

ДОКЛАД ЗА ДЕЙНОСТТА

на “Информационно обслужване” АД през 2024 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 годишен финансов отчет към 31 декември 2024г., изготвен в съответствие с Международните стандарти за финансово отчитане, приети от Европейския съюз, в сила на 01.01.2024 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.

Съгласно чл. 24 от Устава на Дружеството органите за управление на “Информационно обслужване” АД са Общо събрание на акционерите и Съвет на директорите.

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.

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.

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.

На 02.11.2023 г. в Търговския регистър и регистър на юридическите лица с нестопанска цел са вписани решения на Общото събрание на акционерите на „Информационно обслужване“ АД,

приети на 27.10.2023 г. за освобождаване от длъжност като член на Съвета на директорите на „Информационно обслужване“ АД на Валентина Стефанова Недялкова – представител на държавата и за избиране на Димитър Георгиев Тодоров за член на Съвета на директорите на „Информационно обслужване“ АД – представител на държавата, за срок съгласно чл.53, ал.5 от Правилника за прилагане на Закона за публичните предприятия..

На 11.03.2024 г. в Търговския регистър и регистър на юридическите лица с нестопанска цел са вписани решения на Общото събрание на акционерите на „Информационно обслужване“ АД, приети на 01.03.2024 г. за освобождаване от длъжност на Димитър Георгиев Тодоров - член на Съвета на директорите на „Информационно обслужване“ АД – представител на държавата, избран за срок съгласно чл.53, ал.5 от Правилника за прилагане на Закона за публичните предприятия и за избиране на Димитър Георгиев Тодоров за член на Съвета на директорите на „Информационно обслужване“ АД – представител на държавата за срок от 5 години.

Към 31.12.2024 г. Съветът на директорите на „Информационно обслужване“ АД е бил в следния състав:

Председател: Николина Тодорова Найденова

Зам. председател: Димитър Георгиев Тодоров

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

Изпълнителен директор: Ивайло Борисов Филипов.

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

Председател: Николина Тодорова Найденова

Зам. председател: Димитър Георгиев Тодоров

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 информиране 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 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 2024 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 2024 г. са начислени възнаграждения на членовете на Съвета на директорите на „Информационно обслужване“ АД за 2024 г. в размер на 470 хил. лв. През годината са изплатени и тантиеми от печалбата за 2023 г., съгласно решение на ОСА в размер на 117 хил.лв.

През 2024 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 31.12.2024 г. не са участвали в търговски дружества като неограничено отговорни съдружници.

Членовете на Съвета на директорите Ивайло Борисов Филипов, Юлияна Петрова Калчева и Николина Тодорова Найденова към 31.12.2024 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. Димитър Георгиев Тодоров към 31.12.2024 г. е едноличен собственик на капитала на „Тодоров ЛПП“ ЕООД с ЕИК 205893333. Дияна Георгиева Томова към 31.12.2024 г. е едноличен собственик на капитала и управител на „Икономикс и юрекс консулт“ ЕООД с ЕИК 201543459.

През 2024 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 2024 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. Промяна на категорията предприятие е за годишни периоди, започващи на или след 01.01.2022 г.

Важни събития, настъпили след датата на финансовия отчет

Не са настъпили значими събития след датата на финансовия отчет, за които да се изисква специално допълнително оповестяване.

Изследователска и развойна дейност

През отчетната 2024 г. Дружеството не е реализирало разходи по изследователска и развойна дейност.

Системи за управление на качеството

„Информационно обслужване“ е сред технологичните лидери в областта на предоставянето на високотехнологични услуги в ИКТ сектора в България. В компанията са разработени, внедрени и поддържани Интегрирана система за управление по качество, сигурност на информацията, предоставяне на ИТ услуги, борба с подкупването, съгласно ISO 9001:2015, ISO/IEC 27001:2022, IEC 20000-1:2018 и ISO 37001:2016.

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

Информация за клонове на Дружеството

Клоновата мрежа обхваща 26 клона на територията на страната. Клоновете на „Информационно обслужване“ 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“ 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, счетоводна и финансова политика, управление на активите.
- Интегрирана система за управление по качество, сигурност на информацията, предоставяне на ИТ услуги, борба с подкупването, съгласно ISO 9001:2015, ISO/IEC 27001:2022, IEC 20000-1:2018 и ISO 37001:2016.

