

## ДОКЛАД ЗА ДЕЙНОСТТА

### на „Информационно обслужване” АД през 2019 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 2019 г., изготвен в съответствие с Международните стандарти за финансово отчитане, приети от Европейския съюз, в сила от 01.01.2019 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.

**Към 31.12.2019 г. Съветът на директорите на „Информационно обслужване“ АД е бил в следния състав:**

Председател: Михаил Михайлов Константинов

Зам. председател: Валери Петров Борисов

Членове: Ивайло Борисов Филипов, Юлияна Петрова Калчева и Валентина Стефанова Недялкова.

Изпълнителен директор: Ивайло Борисов Филипов.

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

Председател: Михаил Михайлов Константинов

Зам. председател: Валери Петров Борисов

Членове: Ивайло Борисов Филипов, Юлияна Петрова Калчева и Валентина Стефанова Недялкова.

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 четирисотин деветдесет и пет) лева, разпределен в 2 298 495 (два милиона двеста деветдесет и осем хиляди четирисотин деветдесет и пет) броя безналични поименни акции с право на глас, с номинална стойност един лев всяка една. Към датата на съставяне на отчета 2 286 897 (два милиона двеста осемдесет и шест хиляди осемстотин деветдесет и седем) броя акции или 99,5% от капитала е собственост на Министерство на транспорта, информационните технологии и съобщенията, а останалите 11 598 (единадесет хиляди петстотин деветдесет и осем) броя акции или 0,5% от капитала са разпределени между 2 689 индивидуални акционери.

С изменения в Закона за електронното управление, в сила от 29.11.2019 г. „Информационно обслужване“ АД е определено да осъществява функции на **Национален системен интегратор**. Дейностите по системна интеграция включват изграждане, поддържане, развитие и наблюдение на работоспособността на информационните системи, използвани от административните органи. 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).

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

През 2019 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**

Общата сума на възнагражденията на членовете на Съвета на директорите на „Информационно обслужване“ АД за 2019 г. възлиза на 333 хил. лв.

През 2019 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.

Към 31.12.2019 г. членовете на Съвета на директорите не са участвали в търговски дружества като неограничено отговорни съдружници.

Към 31.12.2019 г. членове на Съвета на директорите притежават повече от 25% от капитала на други дружества както следва: Михаил Михайлов Константинов – от капитала на „Агенция за анализи и прогнози“ ЕООД с ЕИК 200661142; Валери Петров Борисов – от капитала на „Борика – Чепеларе“ АД с ЕИК 200096320. Валери Петров Борисов, Валентина Стефанова Недялкова, Ивайло Борисов Филипов и Юлияна Петрова Калчева не участват в управлението на други търговски дружества и кооперации като прокуристи, управители или членове на съвети. Михаил Михайлов Константинов е управител на „Агенция за анализи и прогнози“ ЕООД с ЕИК 200661142 и не участва в управлението на други търговски дружества и кооперации като прокурист или член на съвет.

През 2019 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.

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

Не са настъпили 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 2019 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. От 2010 г. компанията е сертифицирана по международния стандарт за информационна сигурност ISO/IEC 27001:2014, а от 2014 г. – по международния стандарт за управление на ИКТ услуги ISO/IEC 20000-1:2012. Компанията е сертифицирана по EN ISO 9001 от над десет години, като в този период обхвата на сертификата е бил разширяван. През 2018 г. се извърши трансфер на Системата за управление на качеството на „Информационно обслужване“ АД, от международен стандарт EN ISO 9001:2008 към изискванията на международен стандарт EN ISO 9001:2015. От 2 юли 2018 г. е внедрена Интегрирана система за управление по качество, сигурност на информацията, предоставяне на ИТ услуги, съгласно БДС EN ISO 9001:2015, БДС ISO/IEC 27001:2014 и БДС ISO/IEC 20000-1:2012.

### **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

№ по ред	Клонове	№ от ЕИК
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 на качеството, сигурност на информацията, предоставяне на ИТ услуги, съгласно БДС EN ISO 9001:2015, БДС ISO/IEC 27001:2014 и БДС ISO/IEC 20000-1:2012.

Извършва се предварителен и последващ финансов контрол и одит, резултатите от които се документират писмено, като се 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 поражда права, респективно задължения за „Информационно обслужване“ АД и/или нейните служители.

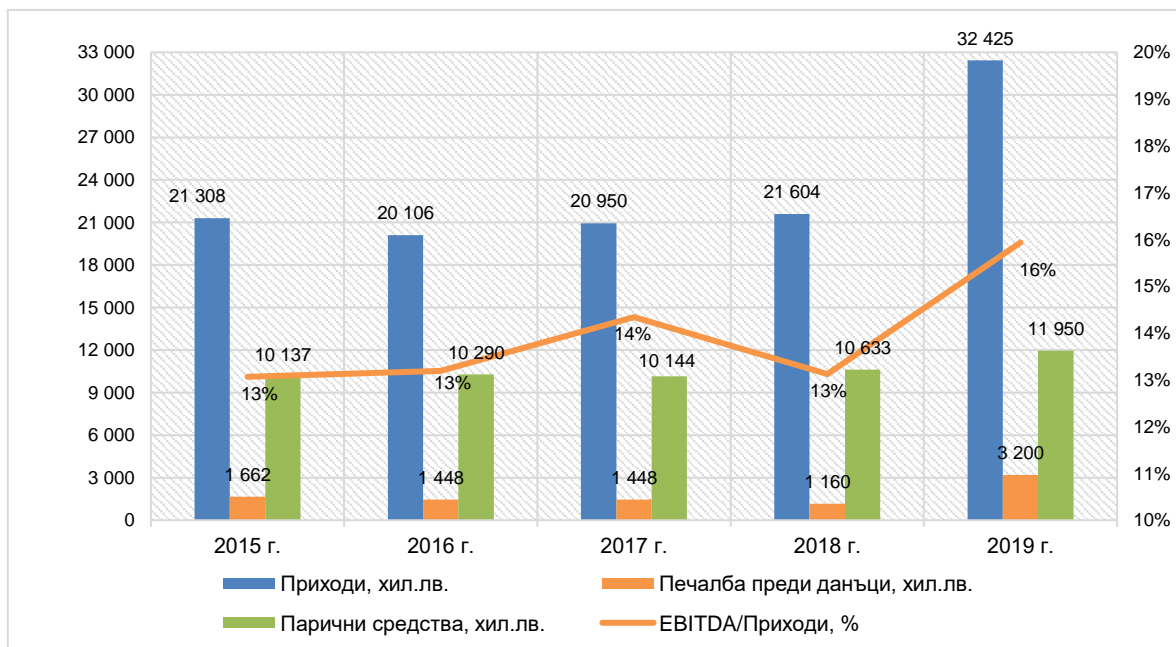
В „Информационно обслужване“ АД е създаден отдел „Вътрешен одит“ по смисъла на Закона за вътрешния одит в публичния сектор. В обхвата на дейност на отдела са следните задължения:

