Cyta και να συνδράμουν στη δημιουργία νέων προσεγγίσεων στην εργασία του κάθε στελέχους του Οργανισμού, αλλά και όπου είναι δυνατό στην εισαγωγή νέων υπηρεσιών και προϊόντων, για παραγωγή εναλλακτικών πηγών εσόδων.

Συνεχίσαμε, επίσης, να εργαζόμαστε για την ανάπτυξη ενός επιτυχημένου οικοσυστήματος καινοτομίας και επιχειρηματικότητας στην Κύπρο. Μέσω συνεργασιών με άλλους οργανισμούς του ιδιωτικού και του δημόσιου τομέα, στοχεύσαμε στο να βοηθήσουμε τους νέους επιστήμονες να αναπτύξουν τις ιδέες τους και να αποκτήσουν πρόσβαση σε επενδυτικά ταμεία, ούτως ώστε αυτές να αξιοποιηθούν εμπορικά από επιτυχείς Νεοφυείς Εταιρείες (startups).

Οι κυριότερες πρωτοβουλίες που υλοποιήσαμε κατά το 2017 ήταν οι ακόλουθες:

- Διοργάνωση δέκα (10) εργαστηρίων επιχειρηματικότητας, με πέραν των 300 συμμετοχών, από στελέχη της Cyta.
- Διοργάνωση οκτώ (8) ημερίδων (Μάιος - Δεκέμβριος 2017) με την ονομασία "Shots of Inspiration", με θεματολογία για την καινοτομία, επιχειρηματικότητα, προσωπική ανάπτυξη. Πέραν των 800 συμμετοχών από στελέχη της Cyta, αλλά και ιδιωτικές εταιρείες.
- Διοργάνωση σε συνεργασία με τη Microsoft Innovation Center (MIC), δύο ημερίδων με θέμα την Ενδοεπιχειρηματικότητα (Μάιος & Οκτώβριος 2017).
- Παρουσίαση του Προγράμματος Ενδοεπιχειρηματικότητας της Cyta, σε εταιρείες, οργανισμούς, ιδιώτες, με στόχο την προώθηση της Ενδοεπιχειρηματικότητας στην Κύπρο.
- Παρουσιάσεις εργασιών Κέντρου Καινοτομίας και Ανάπτυξης Ιδεών σε νέο-προσληφθέντες του Οργανισμού.
- Προχώρησαν στο στάδιο υλοποίησης οι τρεις προτάσεις/ιδέες, που είχαν προκύψει από το πρόγραμμα ενδοεπιχειρηματικότητας 2016.
- Συνέχισαν την ετοιμασία και αποστολή του μηνιαίου Cyta Entrepreneurship Newsletter, το οποίο περιέχει άρθρα και θέματα καινοτομίας και επιχειρηματικότητας και αποστέλλεται κάθε μήνα σε πέραν των 20.000 αποδεκτών

εντός και εκτός του Οργανισμού.

- Προσφορά, σε συνεργασία με το CIIM - The Cyprus International Institute of Management, 18 υποτροφιών για σπουδές σε μεταπτυχιακά προγράμματα, στο πλαίσιο της δέσμευσής του Οργανισμού στην αριστεία και με στόχο την ενίσχυση της επιχειρηματικότητας.
- Στρατηγική συνεργασία με το Ερευνητικό Κέντρο Αριστείας KIOS, του Πανεπιστημίου Κύπρου.
- Στρατηγική συνεργασία και υλοποίηση της τριήμερης δράσης Cyta Smart City Hackathon.
- Στήριξη διαφόρων πρωτοβουλιών και εκδηλώσεων που αφορούσαν καινοτομία και επιχειρηματικότητα (BOC Hackathon, Lean Start, Start up Chile, Space Apps κ.ά.).
- Συνέχιση και ενδυνάμωση της συνεργασίας με τον μη κερδοσκοπικό Οργανισμό Junior Achievement Κύπρου, για την προώθηση της επιχειρηματικότητας στα σχολεία, με τη στήριξη και του Υπουργείου Παιδείας και Πολιτισμού.
- Διοργάνωση ημερίδας, σε συνεργασία με το Microsoft Innovation Center, με το οποίο η Cyta είναι Στρατηγικός Συνεργάτης από το 2015, για την Ενδοεπιχειρηματικότητα.
- Συνέχιση της συνεργασίας, ως μέλος, με το δίκτυο επενδυτών Cyprus Business Angels Network (CYBAN).

## ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΠΕΛΑΤΩΝ

Οι ανάγκες των πελατών μας είναι η προτεραιότητά μας. Μέσω ενός αποτελεσματικού και αξιόπιστου παγκύπριου δικτύου εξυπηρέτησης που περιλαμβάνει Καταστήματα Cyta, το μεγαλύτερο Κέντρο Τηλεφωνικής Εξυπηρέτησης στην Κύπρο, Επιχειρηματικούς Συμβούλους, κοινωνικά δίκτυα, διαδικτυακές υπηρεσίες, καθώς, επίσης και ένα δυνατό δίκτυο συνεργατών, επιδιώκουμε να βρισκόμαστε κοντά στους πελάτες μας με κάθε τρόπο και να προσφέρουμε στον καθένα χωριστά σύγχρονες λύσεις ηλεκτρονικής επικοινωνίας που εξυπηρετούν τις ανάγκες τους.

Οι παγκύπριοι αριθμοί επικοινωνίας μας **132, 80008080** κ.ά. δέχονται πολλές χιλιάδες κλήσεις καθημερινά που εξυπηρετούνται έγκαιρα και έγκυρα, δίνοντας ιδιαίτερη έμφαση στην ποιότητα εξυπηρέτησης. Οι πελάτες μας μπορούν να μάθουν λεπτομέρειες για τη μεγάλη γκάμα των Προϊόντων και Υπηρεσιών μας, να καταχωρήσουν παραγγελίες για νέες υπηρεσίες ή αναβάθμιση των υφιστάμενων υπηρεσιών τους, καθώς, επίσης, να ζητήσουν και να λάβουν τεχνική υποστήριξη για τυχόν προβλήματα που παρουσιάζουν οι υπηρεσίες τους. Ιδιαίτερη σημασία, επίσης, δίνουμε στις αυτόματες εφαρμογές εξυπηρέτησης που είναι προσβάσιμες



οποιαδήποτε ώρα της ημέρας και της νύχτας και με τις οποίες ο πελάτης μπορεί να εξυπηρετηθεί αμέσως, με ακρίβεια και στο χρόνο που αυτός επιλέγει, χωρίς να χρειαστεί να περιμένει στη σειρά αναμονής. Η Υπηρεσία Πληροφοριών Καταλόγου **11892**, αναπόσπαστο μέρος του ΚΤΕ, παραμένει η πρώτη υπηρεσία στον τομέα της, λειτουργώντας στα πλαίσια έντονου ανταγωνισμού. Χρησιμοποιούμε απλές τεχνικές και πρακτικές διευκολύνσεις και παρέχουμε την πληροφορία στον πελάτη γρήγορα, φθηνά και αξιόπιστα. Παράλληλα, με τη δημιουργία του Κέντρου Τηλεξυπηρέτησης Επιχειρηματικών Πελατών κάτω από τον παγκύπριο αριθμό **150**, θεμελιώθηκε ακόμα ένα κανάλι επικοινωνίας με τους επιχειρηματικούς μας πελάτες. Οι επιχειρήσεις έχουν πλέον έναν αριθμό που μπορούν να καλέσουν για να εξυπηρετηθούν για μικρά ή μεγάλα ζητήματα που τους αφορούν.

Πέραν των παραδοσιακών μεθόδων επικοινωνίας έχουμε πλέον καθιερώσει την εξυπηρέτηση μέσω **webchat** και μέσω των κοινωνικών δικτύων **@Cytasupport** και **www.facebook.com/cytaofficial**, ενώ οι πελάτες μας μπορούν να παρακολουθήσουν θέματα τεχνολογίας και επίλυσης προβλημάτων στο Forum πελατών μας **www.cyta.com/forum**.

Επειδή για μας στη Cyta η ποιότητα και η ταχύτητα στην εξυπηρέτηση των πελατών μας αποτελεί παράμετρο πρώτιστης σημασίας, κατά το 2017 συνεχίσαμε την αναβάθμιση και βελτίωση της δραστηριότητας της Τεχνικής Εξυπηρέτησης Πελατών (ΤΕΠ), μέσω της περαιτέρω ανάπτυξης του ανθρώπινου δυναμικού μας, της εισαγωγής νέων εργαλείων ελέγχου υπηρεσιών και τεχνολογίας και της αναβάθμισης των συστημάτων διαχείρισης. Στα πλαίσια του ίδιου στόχου αναθεωρήσαμε διαδικασίες, βελτιώσαμε συστήματα και μηχανισμούς ελέγχου ποιότητας και αναμορφώσαμε την οργάνωση και στελέχωση των ομάδων μας. Διαχρονικός στόχος μας είναι να προσφέρουμε άριστη εξυπηρέτηση, κάτι που για το 2017 επιβεβαιώνουν και οι ίδιοι οι πελάτες μας, μέσω ερευνών αγοράς, γεγονός που μας δίνει τη δύναμη και το πάθος να συνεχίσουμε την προσπάθεια συνεχούς βελτίωσης και για την επόμενη χρονιά.

Πιστοί στη δέσμευσή μας για παροχή βέλτιστης εμπειρίας πελάτη, κατά τη διάρκεια του υπό αναφορά έτους, βοηθήσαμε σημαντικό αριθμό πελατών μας να μεταβούν σε νέες και αναβαθμισμένες υπηρεσίες επικοινωνίας και διασύνδεσης, αναβαθμίσαμε τις υπηρεσίες τους, προσφέραμε προληπτική/βελτιωτική συντήρηση του δικτύου τους, παρείχαμε νέες τεχνολογίες, ενώ έχουμε προβεί και στην απαραίτητη προεργασία στο δίκτυό τους, ώστε να είναι ομαλή η μελλοντική μετάβαση σε ακόμα πιο προηγμένες τεχνολογίες και υπηρεσίες. Ως παραδείγματα, αναφέρονται η αναβάθμιση του δικτύου εσωτερικής καλωδίωσης σε σημαντικό αριθμό πελατών μας, η μεταφορά πελατών στη νέα υπηρεσία τηλεφωνίας Voice Over IP και οι προετοιμασίες για την εισαγωγή τεχνολογίας Fiber to the Home από τις αρχές της επόμενης χρονιάς.