В „Информационно обслужване“, на основание Правила за извършване на предварителен контрол и система за двоен подпис, се извършва задължителен предварителен контрол от отдел „Вътрешен контрол и стандарти“, резултатите 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“;
- други решения, от които се поражда права, респективно задължения за „Информационно обслужване“ и/или нейните служители.

През 2024 г. контролните дейности в компанията са актуализирани по отношение на Правилата за извършване на предварителен контрол и прилагане на система за двоен подпис в „Информационно обслужване“ АД, във връзка с изпълнение на чл. 182а и чл. 182б от Данъчно–осигурителния процесуален кодекс (ДОПК). Контролните дейности са вменени на отдел „Вътрешен контрол и стандарти“. Плащания на стойност над 10 хил.лв. се извършват само след получаване на уведомление от НАП и Агенция Митници, че контрагента няма просрочени задължения към държавата.

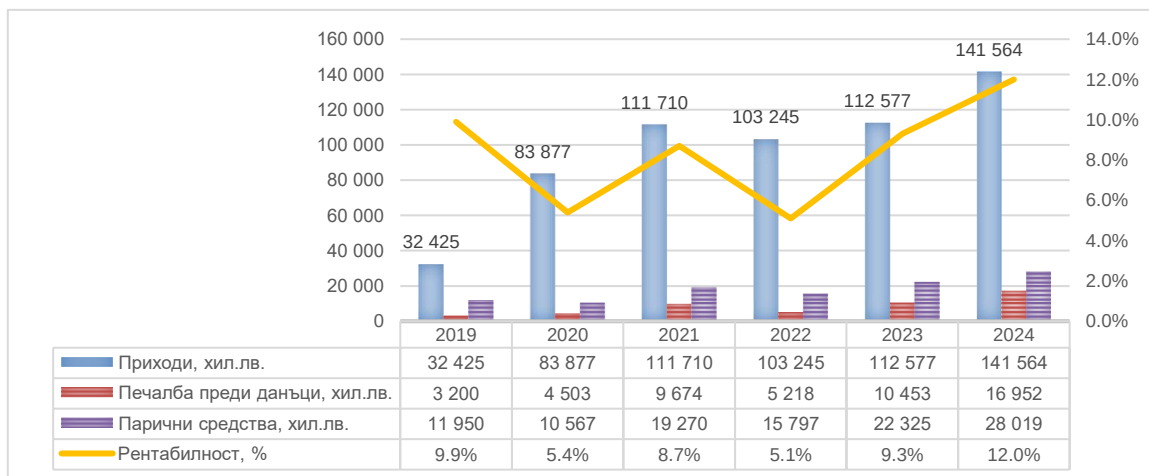
Отдел „Вътрешен одит“ изпълнява функции по Закона за вътрешния одит в публичния сектор, със следния обхват на дейност:

- идентифицира и оценява рисковете в организацията;
- оценява адекватността и ефективността на системите за контрол и управление по отношение на: идентифицирането, оценяването и управлението на риска от ръководството на организацията; съответствието със законодателството, вътрешните актове и договорите; надеждността и всеобхватността на финансовата и оперативната информация; ефективността, ефикасността и икономичността на дейностите; опазването на активите и информацията; изпълнението на задачите и постигането на целите;
- извършва одитни 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 2019 – 2024 г., са показани на графика № 1:

Графика № 1. Приходи, печалба, рентабилност и парични средства, хил.лв., за периода 2019 - 2024 г.



Основни финансовите показатели за периода 2019 – 2024 г. са посочени в таблица № 2:

Таблица № 2. Финансови съотношения за периода 2019 – 2024 г.

Финансови показатели	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Рентабилност на база печалба преди данъци, %	9.9%	5.4%	8.7%	5.1%	9.3%	12%
Коефициент на ефективност на разходите	1.11	1.06	1.14	1.01	1.10	1.14
Коефициент на рентабилност на собствен капитал	0.11	0.15	0.26	0.14	0.25	0.32
Коефициент на задлъжнялост	0.39	0.46	0.47	0.65	0.76	0.68
Коефициент на обща ликвидност	2.29	1.77	1.94	1.53	1.60	1.88
Приходи от продажби на едно заето лице средномесечно, лв.	5 774	12 920	16 050	14 364	15 455	19 182
Печалба (преди данъци) на едно заето лице средномесечно, лв.	570	694	1 390	726	1 435	2 297

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 2019 - 2024 г. компанията отчита ръст в приходите и финансова стабилност, които се постигат на най-конкурентния сегмент на пазара – сектора на информационните и комуникационни технологии.

