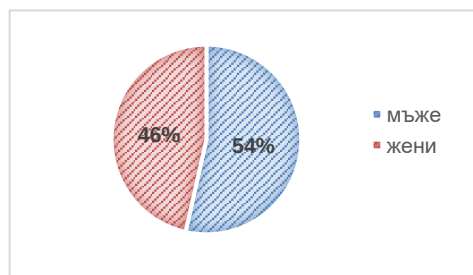
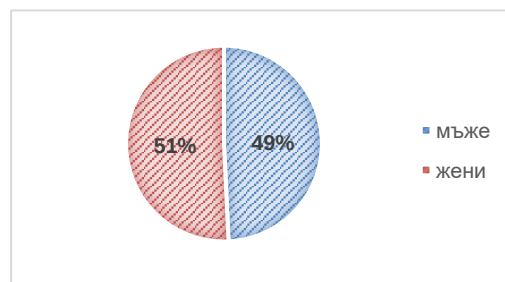


На графики № 11 и 12 е показано разпределението на персонала по пол към края на отчетната година.

Графика № 11. - общо за персонала

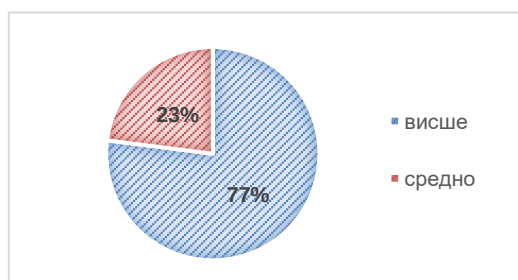


Графика № 12. - за ръководен персонал

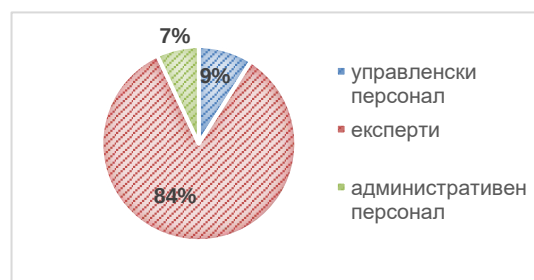


На графики № 13 и 14 е показано разпределението на персонала към края на отчетната година по степен на образование и длъжности.

Графика № 12. Разпределение на персонала по образование



Графика № 13. Разпределение на персонала по длъжности



V. Основни рискове, пред които е изправено Дружеството

„Информационно обслужване“ АД е търговско дружество. Регистрирано е в ТРРЮЛНЦ, воден от Агенция по вписванията, съгласно нормативните изисквания на Търговският закон на Република България. Като такова е подложено на същите рискове, на които всички останали юридически лица у нас, опериращи в сферата на ИКТ услугите при условията на пазарна икономика.

В оперативната си дейност компанията може да бъде изложена на различни рискове, най-важните сред които са: пазарен риск, липса на квалифициран/компетентен персонал, финансови и други рискове, кредитен риск, ликвиден риск и риск на лихвено-обвързани парични потоци, търговски и производствен риск. Управлението на риска се осъществява текущо под прякото ръководство на Изпълнителния директор и съгласно вътрешни правила и политики.

Търговски риск

„Информационно обслужване“ АД работи предимно с клиенти – разпоредители с бюджетни средства. За да отговори на конкуренцията компанията се стреми да постига високи нива на качество на предоставяните услуги.

Риск, свързан с привличане и задържане на персонал

Според анализ на софтуерната индустрия в България, основно предизвикателство пред организациите в ИТ сектора остава създаването, привличането и задържането на специалисти с необходимата квалификация и компетенции. За целта Дружеството инвестира в придобиването на нови технологични хардуерни и софтуерни платформи, поддържа постоянен нарастващ темп на разходите за трудови възнаграждения, инвестиции в образование, сертифициране, участия в технологични семинари, обновяване на материалната база и работните помещения.

Ценови риск

Компанията не е изложена на специфични ценови рискове. Минимизирането на ценовия риск за негативни промени в цените на стоките/услугите, обект на търговските операции се постига чрез периодичен анализ и обсъждане на договорните отношения за преразглеждане и актуализиране на цените спрямо промените на пазара.

„Информационно обслужване“ не притежава акции и ценни книжа, които са обект за търгуване, както и няма практика да търгува с финансови инструменти – съответно не е изложено на рискове от негативни промени на фондовите пазари.

„Информационно обслужване“ не притежава инвестиции в дъщерни дружества.

Кредитен риск

Финансовите активи на компанията са концентрирани в две групи: парични средства (в брой и по банкови сметки) и вземания от клиенти.

Кредитен риск е основно рискът, при който клиентите няма да бъдат в състояние да изплатят изцяло и в обичайно предвидените срокове дължимите от тях суми по търговските вземания. Последните са представени в баланса в нетен размер, след приспадане на начислените обезценки по трудносъбираеми вземания. Такива обезценки са направени където и когато са били налице събития, идентифициращи загуби от несъбираемост съгласно предишен опит.

Компанията няма значителна концентрация на кредитен риск. Приета е политика на договаряне на кредитен период по-дълъг от 30 дни само на клиенти, които имат дълга история и търговско сътрудничество с компанията. Плащанията от продажбите се извършват по банков път. Изключения правят единичните продажби, във фронт-офисите, на продукти и услуги, свързани с дейността на компанията като доставчик на удостоверителни услуги. Събираемостта и концентрацията на вземанията се следи текущо, съгласно установената политика на компанията. За целта текущо се извършва анализ от експертите по финансови анализи и планиране на откритите позиции по клиенти, както и получените постъпления, като се извършва преглед на неплатените суми.

Паричните средства в „Информационно обслужване“ АД и разплащателните операции са разпределени в различни банки, което ограничава риска относно паричните средства и паричните еквиваленти.

Ликвиден риск

Ликвидният риск е рискът, при който търговеца среща трудности да спазва задълженията по отношение на финансовите пасиви, уреждани с наличности или друг финансов актив.

„Информационно обслужване“ провежда консервативна политика по управление на ликвидността, чрез която постоянно поддържа оптимален ликвиден запас парични средства и добра способност на финансиране на стопанската си дейност, не ползва привлечени кредитни ресурси. Компанията осъществява наблюдение и контрол върху фактическите и прогнозните парични потоци по периоди напред и поддържане на равновесие между матуритетните граници на активите и пасивите на дружеството. Текущо се следи матуритетът и своевременното осъществяване на плащанията, като се поддържа ежедневна информация за наличните парични средства и предстоящите постъпления и плащания.

От съществено значение за управление на ликвидния риск е какво решение ще предложи Министерство на финансите за вземане от Министерски съвет, за определяне размера на отчисленията от печалбата за изплащане на дивидент. През 2023 г. бяха взети две противоречащи си решения, първото през м. април за отчисления 50 на сто, второто в края на м. юни за 100 на сто дивидент за държавата. Вземането на подобни решения в средата на текущата година и липсата на устойчивост в същината на тези решения, довежда до значителен ликвиден риск през годината за компанията, което може да доведе до затруднения в обслужване на задълженията и разплащанията. До 2021 г. отчисленията за дивидент са в размер на 50% (за финансовата 2020 г.) , през 2022 г. са в размер на 70% (за финансовата 2021 г.) и 100% през 2023 г. (за финансовата 2022 г.).

Риск на лихвоносните парични потоци

„Информационно обслужване“ има лихвоносни активи, представляващи и свободните парични средства по разплащателни сметки в търговски банки. Компанията не ползва привлечени парични средства, водещи до разходи за лихви, поради които не е подложено на лихвен риск на паричните потоци. Средствата по разплащателни сметки се олихвяват с лихвени проценти, съгласно тарифите на съответните банки, които са несъществени. Не се предвижда промяна на лихвите по депозити във възходяща посока, с което не се очаква увеличение на финансовите приходи. Интересът към откриването на депозити остава нисък.

Валутен риск

„Информационно обслужване“ осъществява своите сделки основно на територията на страната. Постъпленията са в български лева. Дружеството не е изложено на валутен риск, до толкова, до колкото българският лев е обвързан с фиксиран курс към Еврото, при условията на Закона за Българската народна банка за въвеждане на Паричен съвет на закона за Валутен борд.

Управление на капиталовия риск

С управлението на капитала компанията цели да създава и поддържа възможности, с които да продължи да функционира, като действащо предприятие и да осигурява съответната възвръщаемост на инвестираните средства на акционерите, стопански ползи на другите заинтересовани лица и участници в неговия бизнес, както и да поддържа оптимална капиталова структура, за да се редуцират разходите за капитала. Компанията текущо наблюдава осигуреността и структурата на капитала на база съотношението на задлъжнялост.

Рискове от климатични въпроси и макроикономическата среда

Климатичните промени могат да повлияят неблагоприятно на дейността на дружеството в две направления: директно и косвено. Преките рискове се свързват с природни бедствия, причинени от промяната в климата, които биха могли да доведат до застрашаване здравето и живота на свързани по един или друг начин с дружеството лица, както и до разрушаване на критична инфраструктура, свързана с дейността. Сбъдване на рисковете от промяна на климата могат да доведат до допълнителни разходи за справяне с проблемите описани в тази точка. Към косвените ефекти от промените в климата могат да се причислят резки промени в цените на енергоносителите и хранителните суровини, които да доведат до спад на покупателната сила на населението. Климатичните промени могат да доведат до промяна на регулаторната среда в посока изискване за намаление на въглеродния отпечатък от страна на дружеството, което да увеличи оперативните разходи. На този етап все пак ръководството оценява влиянието на климатичните промени върху дейността на дружеството като ниски в краткосрочен план, но дългосрочното влияние остава неизвестно. Във връзка с очаквани регулации и изисквания за докладване за устойчивост в следващите години, ръководството е в процес на изследване на изискванията пред дружеството и предстои приемане на план за действия в отговор на оценените рискове и докладване съобразно законодателните изисквания. С гъвкава политика и своевременно реагиране на рискове свързани предимно с висока инфлация и натиск върху пазара на труда, дружеството успя през 2023 г. да запази основния персонал и да отчете положителни финансови резултати.

Очакванията за 2024 г. са за успокояване на инфлацията и пазара на труда. Не се очакват съществени ефекти от макроикономическата среда в тази връзка върху дейността на Дружеството през 2024 г.

VI. Развитие, основни цели и намерения

„Информационно обслужване“ АД реализира следните нормативно регламентирани функции и задачи:

- национален системен интегратор, съгласно чл. 7с от Закона за електронното управление;
- компютърната обработка на данните от проведени избори, включително от машинното гласуване, съгласно чл. 57, ал. 1, т. 33 от Изборния кодекс ;

- дейности по системна интеграция в Българската телеграфна агенция, съгласно § 9. от Преходните и Заключителни разпоредби към Закона за изменение и допълнение на Закона за българската телеграфна агенция (обн. - ДВ, бр. 20 от 2021 г.).

Компанията е сред лидерите на българския ИТ сектор в областта на системната интеграция на информационни системи в централната и местните администрации, разработката, внедряването и поддържането на нови технологични решения. Със своя мащаб и значителен опит в реализацията на високотехнологични проекти, компанията е единствена на българския пазар, която има опит и експертиза за процесите в държавните структури, взаимовръзките, начина и принципите на функциониране, което е от ключово значение за ефективното осъществяване на ИТ проекти на национално ниво.

Като компания, притежаваща високотехнологични ресурси, екип от висококвалифицирани професионалисти, компетенции по бизнес процеси, ще продължи ефективно да изпълнява проекти в централната и местната администрация и в органите на съдебната власт, свързани с дигитална трансформация. Като Национален системен интегратор, „Информационно обслужване“ участва активно в изграждането, защита и управление от кибер заплахи и инциденти на електронното управление, в стратегическите за държавата проекти. Дружеството подпомага държавните органи при планирането и развитието на информационните ресурси за постигане на ефекти от мащаба, консолидация на техническата и информационна инфраструктура, интеграция на работните процеси, унифициране и типизиране на процедури и технически изисквания. Същите се реализират в съответствие с държавните политики за административна реформа, електронно управление, дигитализация, ефективно и ефикасно разходване на публичните средства при пълна публичност, прозрачност и проследимост.

Компанията ще осигури реализацията на някои ключови дейности за развитие на електронното управление на национално ниво през 2024 – 2026 г.

Реализираната до момента висока добавена стойност за обществото и постигнатите системни резултати в сектор „Здравеопазване“ затвърдиха доказаната компетентност и способности на „Информационно обслужване“ за постигане на стратегически цели на национално ниво. Наред с други системи, текущото развитие и надграждане на Националната здравноинформационна система (НЗИС), включително интеграцията и осъществени контроли със системите на Националната здравноосигурителна каса, остава ключов приоритет, съобразно политиката на Министерство на здравеопазването. Изграждането на централизирани унифицирани модели, оптимизацията и дигитализацията на регистри в сектор „Здравеопазване“ показва добра практика, която може да бъде мултиплицирана от компанията и в други сектори, като подкрепя на усилията за провеждане на регистровата реформа. В рамките на няколко месеца ще бъде създадено софтуерно решение за централизирано изграждане, поддържане и дигитализиране на регистри.

Компанията изпълнява проектите по компютърната обработка на данните от гласуването и резултатите от изборите, и издаване на бюлетин, възложени от Централна избирателна комисия (ЦИК) съгласно Изборния кодекс.