- 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 са реализираните приходи, финансов резултат преди данъци и парични средства за периода 2015 – 2019 г. Те са показани на графика № 1:

**Графика № 1. Приходи, финансов резултат, EBITDA и парични средства, хил.лв., за периода 2015 - 2019 г.**



Основни финансовите показатели за периода 2015 – 2019 г. са посочени в таблица № 2:

**Таблица № 2. Финансови съотношения за периода 2015 – 2019 г.**

Финансови показатели	2015	2016	2017	2018	2019
Рентабилност на база печалба преди данъци, %	7.8%	7.2%	6.9%	5.4%	9.9%
EBITDA/Приходи, %	13%	13%	14%	13%	16%
Бърза ликвидност - коефициент	3.38	3.32	3.16	3.39	4.40
Абсолютна ликвидност - коефициент	2.93	3.01	2.88	3.24	3.27
Ефективност	1.08	1.08	1.07	1.06	1.11
Финансова автономност	4.38	4.52	4.23	4.64	4.51
Приходи от продажби на едно заето лице средно-месечно, лв.	3 363	3 173	3 457	3 922	5 774
Печалба (преди данъци) на едно заето лице средномесечно, лв.	262	229	239	211	570

Финансовите съотношения за рентабилност, ефективност, ликвидност и финансова автономност характеризират финансовото състояние и финансовите резултати от дейността на "Информационно обслужване" АД.

За периода 2015 – 2019 г. се постига рентабилност на база печалба преди данъци средно 7.4%, а индикаторът EBITDA (печалба преди лихви, данъци и амортизации) към приходите е средно 14%. Коефициентът за ефективност на разходите средно за периода е 1,08, което означава, че на всеки 100 лв. разходи се реализират 108 лв. приходи.

В посочения 5 годишен период компанията постига високи нива на коефициентите за ликвидност и финансова автономност, което обуславя платежоспособността на компанията – погасяване в срок на задълженията към държавния бюджет, общински бюджети, доставчици и персонал. Резултатите от една страна бележат ръст и развитие в една изключително конкурентна среда на българския пазар, а от друга осигуряват възможност за инвестиции с изцяло собствени средства, а не с привлечени ресурси под формата на кредити – обща практика на ИТ пазара.

В контекста на актуалната ситуация през 5 годишния период, финансовата стабилност и постигнатият ръст създават среда за повече и повишена ефективност, ефикасност и производителност от труда на едно заето лице в компанията. Средномесечният размер на приходите на едно заето лице през 2019 г. бележи среден ръст от 65% за периода 2015 г. – 2019 г. Подобен ръст е характерен за ИТ бранша в България, но анализиран в контекста на държавната администрация, силно конкурентния пазар и профила на „Информационно обслужване“ АД, този ръст е изключителен успех както за компанията, така и за Министерство на транспорта, информационните технологии и съобщенията като мажоритарен акционер в дружеството.

Нараства стойността на отчисленията за държавния бюджет под формата на корпоративен данък и дивидент за държавата.

Основните финансови съотношения за 2019 г. в сравнение с 2018 г. са показани в *Таблица № 3.*

**Таблица № 3. Финансови съотношения**

Финансови съотношения	31.12.2019	31.12.2018	Изменение текущ спрямо предходен период
Рентабилност на база печалба преди данъци, %	9.9%	5.4%	4.5%
Рентабилност на база печалба след данъци, %	8.6%	4.7%	3.9%
Възвръщаемост на активите, %	8.8%	3.5%	5.3%
Възвръщаемост на собствения капитал, %	11.8%	4.5%	7.3%
Печалба на 1 акция, лв.	1.22	0.44	0.78
Ефективност	1.11	1.06	0.05
Обща ликвидност - коефициент	4.60	3.70	0.89
Бърза ликвидност - коефициент	4.40	3.39	1.01
Абсолютна ликвидност - коефициент	3.27	3.24	0.33
Коефициент на задлъжнялост	0.34	0.22	0.12
Коефициент на финансова автономност	4.51	4.64	-0.13
Приходи на едно заето лице средномесечно, лв.	5 774	3 922	1 851
ЕБИТДА - Печалба преди лихви, данъци и амортизации	5 167	2 835	2 332
Печалба (след данъци) на едно заето лице средномесечно, лв.	499	183	316

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.

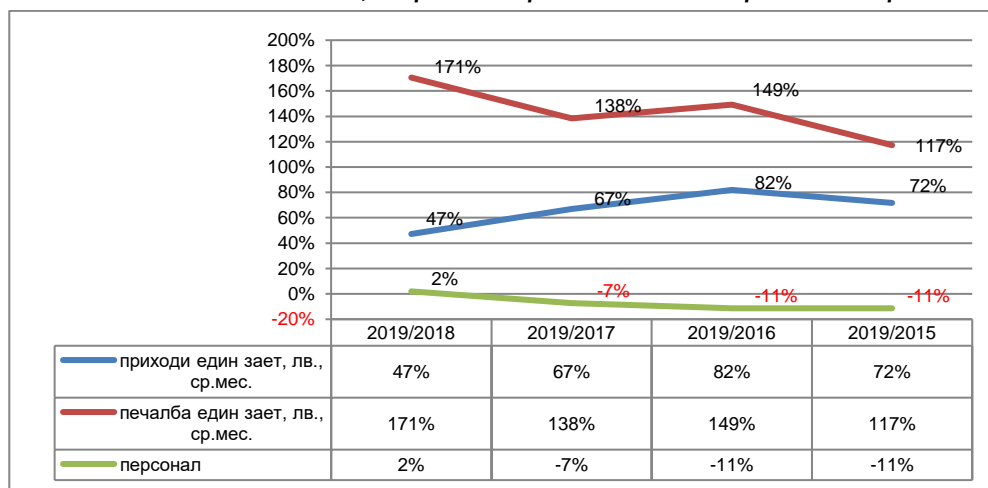
**Графика № 2.1. Приходи на едно заето лице, лв. (средномесечно) и персонал за периода 2015 - 2019 г.**



