

## ДОКЛАД ЗА ДЕЙНОСТТА

### на “Информационно обслужване” АД през 2022 г.

НАСТОЯЩИЯТ ДОКЛАД ЗА ДЕЙНОСТТА НА **ИНФОРМАЦИОННО ОБСЛУЖВАНЕ АД** Е ИЗГОТВЕН В СЪОТВЕТСТВИЕ С РАЗПОРЕДБИТЕ НА ГЛАВА СЕДМА ОТ ЗАКОНА ЗА СЧЕТОВОДСТВОТО И ИЗИСКВАНИЯТА НА ТЪРГОВСКИЯ ЗАКОН.

Ръководството представя своя годишен доклад и индивидуален годишен финансов отчет към 31 декември 2022 г., изготвен в съответствие с Международните стандарти за финансово отчитане, приети от Европейския съюз, в сила от 01.01.2022 г.

Този финансов отчет е одитиран от одиторско дружество Велес Одит ООД.

#### I. Общи положения

С Разпореждане № 23 от 23.09.1991 г. на Министерския съвет, държавна фирма (ДФ) „Информационно обслужване“ е преобразувана в еднолично акционерно дружество („Информационно обслужване“ ЕАД), първоначално регистрирано в регистъра на търговските дружества на Софийски градски съд (СГС) под том 6, стр. 62, партиден № 237, по фирмено дело № 25464/1991 г.

С Решение на СГС от 16.06.1997 г. в Търговския регистър е вписано преобразуването на „Информационно обслужване“ ЕАД в „Информационно обслужване“ АД.

На 29.01.2008 г. Дружеството е пререгистрирано в Агенцията по вписванията по Закона за търговския регистър.

На 06.10.2009 г. в Търговския регистър е вписано решение на Общото събрание на акционерите на „Информационно обслужване“ АД, с което системата за управление е променена от двустепенна на едностепенна и са приети изменения и допълнения в Устава на Дружеството.

С Разпореждане № 3 от 19.07.2012 г. Министерският съвет е разпоредил, че променя органа, който да упражнява правата на държавата като акционер в капитала на „Информационно обслужване“ АД, от министъра на финансите на министъра на транспорта, информационните технологии и съобщенията. Съгласно чл. 24 от Устава на Дружеството органите за управление на „Информационно обслужване“ АД са Общо събрание на акционерите и Съвет на директорите.

На 05.01.2015 г. в Търговския регистър е вписано решение на Общото събрание на акционерите на „Информационно обслужване“ АД, с което като членове на Съвета на директорите са вписани Михаил Михайлов Константинов, Валери Петров Борисов, Ивайло Борисов Филипов, Валентина Стефанова Недялкова и Юлияна Петрова Калчева. Като изпълнителен директор е вписан Ивайло Борисов Филипов.

На 20.12.2019 г. в Търговския регистър е вписано решение на Общото събрание на акционерите на „Информационно обслужване“ АД, с което преизбира досегашните членове на Съвета на директорите на „Информационно обслужване“ АД Ивайло Борисов Филипов, Валери Петров Борисов, Михаил Михайлов Константинов, Валентина Стефанова Недялкова и Юлияна Петрова Калчева за нов мандат от 5 години, считано от изтичане на предходния мандат на 22.12.2019 г.

На 11.03.2021 г. в Търговския регистър е вписано решение на Общото събрание на акционерите на „Информационно обслужване“ АД, прието на 05.03.2021 г. за освобождаване от длъжност членовете на Съвета на директорите на „Информационно обслужване“ АД Ивайло Борисов Филипов, Валери Петров Борисов, Михаил Михайлов Константинов, Валентина Стефанова Недялкова и Юлияна Петрова Калчева и за избиране за членове на Съвета на директорите на „Информационно обслужване“ АД на следните лица: за представители на държавата - Ивайло Борисов Филипов, Юлияна Петрова Калчева и Валентина Стефанова Недялкова и за независими членове: Валери Петров Борисов и Михаил Михайлов Константинов.

На 20.08.2021 г. в Търговския регистър е вписано решение на Общото събрание на акционерите на „Информационно обслужване“ АД, прието на 16.08.2021 г. за освобождаване от длъжност членовете на Съвета на директорите на „Информационно обслужване“ АД Михаил Михайлов Константинов и Валери Петров Борисов.

С Разпореждане № 6 от 30.12.2021 г. Министерският съвет е разпоредил, че определя министъра на електронното управление да упражнява правата на държавата в капитала на „Информационно обслужване“ АД.

**Към 31.12.2022 г. Съветът на директорите на „Информационно обслужване“ АД е бил в следния състав:**

Зам. председател: Валентина Стефанова Недялкова.

Членове: Ивайло Борисов Филипов и Юлияна Петрова Калчева

Изпълнителен директор: Ивайло Борисов Филипов.

На 10.02.2023 г. в Търговския регистър и регистър на юридическите лица с нестопанска цел е вписано решение на Общото събрание на акционерите на „Информационно обслужване“ АД, прието на 06.02.2023 г. за избиране на Николина Тодорова Найденова и Дияна Георгиева Томова за независими членовете на Съвета на директорите на „Информационно обслужване“ АД.

**Към датата на съставяне на отчета, съставът на Съвета на директорите е както следва:**

Председател: Николина Тодорова Найденова

Зам. председател: Валентина Стефанова Недялкова.

Членове: Ивайло Борисов Филипов, Юлияна Петрова Калчева и Дияна Георгиева Томова

Изпълнителен директор: Ивайло Борисов Филипов.

**Предметът на дейност** на Дружеството е “производство и търговия в страната и чужбина на информационни продукти и консумативи, научно изследователска и развойна дейност, лизинг, включително и финансов, отдаване под наем на собствено движимо и недвижимо имущество и техника, извършване на обучение и професионална квалификация с цел реализиране на доходи, посредничество при информирание и наемане на работа на български граждани в други страни и на български и чуждестранни граждани в Република България”.

**Основният капитал** на Дружеството е 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.

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 из изпълнението на тези услуги.

С изменения в Изборния кодекс през 2020 г. на „Информационно обслужване“ АД се възлага изпълнението на дейностите по компютърната обработка на данните от гласуването и резултатите от изборите, и издаване на бюлетин на ЦИК.

#### **Информация по чл. 187д от Търговския закон**

През 2022 г. „Информационно обслужване“ АД не е придобивало или прехвърляло собствени акции. Дружеството не притежава собствени акции от своя капитал.

### **Информация по чл. 247, ал. 2 и 240б от Търговския закон**

През 2022 г. са начислени възнаграждения на членовете на Съвета на директорите на „Информационно обслужване“ АД за 2022 г. в размер на 250 хил. лв. През годината са изплатени и тантиеми от печалбата за 2021г., съгласно решение на ОСА в размер на 59 хил.лв.

През 2022 г. членовете на Съвета на директорите на „Информационно обслужване“ АД не са придобивали, не са прехвърляли и не притежават акции или облигации на Дружеството. Вътрешно устройствените актове на „Информационно обслужване“ АД не забраняват придобиването на акции или облигации на Дружеството от членовете на Съвета на директорите.

Членовете на Съвета на директорите към 31.12.2022 г. не са участвали в търговски дружества като неограничено отговорни съдружници.

Членовете на Съвета на директорите към 31.12.2022 г. не притежават повече от 25 на сто от капитала на други дружества и не участват в управлението на други търговски дружества и кооперации като прокуристи, управители или членове на съвети.

През 2022 г. членовете на Съвета на директорите или свързани с тях лица не са сключвали с „Информационно обслужване“ АД договори, които излизат извън обичайната му дейност или съществено се отклоняват от пазарните условия.

### **Категория предприятие съгласно чл.19 от Закона за счетоводството**

Годишният финансов отчет на „Информационно обслужване“ АД за 2022 г. е изготвен по правилата за голямо предприятие.

Съгласно критериите за определяне на категориите предприятия по чл. 19 от Закона за счетоводството, за отчетни периоди до 31.12.2021 г. „Информационно обслужване“ АД съставя и публикува годишните си финансови отчети като средно предприятие. За отчетни периоди 2020 и 2021 г. дружеството отговаря на критериите за голямо предприятие, което води до задължение за промяна на категорията предприятие за годишни периоди, започващи на или след 01.01.2022 г.

### **Важни събития, настъпили след датата на изготвяне на финансовия отчет**

Не са настъпили други значими събития след датата на изготвяне на финансовия отчет, които биха оказали влияние върху резултата на Дружеството през следващия отчетен период.

### **Изследователска и развойна дейност**

През отчетната 2022 г. Дружеството не е реализирало разходи по изследователска и развойна дейност.

### **Системи за управление на качеството**

„Информационно обслужване“ АД е сред технологичните лидери в областта на предоставянето на високотехнологични услуги в ИКТ сектора в България. В компанията е разработена, внедрена и поддържана Интегрирана система за управление по качество, сигурност на информацията, предоставяне на ИТ услуги, съгласно ISO 9001:2015, ISO/IEC 27001:2013 и ISO/IEC 20000-1:2018.

„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.

### **Информация за клонове на Дружеството**

Клоновата мрежа обхваща 26 клона на територията на страната. Клоновете на „Информационно обслужване“ АД към настоящия момент са посочени в Таблица № 1.

**Таблица № 1. Клонове на „ИО“ АД**

<b>№ по ред</b>	<b>Клонове</b>	<b>№ от ЕИК</b>
1.	„ИО“ АД – клон Благоевград	831641791 0227
2.	„ИО“ АД – клон Бургас	831641791 0139
3.	„ИО“ АД – клон Варна	831641791 0124
4.	„ИО“ АД – клон Велико Търново	831641791 0158
5.	„ИО“ АД – клон Видин	831641791 0265
6.	„ИО“ АД – клон Враца	831641791 0143
7.	„ИО“ АД – клон Габрово	831641791 0115
8.	„ИО“ АД – клон Добрич	831641791 0105
9.	„ИО“ АД – клон Кърджали	831641791 0162
10.	„ИО“ АД – клон Кюстендил	831641791 0093
11.	„ИО“ АД – клон Ловеч	831641791 0089
12.	„ИО“ АД – клон Монтана	831641791 0177
13.	„ИО“ АД – клон Пазарджик	831641791 0231
14.	„ИО“ АД – клон Перник	831641791 0196
15.	„ИО“ АД – клон Плевен	831641791 0250
16.	„ИО“ АД – клон Пловдив	831641791 0074
17.	„ИО“ АД – клон Разград	831641791 0062
18.	„ИО“ АД – клон Русе	831641791 0246
19.	„ИО“ АД – клон Силистра	831641791 0208
20.	„ИО“ АД – клон Сливен	831641791 0055
21.	„ИО“ АД – клон Смолян	831641791 0212
22.	„ИО“ АД – клон Стара Загора	831641791 0040
23.	„ИО“ АД – клон Търговище	831641791 0036
24.	„ИО“ АД – клон Хасково	831641791 0021
25.	„ИО“ АД – клон Шумен	831641791 0017
26.	„ИО“ АД – клон Ямбол	831641791 0181

Териториалните поделения (клонове) на „Информационно обслужване“ АД изпълняват предмета на дейност на Дружеството 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 и финансова политика, управление на активите на Дружеството.
- Интегрирана система за управление по качество, сигурност на информацията, предоставяне на ИТ услуги, съгласно ISO 9001:2015, ISO/IEC 27001:2013 и ISO/IEC 20000-1:2018.

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

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

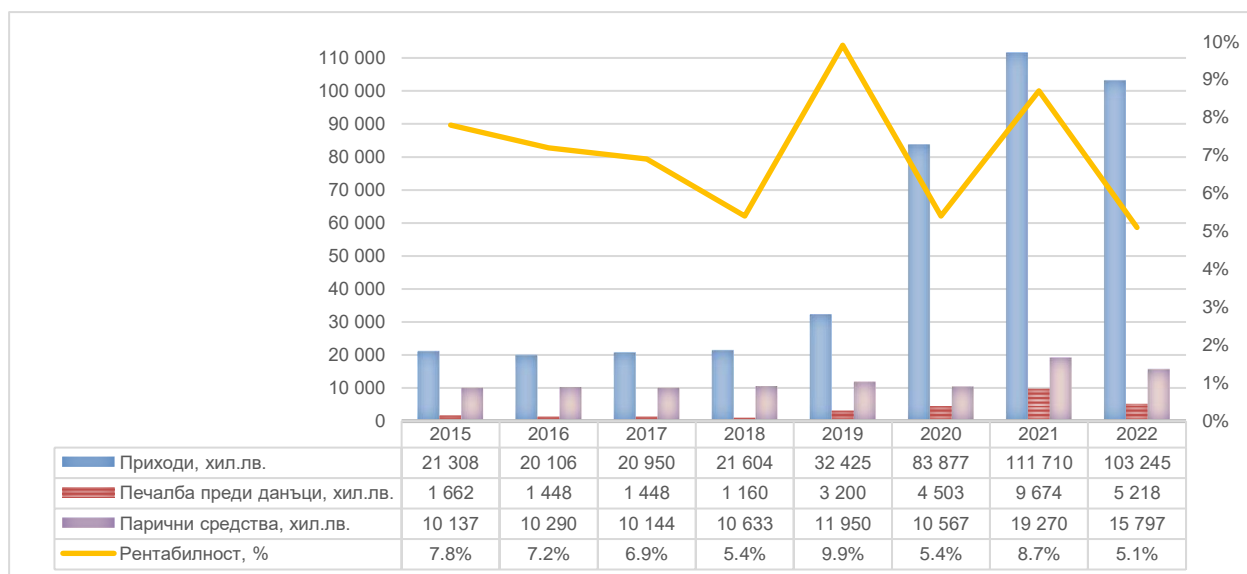
ръководството на организацията; съответствието със законодателството, вътрешните актове и договорите; надеждността и всеобхватността на финансовата и оперативната информация; ефективността, ефикасността и икономичността на дейностите; опазването на активите и информацията; изпълнението на задачите и постигането на целите;

- извършва одитни ангажименти по даване на увереност и консултиране;
- дава препоръки за подобряване на дейностите в организацията.