### Εξυπηρέτηση Ιδιωτών Πελατών

Επιδιώκουμε κάθε επίσκεψη των πελατών μας στα Καταστήματα Cyta να είναι μία ευχάριστη και ξεχωριστή εμπειρία. Στο σχεδιασμό και στη διαρρύθμιση των Καταστημάτων δίνουμε

έμφαση στην εύκολη πλοήγηση των επισκεπτών μέσα στο Κατάστημα και στην παροχή άρτιας εξυπηρέτησης. Συνεχίζοντας την αναβάθμιση της εξυπηρέτησης από τα Καταστήματά μας, με στόχο να τα καταστήσουμε ακόμη πιο φιλικά και λειτουργικά για τους πελάτες μας, το 2017 μεταφέραμε τα Καταστήματά μας που λειτουργούν στα εμπορικά κέντρα Mall of Cygus και My Mall στη Λευκωσία και Λεμεσό αντίστοιχα, σε νέους πιο άνετους και φιλικούς χώρους εντός των εμπορικών κέντρων. Μέσα στη χρονιά ανακαινίσαμε επίσης το Κατάστημα που λειτουργεί στο εμπορικό κέντρο Kings Avenue Mall στην Πάφο κι αναβαθμίσαμε τα μεγάλα Καταστήματα Λυκαβητού και Λινόπετρας με στόχο τη βελτίωση της εμπειρίας των πελατών μας κατά την περιήγηση τους σ' αυτά. Οι πελάτες μας μπορούν να επιλέξουν με άνεση από μια μεγάλη γκάμα υπηρεσιών και προϊόντων και μια μεγάλη σειρά αξεσουάρ που συνεχώς ανανεώνεται, για να καλύψουν τις τηλεπικοινωνιακές τους ανάγκες.

Τον Δεκέμβριο λειτουργήσαμε, επίσης, το πρώτο πιλοτικό Cyta Support Center στη Λευκωσία, όπου οι πελάτες μας, με την υποστήριξη και καθοδήγηση εξειδικευμένου προσωπικού, λαμβάνουν αναβαθμισμένη εξυπηρέτηση για την αντιμετώπιση προβλημάτων με τη συσκευή τους. Η παροχή αναβαθμισμένης υποστήριξης στους πελάτες μας για θέματα συσκευών και στις υπόλοιπες επαρχίες είναι κάτι που εξετάζουμε.



Το δίκτυο συνεργατών μας αποτελείται από ένα ευρύ και αποτελεσματικό δίκτυο καταστημάτων που εξυπηρετεί υπεύθυνα τους πελάτες μας, προσφέροντας όλη την γκάμα των προϊόντων και υπηρεσιών μας. Παράλληλα, το δίκτυο των διανομέων αναλαμβάνει τη διάθεση των προϊόντων της Προπληρωμένης Κινητής Τηλεφωνίας soeasy pay as you go 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.

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 Επιχειρηματικών Συμβούλων προσφέρει συμβουλευτικές υπηρεσίες και αναβαθμισμένη προσωπική εξυπηρέτηση σε μεγάλες και μικρομεσαίες επιχειρήσεις. Επιπρόσθετα, οι πελάτες που ενδιαφέρονται για τις επιχειρηματικές προτάσεις της Cyta, καλώντας δωρεάν στο 150 ή στέλνοντας e-mail στο [www.cyta.com.cy/send-email](http://www.cyta.com.cy/send-email) μπορούν να εξυπηρετηθούν από το άρτια καταρτισμένο προσωπικό μας.

Πέραν των πιο πάνω καναλιών, ο πελάτης έχει τη δυνατότητα για αγορά και διαχείριση των υπηρεσιών που επιλέγει, ηλεκτρονικά, μέσω των ακόλουθων ιστοσελίδων:

- My Cyta: [www.cyta.com.cy/my-cyta](http://www.cyta.com.cy/my-cyta)
- Cloud Marketplace: [www.cyta.com.cy/cloud-marketplace](http://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 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

Χρονιά σταθμός το 2017 για τον Χρυσό Οδηγό αφού σηματοδοτεί τη μετάβαση του στη νέα ψηφιακή εποχή καλύπτοντας τις αναβαθμισμένες ανάγκες της επιχειρηματικής κοινότητας.

Το 2017 κυκλοφόρησε η τελευταία έντυπη έκδοση του Χρυσού Οδηγού με όλα τα νέα στοιχεία για επιχειρήσεις και επαγγελματίες. Ταυτόχρονα, προχώρησαν με γοργούς ρυθμούς οι διαδικασίες για τη ψηφιακή αναμόρφωση του διαδικτυακού Χρυσού Οδηγού.

Ολοκληρώθηκε επίσης η πρώτη φάση της αναβάθμισης της ιστοσελίδα [www.cytayellowpages.com.cy](http://www.cytayellowpages.com.cy), η οποία αποτελεί

για τους χρήστες ένα εύκολο και αξιόπιστο εργαλείο αναζήτησης πληροφοριών ενώ ταυτόχρονα αξιοποιείται από επιχειρήσεις και επαγγελματίες σαν ένα αποτελεσματικό μέσο προβολής των προϊόντων και των υπηρεσιών του. Το περιεχόμενο της ιστοσελίδας ανανεώνεται καθημερινά δίνοντας πρόσβαση σε πληροφορίες Χρυσού Οδηγού, Κυβερνητικών Τηλεφώνων και Ονομαστικού Καταλόγου.

#### ΧΟΝΔΡΙΚΗ ΑΓΟΡΑ

##### ΕΘΝΙΚΗ ΚΑΙ ΔΙΕΘΝΗΣ ΧΟΝΔΡΙΚΗ ΑΓΟΡΑ

Κατά το 2017 συνεχίσαμε να προσφέρουμε υψηλής ποιότητας εθνικά και διεθνή χονδρικά προϊόντα και υπηρεσίες.

Τα εθνικά χονδρικά προϊόντα προσφέρονται στους αδειοδοτημένους εθνικούς παροχείς τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών, μέσα σε περιβάλλον ελεύθερης αγοράς τηλεπικοινωνιών, σύμφωνα με το ρυθμιστικό πλαίσιο και τις αρχές της διαφάνειας, της μη-διάκρισης και της κοστοστρέφειας. Συνομολογήσαμε συμφωνίες με πλείστους εθνικούς παροχείς τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών για την παροχή προϊόντων και υπηρεσιών, προσφέροντάς τους την αναγκαία υποστήριξη. Αναθεωρήσαμε τα υποδείγματα των σχετικών προσφορών και συμφωνιών και αναπτύξαμε και αναβαθμίσαμε υποστηρικτικά συστήματα και διαδικασίες για την παροχή και διαχείριση προϊόντων και υπηρεσιών υψηλής ποιότητας.

Τα διεθνή χονδρικά μας προϊόντα προσφέρονται, κάτω από την εμπορική υπομάρκα Cytaglobal, σε εσωτερικούς και σε εξωτερικούς πελάτες, όπως εθνικούς και διεθνείς παροχείς, επιχειρηματικούς πελάτες και άλλους συνεργάτες. Έχουμε συνομολογήσει διμερείς συμφωνίες για την παροχή χονδρικών προϊόντων διεθνούς τηλεφωνίας, φυσικών και νοπτών 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. Κατά το 2017, σε πλήρη εναρμόνιση με τον σχετικό Ευρωπαϊκό Κανονισμό, έχουμε υιοθετήσει το Roaming Like at Home, που επιτρέπει στους ξένους επισκέπτες από χώρες της Ευρωπαϊκής Οικονομικής Ζώνης να χρησιμοποιούν το τοπικό τους πακέτο κινητής τηλεφωνίας, ενώ βρίσκονται σε περιαγωγή, χωρίς επιπλέον χρέωση.

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

#### ΧΑΡΤΟΦΥΛΑΚΙΟ ΕΘΝΙΚΗΣ ΧΟΝΔΡΙΚΗΣ ΑΓΟΡΑΣ

##### Διασύνδεση και Υπηρεσίες Κινητής Επικοινωνίας

Το Χαρτοφυλάκιο Διασύνδεσης και Υπηρεσιών Κινητής Επικοινωνίας περιλαμβάνει προϊόντα Διασύνδεσης, Χονδρικών Μισθωμένων Γραμμών, Εθνικής Περιαγωγής, Πρόσβασης στο Δίκτυο Κινητής Επικοινωνίας Cyta και Συνεγκατάστασης σε Πυλώνες.

Η Διασύνδεση προσφέρει τη δυνατότητα σε εθνικούς παροχείς να συνδέουν τα δίκτυά τους με τα δίκτυα σταθερής και κινητής τηλεφωνίας της Cyta. Οι Χονδρικές Μισθωμένες Γραμμές



αποτελούνται από κυκλώματα του δικτύου της Cyta, που εκμισθώνονται σε εθνικούς παροχείς, προσφέροντας τους τη δυνατότητα να διασυνδέουν κόμβους των δικτύων τους ή συνδρομητών τους με το δίκτυό τους. Η Εθνική Περιορισμένη Προσφέρει τη δυνατότητα σε εθνικούς παροχείς κινητής τηλεφωνίας για χρήση του δικτύου κινητής επικοινωνίας της Cyta από συνδρομητές τους σε περιοχές όπου δεν καλύπτονται από το δικό τους δίκτυο κινητής επικοινωνίας. Η Πρόσβαση στο Δίκτυο Κινητής Επικοινωνίας της Cyta προσφέρει τη δυνατότητα σε εθνικούς παροχείς να αναπτύξουν τις δικές τους υπηρεσίες κινητής τηλεφωνίας, ως Ιδεατοί Παροχείς Κινητής Επικοινωνίας (MVNO: Mobile Virtual Network Operators), μέσω του δικτύου κινητής επικοινωνίας της Cyta. Σήμερα στο δίκτυο της Cyta λειτουργεί ένας παροχέας MVNO.

### **Τηλεφωνία και Ευρυζωνικότητα**

Το Χαρτοφυλάκιο Τηλεφωνίας και Ευρυζωνικότητας περιλαμβάνει προϊόντα Επιλογής και Προεπιλογής Φορέα, Χονδρικής Ενοικίασης Γραμμής, Χονδρικής Ευρυζωνικής Πρόσβασης, Αδεσμοποίητης Πρόσβασης στον Τοπικό Βρόχο, Φορητότητας Αριθμού και Πρόσβασης στη Βάση Δεδομένων Τηλεφωνικού Καταλόγου.