„Информационно обслужване“ е сертифициран доставчик на квалифицирани удостоверителни услуги, съгласно Регламент (ЕС) № 910/2014 на Европейския парламент и на Съвета от 23 юли 2014 година, относно електронната идентификация и удостоверителните услуги при електронните трансакции на вътрешния пазар и за отмяна на Директива 1999/93/ЕО 910/2014 и приложимите европейски стандарти.

Компанията е дългогодишен надежден партньор и на органите на съдебната власт и ще продължи дейностите по проекти с национално значение, включително развитие и надграждане на Единната информационна система на съдилищата (ЕИСС), единния портал за електронно правосъдие (ЕПЕП), както и мобилното приложение към ЕПЕП, по договори с Висшия съдебен съвет.

По отношение на пазара на електронните административни услуги, ролята на компанията в качеството ѝ на Системен интегратор е да осигурява изграждането, поддържането и развитието на централизирани интегрирани технологични решения за административните органи, както и свързаните с тях и описани по-горе експертиза и услуги за дигитална трансформация.

Изграждането и развитието на капацитет за превръщането на компанията в център за технологични компетентности на централната администрация е ключово за развитието на дейността по системна интеграция. Развитието на ИТ изисква непрестанно усъвършенстване на знанията на техническите екипи – както чрез обучения, така и чрез изпълнение на ИТ проекти и поддръжката им. „Информационно обслужване“ ще инвестира целенасочено в създаването на специализирани технологични екипи за усъвършенстване и надграждане на технологични решения, процеси и нормативна уредба.

„Информационно обслужване“ АД е член на:

- Европейска асоциация на публичните ИТ доставчици **EURITAS**
- Българска стопанска камара (БСК)
- Българска търговско промишлена палата (БТПП)
- Германо – българска индустриална търговска камара (ГБИТК)
- Българската асоциация на софтуерните компании (БАСКОМ)
- Българска асоциация на мрежовите академии (БАМА)
- Конфедерация на работодателите и индустриалците в България (КРИБ)

Компанията е сертифициран партньор на водещи глобални компании в областта на информационните технологии – Microsoft, Oracle, SAP, Palo Alto Networks, Mandiant, Rapid7, Trellix, Netwrix, VMWare, Cisco, IBM, F5, DELL Technologies и др.

„Информационно обслужване“ като национален системен интегратор, е член на Европейската асоциация на публичните ИТ доставчици **EURITAS**. Компанията получи изрична покана за членство в асоциацията на най-развитите обществени доставчици на ИКТ услуги в Европа и така стана вторият представител на Източна Европа в нея. В престижната асоциация членуват представители на най-развитите държави в Европа, сред които са Германия, Италия, Финландия, Малта, Швейцария, Дания, Холандия и Хърватия. Целта на асоциацията е да създаде трансевропейска мрежа от обществени доставчици на ИКТ услуги, които да обменят ноу-хау и най-добрите практики в областта на електронното управление, да адаптират стандартите и потенциала за надграждане на ИТ системите, използвани в публичната администрация.

Развитието на стратегическите технологични партньорства е изключително важно за гарантиране на сигурността и качеството на предоставяните услуги. „Информационно обслужване“ ще продължи да разширява партньорствата си с водещите производители и доставчици на информационни, комуникационни технологии и решения за киберсигурност. Това включва повишаване на текущо постигнатите нива и разширяване на обхвата и специализациите при различните производители.

Политиката на мениджмънта на „Информационно обслужване“ е насочена към постигане на високи нива на качество на предоставяните услуги. Продължава инвестирането в развитие и качествено подобряване на работната среда, придобиване на нови ИКТ оборудване и технологии, развитие на екипни и управленски качества.

Като инструмент за защита се разглежда прилагането на Политиката на информационна сигурност, като част от Интегрираната система за управление в следните направления:

- ✓ защита на инвестициите;
- ✓ опазване на съдържащата се в информационните системи информация, като конфиденциалност, цялостност и наличност;
- ✓ защита на бъдещото изпълнение на приложимите правни и договорни изисквания;
- ✓ опазване на доброто име на компанията.

Компанията цели да подобри представянето си и чрез оптимизиране на бизнес процесите. В допълнение ще се работи по стандартизиране на процесите по управление на проекти и управление на знанието с цел непрекъсваемост и подобро управление на риска.

Основна цел на компанията е да продължи да поддържа устойчиво развитие и финансово състояние.

Конкурентните предимства на „Информационно обслужване“:

- Изпълнител с доказан опит в проектиране, изграждане и поддържане на най-важните информационни и комуникационни системи и проекти в национален мащаб за държавната и общински администрации в страната;
- Реализираната до момента висока добавена стойност за обществото и постигнатите системни резултати в сектор „Здравеопазване“ и др. сектори;
- Държавното участие в капитала на дружеството в размер на 99.5%, гарантира пълна прозрачност, проследимост и контрол на извършваните дейности при спазване на Интегрирана система за управление по качество, сигурност на информацията, предоставяне на ИТ услуги, съгласно ISO 9001:2015, ISO/IEC 27001:2013, ISO/IEC 20000-1:2018 и ISO 37001:2016.
- Развитие на широка мрежа от технологични партньорства с компаниите лидери в различните технологични сегменти;
- Висококвалифициран персонал;
- „Информационно обслужване“ притежава пълно национално териториално покритие с 26 собствени регионални офиси във всички областни центрове;
- „Информационно обслужване“ е първият в България регистриран доставчик на удостоверителни услуги, познат на пазара с марката StampIT. От 2017 г. „Информационно обслужване“ АД е сертифицирано по Регламент (ЕС) № 910/2014 на Европейския парламент и на Съвета за електронната идентификация и удостоверителни услуги при електронни транзакции на вътрешния пазар (eIDAS).
- Към „Информационно обслужване“ действа и първият в България лицензиран Център за професионално обучение за курсове в областта на информационните технологии.

През 2024 г. ще продължи развитието на изградените инфраструктури на компанията и изпълнението на дейности по системна интеграция на информационните системи, използвани от държавните институции. Ключови проекти на компанията са следните:

- Дейности като Национален системен интегратор;
- Компютърна обработка на данните от гласуването и резултатите от изборите, включително от машинното гласуване;
- Централизирано изграждане, поддържане и дигитализиране на регистри, водени от административните органи, в съответствие с изискванията на чл. 52а от Закона за електронно управление;
- Надграждане на Националната здравна информационна система (НЗИС), системите на Националната здравноосигурителна каса и др. системи в сектора здравеопазване;
- В процес на договаряне е изграждане на ЦАИС Гражданска регистрация - нова уеб базирана информационна система, чрез която ще се автоматизират процесите по поддържане на електронните регистри по гражданска регистрация и на интеграцията им в реално време с други информационни системи;
- През 2024 г. се очаква съществуващата в Министерство на финансите (МФ) SAP система (ИФИС) да бъде внедрена и в първостепенните разпоредители с бюджет (ПРБ);
- Развитие и въвеждане на Институционална архитектура на Агенция Митници;
- Разширяване на съществуващи, добавяне на нови функционалности и интеграции, и оптимизиране на Единна информационна система на съдилищата (ЕИСС) – за Висш съдебен съвет;
- Информационни центрове за обработка на данни на „Информационно обслужване“;
- Национална инфраструктура за издаване и управление на удостоверения за електронен подпис с търговското име StampIT;
- Предоставяне на услуги по разработване, надграждане, внедряване и поддържане на информационни системи и управление на ИКТ услуги за клиенти по търговски договори.

VII. Отговорности на ръководството

Според българското законодателство, ръководството следва да изготвя финансов отчет за всяка финансова година, който да дава вярна и честна представа за финансовото състояние на Дружеството към края на годината, финансовото представяне и паричните потоци.

Ръководството потвърждава, че е прилагало последователно адекватни счетоводни политики при изготвянето на годишния финансов отчет към 31 декември 2023 г. и е направило разумни и предпазливи преценки, предположения и приблизителни оценки.

Ръководството също потвърждава, че се е придържало към действащите счетоводни стандарти, като финансовия отчет е изготвен на принципа на действащото дружество.

Ръководството носи отговорност за правилното водене на счетоводните регистри, за целесъобразното управление на активите и за предприемането на необходимите мерки за избягване и разкриване на евентуални злоупотреби и други нередности.

Ръководството също потвърждава, че при изготвянето на настоящия доклад за дейността е представило вярно и честно развитието и резултатите от дейността на „Информационно обслужване“ АД за изминалия период, както и неговото състояние и основните рискове, пред които е изправено.

Приложение към доклад за дейността: Финансови данни за периода 2015 – 2023 г.

Ivaylo Borisov
Filipov

Digitally signed by
Ivaylo Borisov Filipov
Date: 2024.04.22
12:31:14 +03'00'

ИВАЙЛО ФИЛИПОВ
ИЗПЪЛНИТЕЛЕН ДИРЕКТОР
„ИНФОРМАЦИОННО ОБСЛУЖВАНЕ“ АД

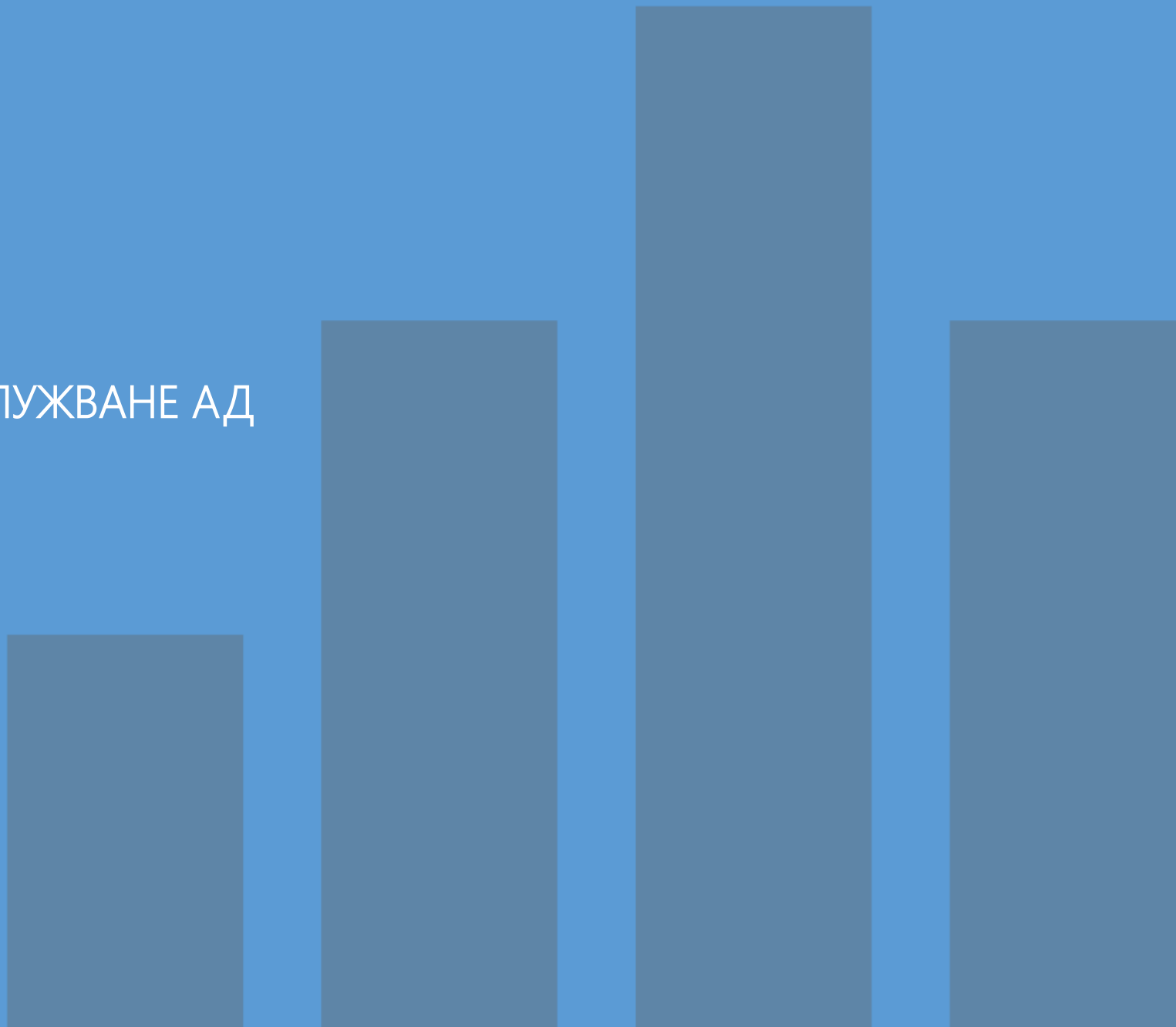
Kameliya Ivanova
Sofronieva

Digitally signed by
Kameliya Sofronieva
Date: 2024.04.22 12:21:58
+03'00'

ИНФОРМАЦИОННО ОБСЛУЖВАНЕ АД

ФИНАНСОВИ ДАННИ 2015 – 2023 Г.