**Графика № 2.2. Приходи и печалба на едно заето лице, лв. (средномесечно) за периода 2015 - 2019 г.**



**Графика № 3. Изменение на показатели, свързани с персонал за 2019 г. спрямо всяка предходна година**



С внедрените управленски системи за нуждите на “Информационно обслужване“ АД - система за управление на ресурсите, система за отчитане на работното време, система за управление на недвижимите имоти и регистър на съдебните дела, се постига навременна, надеждна, пълна и актуална информация, оптимално ниво на ефективно управление и използване на ресурсите, за вземане и прилагане на управленски решения и по-гъвкаво адаптиране към силно конкурентния ИКТ пазар.

### III. Дейност през отчетната 2019 година

„Информационно обслужване“ АД е специализирано в изграждането и поддръжката на информационни системи с национално значение, чието развитие продължи и през отчетната 2019 г. Ключови проекти, изпълнявани от компанията, са както следва:

- Изнесени дейности по управление на ИТ услуги в системата на Министерство на финансите (МФ);
- Информационни системи за електронна обработка на изборните резултати;
- Система за управление на приходите (СУП) и други информационни системи на Национална агенция за приходите;
- Информационни системи на Агенция Митници;
- Поддръжка и администриране на информационно-комуникационната инфраструктура, одит и изготвяне на препоръки на ИКТ проекти и инфраструктури;
- Национална инфраструктура за издаване и управление на удостоверения за електронен подпис с търговското име StampIT.

„Информационно обслужване“ АД е ориентирано изцяло към българския пазар. Клиентите се дефинират както следва:

#### Държавни органи:

Администрацията на Министерски съвет  
 Министерство на финансите  
 Министерство на външните работи  
 Министерство на регионалното развитие и благоустройството  
 Национална здравноосигурителна каса  
 Централна избирателна комисия  
 Национална агенция за приходите  
 Агенция Митници  
 Агенция по обществените поръчки  
 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

Структура на приходите

През отчетната 2019 г. са реализирани приходи в размер на 32 425 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	2019		2018		Изменение  (к.1-к.3 : к.3)
	хил.лв.	Отн. дял в %	хил.лв.	Отн. дял в %	
	1	2	3	4	
<b>Приходи</b>	<b>32 425</b>	<b>100%</b>	<b>21 604</b>	<b>100%</b>	<b>50%</b>
Приходи от услуги	29 138	90%	19 857	92%	47%
Приходи от продажба на стоки	1 701	5%	826	4%	106%
Други приходи, вкл.наеми	1 586	5%	921	4%	72%

Изменения в структурата на приходите спрямо предходния отчетен период не се отбелязват.

Структурата на приходите по услуги за 2019 и 2018 г., са представени на Графики № 4.1 и 4.2.

**Графика № 4.1. „ИО” АД – Структура на приходи по услуги за периода 01.01 – 31.12.2019 г.**



**Графика № 4.2. „ИО” АД – Структура на приходи по услуги за периода 01.01 – 31.12.2018 г.**





В структурата на приходите за 2019 г., съгласно Графика № 4.1., относителният дял на приходите по видове услуги в общо приходите е както следва:

- поддържане на приложен софтуер и инфраструктура, обработка на данни и консултантски услуги - 70 %;
- разработване и развитие на приложен софтуер – 14%;
- удостоверителни услуги (PKI) – 8%;
- сервиз на комп.техника, услуги на едно гише, продажба на стоки и др. услуги– 4%;
- други приходи, вкл. от наеми – 4%.

В структурата на приходите за 2018 г., съгласно Графика № 4.2., относителният дял на приходите по видове услуги в общо приходите е както следва:

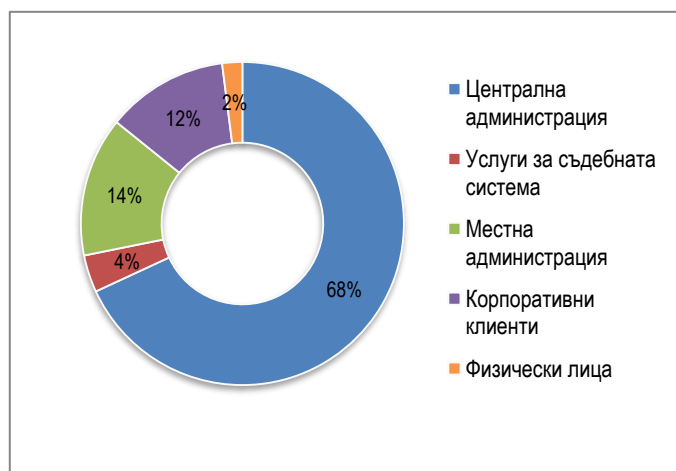
- поддържане на приложен софтуер и инфраструктура, обработка на данни и консултантски услуги - 62 %;
- разработване и развитие на приложен софтуер – 18%;
- удостоверителни услуги (PKI) – 11%;
- сервиз на комп.техника, услуги на едно гише, продажба на стоки и др.услуги– 6%;
- други приходи, вкл. от наеми – 3%.

Структурата на приходите по основни групи клиенти за 2019 и 2018 г., са представени на *Графики № 5.1 и 5.2.*

**Графика № 5.1. „ИО” АД – Структура на приходи по клиенти за периода 01.01 – 31.12.2019 г.**



**Графика № 5.2. „ИО” АД – Структура на приходи по клиенти за периода 01.01 – 31.12.2018 г.**



Структурата на приходите за 2019 г. по клиенти в общите приходи е както следва:

- Централна администрация - 77%;
- Услуги за съдебната система – 4%;
- Местна администрация - 9%;
- Корпоративни клиенти - 9%;
- Физически лица - 1 %, предимно от предоставяне на удостоверителни услуги.

Изменение на приходите по дейности през 2019 г. спрямо предходната 2018 г.

Изменението на приходите по дейности в абсолютна сума и в процент, през отчетната 2019 г. в сравнение с предходната 2018 г. е показано в Таблица № 5.