Τα προϊόντα Επιλογής και Προεπιλογής Φορέα παρέχουν τη δυνατότητα σε συνδρομητές της Cyta να επιλέγουν εναλλακτικό εθνικό παροχέα για τη διεκπεραίωση κλήσεων. Η Χονδρική Ενοικίαση Γραμμής προσφέρει τη δυνατότητα στους εθνικούς παροχείς να μισθώνουν χονδρικά τη φωνητική ζώνη του φάσματος συχνοτήτων της τηλεφωνικής γραμμής του συνδρομητή. Το προϊόν αυτό προσφέρεται μαζί με την Προεπιλογή Φορέα σε τηλεφωνικές γραμμές PSTN, ISDN-BRA και ISDN-PRA. Η Χονδρική Ευρυζωνική Πρόσβαση παρέχει τη δυνατότητα σε εθνικούς παροχείς να προσφέρουν ευρυζωνικές υπηρεσίες σε συνδρομητές τους μέσω του ευρυζωνικού δικτύου της Cyta. Η Αδεσμοποίητη Πρόσβαση στον Τοπικό Βρόχο προσφέρει τη δυνατότητα σε εθνικούς παροχείς να μισθώνουν το χάλκινο δίκτυο πρόσβασης της Cyta, ώστε να παρέχουν φωνητικές και ευρυζωνικές υπηρεσίες σε συνδρομητές τους. Η Φορητότητα Αριθμού παρέχει τη δυνατότητα σε συνδρομητές να διατηρούν τον τηλεφωνικό τους αριθμό, όταν αλλάζουν παροχέα. Η Πρόσβαση στη Βάση Δεδομένων Τηλεφωνικού Καταλόγου προσφέρει τη δυνατότητα σε εθνικούς παροχείς που προσφέρουν Υπηρεσίες Τηλεφωνικού Καταλόγου να έχουν πρόσβαση στη Βάση Δεδομένων Τηλεφωνικού Καταλόγου Κύπρου της Cyta.

Το 2017 προχώρησε η ανάπτυξη χονδρικών προϊόντων Εικονικής Πρόσβασης (VULA, Virtual Unbundling) τα οποία θα προσφέρονται μέσω του Δικτύου Πρόσβασης Νέας Γενιάς (NGA, Next Generation Access network) της Cyta, το οποίο αποτελείται από το Δίκτυο Πρόσβασης Οπτικών Ινών και την εφαρμογή τεχνολογίας Vectoring στο Δίκτυο Πρόσβασης Χαλκού.

### **Πρόσβαση και Εκμίσθωση Υποδομών**

Το Χαρτοφυλάκιο Πρόσβασης και Εκμίσθωσης Υποδομών περιλαμβάνει προϊόντα Συνεγκατάστασης σε Υποστατικά και Αγωγούς (Building & Duct Collocation). Περιλαμβάνει, επίσης,

Υπηρεσίες Σύνδεσης του δικτύου του εθνικού παροχέα στο Δίκτυο Πρόσβασης (Access Network) της Cyta.

Η Συνεγκατάσταση σε Υποστατικά και Αγωγούς προσφέρει τη δυνατότητα σε εθνικούς παροχείς να μισθώνουν τις υποδομές της Cyta (κτίρια, προαύλια και οροφές κτιρίων και αγωγούς καλωδίων), για εγκατάσταση εξοπλισμού του παροχέα.

Οι Υπηρεσίες Σύνδεσης του δικτύου του εθνικού παροχέα, επιτρέπουν στον παροχέα να συνδέσει τον εξοπλισμό του, είτε στους Κεντρικούς Καταναμητές Καλωδίων, είτε στους Διακλαδωτές Καλωδίων του δικτύου πρόσβασης της Cyta, για σκοπούς Αδεσμοποίησης Πρόσβασης στον Τοπικό Βρόχο, είτε στους καταναμητές Οπτικών Καλωδίων για σκοπούς παροχής χονδρικών προϊόντων Εικονικής Πρόσβασης.

### **ΧΑΡΤΟΦΥΛΑΚΙΑ ΔΙΕΘΝΟΥΣ ΧΟΝΔΡΙΚΗΣ ΑΓΟΡΑΣ Καλωδιακές και δορυφορικές διασυνδέσεις**

Παρέχουμε 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 παροχέων.

Επίσης, παρέχουμε προϊόντα μεταώλησης δορυφορικής χωρητικότητας και παροχής δορυφορικών διασυνδέσεων και διευκολύνσεων. Σε αυτά περιλαμβάνονται η προσφορά εξειδικευμένων δορυφορικών ζεύξεων, η διεθνής δορυφορική τηλεφωνία, οι υπηρεσίες παρακολούθησης και ελέγχου δορυφόρων, οι δορυφορικές συνδέσεις για παροχή διαδικτύου και δεδομένων σε ευρεία κλίμακα, οι υπηρεσίες συστέγασης και VSAT, καθώς και προϊόντα αναμετάδοσης ραδιοηλεκτρονικών προγραμμάτων.

### **Διαδίκτυο και δεδομένα**

Μέσω συνδέσεων σε κόμβους δικτύων της Cyta στην Κύπρο ή συνεργατών μας στο εξωτερικό, προσφέρουμε 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.

Παρέχουμε σε επιχειρηματικούς και χονδρικούς πελάτες, μέσω του ραχιαίου δικτύου MPLS της Cyta και των διεθνών ιδιόκτητων κόμβων MPLS που βρίσκονται στην Αθήνα, Σόφια, Φρανκφούρτη και Λονδίνο, νοτιές 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 νοτιές συνδέσεις προσφέρονται σε τοπολογίες σημείου-προς-σημείο και σημείου-προς-πολλαπλά-σημεία, ενώ επιτρέπουν τη μεταφορά φωνής, δεδομένων και εικόνας, μέσω διαφορετικών διαβαθμίσεων υπηρεσίας (Gold, Silver & Bronze).

Προσφέρουμε, ακόμα, 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 64kb/s μέχρι 10Gb/s, με βάση την τεχνολογία SDH ή Ethernet- over-SDH (EoSDH). Το εκτεταμένο διεθνές καλωδιακό δίκτυο και οι πολλαπλοί σταθμοί προσαγωγής της Cyta και των συνεργατών της διασφαλίζουν διαζευκτικότητα και απόλυτη προστασία. Οι πελάτες μας απολαμβάνουν προσωπική εξυπηρέτηση μέσω επιχειρηματικού συμβούλου, καθώς και 24ωρη τεχνική υποστήριξη.

### Διεθνής χονδρική τηλεφωνία

Παρέχουμε προϊόντα διεθνούς τηλεφωνίας με 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 την παροχή διεθνούς εξερχόμενης τηλεφωνίας, διατηρούμε πολλαπλές απ' ευθείας συνδέσεις με 60 τηλεπικοινωνιακούς οργανισμούς παγκοσμίως, διασφαλίζοντας ανταγωνιστικά τερματικά τέλη και ποιοτικές εναλλακτικές διοδεύσεις. Με αυτοματοποιημένες διαδικασίες και εξειδικευμένο λογισμικό, επιτυγχάνουμε τις απαιτούμενες αναδρομολογήσεις στα διεθνή τηλεφωνικά κέντρα λογισμικής μεταγωγής, με στόχο την προσφορά άριστης ποιότητας σε ανταγωνιστικές τιμές. Παράλληλα, παρέχουμε σε διεθνείς ανταποκριτές τερματισμό διεθνούς εισερχόμενης κίνησης σε όλα τα δίκτυα σταθερής και κινητής τηλεφωνίας στην Κύπρο, υπηρεσίες διεθνούς διαβατικής χονδρικής κίνησης, καθώς και προϊόντα διεθνών ελευθέρων κλήσεων για εξυπηρέτηση επιχειρηματικών πελατών παγκοσμίως. Επίσης, μέσω του δικτύου της Cytamobile-Vodafone, παρέχουμε υπηρεσίες Διεθνούς Χονδρικής Περιογωγής 2G, 3G και 4G σε περισσότερα από 470 δίκτυα κινητής τηλεφωνίας, επιτρέποντας στους ξένους επισκέπτες στην Κύπρο να χρησιμοποιήσουν τις κινητές τους συσκευές για τηλεφωνικές κλήσεις, γραπτά μηνύματα και Mobile Internet, ενώ βρίσκονται σε περιορισμό. Σε πλήρη εναρμόνιση με τον σχετικό Ευρωπαϊκό Κανονισμό, από την 1<sup>η</sup> Ιουνίου 2017, έχουμε υιοθετήσει το Roaming Like at Home, εξυπηρετώντας τόσο τους ξένους επισκέπτες από χώρες της Ευρωπαϊκής Οικονομικής Ζώνης όσο και τους πελάτες της Cytamobile-Vodafone.

### Υπηρεσίες Προστιθέμενης Αξίας

Παρέχουμε εξειδικευμένες και εξατομικευμένες προστιθέμενες υπηρεσίες, που προσθέτουν αξία και υποστήριξη στο ευρύ φάσμα των διεθνών τηλεπικοινωνιακών προϊόντων και υπηρεσιών μας. Οι υπηρεσίες προστιθέμενης αξίας περιλαμβάνουν συμβουλευτικές υπηρεσίες υποστήριξης επιχειρηματικών πελατών και διεθνών ανταποκριτών, στατιστικές και προβλέψεις διεθνούς τηλεφωνικής κίνησης, υπηρεσίες αποκατάστασης διεθνών μέσων, υπηρεσίες διαχείρισης διεθνούς τηλεφωνικής κίνησης, συμβουλευτικές υπηρεσίες διαχείρισης υποθαλάσσιων καλωδιακών συστημάτων και υπηρεσίες σηματοδότησης διεθνούς τηλεφωνίας.

### ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΡΟΣ ΤΡΙΤΟΥΣ

#### ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΑΕΡΟΝΑΥΣΙΠΛΟΪΑΣ

##### 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 (FIR) Λευκωσίας.

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

Το εκτενές φάσμα της παρεχόμενης υποστήριξης περιλαμβάνει διορθωτική και προληπτική συντήρηση σε τέτοιο βαθμό ποιότητας που να εξασφαλίζει 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, ILS, DME, DF, στα Αεροδρόμια Λάρνακας και Πάφου.