## **II. Анализ на основни показатели за дейността**

Основните показатели за дейността - приходи, печалба преди данъци, рентабилност и парични средства за периода 2015 – 2022 г., са показани на графика № 1:

**Графика № 1. Приходи, печалба, рентабилност и парични средства, хил.лв., за периода 2015 - 2022 г.**



Основни финансовите показатели за периода 2015 – 2022 г. са посочени в таблица № 2:

**Таблица № 2. Финансови съотношения за периода 2015 – 2022 г.**

Финансови показатели	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Рентабилност на база печалба преди данъци, %	7.8%	7.2%	6.9%	5.4%	9.9%	5.4%	8.7%	5.1%
Бърза ликвидност - коефициент	3.38	3.32	3.16	3.39	2.42	2.16	2.31	2.16
Абсолютна ликвидност - коефициент	2.93	3.01	2.88	3.24	3.27	1.40	1.86	1.28
Ефективност	1.08	1.08	1.07	1.06	1.11	1.06	1.09	1.05
Финансова автономност	4.38	4.52	4.23	4.64	2.78	2.78	2.70	2.21
Приходи от продажби на едно заето лице средно-месечно, лв.	3 363	3 173	3 457	3 922	5 774	12 920	16 050	14 364
Печалба (преди данъци) на едно заето лице средномесечно, лв.	262	229	239	211	570	694	1 390	652

Мениджмънта на компанията провежда политика, насочена към гарантиране на финансовата стабилност на ИО, за повишаване на ефективността на работа, договаряне на оптимални търговско - финансови условия по договори с изпълнители и доставчици на стоки, материали и услуги, както и постоянен ежемесечен контрол върху реалните разходи, с цел

предвидимост на разходната структура и възможност за предварителни действия по отношение на бъдещи негативни тенденции.

„Информационно обслужване“ поддържа устойчиво финансово състояние и развитие. За периода 2015 - 2022 г. компанията отчита ръст в приходите и финансова стабилност, които се постигат на най-конкурентния сегмент на пазара – ИКТ бизнеса.

Финансовите цели на ИО се представят с финансовите съотношения за рентабилност, ликвидност, финансова автономност и производителност на труда, като се постигат високи нива на показателите. Дейността на компанията се планира и осъществява при стриктно спазване на принципите на добро финансово управление: икономичност, ефикасност и ефективност.

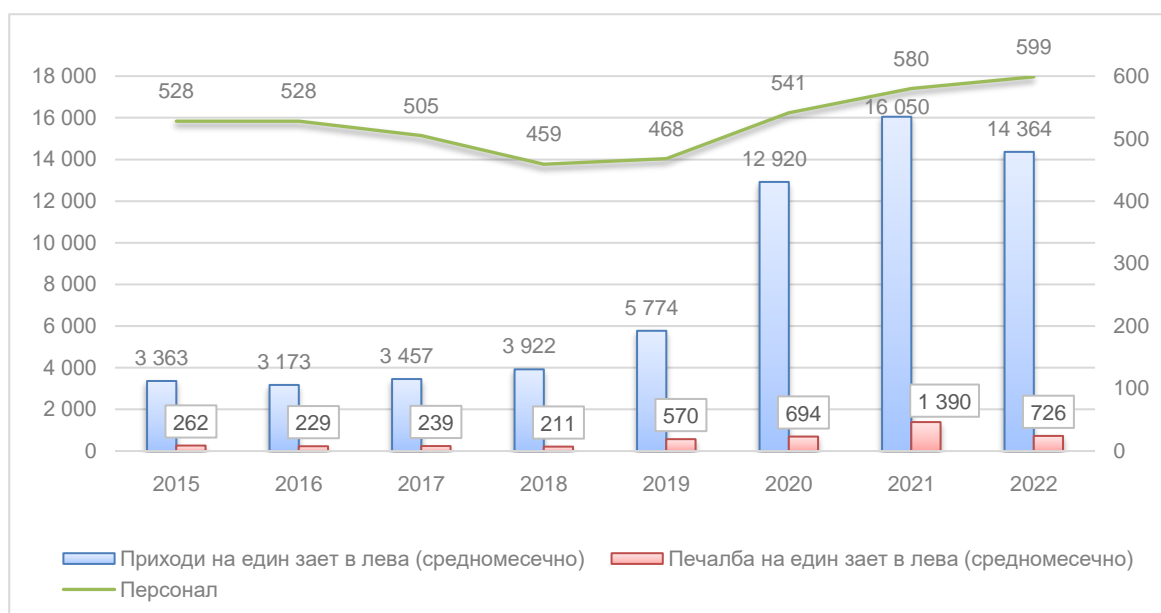
Основните финансови съотношения за 2022 г. в сравнение с 2021 г. са показани в *Таблица № 3*.

**Таблица № 3. Финансови съотношения**

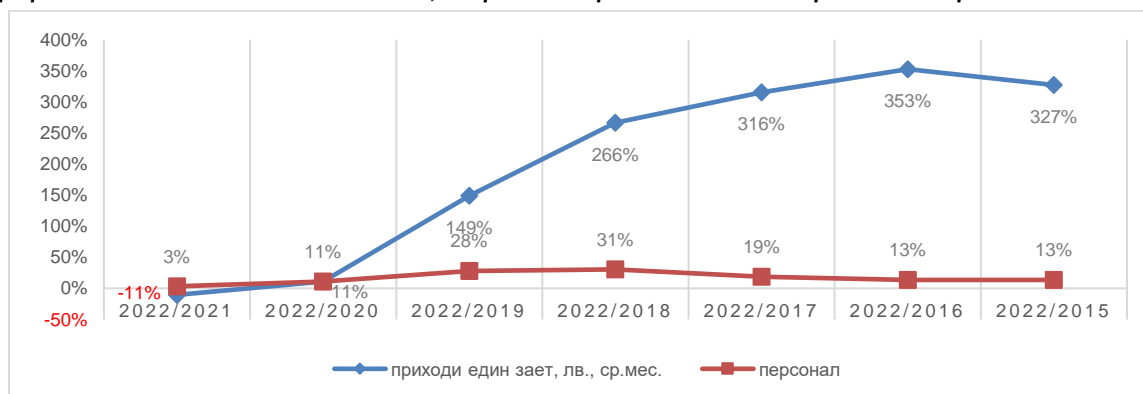
Финансови съотношения	31.12.2022	31.12.2021	Изменение текущ спрямо предходен период
Рентабилност на база печалба преди данъци, %	5.1%	8.7%	-3.6%
Рентабилност на база печалба след данъци, %	4.5%	7.8%	-3.3%
Възвръщаемост на активите, %	9.1%	19.4%	-10.4%
Възвръщаемост на собствения капитал, %	14.1%	28.5%	-14.4%
Нетна печалба на 1 акция, лв.	2.04	3.81	-1.77
Ефективност	1.05	1.09	-0.04
Бърза ликвидност - коефициент	2.16	2.31	-0.15
Коефициент на задлъжнялост	0.60	0.43	0.17
Коефициент на финансова автономност	2.21	2.70	-0.49
Приходи на едно заето лице средномесечно, лв.	14 364	16 050	-1 687
Печалба (след данъци) на едно заето лице средномесечно, лв.	652	1 257	-604

Един от основните фактори за растежа на компанията е ефективността на едно заето лице, като на графики № 2 и 3 е показано изменението на показателите за посочения период – персонал, средномесечни приходи на едно заето лице и средномесечна печалба на едно заето лице.

**Графика № 2. Изменение на персонал, приходи и печалба на едно заето лице, за периода 2015 – 2022 г.**



**Графика № 3. Изменение на показатели, свързани с персонал за 2022 г. спрямо всяка предходна година**



През 2022 г. се изпълняват дейности по действащи и сключени нови договори с клиенти, дейности, възложени на „Информационно обслужване“ АД в качеството на Национален системен интегратор, компютърна обработка на данните в РИК и в ЦИК от гласуването от проведените избори за народни представители.

Дейността и структурата на компанията са организирани в съответствие с възложените в ЗЕУ отговорности, създадени са процеси по планиране и запознаване с процесите в държавните институции, извършване на анализ на потребностите и имплементиране на обща държавна ИКТ политика в тях. Сключени са и се изпълняват договори с определените с Решения на Министерски съвет държавни институции, в които „Информационно обслужване“ АД осъществява системната интеграция на информационните системи.

През 2021 г. като еднократно събитие, след възлагане с решение на Министерски съвет, е извършена доставка на специализирани устройства за електронно машинно гласуване (СУЕМГ) на стойност на стойност 8.8 млн.лв. Изпълнени са също дейности за обработка на изборни резултати за четири проведени избори. Изпълнените проекти оказват влияние върху общия размер на годишните приходи, както и върху средномесечните приходи на едно заето лице.

За изпълнените сравними проекти в двата отчетни периода (2022 и 2021 г.), през 2022 г. се отчита увеличение на общия размер на годишните приходи с над 9 млн.лв. или 10%, и на приходите на едно заето лице със 7%.

Предоставянето на качествени, в срок и сигурни ИКТ услуги е свързано с осигуряване на съвременни ИКТ технологии, непрекъснато осъвременяване и надграждане на технологичните платформи и инфраструктура на компанията, с които да се гарантира качество и надеждност на управляваните бизнес процеси. Инвестициите основно са насочени към разширение на технологичния капацитет и информационната сигурност на технологичните центрове за данни и гарантиране на отказоустойчивост, работоспособност, защита, наличност и сигурност на предоставяните услуги. Непрестанното технологично усъвършенстване и надграждане на текущата инфраструктура на компанията е в съответствие с глобалните тенденции в развитието на ИКТ индустрията и нарастването на киберзаплахите в световен мащаб. Фокусът върху отдалечената работа и внедряването на нови системи и услуги обуславя разширението на текущите параметри на инфраструктурата. Дружеството инвестира в нови ИКТ хардуерни платформи и системи, включително за информационна сигурност, за надграждане на инфраструктурата си. Като резултат от дългогодишната инвестиционна програма в областта на кибер сигурността, компанията управлява най-големите DDoS атаки, насочени към НЗИС и регистрирани в България. Инвестициите, направени през годините в придобиване на компетенции и нужния хардуер и услуги за управление на DDoS атаки доказаха своята ефективност. В допълнение, както компанията се защити репутационно, така и защитихме репутационно и правителството на Република България.

През отчетния период във връзка с епидемията COVID-19 и извънредната епидемична обстановка до края на месец март, се изпълняват редица мерки за осигуряване на безопасни



условия на труд в компанията, като в същото време се осигури възможност за изпълнение на услугите по сключени договори с клиенти, качествено и в срок. С цел ограничаване разпространението на вируса и на заболяването COVID-19 и запазване живота и здравето на служителите се осигуряват: лични предпазни средства; допълнителни санитарно – хигиенни мерки и дезинфекция; медицински тестове на служители, ангажирани с обслужване на клиенти в офисите на компанията или при клиенти; работен процес чрез дистанционен режим на работа за служителите, чието присъствие не е критично за работния процес и изпълняват трудовите си задължения от разстояние. Оперативните разходи за осигуряване на безопасни условия на труд в компанията за отчетния период са в размер на 150 хил. лв.

Ръководството не е идентифицирало конкретни обстоятелства и фактори, които водят до негативни ефекти върху дейността, финансовото състояние и резултатите на дружеството в резултат от епидемията COVID-19 и извънредната епидемична обстановка. Основните клиенти са държавни институции. Няма забелязана тенденция, свързана с отказ от услуги, в следствие от COVID-19, напротив, пандемията отваря нови възможности пред компанията. Ликвидността е добра, обезпечена с парични средства, всички задължения се погасяват текущо, не се ползват заемни средства. Ръководството на компанията продължава текущо да следи за поява на рискове и респективно за негативни последици от пандемията в бъдеще. На този етап не са установени индикатори, които да водят до преустановяване или значително намаляване на дейността, нито се планира такова, както и не са идентифицирани значителни обстоятелства, които биха наложили такива мерки или рестриктивни действия.

„Информационно обслужване“ АД не е ползвало държавни облекчения и помощи, предоставени във връзка с пандемията от COVID-19.