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.

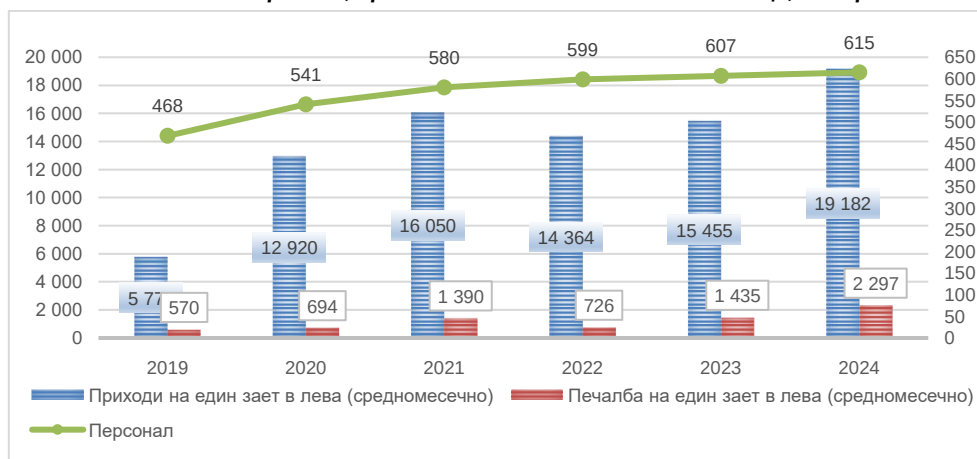
Основните финансови съотношения за 2024 г. в сравнение с 2023 г. са показани в Таблица № 3.

Таблица № 3. Финансови съотношения

Финансови съотношения	31.12.2024	31.12.2023	Изменение
			текущ спрямо предходен период
Рентабилност на база печалба преди данъци, %	12.0%	9.3%	2.7%
Рентабилност на база печалба след данъци, %	10.8%	8.3%	2.5%
Възвръщаемост на активите, %	20.9%	15.7%	5.2%
Възвръщаемост на собствения капитал, %	36.0%	26.8%	9.2%
Нетна печалба на 1 акция, лв.	6.63	4.08	2.55
Коефициент на ефективност на разходите	1.14	1.10	0.04
Коефициент на задлъжнялост	0.68	0.76	-0.08
Коефициент на обща ликвидност	1.88	1.60	0.28
Приходи на едно заето лице средномесечно, лв.	19 182	15 455	3 727
Печалба (след данъци) на едно заето лице средномесечно, лв.	2 064	1 287	777

Един от основните фактори за растежа на компанията е ефективността на едно заето лице, като на графика № 2 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 2019 – 2024 г.



През 2024 г. се изпълняват дейности по действащи и сключени нови договори с клиенти, дейности, възложени на „Информационно обслужване“ в качеството на Национален системен интегратор; компютърна обработка на данните от гласуването от проведените избори за членове на Европейския парламент от Република България и за народни представители; система за осъществяване на видеонаблюдението в реално време и видеозаснемането след края на изборния ден в секционните избирателни комисии при преброяването на гласовете и съставянето на протокола за предвидените в чл. 57, ал. 1, т. 34 от Изборния кодекс избирателни секции.

Дейността и структурата на компанията са организирани в съответствие с възложените в ЗЕУ отговорности. Като Национален системен интегратор, „Информационно обслужване“ участва активно в изграждането на електронното управление, в стратегическите за държавата проекти за изграждане, въвеждане и управление на ресурсите на електронното управление на страната. Дружеството подпомага държавните органи при планирането и развитието на информационните ресурси за постигане на ефекти от мащаба, консолидация на техническата и информационна инфраструктура, интеграция на работните процеси, унифициране и типизиране на процедури и технически изисквания. Същите се реализират в съответствие с държавните политики за административна реформа, електронно управление и дигитализация.