Επιστέγασμα της διαχρονικής προσφοράς του Οργανισμού στην Αεροναυτιλία και απόδειξη της συνεχούς και άοκνης πορείας αριστείας που υπηρετεί πιστά η Cyta ήταν η εξασφάλιση του **Πιστοποιητικού Παροχής Υπηρεσιών Επικοινωνιών, Πλοήγησης και Επιτήρησης (Communication, Navigation, Surveillance – CNS Provider)**, σύμφωνα με τις πρόνοιες του Κανονισμού (ΕΕ) 1035/2011. Το πιστοποιητικό χορηγήθηκε από την Εθνική Εποπτική Αρχή, μετά από μια απαιτητική και μακροχρόνια διαδικασία, καθιστώντας τη Cyta τον πρώτο οργανισμό στην Κύπρο, ο οποίος εξασφαλίζει το συγκεκριμένο πιστοποιητικό.

Στα πλαίσια εναρμόνισης με τα προγράμματα του Ευρωπαϊκού Οργανισμού Πολιτικής Αεροπορίας EUROCONTROL και του Ενιαίου Ευρωπαϊκού Ουρανού (Single European Sky), προχωρήσαμε στην εγκατάσταση δύο συστημάτων ραντάρ στο Αεροδρόμιο της Πάφου και στον Σταθμό Λάρας αντίστοιχα, με το πρώτο σύστημα να έχει τεθεί ήδη σε επιχειρησιακή λειτουργία.

##### Υπηρεσίες προς τη Μετεωρολογική Υπηρεσία

Συνεχίσαμε να παρέχουμε 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)

Συνεχίσαμε να παρέχουμε υπηρεσίες δεδομένων και φωνής, καθώς και τεχνική υποστήριξη προς το ΚΣΕΔ.

# 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

(γ) υπέγραψαν συμφωνία πώλησης του συνόλου των μετοχών της Cyta Hellas με τον προτιμώμενο προσφοροδότη (Preferred Bidder), την εταιρεία Vodafone - Panafone Hellenic Telecommunications S.A.

Η ολοκλήρωση της πώλησης του συνόλου των μετοχών της Cyta Hellas τελεί υπό την αίρεση λήψης των απαιτούμενων εγκρίσεων από τις αρμόδιες αρχές στην Ελλάδα.

## CYTA UK LTD

Η Cyta UK Ltd διαθέτει ιδιόκτητο τηλεπικοινωνιακό κόμβο υψηλής τεχνολογίας, πρωτοκόλλου MPLS, που περιλαμβάνει εξοπλισμό πύλης μέσω, δρομολογητές, όπως και εξοπλισμό SDH νέας γενιάς και συστέγάζεται 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.



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. Ταυτόχρονα, η Digimed και οι θυγατρικές εταιρείες, στηρίζουν το στόχο για διεθνείς στρατηγικές συνεργασίες, για μεγιστοποίηση της αξίας του Οργανισμού.

## CYTA HELLAS AE

Σε συνέχεια των στρατηγικών κατευθύνσεων του Οργανισμού και όσον αφορά το μέλλον της Cyta Hellas, οι μέτοχοί της (Αρχή Τηλεπικοινωνιών Κύπρου και Digimed Communications Ltd):

- (α) διερεύνησαν την ύπαρξη επενδυτικού ενδιαφέροντος για τη Cyta Hellas,
- (β) προκήρυξαν διεθνή διαγωνισμό και

Η εταιρεία δραστηριοποιείται, σε συνεργασία με τη Cyta και τη συνδεδεμένη εταιρεία Cytaglobal Hellas AE, στην παροχή διεθνών νοπτών 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 υπεργολάβων. Επιπλέον, η εταιρεία είναι σε θέση να προσφέρει, σε συνεργασία με τη Cyta, υπηρεσίες διασύνδεσης φωνής, σηματοδοσίας και διαδικτύου, σε χονδρική βάση.

Παράλληλα, η εταιρεία δραστηριοποιείται στον τομέα των υπηρεσιών σταθερής τηλεφωνίας στη λιανική αγορά του Ηνωμένου Βασιλείου, με τη μέθοδο προεπιλογής φορέα και με τα ανταγωνιστικά πακέτα προϊόντων Cytalk και Cytabusiness, που έχει αναπτύξει και απευθύνονται κυρίως σε οικιακούς και επιχειρηματικούς πελάτες της ελληνόφωνης παροίκιας αντίστοιχα. Η εταιρεία, επίσης, δραστηριοποιείται στην

παροχή ευρυζωνικών υπηρεσιών διαδικτύου και ελληνόφωνου τηλεοπτικού περιεχομένου, ενώ προσφέρει πρόσθετες σημαντικές διευκολύνσεις, όπως υπεκμίσθωση τηλεφωνικής γραμμής, προσομοίωση ιδιωτικού τηλεφωνικού κέντρου και μεταπώληση υπηρεσιών κινητής τηλεφωνίας.

### **CYTACOM SOLUTIONS LTD**

Το 2017 η Cytacom Solutions Ltd συνέχισε να παρέχει ολοκληρωμένες, ποιοτικές και καινοτόμες λύσεις/υπηρεσίες επικοινωνιών και πληροφορικής, απόλυτα προσαρμοσμένες στις ανάγκες του κάθε πελάτη. Στόχος της Cytacom Solutions Ltd είναι οι πελάτες της να επωφελούνται από τις δυνατότητες της τεχνολογίας και να βελτιώνουν την επιχειρηματικότητά τους.

Το όραμά της εταιρείας είναι να βρίσκεται στην πρώτη επιλογή για το σχεδιασμό και την παροχή εξειδικευμένων και ολοκληρωμένων λύσεων επικοινωνιών και πληροφορικής σε οργανισμούς και επιχειρήσεις, στην κυπριακή αγορά, με τα ακόλουθα προϊόντα/υπηρεσίες:

- Παροχή ολοκληρωμένων λύσεων πληροφορικής και παροχή υποστήριξης και συντήρηση ηλεκτρονικού εξοπλισμού και λογισμικού πληροφορικής.
- Εξοπλισμό δικτύωσης, πληροφορικής και τηλεφωνίας.
- Διαχείριση έργων και συμβουλευτικές υπηρεσίες.
- Σχεδιασμό και ανάπτυξη ιστοχώρων και ηλεκτρονικών πλατφορμών.
- Υπηρεσία μαζικής αποστολής μηνυμάτων webSMS.com.cy.
- Υπηρεσία αγοράς χρόνου ομιλίας soeasy prepaidcards.com.cy.
- Ανάπτυξη ολοκληρωμένων διαδικτυακών επαφών/συνδέσεων με συστήματα πληροφορικής.
- Ασφάλεια επικοινωνιών.

Οι μακροπρόθεσμοι στόχοι της εταιρείας είναι:

- Η διατήρηση της θέσης της στην κυπριακή αγορά ως ενός από τους πιο αξιόλογους οργανισμούς, που παρέχουν ολοκληρωμένες λύσεις.
- Η αύξηση του κύκλου εργασιών και η κερδοφορία.
- Η ανάπτυξη εταιρικής κουλτούρας, εικόνας και κινήτρων προς ενδυνάμωση της πίστης και αφοσίωσης του προσωπικού.
- Η συνεχής εκπαίδευση του προσωπικού σε νέες τεχνολογίες, ώστε η εταιρεία να έχει μια ομάδα πυρήνα από άριστους μηχανικούς, που να εξυπηρετούν τους πελάτες, αλλά και τη Cyta.
- Η υποστήριξη και η συμπλήρωση των νέων προϊόντων της Cyta στον τομέα των προσφερόμενων Λύσεων και Υπηρεσιών Σύγκλισης.

### **CYTAGLOBAL HELLAS AE**

Η Cytaglobal Hellas AE ιδρύθηκε στις 5 Νοεμβρίου 2003, με την επωνυμία Cyta Hellas AE και έδρα την Αθήνα. Στις 2 Ιανουαρίου 2007, με απόφαση έκτακτης Γενικής Συνέλευσης των Μετόχων, η εταιρεία μετονομάσθηκε σε Cytaglobal Hellas AE και εκχώρησε το δικαίωμα χρήσης του ονόματος "Cyta Hellas" σε άλλη θυγατρική εταιρεία της Cyta.

Η εταιρεία διαθέτει ιδιόκτητο τηλεπικοινωνιακό κόμβο υψηλής τεχνολογίας, πρωτοκόλλου MPLS, όπως και εξοπλισμό SDH

νέας γενιάς και 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 νοπτών 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 υπερβολάβων.

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 υφιστάμενης εταιρείας Synapsecom Telecoms AE.

### **IRIS GATEWAY SATELLITE SERVICES LTD**

Η εταιρεία Iris Gateway Satellite Services Ltd προσφέρει υπηρεσίες δορυφορικής αναμετάδοσης ραδιοηλεκτρονικών προγραμμάτων στη διεθνή αγορά από τους Επίγειους Δορυφορικούς Σταθμούς της Cyta.

Μαζί με τις δορυφορικές διασυνδέσεις, η Iris παρέχει, επίσης, υπηρεσίες μέσω οπτικών καλωδιακών συστημάτων, σε συνεργασία με τη Διεύθυνση Εθνικής και Διεθνούς Χονδρικής Αγοράς της Cyta. Προσφέρει ολοκληρωμένες λύσεις σε πελάτες που ενδιαφέρονται να χρησιμοποιήσουν συνδυασμό δορυφορικών και καλωδιακών μέσων, για να διανέμουν τα προγράμματά τους σε διάφορα σημεία διεθνώς. Παράλληλα, η εταιρεία παρέχει υπηρεσίες υποστήριξης των δορυφορικών υπηρεσιών της Cyta.

Το 2017 η Iris παρουσίασε περαιτέρω διεύρυνση των δραστηριοτήτων της, προσφέροντας νέες υπηρεσίες σε νέους και υφιστάμενους πελάτες. Σημαντική ήταν η επέκταση των περιστασιακών δορυφορικών τηλεοπτικών εκπομπών, καθώς και η δορυφορική λήψη και καλωδιακή μεταφορά τηλεοπτικών προγραμμάτων στην Ευρώπη.