[View in Power BI](#) ↗



2023 ОТЧЕТНИ ДАННИ

ПРИХОДИ

112,577

РАЗХОДИ

102,019

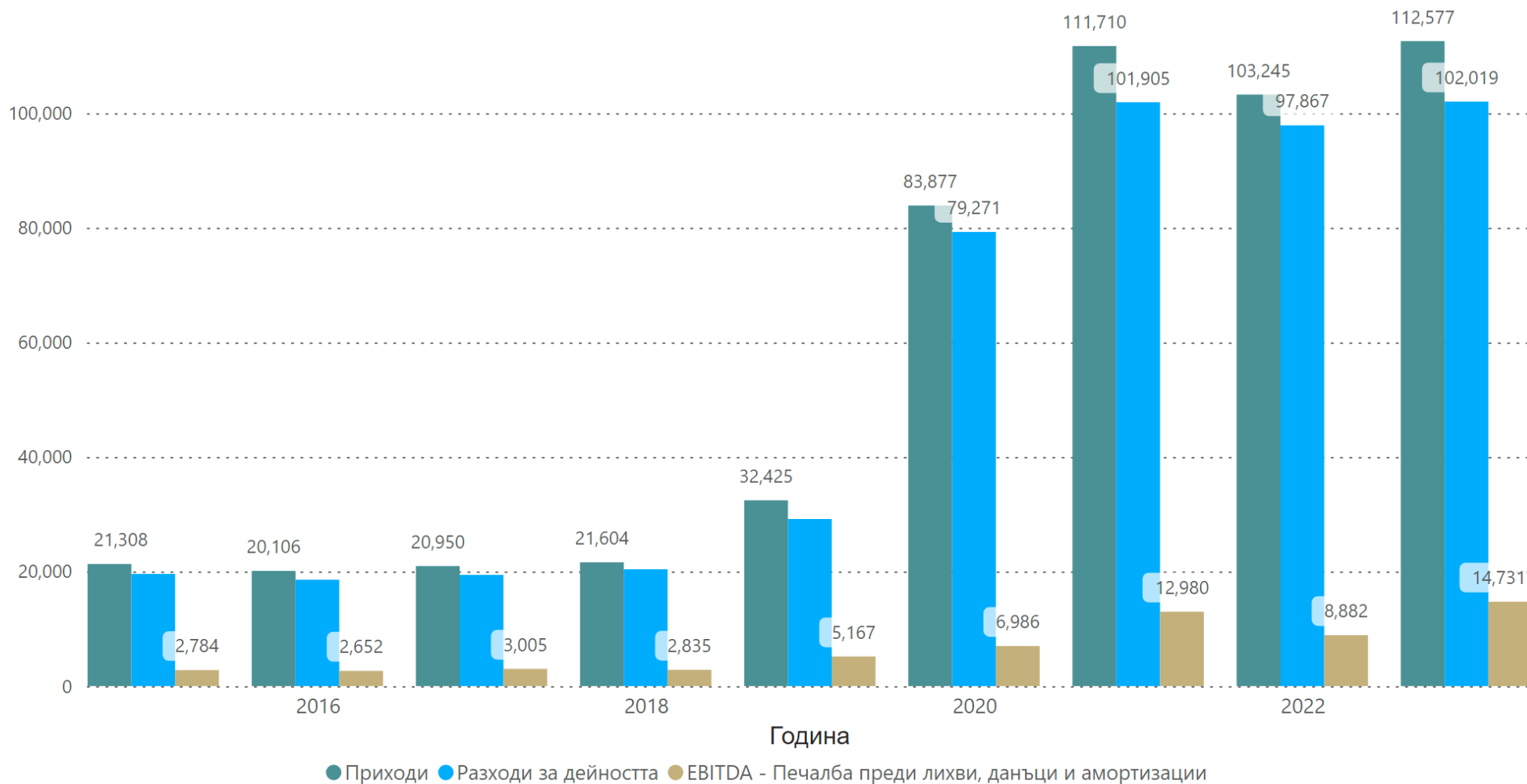
EBITDA

14,731

EBITDA / ПРИХОДИ, %

13%

ФИНАНСОВИ ПОКАЗАТЕЛИ ЗА ПЕРИОДА 2015-2023



2023 ОТЧЕТНИ ДАННИ

ПЕРСОНАЛ

607

СРЕДНА РАБОТНА
ЗАПЛАТА

5,348

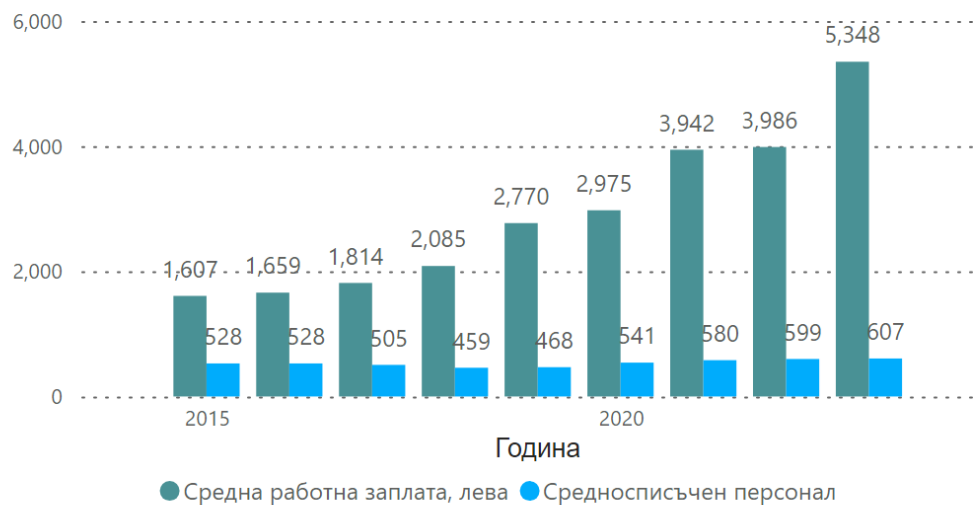
ПРИХОДИ НА 1 ЗАЕТ

15K

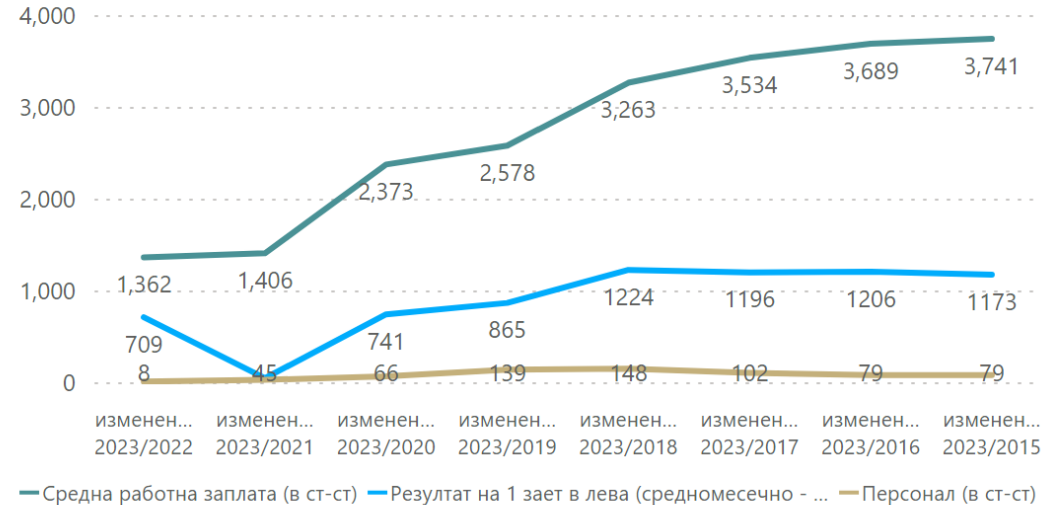
ПЕЧАЛБА НА 1 ЗАЕТ

1435

ПЕРСОНАЛ И СРЗ (2015-2023)



ИЗМЕНЕНИЯ СПРЯМО 2023 ГОДИНА



ПРИХОДИ НА 1 ЗАЕТ И РЕЗУЛТАТ НА 1 ЗАЕТ (2015-2023)



2023 ОТЧЕТНИ ДАННИ

ПРИХОДИ

112,577

РАЗХОДИ

102,019

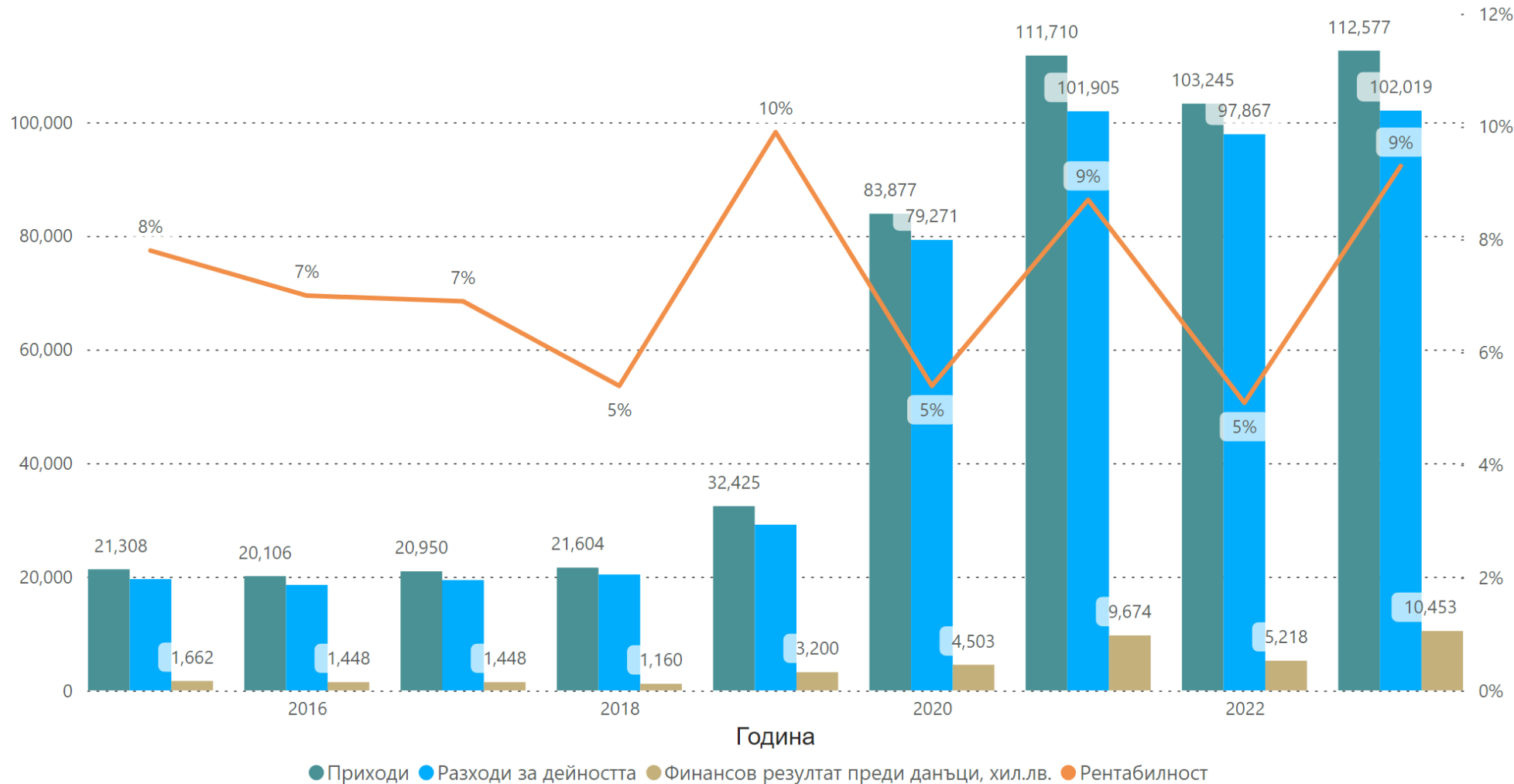
РЕЗУЛТАТ

10,453

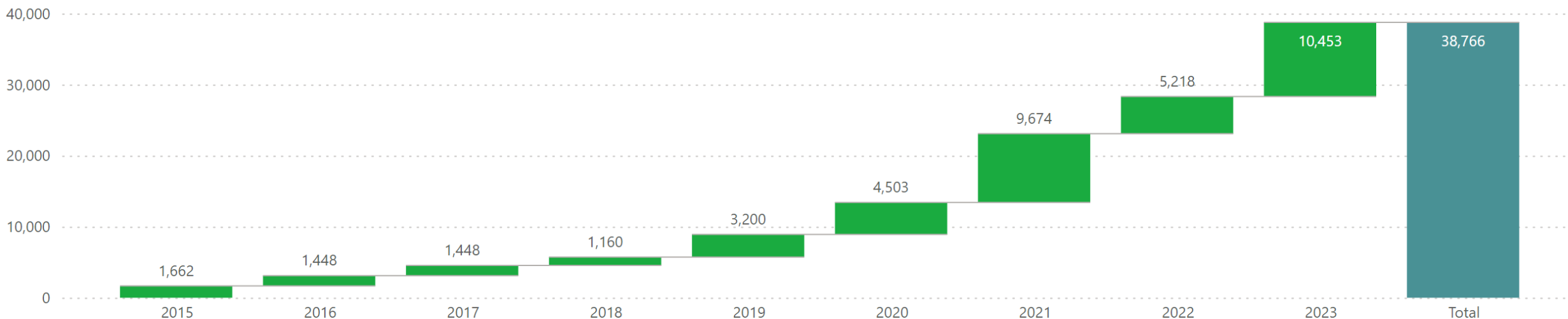
РЕНТАБИЛНОСТ

9%

ФИНАНСОВИ ПОКЗАТЕЛИ ЗА ПЕРИОДА 2015-2023



АКУМУЛИРАН РЕЗУЛТАТ ЗА ПЕРИОДА 2015-2023 (в хил. лева)