От последните месеци на 2021 г. се отчита рязко увеличение на цените на електрическа енергия в Република България и като цяло в Европейския съюз, в резултат най-вече от нарасналото търсене както в европейски, така и в световен мащаб, от повишените цени на енергоносителите и въглеродните емисии. Увеличението създава значителни затруднения на бизнеса в Република България. С цел смекчаване на икономическите последици от внезапно настъпилата нестабилност на цените на енергийния пазар, е разработена и приета с Решение на Министерски съвет Програма за компенсиране на небитовите крайни клиенти на електрическа енергия.

За „Информационно обслужване“ АД повишената цена на електрическата енергия не оказва влияние през 2021 г., т.к. сключеният договор през 2020 г. е при фиксирана цена за МВтч на доставяната електрическа енергия за срока на договора (две години), до м. април 2022 г. От 01.01.2022 г. цената е повишена едностранно от доставчика и надвишава с 93% цената за 2021 г. След проведена през 2022 г. процедура е избран доставчик за електрическа енергия. С нормативни изменения е отменена възможността за сключване на договор при фиксирана цена и съгласно условията на новия договор цената за доставка на МВтч електрическа енергия се формира на база часова сетълмент цена на пазар „ден - напред“ на „Българска независима енергийна борса“ ЕАД (БНЕБ). За 2022 г. се отчита ръст на средната цена над 4.2 пъти спрямо 2021 г. и над 1.9 пъти след компенсация.

Изменението на цената на електроенергията е както следва:

	2021	средно за м.01-04.2022	средно за м.05-12.2022	увеличение средна цена	
				2022/2021	
цена за МВтч	107.90	207.90	570.36	341.64	317%
компенсация за МВтч	-	-150.37	-296.85	248.02	
цена за МВтч след компенсация	107.90	57.53	273.51	93.62	87%

Разходите се отчитат с цялата стойност на доставената електроенергия, а стойността на компенсацията се отчита като приходи от финансиране. Разходите за електроенергия за 2022 г. надвишават над 3.2 пъти разходите за 2021 г., или с 846 хил.лв. Съгласно Програмата за компенсиране на небитовите крайни клиенти на електрическа енергия, за 2022 г. е получена компенсация в общ размер на 595 хил.лв. Разходите за електроенергия заемат съществен дял в разходите на компанията, т.к. има обособени два информационни центъра, в които е разположено ИКТ оборудване.



Отчетените високи нива на инфлация през 2022 г. (по данни на НСИ средногодишната инфлация за 2022 г. спрямо 2021 г. е 15.3%) оказват влияние върху разходите на компанията:

- ✓ ръст на разходите за персонал;
- ✓ ръст на разходите за абонаментни такси за поддръжка на ресурсите;
- ✓ ръст на консумативните разходи – електроенергия, топлиен енергия, горива и др.;
- ✓ ръст на разходите за охрана, свързано с увеличение на минималната работна заплата.

През 2022-та година се случиха редица световни събития, които оформят тенденциите при развитието на ИТ технологиите.

Значителното покачване на инфлацията, а от там и намаляване на темпа на растеж доведе до необходимост от освобождаване на персонал при големите ИТ компании и оптимизиране на разходите. Последваха значителни увеличения на цените на доставки на хардуерни компоненти и софтуерни лицензи и услуги, а това от своя страна води до преосмисляне на ИТ бюджетите на клиентите в публичния и частния сектори.

От края на м. февруари 2022 г. редица държави (включително САЩ, Обединеното кралство, Канада, Швейцария, Япония и ЕС) наложиха санкции срещу определени юридически и физически лица в Русия, вкл. към руската държава поради започналите на 24 февруари 2022 г. военни операции на територията на Украйна. Отчита се ръст на цените на енергоносители. Има данни за нарушени вериги на доставки, които могат да повлияят върху различни икономически субекти. Дружеството няма преки търговски отношения с контрагенти от Русия и Украйна. Дружеството не притежава активи в участващите в конфликта страни. Военните операции в Украйна демонстрираха на практика огромната интересна зависимост между ИТ процесите и основния бизнес на организациите. Наложи се реалното задействане на плановете за непрекъсваемост на дейността и плановете за реакция при масирани киберинциденти. Заплахите за киберсигурността в Европейския съюз в т.ч. и България засягат ключови сектори. По данни на Европейската агенция за информационна сигурност (ENISA) между юни 2021 г. и юни 2022 г. най-често са били атакувани публичната администрация и управлението (24% от регистрираните инциденти).

С Разпореждане № 5 от 27.04.2022 г. на Министерски съвет за установяване и внасяне в полза на държавата на отчисления от печалбата на държавните предприятия и търговските дружества с държавно участие в капитала, е определен по-висок процент на отчисления от печалбата за 2021 г. за дивидент в сравнение с предходни години. За „Информационно обслужване“ АД е определено отчисление от печалбата за 2021 г. за дивидент в размер на 70%, при размер на отчислението за предходни години 50%. Разпределеният дивидент за държавата с решение на Общо събрание на акционерите, проведено на 29.06.2022 г., в размер на 6 092 хил.лв., е платен през отчетния период. Увеличеният размер на отчисленията с 40% води до увеличение на стойността на платения през 2022 г. дивидент с 1 741 хил.лв.

Увеличеният размер на отчисленията за дивидент, повишените цени на електроенергия, нарастващите нива на инфлация, оказват съществено влияние върху свободните оборотни средства, печалбата и рентабилността на компанията за текущия отчетен период.

### **III. Дейност през отчетната 2022 година**

С изменения в Закона за електронното управление (ЗЕУ), в сила от 29.11.2019 г. „Информационно обслужване“ АД е определено да осъществява функции на **Национален системен интегратор**. Системната интеграция включва предоставянето на услуги по изграждане, поддръжане, развитие и наблюдение на работоспособността на информационните и комуникационните системи, използвани от административните органи, както и дейности, които осигуряват изпълнението на тези услуги.

Услугите по системна интеграция включват:

- Изграждане на информационни и комуникационни системи (ИКС)
- Поддръжане на информационните и комуникационни системи (ИКС)
- Развитие на информационните и комуникационни системи (ИКС)
- Наблюдение на работоспособността на информационните и комуникационни системи (ИКС)

Дейности, които осигуряват изпълнението на услугите по системна интеграция могат да бъдат: анализ и препоръки за техническото състояние на съществуващите ИКС; анализ и препоръки за подобряване на информационната сигурност, ефективността и ефикасността на ИКС; осигуряване на ресурси за внедряване на механизми за контрол на сигурността и функционалността в ИКС; анализ и препоръки в областта на електронното управление и на използваните информационни и комуникационни технологии за обезпечаване на специфичните функции на съответния административен орган; описание на изисквания, сравнения на възможни решения и препоръки за технологично обезпечаване на нуждите на административните органи; оценка на информационния технологичен риск; доставка, поддържане или продължаване правото на ползване на софтуерни лицензи; доставка на хардуерни ресурси, в т. ч. мрежово и комуникационно оборудване; консултантски услуги, свързани с ИКС и др.

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).

Дейността и структурата на компанията са реорганизираны в съответствие с възложените в ЗЕУ отговорности, създадени са процеси по планиране и запознаване с процесите в държавните институции, извършване на анализ на потребностите и имплементиране на обща държавна ИКТ политика в тях. Сключени са и се изпълняват договори с определените с Решения на Министерски съвет държавни институции, в които „Информационно обслужване“ АД осъществява системната интеграция на информационните системи.

С Решение на Министерския съвет от 2019 г., изменено и допълнено в периода 2020 - 2022 г., са определени административните органи, които при изпълнението на своите функции, свързани с дейности по системна интеграция, възлагат изпълнението на тези дейности на системния интегратор – „Информационно обслужване“ АД.

Дейностите по системната интеграция по смисъла на чл. 7с от Закона за електронното управление в Българска телеграфна агенция могат да се осъществяват съгласно § 45 от преходните и заключителните разпоредби на Закона за изменение и допълнение на Закона за електронното управление - на основание § 9 от Преходните и заключителните разпоредби към Закона за изменение и допълнение на Закона за Българската телеграфна агенция.

В резултат на дългогодишния опит като технологичен партньор на Централна избирателна комисия, с последните 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.

Дейността на „Информационно обслужване“ АД е ориентирана изцяло към българския пазар.

Клиентите се дефинират както следва:

Държавни институции:

Администрацията на Министерски съвет

Министерство на електронното управление

Министерство на финансите

Национална агенция за приходите

Агенция Митници

Централна избирателна комисия

Министерство на здравеопазването

Национална здравноосигурителна каса

Министерство на външните работи

Министерство на вътрешните работи

Министерство на регионалното развитие и благоустройството

Министерство на земеделието

Агенция по вписванията

Агенция по обществени поръчки  
Агенция по геодезия, картография и кадастър  
Агенция за публичните предприятия и контрол  
Българската агенция по безопасност на храните  
Българска телеграфна агенция  
Изпълнителна агенция „Инфраструктура на електронното управление“  
Изпълнителна агенция „Автомобилна администрация“  
Главна дирекция „Гражданска въздухоплавателна администрация“  
Изпълнителна агенция по лекарствата  
Изпълнителна агенция „Медицински надзор“  
Регионални здравни инспекции  
Национална експертна лекарска комисия  
Националният център по трансфузионна хематология  
Районни центрове по трансфузионна хематология  
Други Министерства, Държавни и изпълнителни агенции, инспекции и комисии

Местни органи:

Областни администрации  
Общински администрации

Съдебна власт:

Висш съдебен съвет  
Административни, окръжни и районни съдилища

Фирми и граждани:

Държавни предприятия и търговски дружества  
Потребители на електронни услуги

**Ключови проекти, изпълнявани от компанията, са както следва:**

- Дейности като Национален системен интегратор, които включват изграждане, поддържане, развитие и наблюдение на работоспособността на информационните системи, използвани от административните органи; изграждане и управление на информационна и комуникационна инфраструктура (ИКИ);
- Компютърна обработка на данните от гласуването и резултатите от всички проведени избори;
- Развитие и въвеждане на Институционална архитектура на Агенция Митници по отношение на модули: „Пътни такси и разрешителен режим“, „Анализ на риска“ (MAP) – отразяване на промените, произтичащи от Система за контрол на вноса 2 (СКВ 2), Склад от данни на АМ и справки в информационната платформа Cognos“ (Data Warehouse/Cognos) и Модул „Анализ на риска“ (MAP);
- Предоставяне на услуги по разработване, надграждане, внедряване и поддържане на информационни системи и управление на ИКТ услуги за клиенти по търговски договори;
- Предоставяне на удостоверителни услуги (електронни подписи) на администрацията, бизнеса и гражданите, с търговското име StampIT;
- Договори за внедряване и абонаментна поддръжка на програмни продукти, собственост на „Информационно обслужване“ АД.

### Структура на приходите

През отчетната 2022 г. са реализирани приходи в размер на 103 245 хил. лв. Структурата на приходите по елементи и изменението на относителния дял на всеки вид приход в общата структура, са представени в Таблица № 4.

**Таблица № 4. Изменение в структурата на приходите**

СТРУКТУРА по елементи на приходите	2022		2021		Изменение	Изменение в отн. дял в процентни пункта
	хил.лв.	Отн. дял в %	хил.лв.	Отн. дял в %		
	1	2	3	4		
<b>Приходи</b>	<b>103 245</b>	<b>100%</b>	<b>111 710</b>	<b>100%</b>	<b>-8%</b>	<b>0%</b>
Приходи от услуги	55 254	54%	57 930	52%	-5%	2%
Приходи от продажба на стоки	45 703	44%	52 111	46%	-12%	-2%
Приходи от финансиране	595	1%	44	0%	1252%	1%
Други приходи, вкл.наеми	1 693	1%	1 625	2%	4%	-1%

Изменения в структурата на приходите спрямо предходния отчетен период не се наблюдават. През 2022 г. относителният дял на приходите от услуги е 54%, от продажба на стоки е 44%.

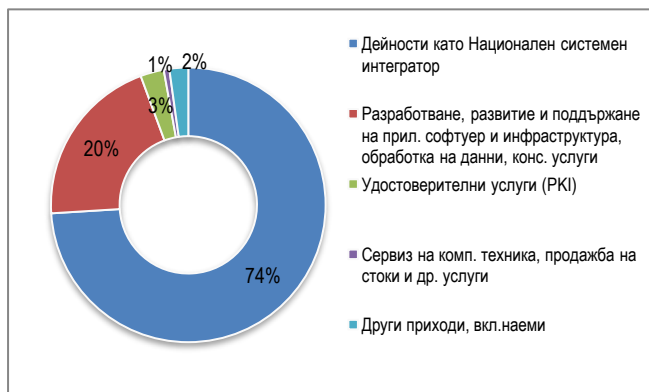
През 2021 г. като еднократно събитие, след възлагане с решение на Министерски съвет, е извършена доставка на специализирани устройства за електронно машинно гласуване (СУЕМГ) на стойност на стойност 8.8 млн.лв. Изпълнени са също дейности за обработка на изборни резултати за четири проведени избори.