# ΔΙΚΤΥΟ

Το 2017 έγινε η τεχνική μελέτη για υλοποίηση πρωτοποριακών καινοτόμων έργων που αφορούν υπηρεσίες “Έξυπνου Σπιτιού” (Smart Home), τα οποία στοχεύουν στην εισαγωγή μιας σειράς υπηρεσιών, όπως ασφάλεια στο σπίτι, οικιακοί αυτοματισμοί, διαχείριση ενέργειας και τηλε-φροντίδα.

Κατά το 2017 συνεχίσαμε την επέκταση του δικτύου DWDM (Dense Wavelength Division Multiplexing), που αποτελεί τη ραχοκοκαλιά των δικτύων της Cyta, παρέχοντας συνδέσεις πολύ ψηλών ταχυτήτων, εξυπηρετώντας ταυτόχρονα και μεγάλους επιχειρηματικούς πελάτες.

Ακόμη, ολοκληρώσαμε την υλοποίηση του έργου αναβάθμισης του ραδιοδικτύου κινητής τηλεφωνίας σε τεχνολογία 4.5G, δίνοντας τη δυνατότητα μέγιστης θεωρητικής ταχύτητας 700Mbps στα κύρια αστικά κέντρα και στις τουριστικές περιοχές.

Είναι άξιο αναφοράς ότι στα διεθνή μέσα της Cyta περιλαμβάνονται περισσότεροι από 35 κύριοι επίγειοι δορυφορικοί σταθμοί, που παρέχουν πρόσβαση στα κυριότερα δορυφορικά συστήματα, όπως Intelsat, Eutelsat, SES, Hylas, Thor, AsiaSat και Thuraya, που προσφέρουν διασυνδέσεις παγκόσμια.

## ΠΛΑΤΦΟΡΜΕΣ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

Προσβλέποντας στη συνεχή βελτίωση της εμπειρίας του πελάτη της υπηρεσίας Cytavision, ολοκληρώθηκε η αξιολόγηση προσφορών για την υλοποίηση του μεγαλεπήβολου έργου “Connected TV”, για τεχνολογική αναβάθμιση της υπηρεσίας αυτής. Στόχος είναι το περιεχόμενο της Cytavision να είναι διαθέσιμο σε όλες τις δικτυωμένες συσκευές των πελατών μας στο σπίτι, όπως σε τηλεόραση, PC, tablet, smartphone, καθώς και εκτός σπιτιού, σε laptop, tablet και smartphone.

Επιπρόσθετα, η αναβάθμιση όλο και περισσότερων καναλιών σε High Definition (HD) επιφέρει ουσιαστική βελτίωση στην ποιότητα της εικόνας, κάνοντας την υπηρεσία Cytavision πιο ελκυστική.



Ακόμα, αναβαθμίσαμε την υποδομή της υπηρεσίας Live Streaming και παρέχουμε στους πελάτες μας τη δυνατότητα μέσω εφαρμογής για κινητά (mobile app) να μπορούν να απολαμβάνουν τη μετάδοση των αθλητικών προγραμμάτων της Cytavision και από τα smartphone τους, ως αναβάθμιση της υφιστάμενης υπηρεσίας Live Streaming πριν την υλοποίηση του “Connected TV”.

Η εξέλιξη της τεχνικής λύσης για παροχή της υπηρεσίας Γονικού Ελέγχου/Ασφαλούς Διαδικτύου (Safe Internet) από όλες τις συσκευές (PC, smartphone κ.ά.) σύντομα θα προσφέρεται σε περιβάλλον δικτυακού νέφους (cloud), χωρίς να χρειάζεται οποιαδήποτε εγκατάσταση λογισμικού σε συσκευές (client).

Το 2017 έγινε η τεχνική μελέτη για υλοποίηση πρωτοποριακών καινοτόμων έργων, που αφορούν υπηρεσίες “Έξυπνου Σπιτιού” (Smart Home), τα οποία στοχεύουν στην εισαγωγή μιας σειράς υπηρεσιών, όπως ασφάλεια στο σπίτι, οικιακοί αυτοματισμοί, διαχείριση ενέργειας και τηλε-φροντίδα. Επίσης, μελετήθηκαν και νέες εφαρμογές IoT (Internet of Things), οι οποίες θα εισαχθούν στο προσεχές μέλλον. Μερικές από αυτές αφορούν στην παρακολούθηση κατοικίδιων ζώων και πολύτιμων αντικειμένων, στη χρήση έξυπνων μετρητών για εξ αποστάσεως τηλεμετρία και διαχείριση μετρητών ηλεκτρισμού, νερού κ.ά.

## ΔΙΚΤΥΑ ΚΟΡΜΟΥ

### Εθνικό Δίκτυο Μεταφοράς

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

Κατά το 2017 συνεχίσαμε την επέκταση του δικτύου DWDM (Dense Wavelength Division Multiplexing), που αποτελεί τη ραχοκοκαλιά των δικτύων της Cyta, παρέχοντας συνδέσεις πολύ ψηλών ταχυτήτων, εξυπηρετώντας ταυτόχρονα και μεγάλους επιχειρηματικούς πελάτες. Με στόχο τη γρηγορότερη και καλύτερη εξυπηρέτηση των πελατών, προχωρήσαμε, επίσης, στην περαιτέρω ανάπτυξη του νέου σύγχρονου δικτύου DWDM/OTN, το οποίο είναι πιο ευέλικτο, ενώ επιτρέπει την παροχή συνδέσεων μέχρι και 100Gbps.

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

Τα δίκτυα WDM 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 2017 προχωρήσαμε σε αναβαθμίσεις και επεκτάσεις των υποδομών σημαντικών δορυφορικών και καλωδιακών συστημάτων, που ισχυροποιούν τη θέση του Οργανισμού και της Κύπρου γενικότερα, ως τηλεπικοινωνιακού κόμβου στην ευρύτερη περιοχή της Ανατολικής Μεσογείου.

Οι τρεις δορυφορικοί τηλελιμένες μας (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 δορυφόρων, καθώς και υπηρεσίες over the top (streaming) μετάδοσης τηλεοπτικού περιεχομένου.

Κατά το 2017 έγιναν επεκτάσεις υπηρεσιών στους δορυφορικούς τηλελιμένες της Cyta για εταιρείες που ειδικεύονται στην παροχή γρήγορου διαδικτύου, καθώς και υπηρεσιών αναμετάδοσης τηλεοπτικών προγραμμάτων.

Οι δορυφορικοί τηλελιμένες της Cyta είναι πιστοποιημένοι από τον Διεθνή Οργανισμό World Teleport Association και κατατάχθηκαν στο επίπεδο TIER-3. Επίσης, ο Δορυφορικός Σταθμός ΜΑΚΑΡΙΟΣ έχει ενταχθεί στο δίκτυο τηλελιμένων του Eutelsat ως “Preferred Teleport”.



Σε ό,τι αφορά στις υποβρύχιες καλωδιακές συνδέσεις, η διεθνής σύνδεση της Κύπρου με το εξωτερικό για τηλεφωνία, διαδίκτυο και μισθωμένες συνδέσεις υλοποιείται μέσω τριών καλωδιακών σταθμών της Cyta στην Κύπρο και εννέα συνολικά Υποθαλάσσια Καλωδιακά Συστήματα (ΥΚΣ). Ταυτόχρονα, μέσω της υποδομής αυτής, παρέχονται διαβατικές συνδέσεις από χώρες της Μέσης Ανατολής προς την Ευρώπη και τον υπόλοιπο κόσμο.

Κατά το 2017 εντατικοποιήθηκαν οι διεργασίες για υλοποίηση του ΥΚΣ ALASIA για επιπρόσθετη σύνδεση μεταξύ Κύπρου - Συρίας και εγκαταστάθηκε τερματικός εξοπλισμός τελευταίας τεχνολογίας.

Παράλληλα, συνεχίστηκε η προσπάθεια για επίτευξη τελικής συνολικής συμφωνίας με τη LMoT Λιβάνου για αναβάθμιση του ΥΚΣ CADMOS (Κύπρος-Λίβανος), καθώς και για υλοποίηση του ΥΚΣ EUROPA (Κύπρος-Λίβανος).

### Δίκτυα Κορμού IP

Το 2017 συνεχίστηκε η αναβάθμιση του ραχιαίου δικτύου IP/MPLS, ώστε να είναι σε θέση να υποστηρίξει τις συνεχώς αυξανόμενες ανάγκες των οικιακών και επιχειρηματικών μας πελατών σε ευρυζωνικές υπηρεσίες, καθώς και τις ανάγκες άλλων δικτύων και υπηρεσιών της Cyta. Η αναβάθμιση περιλάμβανε την εισαγωγή για πρώτη φορά στο δίκτυο συνδέσεων ταχύτητας 100Gbps.

Συνεχίσαμε, επίσης, την αναβάθμιση του δικτύου DSL access και των συνδέσεων του δικτύου Cytanet με το εξωτερικό, ώστε να ικανοποιηθεί η αύξηση της κίνησης διαδικτύου και κυρίως η αύξηση προς το διεθνές διαδίκτυο και οι πελάτες μας να απολαμβάνουν υπηρεσία καλύτερης ποιότητας. Ταυτόχρονα, δώσαμε έμφαση στη βελτίωση της επιχειρησιακής συνέχειας,

της ασφάλειας του δικτύου και των υπηρεσιών της Cytanet. Εγκαταστήσαμε πρωτοποριακό σύστημα αντιμετώπισης διαδικτυακών επιθέσεων τύπου DDoS (Distributed Denial of Service), για προστασία του δικτύου μας και των υπηρεσιών που προσφέρουμε στους πελάτες μας.

Τέλος, συνεχίσαμε την αναβάθμιση του δικτύου IP που υποστηρίζει τα κέντρα δεδομένων της Cyta, ώστε να ικανοποιηθούν οι ανάγκες των εταιρικών Συστημάτων Πληροφορικής της Cyta, αλλά και οι ανάγκες των επιχειρηματικών πελατών, των οποίων τα συστήματα και υπηρεσίες υποστηρίζονται/φιλοξενούνται στα κέντρα αυτά.

## ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΔΙΚΤΥΩΝ ΚΑΙ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

### Διαχείριση Λειτουργίας Δικτύων και Υπηρεσιών

Στα πλαίσια της βελτίωσης των δραστηριοτήτων Συντήρησης, Παρακολούθησης και Διαχείρισης Βλαβών στα Δίκτυα και Υπηρεσίες της Cyta, το 2017 συνεχίσαμε τις ενέργειες βελτίωσης των διαδικασιών μας με κύριους στόχους τη διατήρηση της υψηλής διαθεσιμότητας στα δίκτυα και υπηρεσίες του Οργανισμού και τη μείωση του λειτουργικού κόστους.



Οι προσπάθειές μας 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. Ιδιαίτερη έμφαση δόθηκε στην εκπαίδευση του αρμόδιου προσωπικού σε νέες τεχνολογίες και στη χρήση εξειδικευμένων συστημάτων και εργαλείων ενεργητικού και προληπτικού εντοπισμού βλαβών.

### Διαχείριση Ασφάλειας Δικτύων και Υπηρεσιών

Με στόχο την προστασία των υποδομών της Cyta, αλλά και την ανάπτυξη αξιόπιστων, υψηλής αξίας υπηρεσιών ακολουθούμε διεθνείς πρακτικές και πρότυπα. Το 2017 ήταν ένα έτος με πολλές προκλήσεις σε θέματα κυβερνοασφάλειας. Μαζικές επιθέσεις τύπου WannaCry, Petya και Bad Rabbit προκάλεσαν τεράστια προβλήματα σε πολλές εταιρείες και συστήματα σε όλο τον κόσμο και έγιναν πρώτη είδηση στα ΜΜΕ. Όλες οι προκλήσεις αντιμετωπίστηκαν με μεθοδικότητα και την απαραίτητη σοβαρότητα και ευθύνη για τη διασφάλιση των υπηρεσιών και δεδομένων των πελατών μας. Παράλληλα, το 2017 υλοποιήσαμε πολλά έργα που είχαν σκοπό την περαιτέρω ενίσχυση της ασφάλειας της Cyta και εισαγάγαμε την υπηρεσία



“DDoS Network Protection”, η οποία σκοπό έχει να προστατεύσει τις επιχειρήσεις που δραστηριοποιούνται στο διαδίκτυο από κακόβουλες επιθέσεις μεγάλης κλίμακας, που έχουν τη δυνατότητα να θέσουν τις διαδικτυακές υπηρεσίες των επιχειρήσεων εκτός λειτουργίας.

### Διαχείριση Ηλεκτρομηχανολογικών Υπηρεσιών

Το 2017 συνεχίσαμε την υλοποίηση του Παγκύπριου Συστήματος Πυροπροστασίας, με νέες εγκαταστάσεις στα Καταστήματα Cyta και στο Αεροδρόμιο Πάφου. Επίσης, συνδέσαμε στο Σύστημα Παρακολούθησης και Ελέγχου Ηλεκτρομηχανολογικού Εξοπλισμού το 90% των κτιρίων της Cyta και βελτιώσαμε την υποστήριξη με χωριστά συμβόλαια για το λογισμικό παρακολούθησης και τις εγκαταστάσεις. Ακόμη, το νέο Σύστημα Τηλεματικής Στόλου Οχημάτων ολοκληρώθηκε και βρίσκεται σε πλήρη λειτουργία, βελτιώνοντας έτσι τη διαχείριση του στόλου της Cyta.



Προχωρήσαμε στην αντικατάσταση μεγάλου αριθμού πεπαλαιωμένων και ενεργοβόρων ηλεκτρομηχανολογικών εγκαταστάσεων και συστημάτων τροφοδοσίας, με στόχο την περαιτέρω βελτίωση της αξιοπιστίας των προσφερόμενων υπηρεσιών, αλλά και την εξοικονόμηση ενέργειας. Η εγκατάσταση φωτοβολταϊκών συστημάτων σε κτίρια της Cyta για αυτοπαραγωγή βρίσκεται στο στάδιο της μελέτης, με στόχο τη μείωση του κόστους ηλεκτρικής ενέργειας, μέσω της χρήσης ανανεώσιμων πηγών ενέργειας. Ολοκληρώθηκε η εγκατάσταση υβριδικών φωτοβολταϊκών συστημάτων σε ακόμη δύο σταθμούς βάσης κινητής τηλεφωνίας και αναμένεται η ολοκλήρωση της εγκατάστασης στους σταθμούς βάσης κινητής τηλεφωνίας εντός του επόμενου έτους.

Υλοποιήσαμε νέες ηλεκτρομηχανολογικές εγκαταστάσεις και εγκαταστάσεις συστημάτων τροφοδοσίας για σημαντικούς πελάτες της Cyta και για σημαντικά έργα του Οργανισμού.

Επίσης, ολοκληρώθηκε η υλοποίηση του έργου “Αναβάθμιση Κέντρων Δεδομένων”, το οποίο αφορά την αναβάθμιση των ηλεκτρομηχανολογικών εγκαταστάσεων και του εξοπλισμού των κτιρίων, ώστε να συμβαδίζουν με τις διεθνείς προδιαγραφές Tier III, που αφορούν την ανάπτυξη και λειτουργία Υπολογιστικών Κέντρων (Data Centers).

Στο πλαίσιο του έργου “Αναβάθμιση Κέντρων Δεδομένων” ολοκληρώθηκε ο σχεδιασμός και η υλοποίηση νέων ηλεκτρομηχανολογικών παροχών, για νέο εξοπλισμό που

αφορά την ανάπτυξη και λειτουργία Υπολογιστικών Κέντρων (Data Centers).

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 24ωρη βάση, ώστε να διασφαλίζεται η αδιάλειπτη λειτουργία του εξοπλισμού μας και κατ’ επέκταση των υπηρεσιών που προσφέρονται στους πελάτες μας.

### ΔΙΚΤΥΑ ΣΤΑΘΕΡΩΝ ΚΑΙ ΚΙΝΗΤΩΝ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ

#### Δίκτυα Σταθερών Επικοινωνιών

Κατά το 2017 αναβαθμίσαμε το λογισμικό και τον εξοπλισμό του δικτύου IMS, επιτυγχάνοντας τον εκμοντερνισμό του δικτύου και την επέκταση της χωρητικότητάς του. Συνεχίστηκαν, ακόμη, με εντονότερο ρυθμό, οι μεταφορές των συνδέσεων παραδοσιακής τεχνολογίας PSTN/ISDN στη νέα ευρυζωνική τηλεφωνία που βασίζεται στο δίκτυο IMS. Προχωρήσαμε, επίσης, σε σύναψη συμφωνίας για την προμήθεια τερματικών συσκευών IP, ώστε να εξυπηρετήσουμε τις εξειδικευμένες ανάγκες των επιχειρηματικών πελατών Σταθερής Τηλεφωνίας.

#### Δίκτυο Πυρήνα Κινητών Επικοινωνιών

Το 2017 εισαγάγαμε στο δίκτυο δύο νέους κόμβους EPG, στα πλαίσια της αναβάθμισης του λογισμικού, με σκοπό τον εκμοντερνισμό και την υποστήριξη της τεχνολογίας 4.5G. Παράλληλα, αυξήσαμε τη χωρητικότητα του δικτύου πακετομεταγωγής για ικανοποίηση της συνεχούς αυξανόμενης κίνησης δεδομένων. Επίσης, υλοποιήσαμε επιτυχώς την Ευρωπαϊκή οδηγία “Roaming Like Home” στο δίκτυο, καθώς και νέα πακέτα RED Family Plans για τους πελάτες μας.



Το 2017 εισαγάγαμε, επίσης, στο δίκτυο την υπηρεσία φωνής υψηλής ευκρίνειας (High Definition Voice) και θέσαμε σε λειτουργία το σύστημα προστασίας (SMS Firewall) των πελατών μας και του δικτύου από ανεπιθύμητα μηνύματα SMS (Spam).

Προκηρύξαμε διαγωνισμό για προμήθεια συστήματος εποπτείας ποιότητας δικτύου και υπηρεσιών, για αναβάθμιση της εμπειρίας των πελατών μας και ξεκινήσαμε έργο για την αναβάθμιση της βάσης δεδομένων των κινητών επικοινωνιών.

#### Ασύρματο Δίκτυο Πρόσβασης

Το 2017 ολοκληρώσαμε την υλοποίηση του έργου αναβάθμισης του ραδιοδικτύου κινητής τηλεφωνίας σε τεχνολογία 4.5G,

δίνοντας τη δυνατότητα μέγιστης θεωρητικής ταχύτητας 700Mbps στα κύρια αστικά κέντρα και στις τουριστικές περιοχές. Παράλληλα, συνεχίσαμε την ανάπτυξη του δικτύου 4ης γενιάς (4G - τεχνολογία LTE), αξιοποιώντας τη ζώνη συχνοτήτων των 800MHz, καλύπτοντας έτσι με 4G το 96% του πληθυσμού της ελεύθερης Κύπρου.

Κατά τη διάρκεια του έτους ολοκληρώσαμε την επέκταση του δικτύου 3G στη ζώνη συχνοτήτων των 900MHz (U900) σε όλη την ελεύθερη Κύπρο και αναβαθμίσαμε το δίκτυο προσφέροντας φωνητική υπηρεσία ψηλής ευκρίνειας (HD Voice).

Διενεργήσαμε και φέτος δύο σειρές μετρήσεων των επιπέδων των ηλεκτρομαγνητικών πεδίων σε όλους ανεξαιρέτως τους σταθμούς βάσης της Cyta, στο πλαίσιο της τήρησης των όρων αδειοδότησης για τη λειτουργία των δικτύων κινητής τηλεφωνίας, έχοντας μέχρι σήμερα συμπληρώσει 26 σειρές μετρήσεων. Τα αποτελέσματα των μετρήσεων δεν έχουν διαφοροποιηθεί συγκριτικά με τα προηγούμενα, ενώ οι μέγιστες τιμές των πεδίων σε περιοχές όπου είναι εγκατεστημένος ο εξοπλισμός κινητής τηλεφωνίας δεν ξεπερνούν το 2% του ανώτατου επιτρεπτού ορίου αναφοράς, που καθορίζεται από τη νομοθεσία.

Παράλληλα, συνεχίσαμε την εγκατάσταση νέων Wi-Fi Hotspots, αναβάζοντας το συνολικό αριθμό τους σε 288 παγκύπρια.