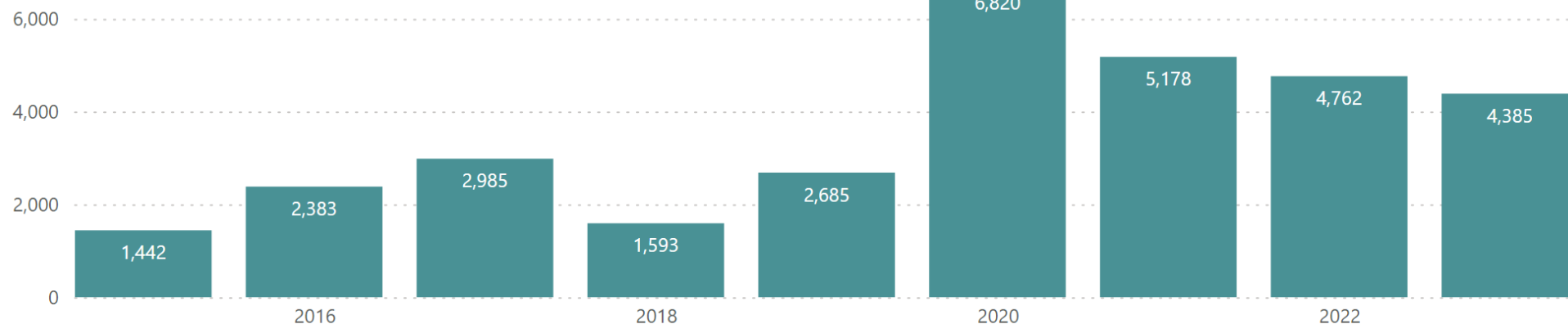
ФИНАНСОВ РЕЗУЛТАТ vs. EBITDA ЗА ПЕРИОДА 2015-2023 (в хил. лева)



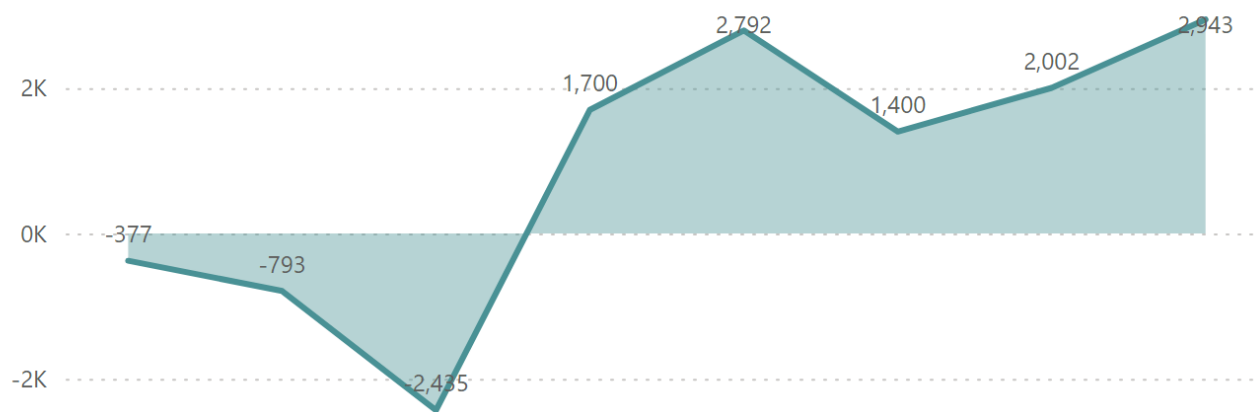
ИНВЕСТИЦИИ

4,385

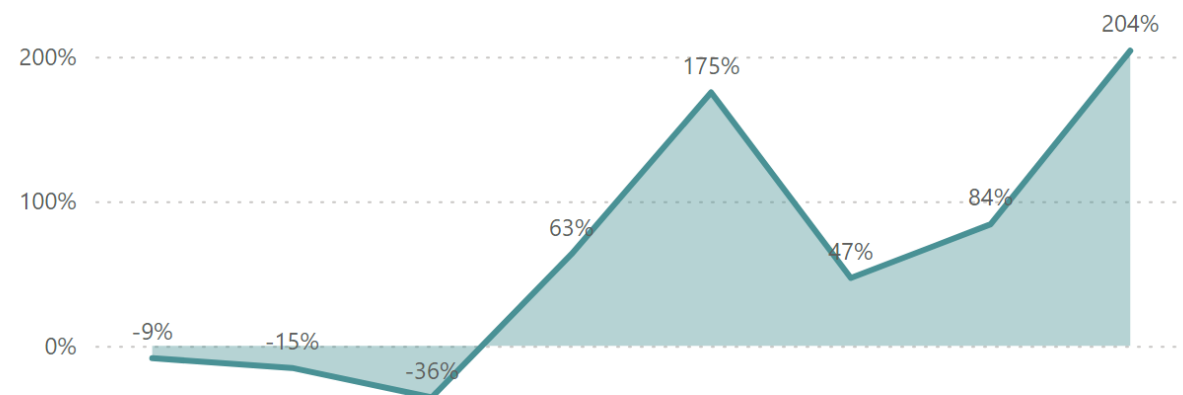
ИНВЕСТИЦИИ В ДА (по години)



ИЗМЕНЕНИЕ В ИНВЕСТИЦИИТЕ СПРЯМО 2023 (в ст-ст)



ИЗМЕНЕНИЕ В ИНВЕСТИЦИИТЕ СПРЯМО 2023 (в %)



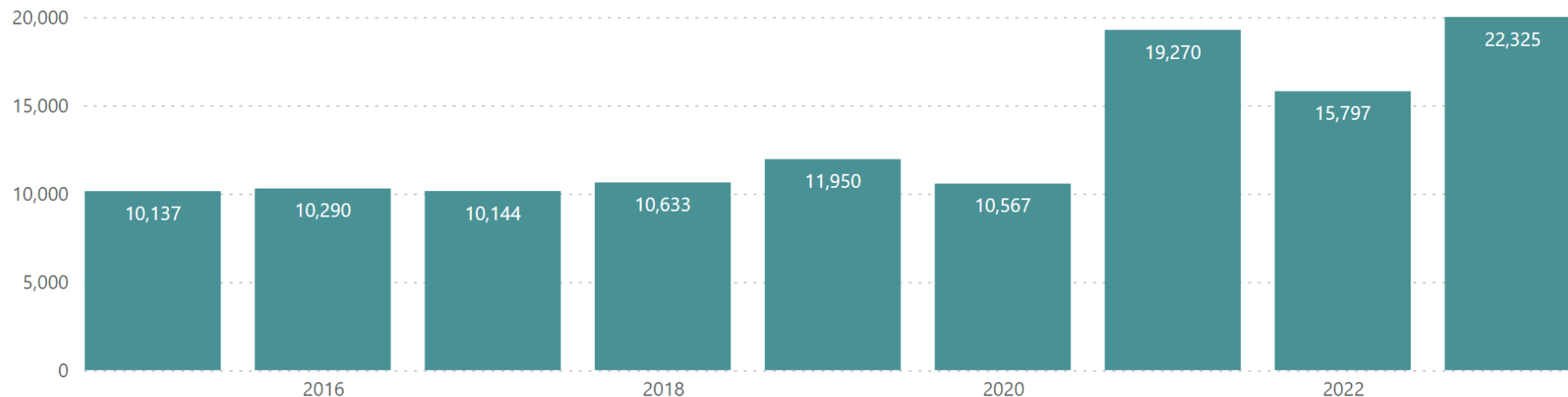
изменение 2023/2022 изменение 2023/2021 изменение 2023/2020 изменение 2023/2019 изменение 2023/2018 изменение 2023/2017 изменение 2023/2016 изменение 2023/2015

изменен... 2023/2022 изменен... 2023/2021 изменен... 2023/2020 изменен... 2023/2019 изменен... 2023/2018 изменен... 2023/2017 изменен... 2023/2016 изменен... 2023/2015

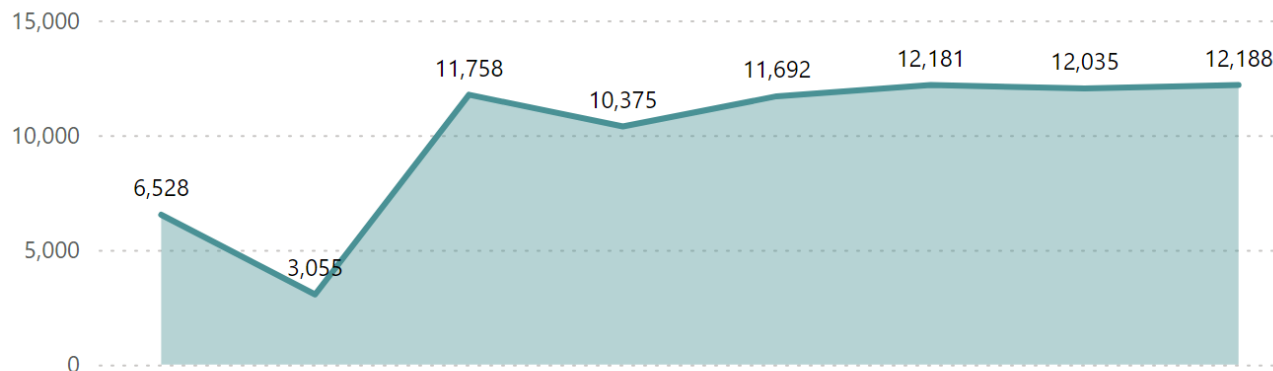
ПАРИЧНИ СРЕДСТВА 2023

22,325

ПАРИЧНИ НАЛИЧНОСТИ ПО ГОДИНИ

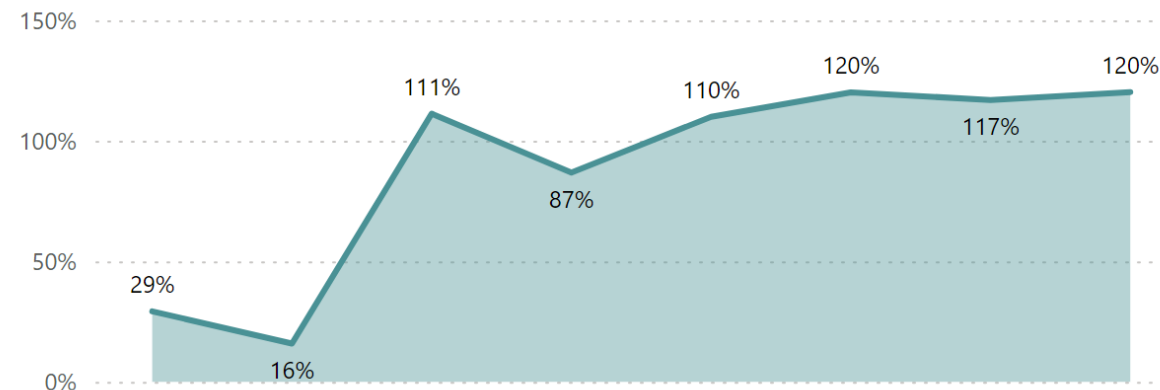


ИЗМЕНЕНИЕ В ПАРИЧНИТЕ НАЛИЧНОСТИ СПРЯМО 2023 (в хил. лева)



изменение 2023/2022 изменение 2023/2021 изменение 2023/2020 изменение 2023/2019 изменение 2023/2018 изменение 2023/2017 изменение 2023/2016 изменение 2023/2015

ИЗМЕНЕНИЕ В ПАРИЧНИТЕ НАЛИЧНОСТИ СПРЯМО 2023(в %)



изменен... 2023/2022 изменен... 2023/2021 изменен... 2023/2020 изменен... 2023/2019 изменен... 2023/2018 изменен... 2023/2017 изменен... 2023/2016 изменен... 2023/2015

**Нефинансова декларация съгласно чл. 48 от Закона за счетоводството,
за годината завършваща на 31 декември 2023, изготвена на основание чл.61, ал.3, т.4
от Правилника за прилагане на закона за публичните предприятия**

За декларацията

Декларацията за нефинансово отчитане описва ангажиментите, които „Информационно обслужване“ АД изпълнява към акционерите, държавата и местните власти, клиентите и партньорите, към околната среда и обществото. Компанията поддържа активен диалог с всички заинтересовани страни при дефиниране на важните теми, по които работи и осигурява прозрачност и изчерпателност при предоставяне на информация за дейността си.

Декларацията е съобразена с изискванията за отчитане на чл. 48 от Закона за счетоводството за описание на политиките и предприятията по отношение на дейностите им в областта на екологията, социалните въпроси, служителите, антикорупцията, правата на човека.

Обхват на Декларацията

Декларацията представя различни аспекти от дейността на „Информационно обслужване“ АД и се фокусира върху дейността на компанията за периода 01.01.2023 г. - 31.12.2023 г. Декларацията съдържа обобщени данни за въздействие в основните сфери, описани по-долу.

Визия, стратегия и корпоративно управление

„Информационно обслужване“ АД е акционерно дружество с основен акционер държавата, чрез Министъра на електронното управление.

„Информационно обслужване“ АД е дългогодишен основен партньор на държавни институции в изпълнението на ключови ИТ проекти, в доставянето на ИКТ услуги в публичния сектор и заема водеща роля в процеса на изграждане на електронно правителство в България.