За сравними проекти, изпълнявани в двата отчетни периода, през 2022 г. се отчита увеличение на приходите с над 9 млн.лв. или 10%.

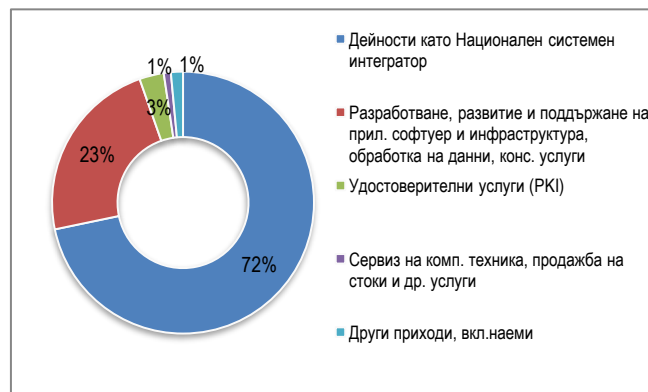
През 2022 г. се отчитат приходи от финансиране в размер на 595 хил.лв. по Програма за компенсиране на небитовите крайни клиенти на електрическа енергия, с цел смекчаване на икономическите последици от внезапно настъпилата нестабилност на цените на енергийния пазар. За 2021 г. са в размер на 44 хил.лв. и се отнасят за м. октомври и ноември 2021 г. – месеците, за които компанията отговаря на условията за предоставянето ѝ.

Структурата на приходите по услуги за 2022 и 2021 г., са представени на *Графики № 4.1 и 4.2.*

**Графика № 4.1. „ИО” АД – Структура на приходи по услуги за периода 01.01 – 31.12.2022 г.**



**Графика № 4.2. „ИО” АД – Структура на приходи по услуги за периода 01.01 – 31.12.2021 г.**



В структурата на приходите за 2022 г., съгласно Графика № 4.1., относителният дял на приходите по видове услуги в общо приходите е както следва:

- дейности като Национален системен интегратор съгл. ЗЕУ и ИК – 74%;
- разработване, развитие и поддържане на приложен софтуер и инфраструктура, обработка на данни и консултантски услуги - 20%;
- удостоверителни услуги (PKI) – 3%;
- сервиз на комп. техника, услуги на едно гише, продажба на стоки и др. услуги – 1%;
- други приходи, вкл. от наеми и финансиране – 2%.

В структурата на приходите за 2021 г., съгласно Графика № 4.2., относителният дял на приходите по видове услуги в общо приходите е както следва:

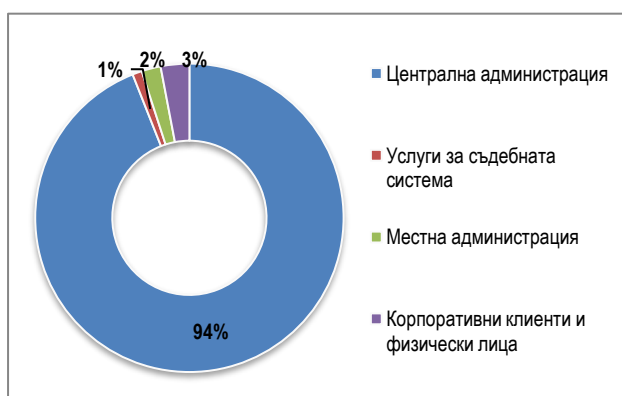
- дейности като Национален системен интегратор съгл. ЗЕУ и ИК – 72%;
- разработване, развитие и поддържане на приложен софтуер и инфраструктура, обработка на данни и консултантски услуги - 23%;
- удостоверителни услуги (PKI) – 3%;
- сервиз на комп. техника, услуги на едно гише, продажба на стоки и др. услуги – 1%;
- други приходи, вкл. от наеми – 1%.

Структурата на приходите за 2022 г. по клиенти в общите приходи е както следва:

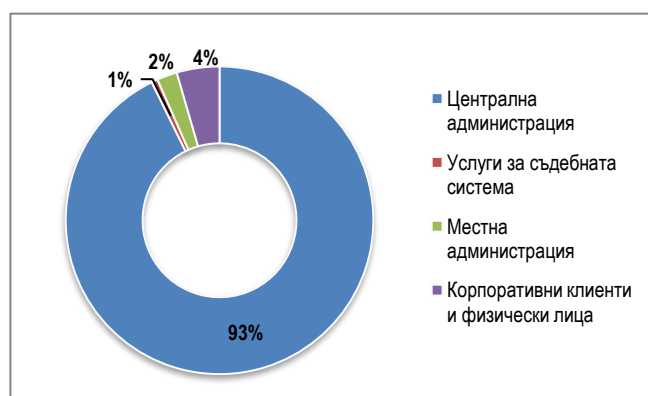
- Централна администрация - 94%;
- Услуги за съдебната система – 1%;
- Местна администрация - 2%;
- Корпоративни клиенти и физически лица (за удостоверителни услуги) - 3%.

Структурата на приходите по основни групи клиенти за 2022 и 2021 г., са представени на Графики № 5.1 и 5.2.

**Графика № 5.1. „ИО” АД – Структура на приходи по клиенти за периода 01.01 – 31.12.2022 г.**



**Графика № 5.2. „ИО” АД – Структура на приходи по клиенти за периода 01.01 – 31.12.2021 г.**



### Изменение на приходите по дейности през 2022 г. спрямо предходната 2021 г.

Изменението на приходите по дейности в абсолютна сума и в процент, през отчетната 2022 г. в сравнение с предходната 2021 г. е показано в Таблица № 5.

**Таблица № 5. Изменение на приходите по Услуги/Дейности, в хил.лв.**

Услуги/Дейности	ОТЧЕТ 2022	ОТЧЕТ 2021	Изменение 2022 - 2021		Дял на проекта в общия приход за 2022
			Сума (хил.лв.)	(%)	
Дейности като Национален системен интегратор съгл. ЗЕУ и ИК	76 647	80 119	(3 472)	-4%	74%
Разработване, развитие и поддържане на приложен софтуер и инфраструктура, обработка на данни, консултантски услуги	21 079	25 586	(4 507)	-18%	20%
Удостоверителни услуги (PKI)	2 547	3 370	(823)	-24%	3%
Сервиз на комп.техника, продажба на стоки и др. услуги	682	975	(293)	-30%	1%
Други приходи, вкл.наеми и финансиране	2 290	1 660	630	38%	2%
<b>ОБЩО ПРИХОДИ:</b>	<b>103 245</b>	<b>111 710</b>	<b>(8 465)</b>	<b>-8%</b>	

През 2022 г. се отчетат приходи в размер на 103 245 хил.лв., от които 74% са от изпълнени дейности като Национален системен интегратор съгласно Закона за електронното управление и Изборния кодекс. Намалението в сравнение с 2021 г. се дължи на проектите, изпълнявани в двата сравними периода – през 2021 г са изпълнени дейности за обработка на изборни резултати за четири проведени избори, както и за доставка на специализирани устройства за електронно машинно гласуване (СУЕМГ). За сравними проекти, изпълнявани в двата отчетни периода, през 2022 г. се отчита увеличение на приходите с 10%.

### IV. Преглед на резултатите от дейността

#### Анализ на Отчета за финансовото състояние

Въз основа на информацията от Отчета за финансовото състояние на „ИО“ АД за периода, приключващ на 31 декември 2022 г., в Таблица № 6 са представени измененията по статии на Отчета в абсолютни стойности (номинален ръст) и ръст в процент.

**Таблица № 6. Изменение по статии на Отчета за финансовото състояние на „ИО“ АД за периода, приключващ на 31 декември 2022 г., в хил.лв.**

раздели, групи, статии	текущ период 2022 г.	предходен период 2021 г.	изменение 2022/2021	
			сума	%
<b>АКТИВИ</b>				
<b>Текущи активи</b>	<b>27 806</b>	<b>25 588</b>	<b>2 218</b>	<b>9%</b>
<i>в това число:</i>				
Парични средства	15 797	19 270	(3 473)	-18%
Търговски и други вземания	7 383	3 449	3 934	114%
Текущи активи по договори с клиенти	3 442	1 254	2 188	174%
Предплатени разходи	637	681	(44)	-6%
Материални запаси	547	934	(387)	-41%
<b>Нетекущи активи</b>	<b>25 716</b>	<b>24 426</b>	<b>1 290</b>	<b>5%</b>
<b>ОБЩО АКТИВИ</b>	<b>53 522</b>	<b>50 014</b>	<b>3 508</b>	<b>7%</b>

<b>ПАСИВИ</b>				
<b>Текущи пасиви</b>	<b>18 213</b>	<b>13 186</b>	<b>5 027</b>	<b>38%</b>
<i>в това число:</i>				
Търговски и др. задължения	4 571	3 287	1 284	39%
Текущи пасиви по договори с клиенти	4 770	1 471	3 299	224%
Задължения към персонала	2 675	2 040	635	31%
Дължими текущи данъци	3 228	3 964	(736)	-19%
Задължения за осигуровки	770	662	108	16%
Други задължения	1 100	810	290	36%
Приходи за бъдещи периоди	1 099	952	147	15%
<b>Нетекущи пасиви</b>	<b>2 840</b>	<b>2 844</b>	<b>(4)</b>	<b>0%</b>
<i>в това число:</i>				
Нетекущи задължения по договори за лизинг	104	118	(14)	-12%
Приходи за бъдещи периоди (нетекущи)	483	577	(94)	-16%
Пасиви по отсрочени данъци	962	910	52	6%
Провизии за пенсии и други под. задължения	1 291	1 239	52	4%
<b>ОБЩО ПАСИВИ</b>	<b>21 053</b>	<b>16 030</b>	<b>5 023</b>	<b>31%</b>
<b>СОБСТВЕН КАПИТАЛ</b>				
<b>Капитал и резерви</b>				
Основен капитал	2 298	2 298	-	-
Капитал под условие	(469)	(469)	-	-
Резерви	25 950	23 407	2 543	11%
Финансов резултат от текущия период	4 690	8 748	(4 058)	-46%
<b>ОБЩО СОБСТВЕН КАПИТАЛ</b>	<b>32 469</b>	<b>33 984</b>	<b>(1 515)</b>	<b>-4%</b>
<b>ОБЩО ПАСИВИ И СОБСТВЕН КАПИТАЛ</b>	<b>53 522</b>	<b>50 014</b>	<b>3 508</b>	<b>7%</b>

Анализът на Отчета за финансовото състояние по основни раздели показва увеличение на активите с 3 508 хил.лв., или с 7%, увеличение на пасивите с 5 023 хил.лв., или с 31% и намаление на собствения капитал с 1 515 хил.лв., или с 4%.

По статии на Отчета за финансовото състояние са настъпили следните по-важни изменения от началото на годината:

*По статии на актива:*

Текущите активи нарастват с 2 218 хил.лв., или с 9%, в това число:

- ✓ Паричните средства намаляват с 3 473 хил.лв., или с 18%;
- ✓ Търговските и други вземания нарастват с 3 934 хил.лв. или 114%;
- ✓ Текущи активи по договори с клиенти нарастват с 2 188 хил.лв. или със 174%;
- ✓ Предплатените разходи намаляват с 44 хил.лв., или с 6%;

Нетекущите активи нарастват с 1 290 хил.лв. или с 5%.

*По статии на пасива:*

Текущите пасиви нарастват с 5 027 хил.лв., или с 38%, основно от:

- ✓ Увеличение на текущи пасиви по договори с клиенти (получени аванси за изпълнение на договори) с 3 299 хил.лв. или с 224%;
- ✓ Увеличение на търговските задължения с 1 284 хил.лв. или с 39%, което е свързано с увеличените търговски вземания;
- ✓ Задълженията към държавния бюджет (текущи данъци и осигуровки) намаляват с 628 хил.лв., или с 14%;
- ✓ Задълженията към персонала нарастват с 635 хил.лв. или с 31%;



- ✓ Други задължения нарастват с 290 хил.лв. или с 36%, основно от получени гаранции за изпълнение на договори.

Нетекущите пасиви запазват нивото от предходна година, като намаляват нетекущите задължения и приходите за бъдещи периоди и нарастват пасивите по отсрочени данъци и провизиите за пенсии.

Приходите за бъдещи периоди (текущи и нетекущи) нарастват с 53 хил.лв. или с 3%.

Собствения капитал намалява с 1 515 хил.лв., или с 4%.

Някои съществени изменения на статиите в Отчета за финансово състояние се дължат на следните фактори:

С Разпореждане № 5 от 27.04.2022 г. на Министерски съвет за установяване и внасяне в полза на държавата на отчисления от печалбата на държавните предприятия и търговските дружества с държавно участие в капитала, е определен по-висок процент на отчисления от печалбата за 2021 г. за дивидент в сравнение с предходни години. За „Информационно обслужване“ АД е определено отчисление от печалбата за 2021 г. за дивидент в размер на 70%, при размер на отчислението за предходни години 50%, което представлява увеличение с 40% или с 1 741 хил.лв. Разпределеният дивидент за държавата с решение на Общо събрание на акционерите, проведено на 29.06.2022 г., в размер на 6 092 хил.лв., е платен през 2022 г., в законоустановения срок. Разпределените отчисления към фонд „Целеви резерви“ на дружеството в частта „Други резерви“ са в размер на 2 566 хил.лв.