### Ενσύρματο Δίκτυο Πρόσβασης

Κατά το 2017 συνεχίσαμε την ανάπτυξη και αναβάθμιση του ευρυζωνικού δικτύου πρόσβασης, χρησιμοποιώντας την τεχνολογία ασύμμετρης ψηφιακής συνδρομητικής γραμμής (xDSL). Μέχρι την 31/12/2017 είχαμε 50.2017 πελάτες συνδεδεμένους με την τεχνολογία VDSL2 και 2.200 πελάτες συνδεδεμένους με την τεχνολογία Bonding οι οποίοι μπορούν να απολαμβάνουν ταχύτητες μέχρι 80Mbps.

Στο πλαίσιο σημαντικής αναβάθμισης των δυνατοτήτων της χάλκινης ευρυζωνικής πρόσβασης για να υποστηρίζει ταχύτητες

της τάξης των 100Mbps, αρχίσαμε την υλοποίηση του έργου αντικαταστάσεων εξοπλισμού παλιάς τεχνολογίας στις απομακρυσμένες μονάδες ενεργού εξοπλισμού με νέο αναβαθμισμένο, που υποστηρίζει τις τεχνολογίες Vectoring και Bonding.

Για δραστική αύξηση στις ταχύτητες πρόσβασης βρίσκεται σε εξέλιξη η υλοποίηση του στρατηγικού έργου εγκατάστασης ίνας στα υποστατικά των πελατών. Έχει παραληφθεί και ελεγχθεί ο ενεργός εξοπλισμός, ενώ γίνονται όλες οι απαραίτητες ενέργειες για έναρξη υλοποίησης συνδέσεων πελατών σε μαζική κλίμακα εντός του 2018.

### ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ ΚΑΙ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΚΗΣ ΑΠΑΤΗΣ

Σε συνάρτηση με το Όραμα και την Αποστολή της Cyta, η ασφάλεια των δικτύων και των προϊόντων είναι συυφασμένη με την ποιότητα και μαζί αποτελούν για τον Οργανισμό μας ανταγωνιστικό πλεονέκτημα.

Μεταξύ άλλων, η Cyta προβαίνει συστηματικά σε άμεση ενημέρωση, τόσο του προσωπικού της, όσο και των πελατών και των συνεργατών της, σε θέματα τηλεπικοινωνιακής απάτης και ασφάλειας πληροφοριών, με στόχο την ευαισθητοποίηση και επαγρύπνησή τους.

### Ασφάλεια Πληροφοριών

Ο Οργανισμός μας δραστηριοποιείται στα θέματα ασφάλειας πληροφοριών με την εφαρμογή συγκεκριμένων μέτρων και διαδικασιών, όπως είναι η συστηματική διεξαγωγή ελέγχων ασφάλειας και δοκιμών διείσδυσης, η φυσική ασφάλεια και οι έλεγχοι ηλεκτρονικής πρόσβασης.

Στα θέματα ασφάλειας πληροφοριών και προστασίας προσωπικών δεδομένων ακολουθείται ολιστική προσέγγιση, στη βάση μεθοδολογίας αξιολόγησης επικινδυνότητας και διεθνών προτύπων.



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 της Cyta. Στα πλαίσια του ΣΔΑΠ, εφαρμόζονται πολιτικές ασφάλειας πληροφοριών σε εταιρικό επίπεδο για πολλά θέματα όπως η κυβερνοασφάλεια, η ασφάλεια εφαρμογών, προσωπικού, συστημάτων, δικτύων, υπηρεσιών κ.ά.

Για συγκεκριμένες μονάδες και δραστηριότητες, έχει ολοκληρωθεί έργο ανάπτυξης ολοκληρωμένου ΣΔΑΠ με επιτυχή πιστοποίηση κατά ISO27001:2013.

### **Διαχείριση Τηλεπικοινωνιακής Απάτης**

Λαμβάνουμε 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 εις βάρος της Cyta, χρησιμοποιείται εξειδικευμένη τεχνολογία από ειδική ομάδα λειτουργιών, σε συνεργασία με διάφορες υπηρεσίες,

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. Κατά το 2017 έχουμε επιτύχει την πλήρη πιστοποίηση του Δορυφορικού Σταθμού ΜΑΚΑΡΙΟΣ, σε επίπεδο Tier-3, σύμφωνα με το Πρόγραμμα Πιστοποίησης του Παγκόσμιου Οργανισμού Τηλελιμένων (World Teleport Association - WTA).

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 προσαιγιαλώνονται στην Κύπρο, η Cyta έχει εδραιώσει τον ηγετικό της ρόλο στην ευρύτερη περιοχή, καθιερώνοντας την Κύπρο ως σημαντικό τηλεπικοινωνιακό κόμβο στη Μεσόγειο, προσφέροντας



εντός και εκτός της Cyta. Στα πλαίσια της κοινωνικής της ευθύνης, η Cyta έχει επεκτείνει τη δραστηριότητα καταστολής της καταδολίευσης για να καλύψει και τους πελάτες της, θέλοντας να τους προστατέψει από κακόβουλες ενέργειες.

επιχειρηματικές ευκαιρίες σε νέες αγορές και άριστη εξυπηρέτηση των λιανικών και χονδρικών τηλεπικοινωνιακών αγορών.

### **ΔΙΕΘΝΕΣ ΚΑΛΩΔΙΑΚΟ ΚΑΙ ΔΟΡΥΦΟΡΙΚΟ ΔΙΚΤΥΟ**

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

Στα διεθνή μέσα της Cyta περιλαμβάνονται περισσότεροι από 35 κύριοι επίγειοι δορυφορικοί σταθμοί, που παρέχουν πρόσβαση στα κυριότερα δορυφορικά συστήματα, όπως Intelsat, Eutelsat, SES, Hylas, Thor, AsiaSat και Thuraya, που προσφέρουν διασυνδέσεις παγκόσμια. Οι δορυφορικές επικοινωνίες συμβάλλουν ουσιαστικά στην ενδυνάμωση του περιφερειακού τηλεπικοινωνιακού κόμβου της Cyta με την παροχή υπηρεσιών VSAT, αναμετάδοσης ραδιοτηλεοπτικών

# Οικονομική Έκθεση

## ΣΥΝΟΨΗ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ

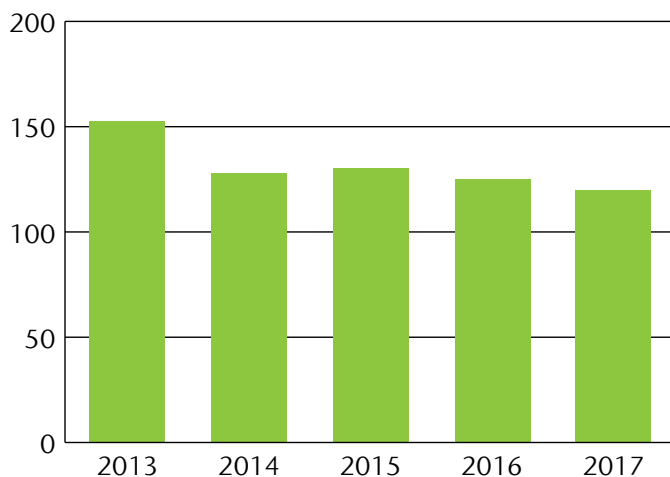
Τα οικονομικά αποτελέσματα του Οργανισμού για το 2017 συνεχίζουν να αντικατοπτρίζουν την οικονομική του ευρωστία, παρά το έντονα ανταγωνιστικό περιβάλλον στο οποίο λειτουργεί. Η κερδοφορία του Οργανισμού διατηρήθηκε σε ψηλά επίπεδα με το κέρδος πριν τη φορολογία για το 2017 να ανέρχεται σε €50,7εκ σε σύγκριση με €42,7 το 2016. Κατά το 2017 καταβλήθηκε στο Κράτος μέρισμα ύψους €26,4εκ που αφορά στα κέρδη του 2016 ανεβάζοντας το συσσωρευμένο μέρισμα προς το Κράτος στο ύψος των €775,4εκ.

Ο ρυθμός μείωσης των εσόδων από υπηρεσίες παρέμεινε στο 3% (2016: 2,7%), σαφώς βελτιωμένος σε σύγκριση με τα προηγούμενα χρόνια, όπου παρουσίασε τις μεγαλύτερες μειώσεις (2014: 8,7%, 2015: 6,1%), ως αποτέλεσμα της οικονομικής κρίσης και των γεγονότων του 2013.

Τα κέρδη του Οργανισμού μειώθηκαν σημαντικά κατά €23,7 εκ λόγω της απομείωσης της αξίας των επενδύσεων σε θυγατρικές εταιρείες και συγκεκριμένα στη Cyta Ελλάς. Δεδομένης της πώλησης της επένδυσης κατά το 2018, τα μετά φόρων αποτελέσματα του Οργανισμού αναμένεται μελλοντικά να είναι ενισχυμένα.

Η διατήρηση των ενεργειών του στρατηγικού έργου για τη βέλτιστη διαχείριση του κόστους διατήρησαν και το περιθώριο κέρδους προ τόκων, φόρων και αποσβέσεων (EBITDA) σε ψηλά επίπεδα με ποσοστό 33,7% το 2017 σε σχέση με 34,5% το 2016.

## Κέρδος προ Τόκων, Φόρων & Αποσβέσεων (EBITDA) (€εκ)

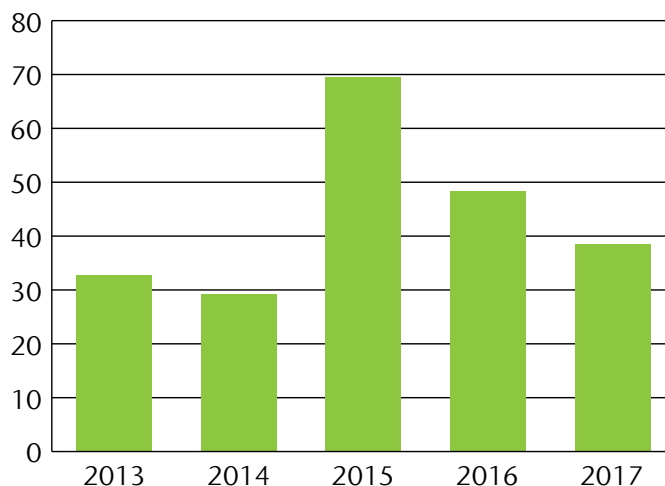


	2013	2014	2015	2016	2017
EBITDA (€εκ)	152,8	127,8	130,5	125,1	118,3
Περιθώριο EBITDA	35,2%	32,2%	35,1%	34,5%	33,7%

## ΚΕΦΑΛΑΙΟΥΧΙΚΕΣ ΔΑΠΑΝΕΣ

Οι κεφαλαιουχικές δαπάνες ανήλθαν σε €38,3εκ σε σύγκριση με €48,4εκ το 2016 και χρηματοδοτήθηκαν εξ ολοκλήρου από ίδια κεφάλαια. Έγιναν σημαντικές επενδύσεις για υλοποίηση των στρατηγικών έργων του οργανισμού στα πλαίσια του επιχειρηματικού μας σχεδίου, περιλαμβανομένης της ολικής αναβάθμισης και του ριζικού εκσυγχρονισμού των δικτύων που συνεχίστηκε το 2017 και της περαιτέρω ανάπτυξης των διεθνών καλωδιακών συστημάτων, που ισχυροποιούν τη θέση της Κύπρου και του Οργανισμού μας ως τηλεπικοινωνιακού κόμβου στην ευρύτερη περιοχή της Ανατολικής Μεσογείου.