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

Услуги/Дейности	2019	2018	Изменение 2019 - 2018	
			Сума (хил.лв.)	(%)
Разработване и развитие на приложен софтуер	4 506	3 866	640	17%
Поддържане на приложен софтуер и инфраструктура, обработка на данни, консултантски услуги	22 625	13 251	9 374	71%
Удостоверителни услуги (PKI)	2 527	2 367	160	7%
Сервиз на комп.техника, услуги на едно гише, продажба на стоки и др. услуги	1 198	1 253	(55)	-4%
Други приходи	1 569	867	702	81%
<b>ОБЩО ПРИХОДИ</b>	<b>32 425</b>	<b>21 604</b>	<b>10 821</b>	<b>50%</b>

През 2019 г. се отчита увеличение на приходите с 10 821 хил.лв. или 50%. Основно увеличението се дължи на изпълнение на договори с клиенти за разработване и развитие на информационни системи, поддържане, администриране и одит на информационна и комуникационна инфраструктура, консултантски услуги.

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 2019 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 2019 г., в хил.лв.**

Раздели, групи, статии	2019	2018	Изменение 2019/2018	
			сума	%
<b>АКТИВИ</b>				
<b>Текущи активи</b>	<b>17 271</b>	<b>12 409</b>	<b>4 862</b>	<b>39%</b>
<i>в това число:</i>				
Парични средства	11 950	10 633	1 317	12%
Търговски и други вземания	2 745	522	2 223	426%
Текущи активи по договори с клиенти	1 410	516	894	173%
Предплатени разходи	448	239	209	87%
Материални запаси	718	499	219	44%
<b>Нетекучи активи</b>	<b>17 385</b>	<b>16 339</b>	<b>1 046</b>	<b>6%</b>
<b>ОБЩО АКТИВИ</b>	<b>34 656</b>	<b>28 748</b>	<b>5 908</b>	<b>21%</b>
<b>ПАСИВИ</b>				
<b>Текущи пасиви</b>	<b>7 545</b>	<b>3 987</b>	<b>3 558</b>	<b>89%</b>
<i>в това число:</i>				
Търговски и др. задължения	627	703	(76)	-11%
Текущи пасиви по договори с клиенти	1 708	193	1 515	785%

Задължения към персонала	984	973	11	1%
Дължими текущи данъци	1 275	702	573	82%
Задължения за осигуровки	480	317	163	51%
Други задължения	1 582	398	1 184	297%
Приходи за бъдещи периоди	889	701	188	27%
<b>Нетекущи пасиви</b>	<b>2 209</b>	<b>2 071</b>	<b>138</b>	<b>7%</b>
<i>в това число:</i>				
Нетекущи задължения по договори за лизинг	99	-	99	100%
Приходи за бъдещи периоди (нетекущи)	344	464	(120)	-26%
Пасиви по отсрочени данъци	993	964	29	3%
Провизии за пенсии и други под. задължения	773	643	130	20%
<b>ОБЩО ПАСИВИ</b>	<b>9 754</b>	<b>6 058</b>	<b>3 696</b>	<b>61%</b>
<b>СОБСТВЕН КАПИТАЛ</b>				
<b>Капитал и резерви</b>				
Основен капитал	2 298	2 298	-	-
апитал под условие	(469)	(469)	-	-
Резерви	20 270	19 852	418	2%
Финансов резултат от текущия период	2 803	1 009	1 794	178%
<b>ОБЩО СОБСТВЕН КАПИТАЛ</b>	<b>24 902</b>	<b>22 690</b>	<b>2 212</b>	<b>10%</b>
<b>ОБЩО ПАСИВИ И СОБСТВЕН КАПИТАЛ</b>	<b>34 656</b>	<b>28 748</b>	<b>5 908</b>	<b>21%</b>

Анализът на Отчета за финансовото състояние по основни раздели показва увеличение на активите с 5 908 хил.лв., или с 21%, увеличение на пасивите с 3 696 хил.лв., или с 61% и увеличение на собствения капитал с 2 212 хил.лв., или с 10%.

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 4 862 хил.лв., или с 39%, в това число:

- ✓ Паричните средства нарастват с 1 317 хил.лв., или с 12%;
- ✓ Търговските и други вземания нарастват с 2 223 хил.лв. или над 5 пъти, от които увеличение с 2 083 хил.лв. платени гаранции за изпълнение на договори;
- ✓ Текущи активи по договори с клиенти нарастват с 894 хил.лв. със 173%;
- ✓ Предплатените разходи се увеличават с 209 хил.лв., или с 87%;
- ✓ Материални запаси (вкл. незавършено производство) нарастват с 219 хил.лв. или 44%;

Нетекущите активи нарастват с 1 046 хил.лв. или 6%.

*По статии на пасива:*

Текущите пасиви нарастват с 3 558 хил.лв., или с 89%, в това число:

- ✓ Дължимите задължения към държавния бюджет (текущи данъци и осигуровки) нарастват със 736 хил.лв., или със 72%;
- ✓ Задълженията към персонала запазват стойностите от предходния отчетен период;
- ✓ Търговските задължения намаляват със 76 хил.лв., или с 11%;
- ✓ Текущи пасиви по договори с клиенти (получени аванси за изпълнение на договори) се увеличават с 1 515 хил.лв. или над 8,5 пъти;
- ✓ Други задължения нарастват с 1 184 хил.лв. или 4 пъти, от получени гаранции за изпълнение на договори.

Нетекущите пасиви нарастват със 138 хил.лв. или 7%, в това число:

- ✓ Нетекущите търговски задължения нарастват с 99 хил.лв.;
- ✓ Приходите за бъдещи периоди (текущи и нетекущи) нарастват с 68 хил.лв. или с 6%;
- ✓ Пасивите по отсрочени данъци и провизиите за пенсии нарастват със 159 хил.лв., или с 10%;

Собствения капитал нараства с 2 212 хил.лв., или с 10%.

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

В изпълнение на инвестиционната програма на Дружеството, през 2019 г. са придобити дълготрайни материални активи, в резултат на което нетекущите нарастват с 6%.