Размерът на отчисленията от печалбата и стойността на платения дивидент за държавата през 2022 г. и 2021 г. е както следва:

Размер на отчисленията	2022 г.	2021 г.	изменение	
			стойност	%
размер на отчислението от печалбата, определен с Решение на Министерски съвет	70%	50%	20%	40%
стойност на дивидента, хил.лв.	6 092	2 005	4 087	204%

В изпълнение на инвестиционната програма на Дружеството, през 2021 г., нетекущите активи нарастват с 5%.

Предоставянето на качествени, в срок и сигурни ИКТ услуги е свързано с осигуряване на съвременни ИКТ технологии, непрекъснато осъвременяване и надграждане на технологичните платформи и инфраструктура на компанията, с които да се гарантира качество и надеждност на управляваните бизнес процеси. Инвестиционните разходи са насочени основно към разширение и поддържане съгласно международни стандарти за технологичен капацитет и информационна сигурност на технологичните центрове за данни и гарантиране на отказоустойчивост, работоспособност, защита, наличност и сигурност на предоставяните услуги.

Инвестиционните разходи се финансират със собствени средства.

В изпълнение изискванията на МСФО 15 Приходи по договори с клиенти, платените и получени аванси се отчитат като активи и пасиви по договори с клиенти. В резултат на сключени през 2021 и 2022 г. договори с клиенти, чието изпълнение продължава и през 2023 г., и получени и платени аванси, към 31.12.2022 г. се отчита увеличение на активите по договори с клиенти с 1 342 хил.лв. или над два пъти и увеличение на пасивите по договори с клиенти с 3 299 хил.лв. или на три пъти.

В изпълнение изискванията на МСС 19 Доходи на наети лица, към датата на всеки годишен финансов отчет, се извършва оценка за дългосрочните задължения към персонала за плащане на обезщетения при прекратяване на трудовите правоотношения след придобиване право на пенсия. Съгласно оценката към 31.12.2022 г. се отчита увеличение на провизиите за пенсии с 4%.

В приходи за бъдещи периоди се отчитат договори за абонаментна поддръжка на програмни продукти и издаване/подновяване на квалифициран електронен подпис (КЕП) с период на валидност три години. Съответстващата част за следващи отчетни периоди за продадени КЕП с период на валидност три години, се отчита в приходи за бъдещи периоди, съответно в текущи и нетекущи пасиви.

Текущо се извършва анализ и се предприемат действия за събиране на вземанията, както и за събиране на трудносъбираемите по съдебен ред. В резултат на това съществено намалява относителния дял на трудносъбираемите вземания. Търговските вземания се представят и отчитат по справедлива стойност на база стойността на вземането, намалена с размера на обезценката за несъбираеми суми. Към датата на съставяне на финансовия отчет се прави преглед и оценка за събираемостта и при наличие на несигурност за събиране, се начисляват разходи за обезценка на вземанията.

Разходите за корпоративен данък се формират от текущ данък, изчислен на база счетоводен финансов резултат, преобразуван за данъчни цели и отсрочени данъци. Отсрочените данъци върху печалбата се определят като се използва балансовия пасивен метод по отношение на всички временни разлики към датата на финансовия отчет, които съществуват между балансовите стойности и данъчните основи на отделните активи и пасиви.

Временните разлики са формирани при данъчно преобразуване на финансовия резултат, като съществено влияние оказват оценките на разходи по натрупващи се неизползвани (компенсируеми) отпуски на персонала, разходи от последващи оценки на активи и пасиви, годишни счетоводни и данъчни разходи за амортизации.

Разходите за текущ данък и отсрочени данъци, в хил.лв., за 2022 и 2021 г. са както следва:

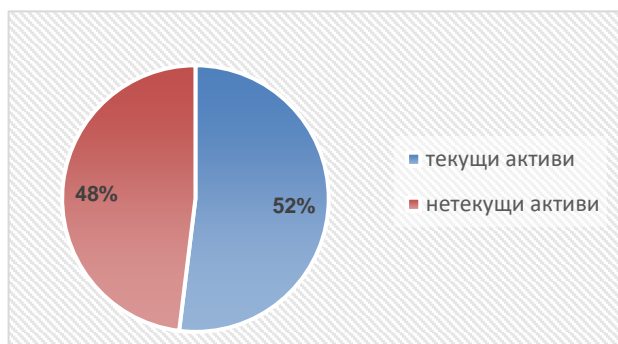
	2022	2021
текущ данък	476	987
отсрочен данък	52	(61)
<b>общо разходи за данъци</b>	<b>528</b>	<b>926</b>

Разходите за текущ данък и отсрочени данъци са отразени в Отчета за всеобхватния доход (статия Разходи за данъци) и Отчета за финансово състояние (статия Пасиви по отсрочени данъци).

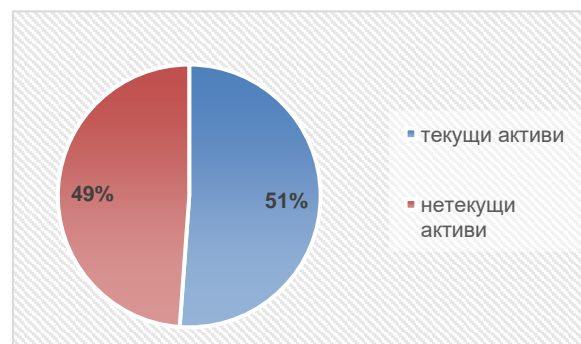
„Информационно обслужване“ АД оперира със собствени средства, без да ползва привлечени средства под формата на заеми и дългове към банки и финансови институции, включително и за инвестиционни разходи. Редовно се обслужват задълженията към държавния бюджет и общинските бюджети (ДДС, осигурителни вноски и други данъци), задълженията по сключени договори с доставчици, както и задълженията си към наетия персонал. Всички задължения са текущи, без наличие на просрочени задължения. Средния срок на плащане на търговски задължения е 30 дни.

Структурата на общо активите (текущи и нетекущи) за 2022 и 2021 г. са представени на *Графики № 6.1 и 6.2*.

**Графика № 6.1. „ИО“ АД – Структура на общо активи към 31.12.2022 г.**



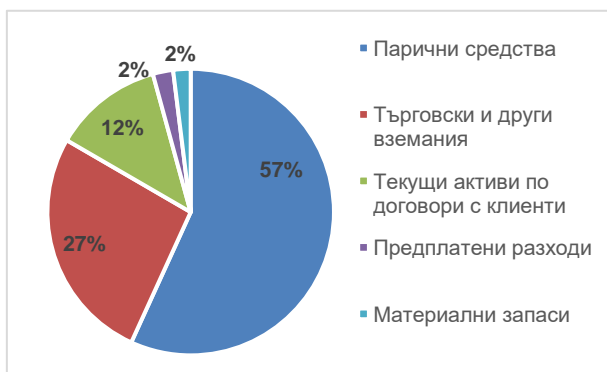
**Графика № 6.2. „ИО“ АД – Структура на общо активи към 31.12.2021 г.**



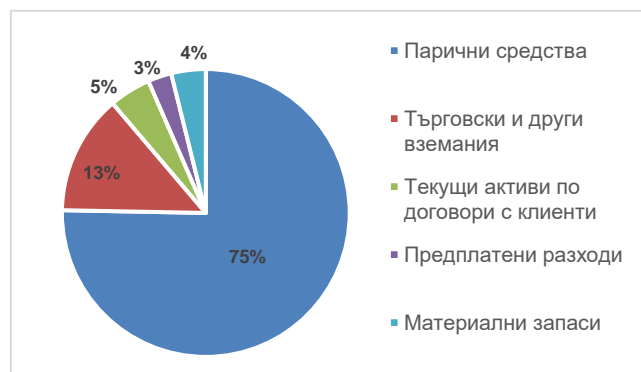
**Общо активите** нарастват със 7% през 2022 г., като текущите активи нарастват с 9% и нетекущите активи с 5%.

Структурата на *текущите активи* за 2022 и 2021 г. са представени на *Графики № 7.1 и 7.2.*

**Графика № 7.1. „ИО” АД – Структура на текущите активи към 31.12.2022 г.**



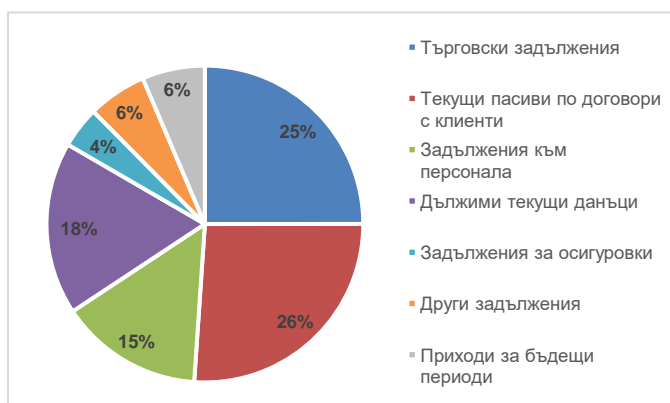
**Графика № 7.2. „ИО” АД – Структура на текущите активи към 31.12.2021 г.**



Както е показано на *Графики № 7.1 и 7.2.* най-голям относителен дял в структурата на *текущите активи* заемат паричните средства, съответно 57% за 2022 г. и 75% за 2021 г.

Структурата на *текущите пасиви* за 2022 и 2021 г. са представени на *Графики № 8.1 и 8.2.*

**Графика № 8.1. „ИО” АД – Структура на текущите пасиви към 31.12.2022 г.**



**Графика № 8.2. „ИО” АД – Структура на текущите пасиви към 31.12.2021 г.**



Най-голям относителен дял в структурата на *текущите пасиви* за двата съпоставими отчетни периода заемат *търговските задължения*, *текущите пасиви по договори с клиенти* и *дължими текущи данъци*.

### Анализ на Отчета за всеобхватния доход

Въз основа на информацията от *Отчета за всеобхватния доход* на „ИО” АД за периода 01.01.2022 г. - 31.12.2022 г., съставен по МСС, в *Таблица № 7* са представени измененията по елементи на *отчета* в абсолютни стойности (номинален ръст) и ръст в процент.

**Таблица № 7. Изменение по елементи на Отчета за всеобхватния доход на „ИО” АД за периода 01.01.2021 г.-31.12.2022 г., в хил.лв.**

приходни и разходни позиции	текущ период 2022 г.	предходен период 2021 г.	изменение 2022/2021	
			сума	%
<b>Продължаващи дейности</b>				
Приходи по договори с клиенти	100 708	109 865	(9 157)	-8%
Други приходи	2 517	1 793	724	40%
<b>Общо приходи</b>	<b>103 225</b>	<b>111 658</b>	<b>(8 433)</b>	<b>-8%</b>
Разходи за материали и консумативи	(2 005)	(1 318)	687	52%
Разходи за външни услуги	(14 756)	(13 775)	981	7%
Разходи за персонала	(33 232)	(31 928)	1 304	4%

Разходи за амортизация	(3 504)	(3 175)	329	10%
Разходи за обезценки	-	(84)	(84)	100%
Други разходи	(1 669)	(1 398)	271	19%
Балансова стойност на продадени активи	(43 547)	(50 029)	(6 482)	-13%
Други суми с корективен характер	846	(190)	(1 036)	-545%
<b>Общо разходи за дейността</b>	<b>(97 867)</b>	<b>(101 897)</b>	<b>(4 030)</b>	<b>-4%</b>
<b>Резултат от дейността</b>	<b>5 358</b>	<b>9 761</b>	<b>(4 403)</b>	<b>-45%</b>
Финансови приходи/разходи (нетно)	(160)	(131)	29	22%
<b>Печалби и загуби от операции, които се отчитат нетно</b>	20	44	24	55%
<b>Печалба преди данъци върху дохода</b>	<b>5 218</b>	<b>9 674</b>	<b>(4 456)</b>	<b>-46%</b>
Разходи за данъци	(528)	(926)	(398)	-43%
<b>Печалба за периода</b>	<b>4 690</b>	<b>8 748</b>	<b>(4 058)</b>	<b>-46%</b>
<b>Друг всеобхватен доход</b>				
Актьорска печалба/загуба по пенсионни планове с дефиниран доход	(26)	(157)	(131)	-83%
<b>ОБЩО ВСЕОБХВАТЕН ДОХОД ЗА ГОДИНАТА</b>	<b>4 664</b>	<b>8 591</b>	<b>(3 927)</b>	<b>-46%</b>

„Информационно обслужване“ АД приключва финансовата 2022 г. с положителен финансов резултат. Резултатът от дейността е печалба в размер на 5 358 хил.лв.

Печалбата преди данъци върху дохода е в размер на 5 218 хил.лв., а печалбата след данъци 4 690 хил.лв.