По силата на § 45, ал. 1 от Преходните и заключителните разпоредби към Закона за изменение и допълнение на Закона за електронното управление (ЗЕУ) (обн. - ДВ, бр. 94 от 2019 г., в сила от 29.11.2019 г., доп. – ДВ, бр. 102 от 2019 г., в сила от 29.11.2019 г.), на „Информационно обслужване“ АД са възложени правомощия на **Национален системен интегратор**. Системната интеграция включва предоставянето на услуги по изграждане, поддържане, развитие и наблюдение на работоспособността на информационните и комуникационните системи, използвани от административните органи, както и дейности, които осигуряват и изпълнението на тези услуги.

Услугите по системна интеграция включват:

- Изграждане на информационни и комуникационни системи;
- Поддържане на информационните и комуникационни системи;
- Развитие на информационните и комуникационни системи;
- Наблюдение на работоспособността на информационните и комуникационни системи.

Приложението на бизнес опита, доказан и в дългогодишната дейност по системна интеграция, потенциала на екипа и развитите устойчиви бизнес процеси на „Информационно обслужване“ АД, гарантира постигането на целите, заложи в Закона за електронното управление (ЗЕУ).

В резултат на дългогодишния опит като технологичен партньор на Централна избирателна комисия, с изменения в Изборния кодекс през 2020 г. е определено компютърната обработка на данните от гласуването и резултатите от изборите, и издаване на бюлетин на ЦИК да се възлагат директно на „Информационно обслужване“ АД.

В компанията са разработени, внедрени и поддържани Интегрирана система за управление по качество, сигурност на информацията, предоставяне на ИТ услуги, съгласно ISO 9001:2015, ISO/IEC 27001:2013, ISO/IEC 20000-1:2018 и Система за управление за борба с подкупването (СУБП), съгласно международния стандарт ISO 37001:2016.

„Информационно обслужване“ АД е сертифициран доставчик на квалифицирани удостоверителни услуги, съгласно Регламент (ЕС) № 910/2014 на Европейския парламент и на Съвета от 23 юли 2014 година, относно електронната идентификация и удостоверителните услуги при електронните трансакции на вътрешния пазар и за отмяна на Директива 1999/93/ЕО 910/2014 и приложимите европейски стандарти. Компанията е първият сертифициран доставчик на удостоверителни услуги в България.

„Информационно обслужване“ АД е член на:

- Европейска асоциация на публичните ИТ доставчици EURITAS
- Българска стопанска камара (БСК)
- Българска търговско промишлена палата (БТПП)
- Германо – българска индустриална търговска камара (ГБИТК)
- Българската асоциация на софтуерните компании (БАСКОМ)
- Българска асоциация на мрежовите академии (БАМА)
- Конфедерация на работодателите и индустриалците в България (КРИБ)

Компанията е сертифициран партньор на водещи глобални компании в областта на информационните технологии – Microsoft, Oracle, SAP, Palo Alto Networks, Mandiant, Rapid7, Trellix, Netwrix, VMWare, Cisco, IBM, F5, DELL Technologies и др.

„Информационно обслужване“ като национален системен интегратор, е член на Европейската асоциация на публичните ИТ доставчици EURITAS. Компанията получи изрична покана за членство в асоциацията на най-развитите обществени доставчици на ИКТ услуги в Европа и така стана вторият представител на Източна Европа в нея. В престижната асоциация членуват представители на най-развитите държави в Европа, сред които са Германия, Италия, Финландия, Малта, Швейцария, Дания, Холандия и Хърватия. Целта на асоциацията е да създаде трансевропейска мрежа от обществени доставчици на ИКТ услуги, които да обменят ноу-хау и най-добрите практики в областта на електронното управление, да адаптират стандартите и потенциала за надграждане на ИТ системите, използвани в публичната администрация.

Основни цели на компанията:

- Да допринесе за развитието на електронното управление и дигиталната трансформация в България;
- Да развива капацитет за превръщане на компанията в център за технологични компетентности на администрацията;
- Осъвременяване и надграждане на технологичните платформи и инфраструктура;
- Предоставяне на удостоверителни услуги и увеличаване на пазарния дял;
- Да развива човешките ресурси и ИТ компетентностите на служителите на компанията.

Конкурентни предимства на „Информационно обслужване“ АД:

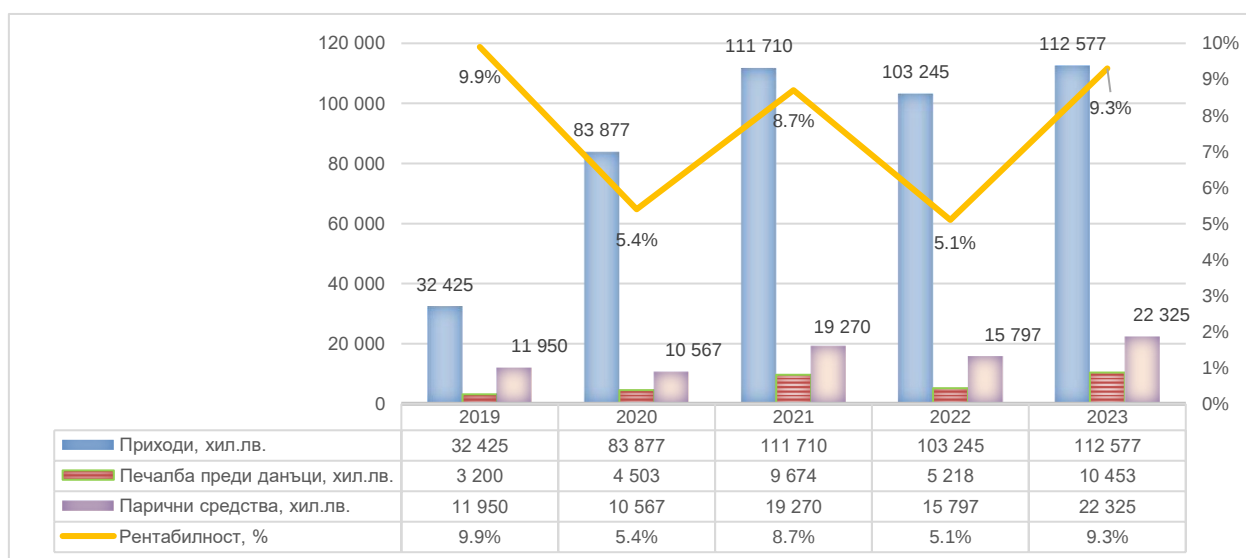
- Дългогодишен опит при работа с държавната администрация, местната власт и съдебната система;
- Предоставянето на специфична експертиза за изпълнение на услугите;
- Значителен опит в реализацията на високотехнологични проекти, съчетани с иновации и съвременни решения;
- Изградени два собствени информационни центъра, с внедрени системи за управление и защита, в съответствие с водещи световни стандарти;
- Развитие на широка мрежа от технологични партньорства с компаниите лидери в различните технологични сегменти. „Информационно обслужване“ е сертифициран партньор на водещи световни компании в областта на информационните технологии Microsoft, Oracle, SAP, Palo Alto Networks, Mandiant, Rapid7, Trellix, Netwrix, VMWare, Cisco, IBM, F5, DELL Technologies и др.;
- Регистриран доставчик на удостоверителни услуги;
- Висококвалифициран персонал;

- Изградена и работеща мрежа от 26 клона на територията на страната (всички областни градове в страната);
- Информационно осигурена, контролирана и прозрачна финансово-икономическа дейност и предлагане на конкурентни цени;
- Основен акционер е държавата, чрез Министъра на електронното управление, който управлява дружеството в интерес на държавата и цялото общество;
- Надежден партньор на правителството в изграждане на електронното управление;
- Оборудвани зали за обучение в цялата страна, модерен тестови център Pearson Vue; акредитирани програми за обучение от Националната агенция за професионално образование и обучение.

Резултати от дейността на компанията

Мениджмънта на компанията провежда политика, насочена към гарантиране на финансовата стабилност на ИО и ефективност, които се постигат на най-конкурентния сегмент на пазара – ИКТ бизнеса.

Основните показатели за дейността - приходи, печалба преди данъци и рентабилност за периода 2019 – 2023 г., са както следва:



Отчислените и платени суми за държавния бюджет и общинските бюджети са следните:

Икономически и финансови показатели	2023	2022	изм., %	Заинтересовани страни
Решение за изплащане на дивиденди от ОСА	100%	70%	43%	Акционери
Платен дивидент за държавата	4 666	6 092	-23%	Държавна власт (държавен бюджет)
Платени данъци в хил. лв. в т. ч.:	17 219	12 155	11%	Държавна и местна власт (държавен бюджет и общински бюджети)
Платени данъци (други) в хил. лв.	16 526	11 325		
Платен корпоративен данък в хил. лв.	693	830		

Организационна структура

„Информационно обслужване“ АД е с едностепенна система на управление: Съвет на директорите, който към настоящия момент се състои от петима членове, от които трима са представители на държавата и двама независими членове.

Организационната структура на компанията е утвърдена от Съвета на директорите на „Информационно обслужване“ АД.

Териториалните поделения на „Информационно обслужване“ са клонове, със седалище във всеки областен град на Република България. Клоновата мрежа обхваща 26 клона на територията на страната.

Клоновете на „Информационно обслужване“ АД изпълняват предмета на дейност на компанията на територията на съответната област. Те са организационно, имуществено, икономически и финансово обособени. Управленският модел се прилага в две главни направления:

- Единна политика, която обхваща областите: търговия и цени, политика по управление на персонала, технологична и комуникационна политика, бизнес и сертификационни партньорства, продуктова политика, свързана с ИКТ, информационни продукти от бази данни (БД), програмни продукти и системи (ППС), счетоводна политика, финансова политика, управление на активите на компанията;
- Интегрирана система за управление по качество, сигурност на информацията, предоставяне на ИТ услуги, съгласно ISO 9001:2015, ISO/IEC 27001:2013, ISO/IEC 20000-1:2018 и Система за управление за борба с подкупването, съгласно международния стандарт ISO 37001:2016.

Финансовото централизиране е на база съставяне на общ финансов отчет, централизирано разчитане с държавния бюджет за ДДС, корпоративен данък и дивидент, управление на паричните средства.

На основание на утвърдени Правила за извършване на предварителен контрол и прилагане на система за двоен подпис, в „Информационно обслужване“ се осъществява превантивна контролна дейност, при която преди вземане/извършване на решения/действия се извършва съпоставяне с изискванията на приложимото законодателство, вътрешните актове и документите, за да се гарантира тяхното спазване. Предварителния контрол в дружеството се извършва постоянно и се отнася до цялата дейност на „Информационно обслужване“ АД.

Създаден е отдел „Вътрешен одит“, който изпълнява функции по Закона за вътрешния одит в публичния сектор, със следния обхват на дейност:

- идентифицира и оценява рисковете в организацията;
- оценява адекватността и ефективността на системите за контрол и управление по отношение на: идентифицирането, оценяването и управлението на риска от ръководството на организацията; съответствието със законодателството, вътрешните актове и договорите; надеждността и всеобхватността на финансовата и оперативната информация; ефективността, ефикасността и икономичността на дейностите; опазването на активите и информацията; изпълнението на задачите и постигането на целите;
- извършва одитни ангажименти по даване на увереност и консултиране;
- дава препоръки за подобряване на дейностите в организацията.

Служители

Компанията инвестира в подобряване на работната среда чрез обновяване и модернизация на работни помещения и офис оборудване.

Осигуряват се здравословни и безопасни условия на труд - осигурени са лични предпазни средства и дезинфекция; възможност част от служителите да изпълняват трудовите си задължения от разстояние; тиймбилдинги, участие в различни национални и международни конференции.

На служителите на компанията се предоставят следните социални придобивки:

- допълнително здравно осигуряване за всички служители
- парична сума за раждане на дете на служител на компанията;
- парични суми за подпомагане на служители при продължително боледуване;
- годишни карти за градски транспорт за всички линии;
- включване в програмата за физическа активност Мултиспорт;

За „Информационно обслужване“ корпоративната социална отговорност се превърна в основна мисия през годините. Компанията активно подкрепя множество благотворителни дейности и обществено значими каузи в България. И това е в основата на ценностната ни система, като всеки един служител на компанията допринася за създаването на добавена стойност в тази посока.

С подкрепата на ръководството на компанията, служителите се организираха във вътрешна група за корпоративна социална отговорност – екип „Творци на добро“.

През 2023 г. екипът **„Творци на добро“** подкрепи следните каузи:

- Целогодишна подкрепа за инициативата „Капачки за бъдеще“;
- Облагородяване на градинските площи около НДК – юли 2023г.;
- Сдружение „Съзидание“ – акция „Жълти стотинки“ – септември – декември 2023г.;
- Фондация „Сийдър“ и Галерия „Прегърни ме“ – октомври – ноември 2023г.;
- Фондация „Стоян Камбаров“, инициатива „Елхи на таланта“ – декември 2023г.

