

## E – usługa:

Zwana także usługą elektroniczną, usługą cyfrową, usługą świadczoną drogą elektroniczną/w formie elektronicznej, jej świadczenie odbywa się za pomocą internetu, jest zautomatyzowane, wymaga niewielkiego udziału człowieka i jest zdalne – nie wymaga obecności dwóch stron w tym samym czasie. Od usługi w ujęciu tradycyjnym odróżnia ją brak udziału człowieka po drugiej stronie oraz świadczenie na odległość.

Ważnym czynnikiem jest również to, że usługa elektroniczna musi spełniać warunek konkretnej odpowiedzi na konkretnie postawione pytanie.

Jakie więc formy działalności mieszczą się w pojęciu e-usługi? Na pewno zaliczymy do nich projektowanie i utrzymywanie stron www, zarządzanie na odległość, utrzymanie i konserwacja oprogramowania i sprzętu. W tym przypadku usługi rozbudowują się do takich działań, jak:

- tworzenie i hosting witryn internetowych
- automatyczna konserwacja oprogramowania, zdalnie i on-line
- zdalne zarządzanie systemami
- hurtownie danych on-line, umożliwiające elektroniczne przechowywanie i wyszukiwanie konkretnych danych
- dostarczanie on-line przestrzeni na dysku na żądanie

### Usługą elektroniczną jest edukacja na odległość, tzw.e-learning:

- automatyczne nauczanie na odległość, którego funkcjonowanie wymaga użycia internetu lub podobnej sieci elektronicznej, wymagające niewielkiego bądź niewymagające żadnego udziału człowieka, łącznie z klasami wirtualnymi, z wyjątkiem sytuacji, kiedy internet lub podobna sieć elektroniczna wykorzystywana jest jako proste narzędzie służące komunikowaniu się nauczyciela z uczniem
- ćwiczenia wypełniane przez ucznia on-line i sprawdzane automatycznie, bez udziału człowieka.

### Zdalne dostarczanie oraz aktualizacja oprogramowania:

- uzyskiwanie dostępu on-line i pobieranie oprogramowania (w szczególności programy w zakresie zamówień publicznych/księgowości, programy antywirusowe) oraz jego uaktualnień
- oprogramowanie blokujące pojawianie się banerów reklamowych
- sterowniki do pobierania, takie jak programy ustawiające interfejsy komputera i urządzeń peryferyjnych (np. drukarek)
- automatyczna instalacja on-line filtrów na witrynach internetowych
- automatyczna instalacja on-line zabezpieczeń typu firewall

Dostarczanie muzyki, filmów, gier (w tym hazardowych oraz losowych), również przekazy – polityczne, kulturalne, artystyczne, sportowe, naukowe, rozrywkowe oraz wydarzenia:-  
uzyskiwanie dostępu i pobieranie muzyki na komputery i telefony komórkowe  
- uzyskiwanie dostępu i pobieranie sygnałów dźwiękowych, urywków nagrań, dzwonek i innych dźwięków



- uzyskiwanie dostępu i pobieranie filmów
- pobieranie gier na komputery i telefony komórkowe
- uzyskiwanie dostępu do automatycznych gier on-line, które wymagają użycia internetu lub innych podobnych sieci elektronicznych, gdy gracze są od siebie oddaleni.

E-usługami jest w końcu również dostarczanie obrazów, tekstów oraz udostępnianie baz danych:

- uzyskiwanie dostępu i pobieranie motywów pulpitów
- uzyskiwanie dostępu i pobieranie obrazów, fotografii i wygaszaczy ekranu
- zawartość książek w formie cyfrowej i innych publikacji elektronicznych
- prenumerata gazet i czasopism on-line
- dzienniki logowania i statystyki odwiedzania stron internetowych
- wiadomości, informacje o sytuacji na drogach oraz prognozy pogody on-line (także web-serwisy)
- informacje generowane automatycznie on-line przez oprogramowanie po wprowadzeniu przez klienta określonych danych, takich jak dane prawne lub finansowe (w szczególności stale uaktualniane kursy giełdowe)
- dostarczanie przestrzeni reklamowej, szczególnie banerów reklamowych na stronach lub witrynach internetowych
- korzystanie z wyszukiwarek i katalogów internetowych

Usługi telekomunikacyjne, radiowe i telewizyjne nie są zaliczane do e-usług, wyjątkiem jest sytuacja, kiedy program radiowy bądź telewizyjny transmitowany jest wyłącznie poprzez internet. Poza usługami cyfrowymi znajdują się również:

- towary, w przypadku których zamawianie i obsługa odbywa się elektronicznie
- płyty CD, DVD, dyskietki, kasety i podobne nośniki fizyczne
- materiały drukowane (np. książki, biuletyny, gazety i czasopisma)
- usługi świadczone przez osoby takie jak prawnicy lub doradcy finansowi, którzy udzielają swym klientom porad za pomocą poczty elektronicznej
- usługi edukacyjne, w ramach których treść kursu przekazywana jest przez nauczyciela za pomocą sieci telekomunikacyjnej, świadczone korespondencyjnie zwłaszcza za pośrednictwem poczty
- usługi fizyczne off-line, np. naprawy sprzętu komputerowego
- hurtownie danych off-line
- usługi reklamowe, w szczególności w gazetach, na plakatach i w telewizji
- centra wsparcia telefonicznego (ang. helpdesk)
- konwencjonalne usługi aukcyjne, przy których niezbędny jest udział człowieka, niezależnie od sposobu składania ofert.