## Κεφαλαιουχικές Δαπάνες (€εκ)



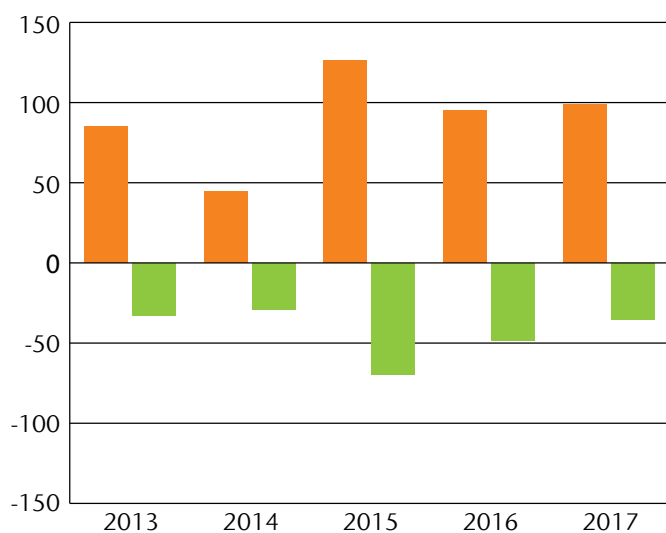
	2013	2014	2015	2016	2017
Κεφαλαιουχικές Δαπάνες	32,7	29,3	69,6	48,4	38,3

## ΤΑΜΕΙΑΚΑ ΔΙΑΘΕΣΙΜΑ

Τα συνολικά ταμειακά διαθέσιμα που είναι τοποθετημένα σε τραπεζικούς οργανισμούς, Κυπριακά ομόλογα, Ευρωομόλογα Κυπριακής Δημοκρατίας και μετοχές τραπεζών, ανέρχονται σε €362,9εκ (2016: €341,1εκ).

Η σημαντική 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.

## Ροή Μετρητών (€εκ)



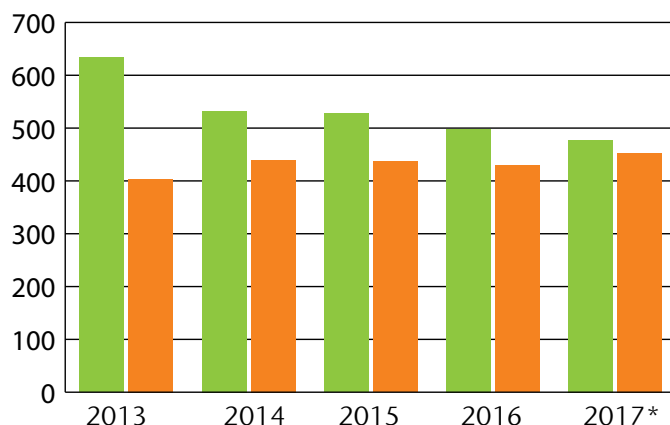
	2013	2014	2015	2016	2017
Ροή μετρητών από εργασίες	85,1	44,4	126,5	96,8	99,6
Ροή μετρητών για δαπάνες αναπτύξεως	-32,7	-29,3	-69,6	-44,4	-35,4

## ΕΠΕΝΔΥΣΕΙΣ

Το κέρδος του Οργανισμού για το έτος μειώθηκε σημαντικά κατά €23,7εκ λόγω της απομείωσης της αξίας των επενδύσεων σε θυγατρικές εταιρείες και συγκεκριμένα στη Cyta Ελλάς ως αποτέλεσμα της συμφωνίας πώλησης της Cyta Ελλάς και της αναγνώρισης της επένδυσης ως «διαθέσιμη προς πώληση». Η αποτίμηση της αξίας στις 31 Δεκεμβρίου 2017 έγινε στη βάση της εύλογης αξίας της Cyta Ελλάς, με βάση την τιμή πώλησης των μετοχών μείον έξοδα πώλησης. Η συμφωνία πώλησης ολοκληρώθηκε στις 10 Ιουλίου 2018 με τη μεταβίβαση του συνόλου των μετοχών στη Vodafone Ελλάδος.

Επιπρόσθετα αναγνωρίστηκε απομείωση στην αξία των μετοχών σε κυπριακές τράπεζες ύψους €0,5εκ (2016: €0,5εκ).

## Σύνολο Ενεργητικού (€εκ)



	2013	2014	2015	2016	2017*
Μη κυκλοφορούν ενεργητικό	633,8	532,0	527,6	498,0	478,1
Κυκλοφορούν ενεργητικό	403,6	439,8	437,3	429,4	454,4

## ΑΠΟΘΕΜΑΤΙΚΑ ΚΑΙ ΜΕΡΙΣΜΑΤΑ

Τα αποθεματικά τα οποία αποτελούν τα ίδια κεφάλαια του Οργανισμού ανήλθαν στις 31 Δεκεμβρίου 2017 σε €545εκ (2016: €542,5εκ), αφού αυξήθηκαν μεν από το κέρδος του έτους ύψους €43,6εκ, αλλά μειώθηκαν λόγω του αναλογιστικού ελλείμματος στο Ταμείο Συντάξεων της Cyta. Το αναλογιστικό έλλειμμα, το οποίο προήλθε από την επαναμέτρηση της παρούσας αξίας των υποχρεώσεων του Ταμείου σε σύγκριση με την εύλογη αξία των περιουσιακών του στοιχείων στις 31 Δεκεμβρίου 2017, ανήλθε σε €11,7εκ.

Κατά το 2017 ποσό ύψους €26,4εκ εγκρίθηκε και καταβλήθηκε ως μερίσμα προς την Κυπριακή Δημοκρατία από τα κέρδη του έτους 2016.

Ενδεικτικά Οικονομικά Δεδομένα Πενταετίας (€εκ)					
	2013	2014	2015	2016	2017
Έσοδα από Υπηρεσίες	434	396	372	362	351
Μικτό Κέρδος	94	82	88	85	75
Σύνολο Ενεργητικού	1.037	972	965	927	937
Σύνολο Υποχρεώσεων	100	303	279	385	392
Αύξηση/(Μείωση)Αποθεματικών λόγω αναλογιστικής θέσης Ταμείου Συντάξεων	-9	-286	20	-134	-12
Αποθεματικά	938	669	686	543	545
Ροή μετρητών από εργασίες	85	44	127	97	100
Καθαρή ροή μετρητών για επενδυτικές δραστηριότητες	-46	-8	-105	-17	-71
Πληρωμή μερίσματος προς το Κράτος	-	-31	-52	-50	-26
Αναλογία τρέχουσας ρευστότητας (φορές)	4,9	6,0	5,5	6,7	6,2

\* Στο κυκλοφορούν ενεργητικό περιλαμβάνονται και τα "Περιουσιακά στοιχεία ταξινομηθέντα ως κατεχόμενα προς πώληση".

# Γραφεία και Καταστήματα Cyta

## Κεντρικά Γραφεία

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

Τηλέφωνο: 22701000

Τέλεφαξ: 22494940

www.cyta.com.cy

Κέντρο Τηλεφωνικής Εξυπηρέτησης: 132

## Λευκωσία

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

Τηλ.: 22702020

### Καταστήματα Cyta

- **Ονασαγόρου** - Οδός Ονασαγόρου 26 & 28
- **Στροβόλου** - Λεωφ. Στροβόλου 14, Μυρτιάνα Κορτ
- **Λυκαβηπού** - Οδός Νάξου 5
- **Έγκωμης** - Λεωφ. 28<sup>ης</sup> Οκτωβρίου 1, "Engomi Business Centre"
- **Λακατάμειας** - Λεωφ. Αρχ. Μακαρίου Γ' 62
- **Λατσιών** - Λεωφ. Μακαρίου Γ' 18
- **The Mall of Cyprus** - Βεργίνας 3, "Shacolas Emporium Park"
- **Nicosia Mall** - Οδός Μαδρίτης 2
- **Κακοπετριάς** - Οδός Κώστα Χριστοδούλου 28

## Λεμεσός

Οδός Αθηνών 89, Τ.Θ. 50147, 3601 Λεμεσός

Τηλ.: 25705050

### Καταστήματα Cyta

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

## Λάρνακα

Οδός Ζ. Πιερίδη 7, Τ.Θ. 40102, 6301 Λάρνακα

Τηλ.: 24704040

### Καταστήματα Cyta

- **Κεντρικό** - Οδός Ζ. Πιερίδη 7
- **Αγίων Αναργύρων** - Λεωφ. Αλ. Παναγούλη 4
- **Φανερωμένης** - Λεωφ. Φανερωμένης 178

## Πάφος

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

## Αμμόχωστος

Οδός Έντισον \*

Τηλ.: 23862500

### Προσωρινά

Λεωφ. Ελευθερίας 124, Δερύνεια, Τ.Θ. 33355, 5313 Παραλίμνι

Τηλ.: 23703030

### Κατάστημα Cyta

- **Κεντρικό** - Λεωφ. Ελευθερίας 124, Δερύνεια

## Κερύνεια\*

Λεωφ. 28<sup>ης</sup> Οκτωβρίου 5Α

Τηλ.: 27452438

## Μόρφου\*

Οδός 25<sup>ης</sup> Μαρτίου 18

Τηλ.: 22742055

## Λεύκα\*

Λεύκα

Τηλ.: 22817459

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