С цел поддържане и развитие на технологичната инфраструктура, която е основата на процесите по предоставяне на ИТ услуги за компанията и за клиентите ѝ, както и за привличане на нови клиенти, са планирани и реализирани инвестиционни разходи за обновяване на технологичното оборудване – оборудване и софтуер за информационна сигурност, сървъри, комуникационно оборудване, виртуализация за сървърни и дискови системи, системи за управление на дисковото пространство, безжична мрежа, софтуерна поддръжка, система за наблюдение на услугите. Текущото технологично обновяване цели гарантиране на непрекъснатост на критичните бизнес процеси на компанията и нейните клиенти и подобряване на надеждността на бизнес процесите.

За осигуряване изпълнението на договори с клиенти и по - добра логистична обезпеченост, осигуряване на безопасността и надеждността на служителите, както и оптимизиране на разходите за ремонт и поддръжка на автомобилите, продължава поетапното обновяването на автомобилния парк.

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 2019 г. договори с клиенти, чието изпълнение продължава и през 2020 г., и получени и платени аванси, към 31.12.2019 г. се отчита нарастване на активите по договори с клиенти с 894 хил.лв. и нарастване на пасивите по договори с клиенти с 1 515 хил.лв.

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.

Съгласно решение на Общо събрание на акционерите на „Информационно обслужване“ АД, проведено на 08.05.2019 г., печалбата за 2018 г. в размер на 1 009 хил. лв., е разпределена 50 % за дивидент и 50% в резерви. Разпределеният дивидент за държавата е платен в пълен размер през 2019 г.

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 31.12.2019 г. се отчита увеличение на провизиите за пенсии с 20%.

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 за 2019 и 2018 г. са както следва:

	2019	2018
текущ данък	368	39
отсрочен данък	29	112
<b>общо разходи за данъци</b>	<b>397</b>	<b>151</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) - в посока увеличение.

Общо разходите за данъци нарастват над 2,5 пъти, като текущият корпоративен данък за 2019 г. нараства над 9 пъти.

„Информационно обслужване“ АД погасява в срок задълженията си към държавния бюджет, общински бюджети, (ДДС, осигурителни вноски, данъци по ЗМДТ и други данъци), доставчици и персонал. Осъществява дейността си изцяло със собствени средства, включително и за инвестиции, не ползва привлечени средства във вид на заеми и дългове към банки и финансови институции.

Структурата на *текущите активи* за 2019 и 2018 г. са представени на *Графики № 6.1 и 6.2.*

**Графика № 6.1. „ИО“ АД – Структура на текущите активи към 31.12.2019 г.**

**Графика № 6.2. „ИО“ АД – Структура на текущите активи към 31.12.2018 г.**



Както е показано на Графики № 6.1 и 6.2. най-голям относителен дял в структурата на текущите активи заемат паричните средства, съответно 69% за 2019 г. и 86% за 2018 г.

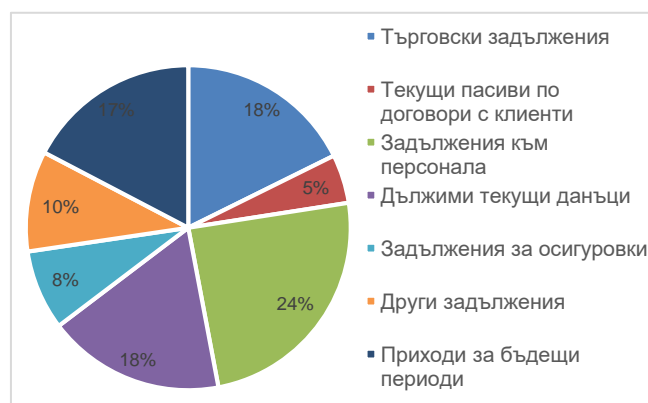
**Общо текущите активи** нарастват с 39% от началото на годината.

Структурата на текущите пасиви за 2019 и 2018 г. са представени на Графики № 7.1 и 7.2.

Графика № 7.1. „ИО” АД – Структура на текущите пасиви към 31.12.2019 г.



Графика № 7.2. „ИО” АД – Структура на текущите пасиви към 31.12.2018 г.



Най-голям относителен дял в структурата на текущите пасиви към 31.12.2019 г. заемат пасиви по договори с клиенти (получени аванси за изпълнение на договори) - 23% и други задължения, в това число получени гаранции – 21%..

#### Анализ на Отчета за всеобхватния доход

Въз основа на информацията от Отчета за всеобхватния доход на „ИО” АД за периода 01.01.2019 г. - 31.12.2019 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 01.01.2019 г.-31.12.2019 г., в хил.лв.

Приходни и разходни позиции	2019	2018	Изменение 2019/2018	
			сума	%
<b>Продължаващи дейности</b>				
Приходи по договори с клиенти	30 600	20 410	10 190	50%
Други приходи	1 794	1 157	637	55%
<b>Общо приходи</b>	<b>32 394</b>	<b>21 567</b>	<b>10 827</b>	<b>50%</b>
Разходи за материали и консумативи	(1 153)	(652)	501	77%
Разходи за външни услуги	(5 615)	(3 351)	2 264	68%
Разходи за персонала	(18 224)	(13 571)	4 653	34%
Разходи за амортизация	(1 903)	(1 622)	281	17%
Разходи за обезценки	(21)	(16)	5	31%
Други разходи	(877)	(545)	332	61%
Балансова стойност на продадени активи	(1 458)	(553)	905	164%
Други суми с корективен характер	90	(71)	161	227%
<b>Общо разходи за дейността</b>	<b>(29 161)</b>	<b>(20 381)</b>	<b>8 780</b>	<b>43%</b>
<b>Резултат от дейността</b>	<b>3 233</b>	<b>1 186</b>	<b>2 047</b>	<b>173%</b>
Финансови приходи/разходи (нетно)	(64)	(53)	11	21%
<b>Печалби и загуби от операции, които се отчитат нетно</b>	<b>31</b>	<b>27</b>	<b>4</b>	<b>15%</b>
<b>Печалба преди данъци върху дохода</b>	<b>3 200</b>	<b>1 160</b>	<b>2 040</b>	<b>176%</b>
Разходи за данъци	(397)	(151)	246	163%
<b>Печалба за периода</b>	<b>2 803</b>	<b>1 009</b>	<b>1 794</b>	<b>178%</b>
<b>Друг всеобхватен доход</b>				
Актьорска печалба/загуба по пенсионни планове с дефиниран доход	(95)	3	(98)	-3267%
<b>ОБЩО ВСЕОБХВАТЕН ДОХОД ЗА ГОДИНАТА</b>	<b>2 708</b>	<b>1 012</b>	<b>1 696</b>	<b>168%</b>

„Информационно обслужване“ АД приключва финансовата 2019 г. с положителен финансов резултат. Резултатът от дейността е печалба в размер на 3 233 хил.лв.