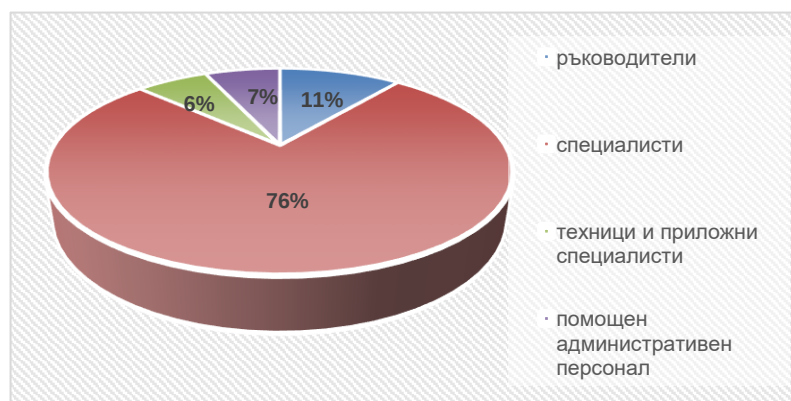
Инвестирането и управлението на човешките ресурси, включително позиционирането на „Информационно обслужване“ АД като отличен и атрактивен работодател и задържането на висококвалифицираните, ефективни служители с ключови компетенции, знания и опит, е сред основните цели на компанията. Тук се включват и повишаването на ангажираността и удовлетвореността на служителите, и осигуряване на по-добра работна среда, допълнителни придобивки, стимули и възможности за кариерно развитие.

Политиката по управление на екипите в „Информационно обслужване“ се състои от интегрирани процеси, които включват планиране и подбор, организация и кариерно развитие на служителите, развитие на ключовите компетентности, инициране и управление на промените в организацията на работата. Управлението се осъществява с изграждане на силен лидерски екип, делегиране, създаване на проектни екипи.

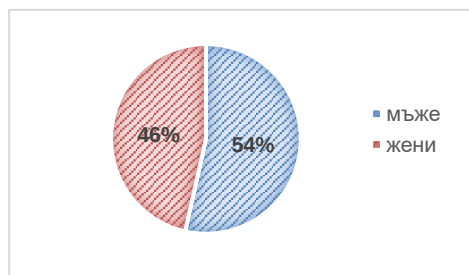
Въведена е ефективно работеща Програма „Дипломиране“, която има за цел да мотивира служителите да продължават обучението си и да се развиват професионално. Програмата обвързва бизнес нуждата на организацията от наличие на специфични знания и умения, с инвестицията в развитието на ключовите за бизнеса служители.

Структура на служителите към 31.12.2023 г.

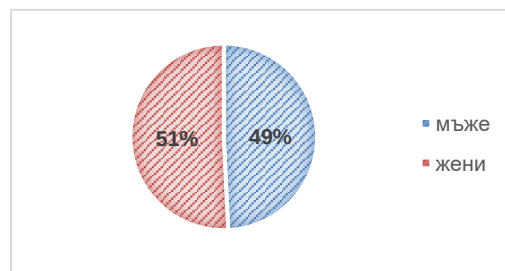
Разпределението на заетия персонал в „Информационно обслужване“ по групи, съгласно Националния класификатор на професиите и длъжностите, към 31.12.2023 г. е както следва:



Общо за персонала



За ръководен персонал



„Информационно обслужване“ инвестира непрекъснато в своите служители с убеждението, че те са най-ценният му актив. Като отговорен работодател компанията следва определени принципи на трудови взаимоотношения:

- Нулева толерантност към какъвто и да било род дискриминация на работното място;
- Осигуряване на здравословни и безопасни условия на труд;
- Осигуряване на възможности за развитие, основани на равнопоставеност;
- Осигуряване на право на сдружаване и трудова защита на служителите.

Извън преките си ангажименти като работодател, „Информационно обслужване“ създава и развива социални проекти и програми и участва в колективни такива, насочени към служителите и към техните общности.

При постъпване на работа, новоназначените служители задължително се запознават със следните документи:

- Правилник за вътрешния трудов ред;
- Етичен кодекс;
- Антикорупционна политика;
- Преглед на основните изисквания на ISO 9001:2015, ISO 27001:2013, ISO 20000-1:2018, ISO 37001:2016;
- Регламент (ЕС) 2016/679 на Европейския парламент и на Съвета от 27 април 2016 година относно защитата на физическите лица във връзка с обработването на лични данни и относно свободното движение на такива данни и за отмяна на Директива 95/46/ЕО (Общ регламент за защита на данните - GDPR);
- Основните изисквания на Интегрираната система за управление по качество, сигурност на информацията и предоставяне на ИТ услуги и изискванията за документите и записите и Система за управление за борба с подкупването, съгласно международния стандарт ISO 37001:2016;
- Процедури по качество – управление на документи и записи;
- Процедури по сигурност на информацията - оценяване на риска, докладване на инциденти, схема на категоризиране на информацията, опис, оценка и третиране на риска, план на служебните помещения, непрекъснатост на дейността, санкции при неспазване на изискванията за сигурност на информацията, декларация за приложимост, обхват на СУСИ;
- Процедурите за управление на риска от подкупване и управление на мерките за контрол, превенция и противодействие на подкупването;
- Планове за действия при бедствия, аварии, катастрофи и пожари;
- Противопожарни правила.

Инструктаж по безопасност и здраве при работа на служителите, се извършва в съответствие с изискванията на НАРЕДБА № РД-07-2 от 16.12.2009 г. за условията и реда за провеждането на периодично обучение и инструктаж на работниците и служителите по правилата за осигуряване на здравословни и безопасни условия на труд, чрез начални и периодични инструктажи, и обучения на длъжностните лица по здравословни и безопасни условия на труд.

Етичен кодекс

В „Информационно обслужване“ е утвърден Етичен кодекс, задължителен за всички служители, като минимален задължителен стандарт при осъществяване на професионалната им дейност. Работещите следва да се ръководят в своята работа от принципите на професионализма, високата професионална и лична етика, корпоративната култура, базирана на екипността и общите цели, конфиденциалността и законността. Коректността към клиентите, колегите, компанията, бизнес-партньорите, а така също и към конкурентните компании, следва да се превърнат в норма на поведение, приложима в професионалния им живот. Всички обстоятелства, които биха могли да компрометират горните принципи, следва да се избягват. Кодексът предвижда ключови правила за поведение, съответстващи на бизнес ценностите на компанията.

Корпоративна култура и имидж на дружеството:

- Поведението на работещите в дружеството, както на работното им място, така и извън него, по никакъв начин не следва да влияе неблагоприятно на положението на дружеството в обществото и на бизнес-пазара, да уронва престижа и доброто му име. Служителите са длъжни както по време на работа, така и в поведението си в обществото извън работа, да спазват законите и обичайните правила за поведение в Република България. Обносните на работещите в компанията на и извън работното място при изпълнение на служебните им задължения трябва да съответстват на възприетата корпоративна култура и общоприетите европейски норми за етика и морал.

- За много важен елемент от поведението на служителите се смятат вътрешните отношения в отделните структурни звена и между звената. Нежелателно е създаването на напрежение между последните. В случай на създаване на напрежение и конфликти, страните в спора следва да се консултират от ръководител, отдел човешки ресурси във връзка с избягване на недоразумения и негативни последици за дейността на дружеството, и избягване засягането на интереси и престиж на клиентите.

- Личният живот на работещите в компанията е неприкосновен, но „Информационно обслужване“ очаква от тях да управляват финансовите и личните си дела по такъв начин, че да избягват компрометиране на дружеството.

- Работещите са длъжни да създават и поддържат високо качество на предоставяните услуги към клиенти и партньори.

„Информационно обслужване“ уважава правата на интелектуална собственост на другите и очаква от останалите компании също да уважават правата на интелектуална собственост на компанията. Съществен елемент на защитата на правата на интелектуална собственост в дружеството е запазване на поверителността по отношение на търговските тайни и конфиденциалната информация. Продуктите, собственост на компанията, конфиденциалната информация, документи или други материали, авторските права, не могат да бъдат използвани без писменото разрешение на дружеството или извън обхвата на съответния договор, сключен с „Информационно обслужване“ АД. Софтуерът, собственост на „Информационно обслужване“, не може да бъде копиран. Страните по договори с „Информационно обслужване“ не трябва да използват конфиденциална информация, патентовани технологии или чужд софтуер, документация или други материали на трети страни без разрешение. „Информационно обслужване“ спазва и изисква от своите партньори да спазват приложимите стандарти за защита на данните.

Политика по отношение оповестяването на информация

Служителите на компанията са длъжни да не осъществяват контакти и да не правят изявления пред средствата за масова информация от името на и за Дружеството, освен ако са специално оторизирани. Разпространяването на информация в обществото по отношение на дружеството следва да се осъществява само от упълномощени за това лица. Информация, която не е публикувана и която може да повлияе на Дружеството, не трябва да се оповестява или да се използва при сделки без предварително разрешение от изпълнителен директор.

Организация за превенция и противодействие на корупцията

В „Информационно обслужване“ е утвърдена Антикорупционна политика. Целта е да се дадат насоки по отношение на бизнес връзките и контактите, както и да се наложи модел на поведение за намаляване формите на корупция, корупционни практики, измами, нередности и злоупотреби. Основна цел на политиката е да осигури, че всяко бизнес поведение е честно и прозрачно, в достатъчна степен разумно, както и че е извършена внимателна бизнес преценка на действията.

С политиката са запознати служителите на всички нива в дружеството. При сключване на трудов договор, както и при възникване на друг вид правоотношение с трети лица, задължително се запознават с антикорупционната политика.

В дружеството има действащ Правилник за организацията и дейността на Съвета за управление на борбата с подкупването в „Информационно обслужване“ АД, съгласно изискванията на международния стандарт ISO 37001:2016 Система за управление на борбата с подкупването, утвърден на 08.08.2023 г. Сертификация по ISO 37001:2016 има от 04.09.2023 г.

„Информационно обслужване“ декларира нулева толерантност към всякакъв вид неетично бизнес поведение. При нарушаване на Етичния кодекс или Антикорупционната политика, следва да се докладва незабавно, за да се провери автентичността на нарушението. Сигнали могат да бъдат направени поверително до изпълнителния директор.

Компанията идентифицира като форми на корупция злоупотребата с власт, конфликта на интереси, подкуп, измама и други действия, които са забранени със закон. „Информационно обслужване“ не толерира при никакви обстоятелства злоупотребата с власт, конфликта на интереси, подкупи, измами и др.

Когато служител е станал обект на корупционно действие, или узнае, или има основателно съмнение за корупционни практики, следва да докладва на прекия си ръководител или на изпълнителния директор. Сигналите се разглеждат по всяко време, при спазване на строга тайна, така, че докладващите по тези въпроси по всяко време да бъдат защитени и добросъвестното търсене на съвет или съдействие да срещне пълна подкрепа от страна на ръководството.

Доставчици, консултанти и други контрагенти на „Информационно обслужване“, които станат обект на корупционно действие от страна на служител на дружеството, или узнаят, или имат основателни съмнения за корупционни практики в обхвата на компанията, могат да съобщят за случая чрез канала за подаване на сигнали за нарушения на адрес: <https://www.is-bg.net/bg/signals>.

„Информационно обслужване“ предприема сериозни мерки срещу тези, които нарушават Антикорупционната политика. За нарушения се прилагат най – строги дисциплинарни мерки.

Правила за приемане, регистрация и разглеждане на сигнали за нарушения, адресирани до „Информационно обслужване“ АД

През месец май 2023 г. компанията прие „Вътрешни правила за приемане, регистрация и разглеждане на сигнали за нарушения, адресирани до „Информационно обслужване“ АД на основание чл. 13 от Закона за защита на лицата, подаващи сигнали или публично оповестяващи информация за нарушения (ЗЗЛПСПОИН), които имат за цел да уредят условията, редът и мерките за защита на тези лица, процедурата по приемане, регистрация и разглеждане на сигнали за нарушения в „Информационно обслужване“ АД. Създаден е вътрешен канал за подаване на сигнали.

Рискове

„Информационно обслужване“ е търговско дружество, регистрирано в ТРРЮЛНЦ, воден от Агенция по вписванията, съгласно нормативните изисквания на Търговския закон на Република България. Като такова дружеството е подложено на същите рискове, на които и всички останали юридически лица у нас, опериращи в сферата на ИКТ услугите при условията на пазарна икономика.

В оперативната си дейност компанията може да бъде изложена на различни рискове, най-важните сред които са: пазарен риск, липса на квалифициран/компетентен персонал, финансови и други рискове, кредитен риск, ликвиден риск и риск на лихвено-обвързани парични потоци,

търговски и производствен риск. Управлението на риска се осъществява текущо под прякото ръководство на Изпълнителния директор и съгласно вътрешни правила и политики.

Търговски риск - „Информационно обслужване“ работи предимно с клиенти – разпоредители с бюджетни средства. За да отговори на конкуренцията компанията се стреми да постига високи нива на качество на предоставяните услуги.

Риск, свързан с привличане и задържане на персонал - Според анализ на софтуерната индустрия в България, основно предизвикателство пред организациите в ИТ сектора остава създаването, привличането и задържането на специалисти с необходимата квалификация и компетенции. За целта Компанията инвестира в придобиването на нови технологични хардуерни и софтуерни платформи, поддържа постоянен нарастващ темп на разходите за трудови възнаграждения, инвестиции в образование, сертифициране, участия в технологични семинари, обновяване на материалната база и работните помещения.