След актьорска загуба (разходи за доходи на персонала при пенсиониране, съгласно българското трудово законодателство и Колективния трудов договор) в размер на 26 хил.лв., общо всеобхватният доход за годината възлиза на 4 664 хил.лв.

По елементи на Отчета за всеобхватния доход са настъпили следните по-важни изменения спрямо предходната година:

- ✓ Приходите намаляват с 8%;
- ✓ Разходите за дейността намаляват с 4%;
- ✓ Печалбата след данъци намалява с 46%.

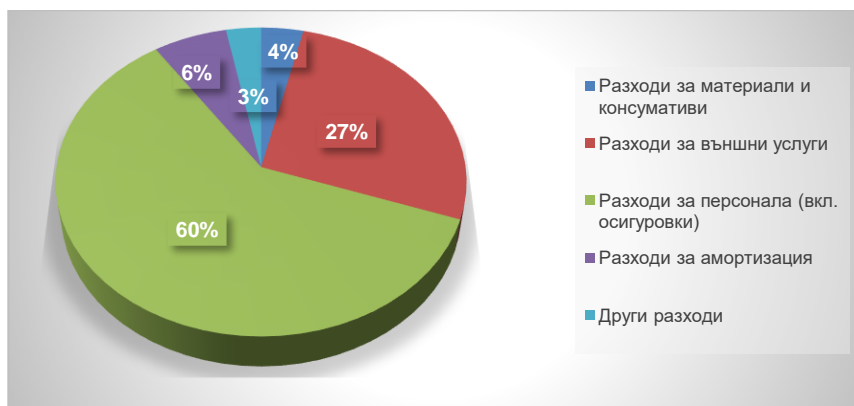
**Общо разходите по икономически елементи** (разходи за дейността без корективни статии) нарастват със 7%, балансовата стойност на продадени активи (стоки) намалява с 13%. Структурата на разходите по елементи, както и изменението в относителните им тегла, са дадени в Таблица № 8.

**Таблица № 8. Изменение в структурата на разходите по икономически елементи**

СТРУКТУРА по икономически елементи на разходите	2022		2021		Изменение	Изменение в отн. дял в процентни пункта
	хил.лв.	Отн. дял в %	хил.лв.	Отн. дял в %		
	1	2	3	4		
<b>Разходи за дейността</b>	<b>55 166</b>	<b>100%</b>	<b>51 678</b>	<b>100%</b>	<b>7%</b>	
Разходи за персонала	33 232	60%	31 928	62%	4%	-2%
Разходи за външни услуги	14 756	27%	13 775	26%	7%	1%
Разходи за материали и консумативи	2 005	4%	1 318	3%	52%	1%
Други разходи, вкл. обезценки на нефинансови активи	1 669	3%	1 482	3%	13%	0%
Амортизации	3 504	6%	3 175	6%	10%	0%

Структурата на разходите по икономически елементи е показана на *Графика № 9*:

**Графика № 9. Структура на разходите по икономически елементи за 2022 г.**



Запазва се традиционната структура на разходите по икономически елементи. Преобладават разходите, свързани с персонала (възнаграждения и осигуровки) 60%, което е отражение на ролята на човешкия фактор в сферата на високотехнологичните информационни услуги. Разходите за външни услуги имат относителен дял 27% и разходите за амортизации 6%. Не се отчита съществено изменение в структурата на разходите в сравнение с предходна година.

Нарастването на разходите през 2022 г. е в пряка зависимост от изпълняваните в периода проекти и дейности.

Отчетените високи нива на инфлация през 2022 г. (по данни на НСИ средногодишната инфлация за 2022 г. спрямо 2021 г. е 15.3%) оказват влияние върху разходите на компанията:

- ✓ ръст на разходите за персонал - в резултат на увеличение на персонала от една страна, и увеличение на разходите за възнаграждения, свързано с повишените нива на инфлация, както и нарастващите нива на възнаграждения в ИТ сектора. Дейностите в компанията се изпълняват от висококвалифициран персонал, което е пряко свързано с разходите за възнаграждения. В следствие на инфлацията и постоянното нарастване на търсенето на ИТ услуги, водещи до повишаване на възнаграждения в ИТ индустрията, са актуализирани възнагражденията на служители с ключови компетентности и такива, които предоставят услуги с висока добавена стойност, които да отговарят на нивата на възнагражденията в ИКТ сектора в България. С увеличението на възнагражденията се цели запазване конкурентоспособността на компанията, както и се осигурява възможност за привличане на нови експерти;
- ✓ ръст на разходите за абонаментни такси за поддръжка на ресурсите;
- ✓ ръст на консумативните разходи – електроенергия, топлоенергия, горива и др.;
- ✓ ръст на разходите за охрана, свързано с увеличение на минималната работна заплата.

Дейностите по системна интеграция на информационните системи на административните органи на държавната администрация е свързано със значителни по размер разходи за външни услуги, възнаграждения и доставка на оборудване за изграждане на ИКТ инфраструктура.

За изпълнение на дейностите като системен интегратор, се увеличава числеността на персонала, изпълнението на основните проекти се реализира от висококвалифициран персонал и респективно нарастват разходите за възнаграждения.

За осигуряването на дейността на ИКТ инфраструктурата, управлявана от „Информационно обслужване“ АД, се заплащат годишни лицензни абонаментни такси за поддръжка на ресурсите, които се отчитат като разходи за външни услуги.

Нарастват разходите за амортизации в резултат на инвестиции в обновяване на технологичната инфраструктура и работна среда, с цел създаване на функционална работна среда, отговаряща на нормативните и пазарни изисквания за ИКТ дейностите.

Разходите за електроенергия за 2022 г. надвишават над 3.2 пъти разходите за 2021 г., или с 846 хил.лв. Съгласно Програмата за компенсиране на небитовите крайни клиенти на електрическа енергия, за 2022 г. е получена компенсация в общ размер на 595 хил.лв. Разходите за електроенергия заемат съществен дял в разходите на компанията, т.к. има обособени два информационни центъра, в които е разположено ИКТ оборудване.

Във връзка с извънредната епидемична обстановка, свързана с разпространението на COVID-19 са осигурени средства и мерки за ограничаване разпространението на вируса и запазване живота и здравето на служителите: лични предпазни средства; допълнителни санитарно – хигиенни мерки и дезинфекция; медицински тестове на служители, ангажирани с обслужване на клиенти в офисите на компанията или при клиенти, както и за всички изпълнители на дейности по обработка на резултати от проведени избори. Оперативните разходи за осигуряване на безопасни условия на труд в компанията за отчетния период са в размер на 150 хил. лв.

За изпълнение на проекти по договори за системна интеграция, които в голяма част включват доставка на стандартен софтуер или хардуерни и комуникационни устройства се провежда ефективна и консервативна политика по отношение на brutния приход, която цели ефективно и ефикасно разходване на бюджетните средства на административните ведомства, включени в обхвата на националния системен интегратор.

#### Финансови приходи и разходи

Финансовите приходи/разходи са с нисък относителен дял. За 2022 г. са в размер на 160 хил.лв., формирани основно от банкови такси и комисионни по обслужване на акредитиви, открити от клиенти в полза на компанията, както и банкови гаранции, издадени в полза на възложители.

#### Анализ на Отчета за промените в собствения капитал

Структурата на капитала по елементи, както и изменението на относителния дял на всеки елемент в общата структура, са дадени в Таблица № 9.

**Таблица № 9. Структура на собствения капитал**

СТРУКТУРА на собствения капитал	2022		2021		Изменение	Изменение в отн. дял в процентни пункта
	хил.лв.	Отн. дял в %	хил.лв.	Отн. дял в %		
	1	2	3	4		
<b>Капитал и резерви</b>	<b>32 469</b>	<b>100%</b>	<b>33 984</b>	<b>100%</b>	<b>-4%</b>	<b>0%</b>
Основен капитал	2 298	7%	2 298	7%	0%	0%
Капитал под условие	(469)	-1%	(469)	-1%	0%	0%
Резерви	25 950	80%	23 407	69%	11%	11%
Финансови резултати	4 690	14%	8 748	25%	-46%	-11%

**Основният капитал** на Дружеството заема 7% относителен дял в структурата на собствения капитал и е на стойност 2 298 хил.лв., както в началото, така и в края на отчетния период.

**Резервите** са с преобладаващ относителен дял в структурата на собствения капитал 80% и бележат увеличение с 11% в резултат на разпределена печалба от предходната година.

**Финансовият резултат** заема 14% относителен дял в структурата на собствения капитал.

**Общо собственият капитал** намалява с 4% от началото на годината.

Съгласно Разпореждане № 5 от 27.04.2022 г. на Министерски съвет за установяване и внасяне в полза на държавата на отчисления от печалбата на държавните предприятия и търговските дружества с държавно участие в капитала и решение на Общо събрание на акционерите на „Информационно обслужване“ АД, проведено на 29.06.2022 г., печалбата за 2021 г. в размер на 8 748 хил.лв. лв. е разпределена както следва:

- Сумата 6 123 хил.лв., представляваща 70% /седемдесет на сто/ от печалбата да бъде изплатена като дивидент на акционерите на дружеството, от които за Държавата -- 6 092 хил.лв.;
- Сумата 2 566 хил. лв. да бъде отнесена към фонд “Целеви резерви” на дружеството в частта „Други резерви”;

- Сумата 59 хил.лв. да бъде изплатена като тантиеми на членовете на Съвета на директорите на „Информационно обслужване“ АД в размер на три средномесечни възнаграждения, получени през текущата година за всеки от тях.

Разпределеният дивидент за държавата в размер на 6 092 хил.лв. е платен в пълен размер през 2022 г. В резултат на разпределението се увеличават резервите с 11%.

В Отчета за промените в собствения капитал е записан **Капитал под условие** с отрицателна стойност в размер на 469 хил.лв. на основание на Решение на ВКС.

Съгласно решение на Върховния касационен съд от 2013 г., по иск на Министерство на труда и социалната политика е обявен за нищожен осъществения през 2000 г. апорт от Министерство на финансите в капитала на Дружеството на сграда, находяща се в гр. София, ул.“172“ 11 корпус В. Сградата с отчетна стойност 680 хил. лв., набрани амортизации 211 хил. лв. и балансова стойност 469 хил. лв. е отписана от активите на Дружеството на основание на решението на ВКС.

С Решение от 2013 г. Върховен касационен съд отхвърля собствеността на "Информационно обслужване" АД върху земи 3 610 кв. м. на стойност 32 хил. лв., включени в активите на клон Враца. На основание решението на ВКС, земите са отписани от активите на Дружеството.

Сградата в гр. София и земя в гр. Враца са придобити от Дружеството чрез апортни вноски. През 2014 г. не са предприети действия от Органите на Дружеството относно разпореждане с имущество и капитал.

През 2015 г. по решение на Органите на Дружеството, частта от капитала под условие, съответстваща на отписаната от активите земя в клон Враца е отчетена за сметка на резервите на Дружеството и са уведомени Министерство на транспорта, информационните технологии и съобщенията (като принципал) и Министерство на финансите (като лице, представлявало държавата по делото) за решението на Върховен касационен съд от 2013 г. - за вземане на решение относно капитала след обявяване на нищожен осъществения през 2000 г. апорт.

През 2016 г. по предложение на Органите на Дружеството, в дневния ред на редовно годишно общо събрание на акционерите на Дружеството на 27.06.2016 г. е включено предложение за едновременно намаляване и увеличаване на капитала на „Информационно обслужване“ АД по реда на чл.203, ал.1 във връзка с чл.197, ал.1 от Търговския закон. На проведеното общо събрание на акционерите, предложението не е прието.

С писмо от 04.07.2016 г. на Министерство на транспорта, информационните технологии и съобщенията, в Дружеството е постъпило уведомление за становище на Агенцията за приватизация и следприватизационен контрол (АПСК) на основание чл. 28, ал.7 от Закона за приватизация и следприватизационен контрол по повод начина на гласуване на акционера - държавата в общото събрание: АПСК дава съгласие за намаляване на държавното участие в капитала на "Информационно обслужване" АД при спазване на всички относими разпоредби на действащото българско законодателство, вкл. Търговския закон.

През 2017 г. по предложение на Органите на Дружеството, в дневния ред на редовно годишно общо събрание на акционерите на Дружеството на 24.04.2017 г. е включено предложение за едновременно намаляване и увеличаване на капитала на „Информационно обслужване“ АД по реда на чл.203, ал.1 във връзка с чл.197, ал.1 от Търговския закон. На проведеното общо събрание на акционерите, предложението не е прието. Към 31.12.2022 г. няма промяна.

Нетната печалба на акция за отчетната 2022 г. е 2.04 лв.

#### [Анализ на Отчета за паричните потоци](#)

Отчетът за паричните потоци на „Информационно обслужване“ АД за 2022 г., изготвен на базата на косвения метод, както и измененията по позиции на отчета в абсолютни стойности (номинален ръст) и ръст в процент са посочени в *Таблица № 10*.