Печалбата преди данъци върху дохода е в размер на 3 200 хил.лв., а печалбата след данъци 2 803 хил.лв.

След актюерска загуба (разходи за доходи на персонала при пенсиониране, съгласно българското трудово законодателство и Колективния трудов договор) в размер на 95 хил.лв., общо всеобхватният доход за годината възлиза на 2 708 хил.лв.

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

- ✓ Приходите нарастват с 50%;
- ✓ Разходите за дейността нарастват с 43%;
- ✓ Печалбата след данъци нараства над 2,7 пъти.

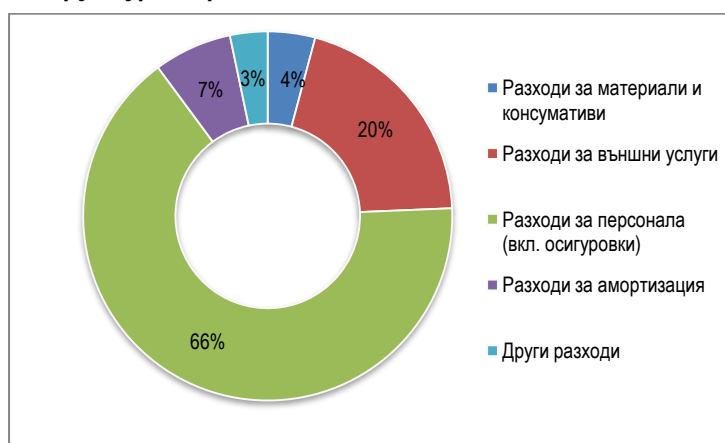
**Общо разходите по икономически елементи** (разходи за дейността без корективни статии) нарастват с 41%. Структурата на разходите по елементи, както и изменението в относителните им тегла, са дадени в *Таблица № 8*.

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

СТРУКТУРА по икономически елементи на разходите	2019		2018		Изменение  (к.1-к.3 : к.3)	Изменение в отн.дял в процентни пункта  (к.2-к.4)
	хил.лв.	Отн.дял в %	хил.лв.	Отн.дял в %		
	1	2	3	4		
<b>Разходи за дейността</b>	<b>27 793</b>	<b>100%</b>	<b>19 757</b>	<b>100%</b>	<b>41%</b>	<b>0%</b>
Разходи за персонала	18 224	66%	13 571	69%	34%	-3%
Разходи за външни услуги	5 615	20%	3 351	17%	68%	3%
Разходи за материали и консумативи	1 153	4%	652	3%	77%	1%
Други разходи	898	3%	561	3%	60%	0%
Амортизации	1 903	7%	1 622	8%	17%	-1%

Структурата на разходите по икономически елементи е показана на *Графика № 8*:

**Графика № 8. Структура на разходите по икономически елементи за 2019 г.**



Увеличението на разходите през 2019 г. е в пряка зависимост от изпълняваните в периода проекти и дейности, и увеличените приходи.

Запазва се традиционната структура на разходите по икономически елементи. Преобладават разходите, свързани с персонала (възнаграждения и осигуровки) 66%, което е отражение на ролята на човешкия фактор в сферата на високотехнологичните информационни услуги. Разходите за външни услуги имат относителен дял 20% и разходите за амортизации 7%. Не се отчита съществено изменение в структурата на разходите в сравнение с предходна година.

### Финансови приходи и разходи

Финансовите приходи/разходи са с нисък относителен дял. За 2019 г. са в размер на 64 хил.лв.

### 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	2019		2018		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>24 902</b>	<b>100%</b>	<b>22 690</b>	<b>100%</b>	<b>10%</b>	<b>0%</b>
Основен капитал	2 298	10%	2 298	10%	0%	0%
Капитал под условие	(469)	-2%	(469)	-2%	0%	0%
Резерви	20 270	81%	19 852	88%	2%	-7%
Финансови резултати	2 803	11%	1 009	4%	178%	7%

**Основният капитал** на Дружеството заема 10% 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 81% и бележат увеличение с 2% в резултат на разпределена печалба от предходната година.

**Общо собственият капитал** нараства с 10% от началото на годината.

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 31.12.2019 г. няма промяна.

Съгласно решение на Общо събрание на акционерите на „Информационно обслужване“ АД, проведено на 08.05.2019 г., печалбата за 2018 г. в размер на 1 009 хил. лв. е разпределена както следва:

- 50 % /петдесет на сто/ от печалбата да бъдат изплатени като дивидент: за Държавата – 502 хил. лв. и за физически лица – 2,5 хил. лв.;
- 50% /петдесет на сто/ от печалбата да бъде отнесена към фонд “Целеви резерви” на дружеството в частта „Други резерви” – 504,5 хил. лв.

Разпределеният дивидент за държавата е платен в пълен размер през 2019 г. В резултат на разпределението се увеличават резервите с 505 хил.лв. или 2,5%.

Основният доход на акция за отчетната 2019 г. е 1,22 лв.

#### Анализ на Отчета за паричните потоци

Отчетът за паричните потоци на „Информационно обслужване“ АД за 2019 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 01.01.2019 г.-31.12.2019 г., в хил.лв.**

Наименование на паричните потоци	2019	2018	Изменение в %
	1	2	к.1/к.2
<b>А. Парични потоци от основна дейност</b>			
Нетен паричен поток от основна дейност (А)	4 672	2 723	72%
<b>Б. Парични потоци от инвестиционна дейност</b>			
Нетен паричен поток от инвестиционна дейност (Б)	(2 936)	(1 588)	85%
<b>В. Парични потоци от финансова дейност</b>			
Нетен паричен поток от финансова дейност (В)	(419)	(646)	-35%
<b>Г. Изменение на паричните средства през периода (А + Б + В)</b>	<b>1 317</b>	<b>489</b>	<b>169%</b>
<b>Д. Парични средства в началото на периода</b>	<b>10 633</b>	<b>10 144</b>	<b>5%</b>
<b>Е. Парични средства в края на периода</b>	<b>11 950</b>	<b>10 633</b>	<b>12%</b>

През отчетната 2019 г. е реализиран положителен **паричен поток от оперативна дейност** в размер на 4 672 хил.лв.