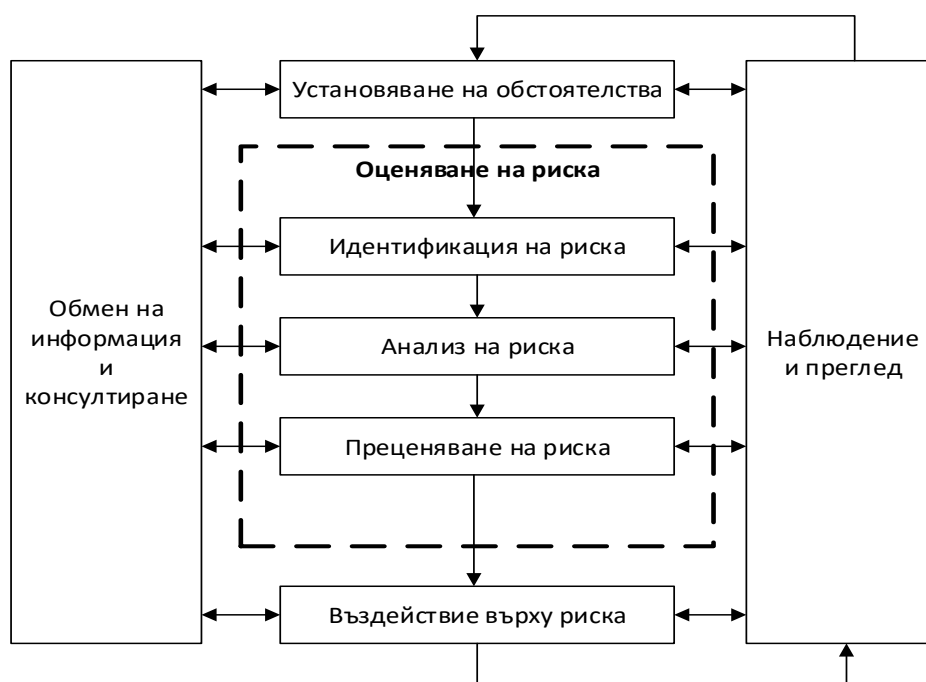
Ценови риск - Компанията не е изложена на специфични ценови рискове. Минимизирането на ценовия риск за негативни промени в цените на стоките/услугите, обект на търговските операции се постига чрез периодичен анализ и обсъждане на договорните отношения за преразглеждане и актуализиране на цените спрямо промените на пазара.

Кредитен риск - Компанията няма значителна концентрация на кредитен риск. Приета е политика на договаряне на кредитен период по-дълъг от 30 дни само на клиенти, които имат дълга история и търговско сътрудничество с компанията. За по-голямата част от клиентите плащанията от продажбите се извършват предимно по банков път.

Ликвиден риск - „Информационно обслужване“ провежда консервативна политика по управление на ликвидността, чрез която постоянно поддържа оптимален ликвиден запас парични средства и добра способност на финансиране на стопанската си дейност.

Управление на капиталовия риск - с управлението на капитала компанията цели да създава и поддържа възможности, с които да продължи да функционира, като действащо предприятие и да осигурява съответната възвръщаемост на инвестираните средства на акционерите, стопански ползи на другите заинтересовани лица и участници в неговия бизнес, както и да поддържа оптимална капиталова структура, за да се редуцират разходите за капитала.

Риск за сигурността на информацията, ИТ услугите и качеството - оценяването на риска за сигурността на информацията, качеството и ИТ услугите е неразделна част от процеса по управление на риска, който е интегриран в цялостното управление и заложените стратегически, тактически и оперативни цели на Дружеството, ангажираността на ръководството, културата на заинтересованите страни, утвърдените процеси и наложените практики при управление в Дружеството.



✓ **Обмен на информация и консултиране**

Обменът на информация и консултирането със заинтересованите страни се осъществява на всички етапи от управлението на риска, тъй като тяхната преценка за конкретен риск се базира на собственото им възприятие за риска. Това възприятие за риск е динамично и е в пряка зависимост от моментните ценности, потребности, предположения, схващания и интереси на заинтересованите страни. Двупосочният вектор при предаването на информация и консултирането допринася за справедлив, уместен, точен и разбираем обмен на информация, като се взема предвид опазването на професионалната тайна и личната почтеност.

✓ **Установяване на обстоятелства**

Дружеството ясно и точно определя своите цели, външните и вътрешни параметри и техните измерими стойности и обстоятелствата свързани с процеса на управление на риска, които ще бъдат отчетени при управлението на риска, и определя областта на приложение, критериите и нивата за рисковете.

✓ **Оценяване на риска**

Оценяването на риска е цялостен процес на идентификация, анализ и преценяване на рисковете, съгласно указанията на международен стандарт ISO/IEC 31010:2019. Оценката на риска се извършва от Директорите на дирекции/клонове и Ръководителите на отдели, които са и собствениците за идентифицираните и управлявани рискове.

✓ **Идентифициране на риска**

Всеки отговорник за оценката на риска идентифицира източниците на риск, областите на въздействие, събитията и обстоятелствата, както и техните причини и потенциални последици. На този подетап се съставя изчерпателен списък на рисковете, основани на събития, които могат да провокират, подбудят, задържат, отстранят, ускорят или забавят постигането на целите на Дружеството.

Идентификацията включва рисковете, чиито източник е или не е под контрола на Дружеството, дори когато източникът или причината за риска да не са очевидни. Идентификацията представлява проверка на влиянието от конкретни последици, включително странични и натрупващи се влияния.

✓ **Анализ на риска**

Анализът на риска включва усъвършенстване на разбирането за всеки риск. Анализът на риска осигурява входни данни за преценяването на риска и за вземането на решения относно необходимостта от въздействие върху риска, като позволява да се изберат най-подходящите методи за въздействие върху риска. Анализът подпомага вземането на конкретно решение при наличие на множество алтернативи.

При анализа се отчитат причините и източниците на риск, на техните положителни и отрицателни последици и на вероятността тези последици за настъпят. Идентифицират се също така и всички факторите, които влияят върху последиците и тяхната вероятност. Съобразява се, че дадено събитие може да има многобройни последици и да повлияе на множество цели на Дружеството. В процеса на анализ се вземат под внимание внедрените механизми за контрол на риска, тяхната ефективност и ефикасност, като се отчита достоверността при определяне на нивото на риска и на неговата чувствителност спрямо предварителните условия и допускания.

✓ **Преценяване на риска**

При преценяването на риска се извършва съпоставяне на изчисленото ниво на риска, от подетап „Анализ на риска“, с критериите за риска, определени по време на етап „Установяване на обстоятелства“. На база съпоставянето се определя необходимостта от въздействие върху риска. Преценяването на рисковете подпомага Ръководството при вземане на решения при определяне на необходимостта от въздействие върху

✓ **Въздействие върху риска**

Въздействието върху риска се изразява в избор и внедряване на една или повече възможности за изменение на нивата на риска. Веднъж внедрено, въздействието върху риска поражда или изменя средствата за управление на риска. Въздействието на риска е непрекъснат управляван процес, който включва: оценяване на въздействието върху риска, решение дали нивата на остатъчния риск са допустими, решение за пораждаване на ново въздействие върху риска и оценяване на ефикасността на всяко въздействие върху риска.

Приетите подходи за въздействие върху негативния риск (заплахите) са:

- Премахване на източника на риск;
- Избягване на риска;
- Изменение на последствията;
- Изменение на вероятността за инцидент;
- Споделяне на риска с друга и/или други страни;
- Приемане на риск, основано на аргументиран избор.

Приетите подходи за въздействие върху позитивния риск (възможностите) са:

- Поемане на даден риск с цел постигане на благоприятна възможност;
- Нарастване на даден риск с цел постигане на благоприятна възможност;
- Приемане на риск, основано на аргументиран избор.

✓ **Наблюдение и преглед**

Наблюдението и прегледа са планирани като част от процеса за управление на риска и включват контрол и редовно наблюдение, които са периодични и/или при нужда. Наблюдението и прегледа се прилагат при всички етапи и подетапи на управлението на риска, за да се:

- Гарантира, че избраните средства за управление са ефективни и ефикасни, при тяхното избиране и при тяхното използване;
- Получава допълнителна информация за подобряване оценяването на риска;
- Прави анализ и се извличат подобрения от събитията (включително инцидентите), измененията, тенденциите, успехите и неуспехите;
- Откриват изменения във вътрешните и външните обстоятелства, включително измененията, отнасящи се до критериите за риск и самия риск;
- Идентифицират внезапно появили се рискове.

Отговорно използване на ресурсите и защита на околната среда

Проекти свързани с екология, отговорно използване на ресурсите и защита на околната среда:

- Разделно събиране на битови отпадъци (хартия, пластмаса, батерии) на работното място;
- Благотворителна инициатива „Капачки за Бъдеще“ за събиране на пластмасови капачки, в която активно се включват всички офиси в страната;
- Намаляване употребата на хартия в ежедневната дейност и преминаване към електронно подписване на документи;
- Намаляване на печатните материали, чрез преминаване към дигитално съдържание – въведена е система за безхартиен документооборот;
- Изградени са и пуснати в експлоатация фотоволтаични системи за производство на електроенергия върху покриви на две от сградите на „Информационно обслужване“ АД в гр. София, като за едната от тях произведената електроенергия е изцяло за собствени нужди, без да се връща излишък към електроразпределителната мрежа.

Ivaylo Borisov
Filipov

Digitally signed by
Ivaylo Borisov Filipov
Date: 2024.04.22
12:31:56 +03'00'

ИВАЙЛО ФИЛИПОВ
ИЗПЪЛНИТЕЛЕН ДИРЕКТОР
„ИНФОРМАЦИОННО ОБСЛУЖВАНЕ“ АД

Kameliya
Ivanova
Sofronieva

Digitally signed by
Kameliya Ivanova
Sofronieva
Date: 2024.04.22
12:21:44 +03'00'

**Декларация за корпоративно управление, за годината завършваща на 31
декември 2023**

Декларацията за корпоративно управление се публикува заедно с Доклада за дейността на Информационно обслужване АД и е изготвена в изпълнение на чл. 61, ал.3, т.5 от Правилника за прилагане на Закона за публичните предприятия (ППЗПП), в съответствие с чл. 100н, ал. 7, т. 1 и ал. 8 от Закона за публичното предлагане на ценни книжа (ЗППЦК).

1. Въведение

„Информационно обслужване“ АД е акционерно дружество с основен капитал в размер на 2 298 495 (два милиона двеста деветдесет и осем хиляди четиристотин деветдесет и пет) лева, разпределен в 2 298 495 броя безналични поименни акции с право на глас, с номинална стойност един лев всяка една. Към настоящия момент 2 286 897 броя акции, или 99,49% от капитала, е собственост на българската държава. Съгласно Разпореждане на МС № 6 от 30.12.2021 г. правата на държавата в капитала на дружеството се упражняват от министъра на електронното управление. Останалите 11 598 (единадесет хиляди петстотин деветдесет и осем) броя акции, или 0,51% от капитала, са разпределени между 2 692 индивидуални акционери.

Предвид изложеното, държавата притежава мажоритарен дял в капитала на дружеството, поради което дружеството има статут на „Публично предприятие“ по смисъла на Закона за публичните предприятия (ЗПП), а правата на държавата в Общото събрание (ОС) на акционерите се осъществяват от министъра на електронното управление.

Настоящата декларация за корпоративно управление се основава на определените от българското законодателство принципи и норми за добро корпоративно управление посредством разпоредбите на Националния кодекс за корпоративно управление, Закона за публичните предприятия (ЗПП), Търговския закон (ТЗ), Закона за счетоводството (ЗСч), Закона за независимия финансов одит (ЗНФО), Закона за вътрешния одит в публичния сектор (ЗВОПС), Закона за финансово управление и контрол в публичния сектор (ЗФУКПС) и други закони и подзаконови актове и международно признати стандарти. Декларацията за корпоративно управление е изготвена съобразно изискванията на чл. 39 от ЗСч и на чл. 100н от Закона за публичното предлагане на ценни книжа (ЗППЦК).

2. Информация по чл. 100н, ал.8, т.1 от ЗППЦК относно спазване по целесъобразност на: а) Националния кодекс за корпоративно управление или б) друг Кодекс за корпоративно управление, както и информация относно практиките на корпоративно управление, които се прилагат от Дружеството в допълнение на Кодекса по буква „а“ или буква „б“.

Освен Националния кодекс за корпоративно управление, дружеството спазва принципи и норми на добро корпоративно управление, установени с Търговския закон и Закона за публичните предприятия. Доброто корпоративно управление означава лоялно и отговорно корпоративно ръководство, прозрачност и независимост, както и отговорност на дружеството пред обществото.

Приет е Етичен кодекс, който определя очакваното поведение на работещите в Дружеството, като описва основни морално-етични норми, принципи и правила.

3. Информация по чл. 100н, ал.8, т.2 от ЗППЦК относно обяснение от страна на Дружеството кои части на Кодекса за корпоративно управление по т.1, буква „а“ или буква „б“ не спазва и какви са основанията за това, съответно, когато Дружеството е решило да не се позовава на никое от правилата на Кодекса за корпоративно управление – основания за това

Дружеството спазва основните принципи на Националния кодекс за корпоративно управление по отношение на всички относими за дейността му изисквания, доколкото същите не противоречат на законодателството.

4. Информация по чл. 100н, ал.8, т.3 от ЗППЦК - описание на основните характеристики на системите за вътрешен контрол и управление на риска на Дружеството във връзка с процеса на финансово отчитане

Одит и вътрешен контрол

След влизане в сила на промените в Закона за вътрешния одит в публичния сектор /ДВ бр. 51 от 2016 г./ е създаден самостоятелен отдел „Вътрешен одит“ по смисъла на закона.