**Таблица № 10. Изменения по позиции на Отчета за паричните потоци на „ИО” АД за периода 01.01.2022 г.-31.12.2022 г., в хил.лв.**

Показатели за паричните потоци (хил.лв.)	Отчетен период	Предходна година	Изменение в %
	1	2	к.1/к.2
<b>А. Парични потоци от основна дейност</b>			
Нетен паричен поток от основна дейност (А)	7 769	16 159	-52%
<b>Б. Парични потоци от инвестиционна дейност</b>			
Нетен паричен поток от инвестиционна дейност (Б)	(4 486)	(4 858)	-8%
<b>В. Парични потоци от финансова дейност</b>			
Нетен паричен поток от финансова дейност (В)	(6 756)	(2 598)	160%
<b>Г. Изменение на паричните средства през периода (А + Б + В)</b>	<b>(3 473)</b>	8 703	<b>-140%</b>
<b>Д. Парични средства в началото на периода</b>	<b>19 270</b>	<b>10 567</b>	<b>82%</b>
<b>Е. Парични средства в края на периода</b>	<b>15 797</b>	<b>19 270</b>	<b>-18%</b>

През отчетната 2022 г. е реализиран отрицателен **нетен паричен поток** в размер на 3 473 хил.лв. Паричните средства в края на периода са в размер на 19 270 хил.лв.

Нетният паричен поток за финансова дейност е формиран основно от платеният през годината дивидент.

Факторите, оказващи влияние върху съществено влияние върху нетния паричен поток и свободните оборотни средства през 2022 г. са: увеличеният размер на отчисленията за дивидент (70% от печалбата за 2021 г., при 50% за предходна година), повишените цени на енергоносители, високи нива на инфлация, ръст на разходите за външни услуги (абонаментни такси и поддръжка на ресурси).

#### Финансови инструменти

Балансовите стойности на финансовите активи и пасиви (финансовите инструменти) могат да бъдат представени в следните категории (таблица № 11):

**Таблица № 11. Финансови инструменти, в хил.лв.**

Финансови активи	31.12.2022	31.12.2021
<b>Кредити и вземания, в т.ч.:</b>	<b>10 811</b>	<b>4 681</b>
Текущи търговски и други вземания	10 811	4 681
<b>Парични средства и еквиваленти</b>	<b>15 797</b>	<b>19 270</b>
<b>Общо финансови активи</b>	<b>26 608</b>	<b>23 951</b>
<b>Финансови пасиви</b>	<b>31.12.2022</b>	<b>31.12.2021</b>
Текущи търговски и други задължения	5 620	4 072
Нетекучи задължения по договори за лизинг	104	118
<b>Общо финансови пасиви</b>	<b>5 724</b>	<b>4 190</b>

Общият размер на финансовите активи към края на 2022 г. бележи увеличение в сравнение с 2021 г. с 2 657 хил.лв. или с 11%. Разликата между общо финансови активи и общо финансови пасиви отчита увеличение за 2022 г. с 1 123 хил.лв. или 6% в сравнение с 2021 г. Постига се ръст за 2022 г. спрямо 2021 г., въпреки редица фактори през 2022 г., водещи до увеличен размер на разходите, и съответно на изходящия паричен поток - повишените цени на енергоносители, високи нива на инфлация и свързаните с това ръст на разходите за възнаграждения и на разходите за външни услуги (абонаментни такси и поддръжка на ресурси), увеличеният размер на отчисленията за дивидент.

В приложенията към финансовия отчет към 31.12.2022 г. е представена допълнителна информация относно оценяването и представянето на финансовите инструменти.

### Управление и развитие на екипите, доходи на персонала

С оглед на спецификата на дейностите, които се изпълняват за реализиране на функциите като Национален системен интегратор, както и за изпълнението на други търговски договори с клиенти, инвестицията и управлението на човешките ресурси е една от основните цели на компанията. В тази връзка, компанията работи в насока на подобряване на позиционирането ѝ като добър работодател, оптимизиране на процеса по подбор, създаване на въвеждащо обучение. От съществено значение е задържането на служителите, както и това, новите служители да бъдат максимално бързо въведени в работния процес и вътрешнофирмената култура на компанията.

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“ АД 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. Основните политики са насочени за развитие и подобряване на:

- ✓ подобрене на качеството на трудовите отношения посредством формиране на обстановка на доверие и развитие на по-благоприятен психологически климат, както и на подобрени битови условия;
- ✓ планиране на човешките ресурси – своевременно планиране на бъдещите потребности от човешки ресурси от гледна точка на количество, квалификация и компетентност; постоянен мониторинг на липсващи знания и умения сред служителите;
- ✓ наемане и подбор на необходимите експерти, в съответствие с нуждите на компанията;
- ✓ управление на ефективността на труда: достигане на максимални резултати в работата на компанията, екипите и индивидуалните служители; провеждането на оценка на изпълнението, вкл. представяне по общи за компанията компетентности;
- ✓ дейности и процеси по задържане на експертния персонал.

За осигуряване на изпълнението на дейностите като Национален системен интегратор, както и ИКТ проекти за други клиенти, свързани с дейности по бизнес анализ, архитектурно моделиране, софтуерно разработване, внедряване, експлоатация, усъвършенстване, системна и приложна администрация, бази данни администрация и осигуряване информационна сигурност, в т.ч. приложни информационни системи и инфраструктури с национално значение, компанията инвестира в професионалното развитие на служителите си, чрез обучение (вътрешно и външно), екипна работа (трансфер на знанията вътре в дружеството), участия в семинари, изложения и практики. 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.

Обучението и сертификациите на служителите на „Информационно обслужване“ АД в съответните стратегически области отразява последователността на компанията за следване на политика за постоянно повишаване на качеството на предоставяните услуги в областта на ИКТ.

Дейностите се изпълняват от висококвалифициран персонал, което е пряко свързано с разходите за възнаграждения, отговарящи на образование, квалификация, професионален опит. За да стимулира служители с ключови компетентности и такива, които предоставят услуги с висока добавена стойност за компанията, текущо се извършва анализ на финансовите показатели и оценка на възнагражденията на персонала, които да отговарят на нивата на възнагражденията в ИКТ сектора в България.

Компанията инвестира в подобряване работните условия чрез обновяване и модернизация на работни помещения и офис оборудване.

Качеството и нивото на предоставяне на информационните услуги зависи от броя на заетите, работното време, образованието, квалификацията, сертификацията, равнището на заплащане и ефективността на персонала.

Търсенето на добри ИТ специалисти в България значително надвишава предлагането, като тенденцията ще се запази и в следващите години. Допълнителните придобивки и стимули, възможността за кариерно развитие, както и много добра работна среда са фактор в много от фирмите в България. Това е причината, компанията да предприема мерки и за в бъдеще, за да бъде конкурентоспособна на пазара на труда, за повишаване удовлетвореността на служителите, както и осигуряване на по-добра работна среда.

В Таблица № 12 са показани показатели, свързани с трудовите ресурси за отчетната, предходната година и изменение в процент.

**Таблица № 12. Показатели за персонала за периода 01.01 – 31.12.2022 г.**

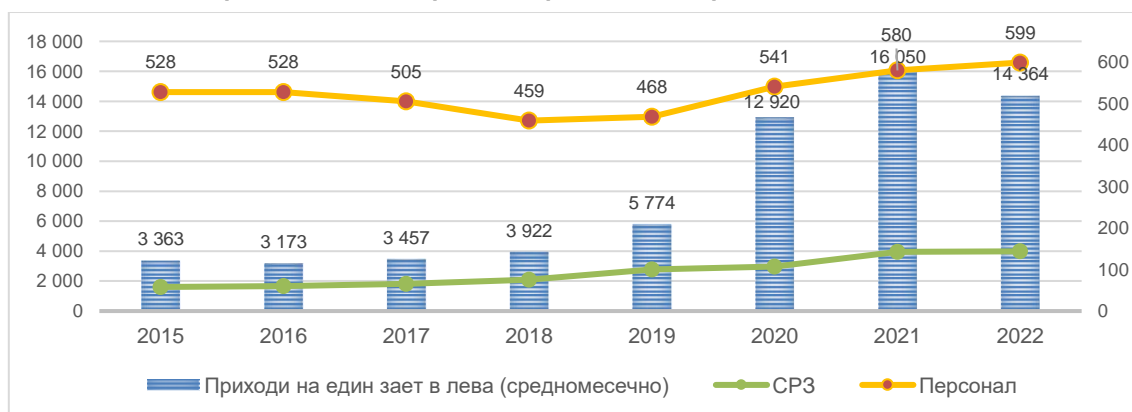
Показатели за трудовите ресурси	2022	2021	Изменение
	1	2	(к.1-к.2 : к.2)
Средно списъчен брой персонал	599	580	3%
Приход на едно заето лице (средномесечен размер), лева	14 364	16 050	-11%

Средносписъчният брой на персонала за 2022 г. е 599 човека (без лицата в отпуск по майчинство) и нараства в сравнение с 2021 г. с 3%.

Ефективността на труда, изразена като месечна заработка на едно заето лице е в размер на 14 364 лв.

На графика № 10 е показано изменението на показателите за персонала за периода 2015 – 2022 г. – средносписъчен състав и средномесечни приходи на едно заето лице.

**Графика № 10. Приходи на едно заето лице, лева (средномесечно), средна работна заплата и средносписъчен брой на персонала за периода 2015 - 2021 г.**



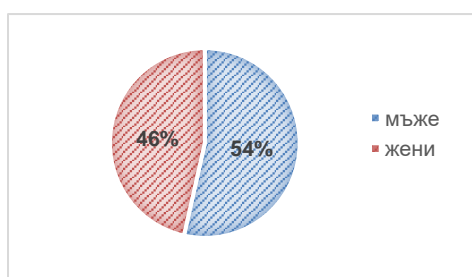
Намалението на персонала в периода 2015 – 2018 г. е в резултат на оптимизиране на процеси по административно обслужване чрез централизирането им; прекратяване изпълнението на дейности по проекти, които са неприсъщи за основната дейност в областта на предоставянето на високотехнологични ИКТ услуги, с тенденции за намаляваща рентабилност и изпълнявани от служители с основно месечно възнаграждение, равно на минималната работна заплата за страната и ниска квалификация.

В периода 2020 – 2022 г. нараства числеността на персонала за изпълнение на сключени нови договори с клиенти, както и дейности в резултат на възлагане на „Информационно обслужване“ АД на функциите на Национален системен интегратор. Наемат се висококвалифицирани служители с ключови компетентности за изпълнение на ИКТ проекти на компанията, с висока добавена стойност.

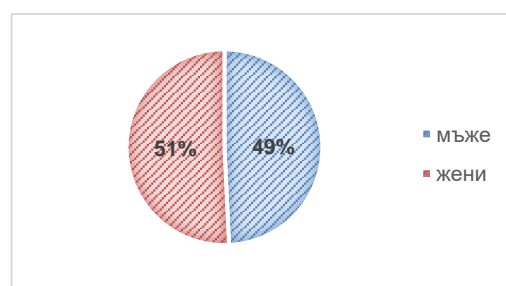
В резултат на горните действия се постига значително повишаване на ефективността на труда.

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

Графика № 11. - общо за персонала

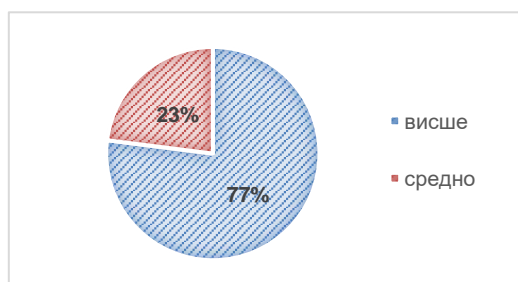


Графика № 12. - за ръководен персонал



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“ АД 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“ АД 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. За по-голямата част от клиентите плащанията от продажбите се извършват предимно по банков път. Изключения правят единичните продажби, във фронтофисите, на продукти и услуги, свързани с дейността на „Информационно обслужване“ АД, 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“ АД 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.

„Информационно обслужване“ АД 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.

#### **Риск на лихвоносните парични потоци**

„Информационно обслужване“ АД има лихвоносни активи, представляващи парични депозити 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 значително намалиха нивата на лихви по депозити. 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“ АД 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 Еурото, 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.

### **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.

От 20 години „Информационно обслужване“ е технологичен партньор на Централна избирателна комисия (ЦИК) за изпълнител на компютърната обработка на данните от гласуването на провежданите избори в страната. В резултат на дългогодишния опит в работата с ЦИК, с последните изменения в Изборния кодекс е определено компютърната обработка на данните от гласуването и издаване на бюлетин на ЦИК да се възлагат директно на „Информационно обслужване“.

„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 дългогодишен надежден партньор и на органите на съдебната власт и ще продължи дейностите по проекти с национално значение, включително развире и надграждане на Единната информационна система на съдилищата (ЕИСС) по договор с Висшия съдебен съвет.

От 2020 г. „Информационно обслужване“ АД изгражда системата на електронно здравеопазване – Национална здравноинформационна система (НЗИС), реализирана в много кратки срокове, след дългогодишни и много неуспешни опити на други компании.

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 централизираните 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“ АД е член на:

- Българска стопанска камара (БСК)
- Българска търговско промишлена палата (БТПП)
- Германско – 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, FireEye, Netwrix, VMWare, Cisco, IBM, F5, DELL Technologies и др.