**Нетният паричен поток** за годината е положителна величина в размер на 1 317 хил.лв. Паричните средства, в размер на 10 633 хил.лв. в началото на периода, бележат ръст от 12% и в края на периода 31.12.2019 г. възлизат на 11 950 хил.лв.

### 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.**

<b>Финансови активи</b>	<b>31.12.2019</b>	<b>31.12.2018</b>
<b>Кредити и вземания, в т.ч.:</b>	<b>3 141</b>	<b>964</b>
Текущи търговски и други вземания	3 141	964
<b>Парични средства</b>	<b>11 950</b>	<b>10 633</b>
<b>Общо финансови активи</b>	<b>15 091</b>	<b>11 597</b>
<b>Финансови пасиви</b>	<b>31.12.2019</b>	<b>31.12.2018</b>
Текущи търговски и други задължения	2 192	1 092
Нетекучи задължения по договори за лизинг	99	-
<b>Общо финансови пасиви</b>	<b>2 291</b>	<b>1 092</b>

В приложенията към финансовия отчет към 31.12.2019 г. е представена допълнителна информация относно оценяването и представянето на финансовите инструменти.

### Показатели за човешки ресурси и доходи на персонала

Политиката по управление на човешките ресурси 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 и други, и цели: създаване на условия за ефективно управление на изпълнението на ниво бизнес единица/ звено и всеки отделен служител за постигане целите на съответната структура, а оттам на цялата компания; справедливо определяне на възнагражденията на служителите, според тяхното образование, квалификация, натрупан опит и трудово представяне; създаване на условия за реализиране прозрачни процедури за професионално и кариерно развитие; положителен принос за мотивиране на служителите и повишаване на професионалните стандарти до нивото на най-добрите практики в ИКТ сектора.

Управлението на човешките ресурси в компанията се осъществява в няколко основни насоки. 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.

С предлаганите ИКТ услуги, „Информационно обслужване“ АД е един от лидерите в областта на предоставянето на високотехнологични услуги в ИКТ сектора в България. Във връзка с изпълняваните от компанията ИКТ проекти, 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, е необходимо да се поддържа високо ниво на компетенциите и квалификацията на служителите в компанията. Дейностите се изпълняват от висококвалифициран персонал, което е пряко свързано с разходите за възнаграждения, отговарящи на образование, квалификация, професионален опит. Според анализ на софтуерната индустрия в България, основно предизвикателство пред организациите в ИТ сектора остава привличането и задържането на специалисти, а високото заплащане на труда им е от решаващо значение. 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.

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.

„Информационно обслужване“ АД ще продължи да инвестира в професионалното развитие на служителите си, чрез обучение (вътрешно и външно), екипна работа (трансфер на знанията вътре в компанията), участия в семинари, изложения и практики.

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 – 31.12.2019 г.**

Показатели за персонал	Мярка	2019	2018	Изменение
		1	2	(к.1-к.2 : к.2)
Средносписъчен брой персонал	души	468	459	2%
Приход на едно заето лице (средномесечен размер)	лв.	5 774	3 922	47%

Средносписъчният брой на персонала за 2019 г. е 468 човека (без лицата в отпуск по майчинство) и нараства в сравнение с 2018 г. с 2%.

Ефективността на труда, изразена като месечна заработка на едно заето лице е в размер на 5 774 лв. и отчита ръст спрямо предходната година с 47%.

На графика № 9 е показано изменението на показателите за персонала за периода 2015 – 2019 г. – средносписъчен състав и средномесечни приходи на едно заето лице.

**Графика № 9. Приходи на едно заето лице, лева (средномесечно) и средносписъчен брой на персонала за периода 2015 - 2019 г.**



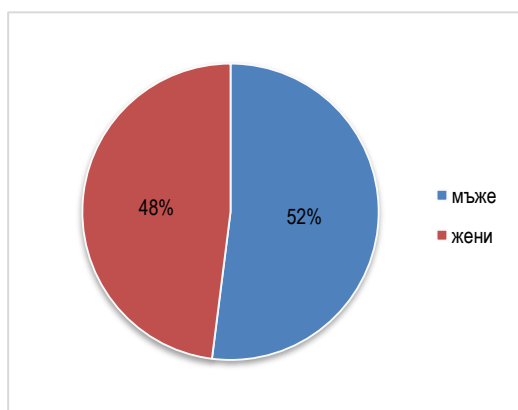
За периода се отчита тенденция на нарастване на приходи и печалба на едно заето лице, и намаление на средносписъчния персонал.

Намалението на персонала 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.

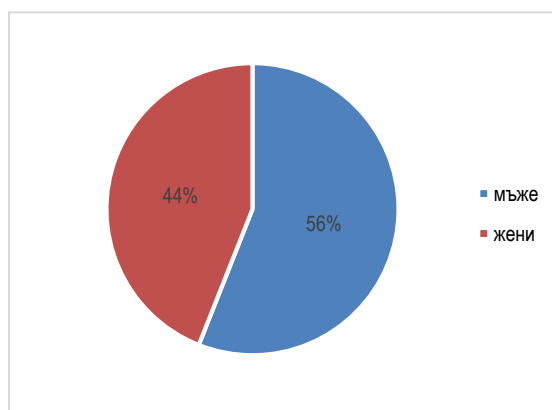
В резултат на увеличение на приходите и намаление на средно списъчния персонал, се постига увеличение на ефективността на труда. Действията са предприети в следствие на високата конкуренция, развития пазар и необходимостта от увеличаване на качеството и обема на предоставяните услуги в компанията.

На графики № 10 и 11 е показано разпределението на персонала по пол към края на отчетната година.