Изграденото звено в дружеството подпомага ръководството на дружеството да постигне целите си чрез прилагането на систематичен и дисциплиниран подход за оценяване и подобряване ефективността на процесите за управление на риска, контрол и управление.

Отдел „Вътрешен одит“ изпълнява функции по Закона за вътрешния одит в публичния сектор, със следния обхват на дейност:

- идентифицира и оценява рисковете в организацията;
- оценява адекватността и ефективността на системите за контрол и управление по отношение на: идентифицирането, оценяването и управлението на риска от ръководството на организацията; съответствието със законодателството, вътрешните актове и договорите; надеждността и всеобхватността на финансовата и оперативната информация; ефективността, ефикасността и икономичността на дейностите; опазването на активите и информацията; изпълнението на задачите и постигането на целите;
- извършва одитни ангажменти по даване на увереност и консултиране;
- дава препоръки за подобряване на дейностите в организацията.

Вътрешният одит се осъществява в съответствие с международните стандарти за професионална практика по вътрешен одит, Етичен кодекс на вътрешните одитори и при спазване на следните принципи: независимост и обективност, компетентност и професионална грижа, почтеност и поверителност.

След влизане в сила на промените в Закона за финансово управление и контрол в публичния сектор (ЗФУКПС) /ДВ бр. 12 от 13.02.2019 г./, функциите по предварителен контрол по смисъла на закона се извършват от самостоятелен отдел „Вътрешен контрол и стандарти“, съгласно утвърдени Правила за извършване на предварителен контрол и прилагане на система за двоен подпис в „Информационно обслужване“ АД. Предварителният контрол е превантивна контролна дейност, при която преди вземане/извършване на решения/действия се извършва съпоставяне с изискванията на приложимото законодателство, вътрешните актове и документите на Интегрираната система за управление по качество, сигурност на информацията, предоставяне на ИТ услуги (ИСУ) на „Информационно обслужване“ АД, за да се гарантира тяхното спазване.

Предварителният контрол в дружеството се извършва постоянно и се отнася до цялата му дейност.

В „Информационно обслужване“, на основание Правила за предварителен контрол се извършва задължителен предварителен и последващ одит от отдел „Вътрешен контрол и стандарти“, резултатите от които се документират писмено, като изразява мнение относно съответствието на:

- решенията/действията, свързани с разпореждане с активи и средства (включително поемането на задължения и извършването на разход);
- решенията/действията, свързани с управление и стопанисване на имуществото на „Информационно обслужване“;

- други решения, от които се пораждат права, респективно задължения за „Информационно обслужване“ и/или нейните служители.

Съгласно изискванията на ЗФУКПС, в дружеството се прилага Системата за двоен подпис, съгласно утвърдени Правила за извършване на предварителен контрол и прилагане на система за двоен подпис в „Информационно обслужване“ АД, в които е регламентирано, поемането на задължения и/или извършване на разходи да се извършва, само с положени подписите на изпълнителния директор и главния счетоводител, в качеството му на лице отговорно за счетоводните записвания на дружеството. С изрична заповед на изпълнителния директор, са определени правомощията на заместници на титулярите на двойния подпис при тяхно отсъствие.

По силата на § 45, ал. 1 от Преходните и заключителните разпоредби към Закона за изменение и допълнение на Закона за електронното управление (ЗЕУ) (обн. - ДВ, бр. 94 от 2019г., в сила от 29.11.2019 г., доп. – ДВ, бр. 102 от 2019 г., в сила от 29.11.2019 г.), на „Информационно обслужване“ АД са възложени правомощия на Национален системен интегратор. Системната интеграция включва предоставянето на услуги по изграждане, поддържане, развитие и наблюдение на работоспособността на информационните и комуникационните системи, използвани от административните органи, както и дейности, които осигуряват изпълнението на тези услуги.

С цел оптимизиране на процесите и създаване на единен и унифициран подход на работа на звената в „Информационно обслужване“ АД, ангажирани с дейностите по системна интеграция са утвърдени „Правила за управление и възлагане на дейности по системна интеграция в „Информационно обслужване“ АД“.

В съответствие с нормативните изисквания за реализиране на дейностите по системна интеграция, „Информационно обслужване“ АД е публичен възложител по смисъла на Закона за обществените поръчки (ЗОП).

В изпълнение на изискванията на ЗОП, в дружеството са утвърдени „Вътрешни правила за управление на цикъла на обществените поръчки в „Информационно обслужване“ АД. Правилата определят реда за възлагане на обществени поръчки на „Информационно обслужване“ АД в качеството му на национален системен интегратор съгласно § 45, ал. 1 от Закона за изменение и допълнение на Закона за електронното управление /ЗЕУ/ (обн. ДВ, бр. 94 от 2019 г., в сила от 29.11.2019 г., доп., бр. 102 от 2019 г., в сила от 29.11.2019 г.) при възлагане на дейностите по чл. 7с от ЗЕУ.

В изпълнение на ЗПП и ППЗПП, са утвърдени „Правила за провеждане на търг и конкурс, и за сключване на договори за наем с работници и служители на „Информационно обслужване“ АД“, „Правила за избор на регистриран одитор за извършване на независим финансов одит и заверка на Годишния финансов отчет на „Информационно обслужване“ АД“ и Правила за избор на изпълнител за предоставяне на финансови услуги от кредитни или финансови институции на „Информационно обслужване“ АД.

На основание § 1, т. 1 от ДП на ЗПП на Общо събрание на акционерите на „Информационно обслужване“ АД, проведено на 29.06.2022 г. е одобрена Бизнес програма на дружеството за периода 2021 – 2023 г. В бизнес програмата са разписани основните цели и намерения за развитие на дружеството, организация и управление, анализ и прогноза за оперативната дейност, инвестиционна дейност, финансови данни, средносрочни мерки за запазване и подобряване на финансово-икономическото състояние на компанията, политика на управление и развитие на екипите, доходи на персонала.

На основание чл. 13 от Закона за защита на лицата, подаващи сигнали или публично оповестяващи информация за нарушения са утвърдени „Вътрешни правила за приемане, регистрация и разглеждане на сигнали за нарушения, адресирани до „Информационно обслужване“ АД“.

В дружеството са утвърдени Етичен кодекс и Антикорупционна политика, които установяват нормите за етично и професионално поведение на корпоративното ниво - ръководство, мениджъри и служители във всички аспекти на тяхната дейност, както и в отношенията им с партньори и клиенти, с цел да се предотвратят прояви на непрофесионализъм, бюрокрация, корупция и други незаконни действия, които могат да окажат негативно влияние

върху доверието на всички заинтересовани лица, както и да накърнят авторитета на дружеството. Етичния кодекс и Анतिकорупционната политика са публикувани на официалната интернет страница на дружеството, както и на вътрешната интранет страница и са достъпни за всички заинтересовани страни.

През 2024 г. следва да се продължи мониторинга на действащата СФУК, ИСУ и СУБП, включващи утвърдените политики, правила, процедури и инструкции, за актуализиране в съответствие с настъпили промени в нормативната уредба и в съответствие с поставените стратегически цели на дружеството, заложи в Бизнес програмата.

С решение на Общото събрание на акционерите на „Информационно обслужване“ АД са приети предложените от Съвета на директорите „Правила за избор на регистриран одитор за извършване на независим финансов одит и заверка на Годишния финансов отчет на „Информационно обслужване“ АД“ /Правилата/.

Правилата за избор на регистриран одитор за извършване на независим финансов одит и заверка на Годишния финансов отчет на „Информационно обслужване“ АД уреждат реда и условията за избор на регистриран одитор за извършване на независим финансов одит и заверка на годишния финансов отчет на „Информационно обслужване“ АД, изискванията към регистрирания одитор, методиката за комплексна оценка на офертите за извършване на независим финансов одит, както и назначаването на одитор.

Правилата са разработени на основание чл. 62, ал. 1 от ППЗПП, в съответствие с разпоредбите на ЗНФО, ЗСч, ТЗ и Устава на „Информационно обслужване“ АД.

С прилагането на тези правила се цели да се гарантира достатъчна прозрачност при избора на регистриран одитор чрез спазване на принципите на публичност, прозрачност, свободна конкуренция, равнопоставеност и недопускане на дискриминация.

В „Информационно обслужване“ АД е създадена единна Система за финансово управление и контрол (СФУК), която е съвкупност от политики, процедури, вътрешни правила и инструкции, систематизирани в съответствие с управленската отговорност и елементите на финансовото управление и контрол в публичния сектор, включително и чрез въведената Интегрирана система за управление по качество, сигурност на информацията, предоставяне на ИТ услуги /ИСУ/, съгласно, ISO 9001:2015, ISO/IEC 27001:2013, ISO/IEC 20000-1:2018 и Система за управление на борбата с подкупването /СУБП/, съгласно ISO 37001:2016.

Документите на СФУК, ИСУ и СУБП регламентират правилата и процедурите за дейностите на дружеството по предоставяне на продукти и услуги и осигуряват тяхното високо качество и сигурност.

Стриктното изпълнение на разписаните правила и процедури, както и извършваният предварителен и последващ контрол на действията и решенията, осигуряват функционирането на високо ниво на процесите за подпомагане на ръководството при изпълнение на неговите функции и правомощия.

СФУК в „Информационно обслужване“ АД постоянно се наблюдава и своевременно се актуализира в следствие на различни фактори, оказващи влияние върху текущата дейност – промени в нормативната уредба, регламентираща търговските взаимоотношения, собствеността на дружеството, отношения с данъчни, осигурителни, контролни и статистически органи, трудови правоотношения, охрана и безопасност на труда, пожарна и аварийна безопасност, както и по отношение на качеството, информационната сигурност и управление на услугите.

5. Информация по чл. 10, параграф 1, букви „в“, „г“, „е“, „з“ и „и“ от Директива 2004/25/ЕО на Европейския парламент и на Съвета от 21 април 2004 г. относно предложенията за поглъщане:

Информация по член 10, параграф 1, буква „в“ - значими преки или косвени акционерни участия (включително косвени акционерни участия чрез пирамидални структури и кръстосани акционерни участия) по смисъла на член 85 от Директива 2001/34/ЕО

„Информационно обслужване“ АД е юридическо лице, търговско дружество с регистриран капитал в размер на 2 298 495 (два милиона двеста деветдесет и осем хиляди четиристотин деветдесет и пет) лева, разпределен в 2 298 495 (два милиона двеста деветдесет и осем хиляди четиристотин деветдесет и пет) броя безналични поименни акции с право на глас, с номинална стойност един лев всяка една. Към датата на съставяне на отчета основен акционер е държавата, чрез Министъра на електронното управление, с 2 286 897 броя акции, или 99.49% от капитала, а останалите 11 598 (единадесет хиляди петстотин деветдесет и осем) броя акции, или 0.51% от капитала, са разпределени между 2 692 индивидуални акционери.

[Информация по чл.10, параграф 1, букви „г“ от Директива 2004/25/ЕО на Европейския парламент и на Съвета от 21 април 2004 г. относно предложенията за поглъщане.](#)

„Информационно обслужване“ АД няма акционери със специални контролни права.

[Информация по чл.10, параграф 1, букви „е“ от Директива 2004/25/ЕО на Европейския парламент и на Съвета от 21 април 2004 г. относно предложенията за поглъщане.](#)

Към 31 декември 2023 г. „Информационно обслужване“ АД не притежава обикновени безналични собствени акции в резултат, на което да е с преустановени права върху тези акции. Информационно обслужване АД няма акционери с наложени ограничения върху правата на глас.

[Информация по чл.10, параграф 1, букви „и“ от Директива 2004/25/ЕО на Европейския парламент и на Съвета от 21 април 2004 г. относно предложенията за поглъщане](#)

Съветът на директорите упражнява цялата си компетентност, съгласно Устава на дружеството. Изменението на капитала чрез емитиране или обратно изкупуване на акции е по решение на Общото събрание на акционерите. Съвета на директорите на „Информационно обслужване“ АД не са овластени да изкупуват обратно собствени акции.

6. Информация по чл. 100н, ал.8, т.5 от ЗППЦК - състава и функционирането на административните, управителните и надзорните органи и техните комитети

Корпоративно ръководство

Дружеството е с едностепенна форма на управление, която се осъществява от Съвет на директорите (СД) съгласно ТЗ, Устава и утвърдените Правила за работа на съвета на директорите на „Информационно обслужване“ АД, които са в съответствие с изискванията на Националния кодекс за корпоративно управление и регламентират правата, задълженията, правомощията и отговорностите на членовете на СД, организацията на работата му по вземане на решения, с оглед гарантиране законност и ефективност в управлението на дружеството.

Оперативното ръководство се извършва от изпълнителен директор, който е и член на СД. Той представлява дружеството пред трети лица, осигурява изпълнението на решенията на ОСА и СД.

Съветът на директорите упражнява цялата компетентност на Съвет на директорите, съгласно закона и устава на Дружеството

Избор и освобождаване на членове на Съвета на директорите

Всички членове на СД се избират за срок от 5 години от Общото събрание на акционерите, съобразно Търговския закон, след провеждане на конкурс, съгласно Правилника за прилагане на Закона за публичните предприятия (ППЗПП). Конкурсът се провежда по ред и начин определен съгласно ППЗПП.

Членовете на СД се освобождават след изтичане на мандата им и след избиране на нов СД от ОС. Член на СД може да бъде освободен предсрочно преди изтичане на мандата в съответствие с разпоредбите на нормативните актове и Устава на дружеството.