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“ АД 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“ АД:

- 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 и ISO/IEC 20000-1:2018.;
- Развитие на широка мрежа от технологични партньорства с компаниите лидери в различните технологични сегменти;
- Висококвалифициран персонал;
- „Информационно обслужване“ АД притежава пълно национално териториално покритие с 26 собствени регионални офиси във всички областни центрове;
- „Информационно обслужване“ АД 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“ АД действа и първият в България лицензиран Център за професионално обучение за курсове в областта на информационните технологии.

През 2023 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;
- Развитие и въвеждане на Институционална архитектура на Агенция Митници по отношение на модули: „Пътни такси и разрешителен режим“, „Анализ на риска“ (MAP) – отразяване на промените, произтичащи от Система за контрол на вноса 2 (СКВ 2), Склад от данни на АМ и справки в информационната платформа Cognos“ (Data Warehouse/Cognos) и Модул „Анализ на риска“ (MAP);
- 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 „ИО“ АД;
- 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 2022 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.

## VIII. Нефинансова декларация съгласно чл. 48 от Закона за счетоводството, за годината завършваща на 31 декември 2022

### **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 01.01.2022 г. - 31.12.2022 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 систем;
- Поддържане на информационните и комуникационни системи;

- Развитие на информационните и комуникационни системи;
- Наблюдение на работоспособността на информационните и комуникационни системи.

В резултат на дългогодишния опит като технологичен партньор на Централна избирателна комисия, с последните 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 е разработена, внедрена и поддържана Интегрирана система за управление по качество, сигурност на информацията, предоставяне на ИТ услуги, съгласно ISO 9001:2015, ISO/IEC 27001:2013 и ISO/IEC 20000-1:2018.

„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:

- 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, FireEye, Netwrix, VMWare, Cisco, IBM, F5, DELL Technologies и др.

#### **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:**

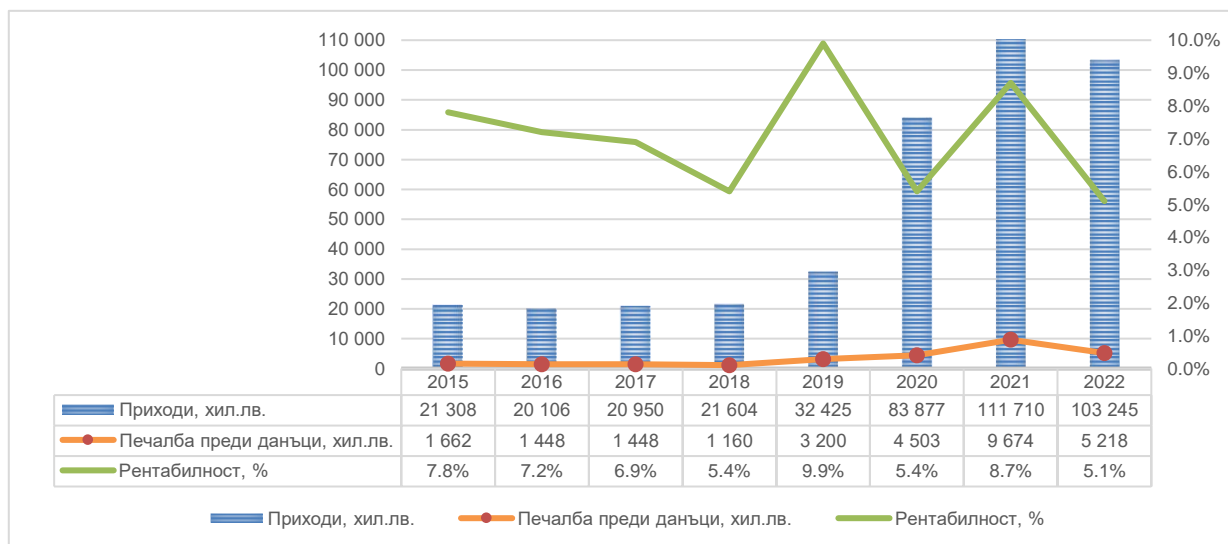
- Дългогодишен опит в работата с държавната администрация, местната власт и органите на съдебната власт;
- Предоставяне на специфична експертиза за изпълнение на услугите;
- Значителен опит в реализацията на високотехнологични проекти, съчетани с иновации и съвременни решения;
- Изградени два собствени 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.;
- Регистриран доставчик на удостоверителни услуги;
- Висококвалифициран персонал;
- Изградена и работеща мрежа от 26 клона на територията на 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 компанията 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, които се постигат на най-конкурентния сегмент на пазара – ИКТ бизнеса.

Основните показатели за дейността - приходи, печалба преди данъци и рентабилност за периода 2015 – 2022 г., са както следва:



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

Икономически и финансови показатели	2022	2021	изм., %	Заинтересовани страни
Решение за изплащане на дивиденди от ОСА	70%	50%	40%	Акционери
Платен дивидент за държавата	6 092	2 005	204%	Държавна власт (държавен бюджет)
Платени данъци в хил. лв. в т. ч.:	12 155	10 962	11%	Държавна и местна власт (държавен бюджет и общински бюджети)
Платени данъци (други) в хил. лв.	11 325	10 303		
Платен корпоративен данък в хил. лв.	830	659		

### 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“ АД 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 и ISO/IEC 20000-1:2018.

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“ АД се осъществява превантивна контролна дейност, при която преди вземане на решения/ извършване на 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 ангажменти 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; осигуряване при необходимост на медицински тестове на служители; тиймбилдинги, участие в различни национални и международни конференции.

На служителите на компанията се предоставят следните социални придобивки:

- допълнително доброволно 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“ АД 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 2022г. екипът „**Творци на добро**“ подкрепи следните каузи:

- Целогодишна подкрепа за инициативата „Капачки за бъдеще“;
- За пострадалите от войната в Украйна - СУОБ МАТИ УКРАЙНА - март 2022;
- “Отворени врати за Украйна“ април и май 2022;
- Кампания с. Каравелово – септември 2022;
- Фондация „Сийдър“ и Галерия „Прегърни ме“ – октомври – ноември 2022;
- Фондация „Стоян Камбаров“, инициатива „Елхи на таланта“ – декември 2022.

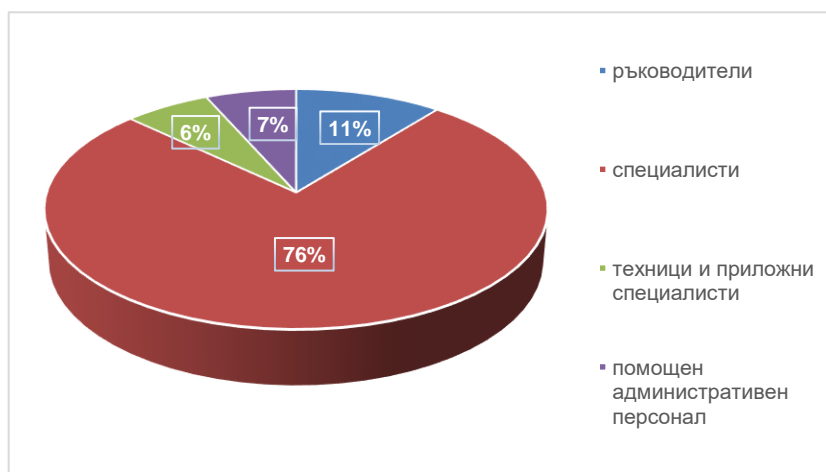
Инвестирането и управлението на човешките ресурси, включително позиционирането на „Информационно обслужване“ АД като отличен и атрактивен работодател и задържането на висококвалифицираните, ефективни служители с ключови компетенции, знания и опит, е сред основните цели на компанията. Тук се включват 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“ АД 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.

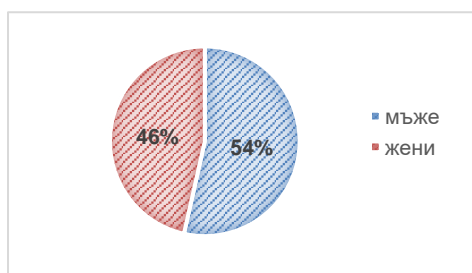
Въведена е ефективно работеща Програма „Дипломиране“, която има за цел да мотивира служителите да продължават обучението си и да се развиват професионално. Програмата обвързва бизнес нуждата на организацията от наличие на специфични знания и умения, с инвестицията в развитието на ключовите за бизнеса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

#### Структура на служителите към 31.12.2022 г.

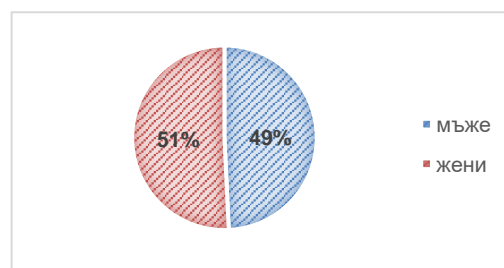
Разпределението на зетия персонал в „Информационно обслужване“ АД по групи, съгласно Националния класификатор на професиите и длъжностите, към 31.12.2022 г. е както следва:



#### Общо за персонала



#### За ръководен персонал



„Информационно обслужване“ АД 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“ АД 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;
- 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;
- 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;
- 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“ АД 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“ АД 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“ АД 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“ АД, не може да бъде копиран. Страните по договори с „Информационно обслужване“ АД не трябва да използват конфиденциална информация, патентовани технологии или чужд софтуер, документация или други материали на трети страни без разрешение. „Информационно обслужване“ АД 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“ АД 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.

„Информационно обслужване“ АД 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“ АД 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“ АД, 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 със сигнал в Системата за обратна връзка или на хартиен носител чрез кутия за сигнали.

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

### **Рискове**

„Информационно обслужване“ АД 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“ 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 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.

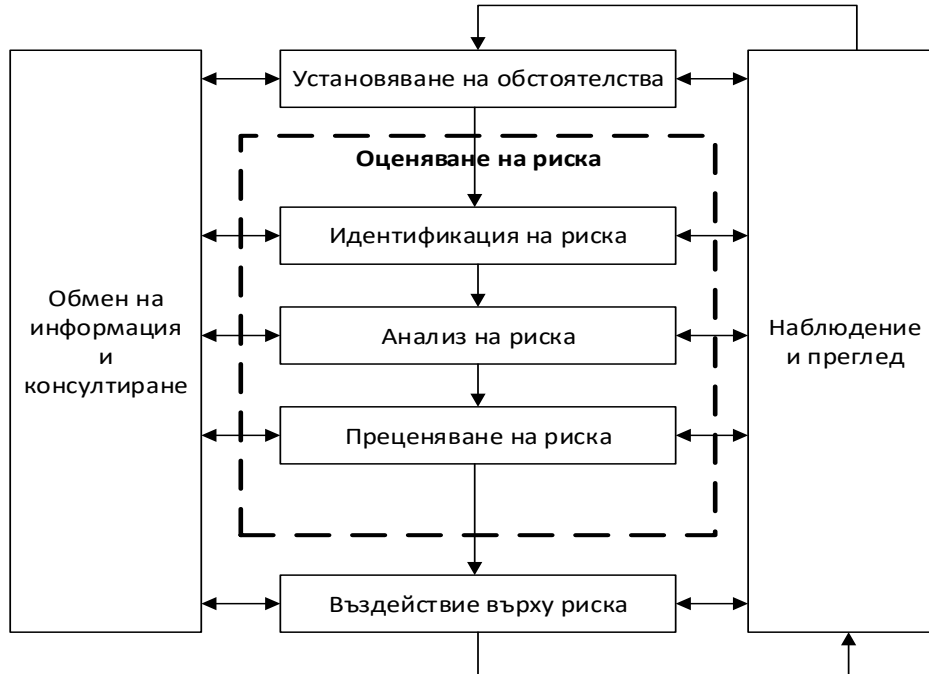
**Ценови риск** - Компанията не е изложена на специфични ценови рискове. Минимизирането на ценовия риск за негативни промени в цените на стоките/услугите, обект на търговските операции се постига чрез периодичен анализ и обсъждане на договорните отношения за преразглеждане и актуализиране на цените спрямо 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“ АД 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 последствия. 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 последствия, 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 последствия и на вероятността тези последствия за настъпят. Идентифицират се също така и всички факторите, които влияят върху последствията и тяхната вероятност. Съобразява се, че дадено събитие може да има многобройни последствия 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 пораждане 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 и други отпадъци;
- Намаляване на печатните материали, чрез преминаване към дигитално съдържание;
- Намаляване употребата на хартия в ежедневната дейност и преминаване към електронно подписване на документи;
- Инсталация и пускане в експлоатация на фотоволтаична система за производство на електроенергия върху покриви на сгради на „Информационно обслужване“ АД.

*Приложение към доклад за дейността: Финансови данни за периода 2015 – 2022 г.*

**ИВАЙЛО ФИЛИПОВ  
ИЗПЪЛНИТЕЛЕН ДИРЕКТОР  
„ИНФОРМАЦИОННО ОБСЛУЖВАНЕ“ АД**