**Графика № 10. - общо за персонала**

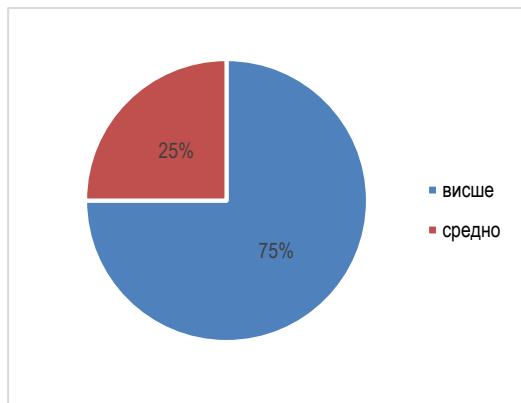


**Графика № 11. - за ръководен персонал**

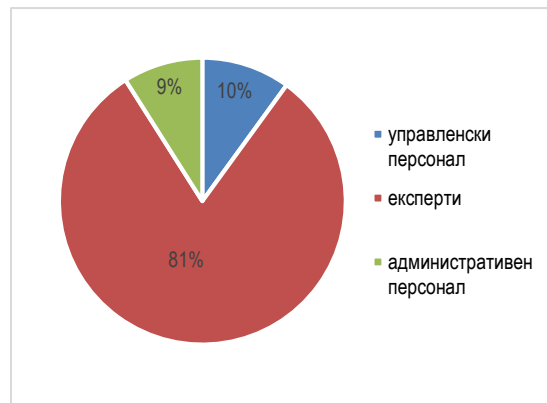


На графики № 12 и 13 е показано разпределението на персонала към края на отчетната година по степен на образование и длъжности.

**Графика № 12. Разпределение на персонала по образование**



**Графика № 13. Разпределение на персонала по длъжности**



## **V. Основни рискове, пред които е изправено Дружеството**

В хода на обичайната си стопанска дейност Дружеството може да бъде изложено на различни финансови рискове, най-важните от които са: пазарен риск (включващ валутен риск, риск от промяна на справедливата стойност и ценови риск), кредитен риск, ликвиден риск и риск на лихвено-обвързани парични потоци. Общото управление на риска е фокусирано върху прогнозиране на резултатите от определени области на финансовите пазари за постигане на минимизиране на потенциалните отрицателни ефекти, които биха могли да се отразят върху финансовите резултати. Финансовите рискове текущо се идентифицират, измерват и наблюдават с помощта на различни контролни механизми, за да се определят адекватни цени на продуктите/услугите и на привличения от него заеман капитал, както и да се оценят адекватно пазарните обстоятелства, правените от него инвестиции и формите на поддържане на свободните ликвидни средства, без да се допуска неоправдана концентрация на даден риск.

Управлението на риска се осъществява текущо под прякото ръководство на изпълнителния директор и финансовите експерти, 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 заддържане на персонал**

Според анализ на софтуерната индустрия в България, основно предизвикателство пред организациите в ИТ сектора остава създаването, привличането и заддържането 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 заплати, инвестиции в образование, сертифициране, участия в технологични семинари в България и чужбина, развитие на материалната база и по конкретно работните помещения и централния фронт офис на „Информационно обслужване“ АД

### **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 съмнителни и 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. Неговата политика е да договаря 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 ни, 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 ежедневно се прави преглед 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 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 заеми, 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 на Дружеството**

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**. Дейностите по системна интеграция включват изграждане, поддръжане, развитие и наблюдение на работоспособността на информационните системи, използвани от административните органи. 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).

Основната цел на Дружеството през 2020 г. е да реорганизира дейността и структурата си в съответствие с възложените в ЗЕУ отговорности. Това включва създаването на процес по планиране и запознаване с процесите в държавните структури, извършване на анализ на потребностите и имплементиране на обща държавна ИКТ политика в тях.

С Решение на Министерски съвет са определени първите 27 държавни органи и структури, в които „Информационно обслужване“ АД да осъществява системната интеграция на информационните системи.

„Информационно обслужване“ АД е сред технологичните лидери в областта на предоставянето на високотехнологични услуги в ИКТ сектора в България. От 2010 г. компанията е сертифицирана по международния стандарт за информационна сигурност ISO/IEC 27001:2014, а от 2014 г. – по международния стандарт за управление на ИКТ услуги ISO/IEC 20000-1:2012. Компанията е сертифицирана по EN ISO 9001 от над десет години, като в този период обхвата на сертификата е бил разширяван. През 2018 г. се извърши трансфер на Системата за управление на качеството на „Информационно обслужване“ АД, от международен стандарт EN ISO 9001:2008 към изискванията на международен стандарт EN ISO 9001:2015. От 2 юли 2018 г. е внедрена Интегрирана система за управление по качество, сигурност на информацията, предоставяне на ИТ услуги, съгласно БДС EN ISO 9001:2015, БДС ISO/IEC 27001:2014 и БДС ISO/IEC 20000-1:2012.

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), което е още едно потвърждение за нивото на услугите, които компанията предлага на своите клиенти.

„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 и др.

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.

*Конкурентните предимства на „Информационно обслужване“ АД са следните:*

- ✓ Традиции и опит при работа с Държавна администрация, местната власт и съдебната система;
- ✓ Традиции и опит в информационните технологии, съчетани с иновации и съвременни решения;
- ✓ Висококвалифициран и отдаден персонал;
- ✓ Изградена и работеща мрежа от 26 клона на територията на страната (всички областни градове в страната);
- ✓ Информационно осигурена, контролирана и прозрачна финансово-икономическа дейност и предлагане на конкурентни цени;
- ✓ Регистриран доставчик на удостоверителни услуги;
- ✓ Сертифициран партньор на водещи световни компании в областта на информационните технологии – Microsoft, Oracle, SAP, FireEye, Netwrix, VMWare, Cisco, IBM, F5 и др.;
- ✓ Основен акционер е държавата, чрез Министерство на транспорта, информационните технологии и съобщенията, което управлява дружеството в интерес на държавата и цялото общество;
- ✓ Надежден партньор на правителството в изграждане на електронното управление;
- ✓ Оборудвани зали за обучение в цялата страна, модерен тестови център Pearson Vue;
- ✓ Акредитирани програми за обучение от Националната агенция за професионално образование и обучение.

През 2020 г. ще продължи развитието на изградените инфраструктури на компанията и ще стартира изпълнението на дейности по системна интеграция на информационните системи, използвани от органи на държавната администрация:

- ✓ Единен системен интегратор;
- ✓ 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 надграждане и поддържане на информационни системи за клиенти;
- ✓ Управление на ИТ услуги;
- ✓ Изграждане и управление на информационни и комуникационни инфраструктури (ИКИ);



## 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 2019 г. и е направило разумни и предпазливи преценки, предположения и приблизителни оценки.

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

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

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

*Приложение: Финансови данни за периода 2015 – 2019 г.*

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