Предоставянето на качествени, в срок и сигурни ИКТ услуги изисква 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. „Информационно обслужване“ целенасочено инвестира в развитието на центровете си за данни с оглед разширяване на възможностите за предоставяне на облачни услуги и облачна инфраструктура и за адресиране на нарастващите киберзаплахи в световен мащаб. 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. Киберсигурността става все по-сложна, тъй като ИТ инфраструктурите се разширяват и участниците в киберзаплахите разработват и внедряват нови техники за атака. С приемането на европейската директива NIS-2, информационната сигурност става още по-критична за бизнеса и държавните институции. Предстои организациите да проучат новите изисквания за сигурност и управление на киберрисковете, да оценят позицията си спрямо тях и да планират действията си за надграждане. Внедряването на квантово-устойчиви алгоритми за криптиране в организациите също ще доведе до повишаване на разходите и необходимост от замяна на оборудване и надграждане на софтуерни системи с цел съвместимост. В резултат на това компанията се нуждае от разширяващ се набор от възможности за сигурност, за да се защитят срещу напреднали атаки и хакерски групи. Опитите за неоторизиран достъп до критични държавни системи нарастват ежедневно. „Информационно обслужване“ отговаря за някои от най-критичните държавни структури. Прилагането на множество съвременни мерки за сигурност осигуряват защита срещу кибер атаки, но за предотвратяването им освен използването на върхови технологии, е задължително обучението и развитие на проактивен екип, който ежедневно да подобрява своите умения, за да осигурява проактивната защита за дружеството и клиентите.

Дейността на „Информационно обслужване“ е в най-конкурентния сегмент на пазара – сектора на информационните и комуникационни технологии. Компанията инвестира целенасочено в създаването и поддържането на специализирани технологични екипи за усъвършенстване и надграждане на технологични решения и процеси. Бързата и компетентна реакция при извънредни ситуации е особено важна предвид ролята на компанията, поради което са налични и се поддържат екипи с крос-функционални компетенции за реакция при извънредни ситуации. В екипите са включени експерти, способни максимално бързо да възстановят нормалното състояние на бизнес процесите и функциите и да подпомагат административните органи при необходимост.

През 2022 – 2024 г. година се случиха редица световни събития, които оформят тенденциите при развитието на ИТ технологиите. Към започналите през 2022 г. военни операции на територията на Украйна, през 2023 се добави и военен конфликт в Близкия изток. Израел е държава, развиваща множество ИТ технологии в областта на информационната сигурност, като голям процент от световните лидери имат развойни центрове в страната. Този военен конфликт неминуемо се отразява на развитието на ИТ продуктите и услугите. Компанията не притежава активи в участващите в конфликта страни.

За осигуряването на дейността на ИКТ инфраструктурата, управлявана от „Информационно обслужване“, се заплащат годишни лицензни абонаментни такси за поддръжка на ресурсите, които се отчитат като разходи за външни услуги. В последните години, особено след Covid-19, се отчита значително нарастване на цените за абонамент и поддръжка на ИКТ оборудване и софтуерни

лицензи, което води до съществено увеличение на разходите за осигуряване и поддръжка на ресурсите.

В резултат на инфлацията 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.

Отчетените високи нива на инфлация през последните години оказват влияние върху разходите на компанията (по данни на НСИ средногодишната инфлация за периода януари - декември 2024 г. спрямо периода януари - декември 2023 г. е 2.2%, а за периода януари - декември 2023 г. спрямо периода януари - декември 2022 г. е 9.5%):

- ръст на разходите за персонал;
- ръст на разходите за абонаментни такси за поддръжка на ресурсите;
- ръст на консумативните разходи, както и на разходите за охрана, свързано с увеличение на минималната работна заплата.

С Разпореждане № 2 от 30.05.2024 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, са определени отчисления от печалбата за 2023 г. за дивидент в размер на 4 950 хил.лв. С решение на Общо събрание на акционерите на „Информационно обслужване“, проведено на 28.06.2024 г. се разпределя дивидент за акционерите от печалбата за 2023 г. в размер на 4 950 хил.лв., в т.ч. за държавата 4 925 хил.лв. Разпределеният дивидент за държавата е платен през отчетния период.

Считано от 03.05.2024 г. „Информационно обслужване“ прилага реда за разплащания с публични средства, регламентиран в ДОПК. В изпълнение на чл. 182а и чл. 182б от ДОПК „Информационно обслужване“ предоставя чрез ИС „Разплащане с публични средства“ на Министерство на финансите данни за сключени договори с изпълнители на стойност, равна на или надвишаваща 10 хил. лв. и уведомления до НАП и Агенция „Митници“ за предстоящите плащания по тях, както и за плащания на сума, равна на или надвишаваща 10 хил.лв. при липса на сключен писмен договор. Плащания по издадена фактура от изпълнител се извършват само след получаване на уведомление, че контрагента няма просрочени задължения към държавата. Общата стойност на фактурите, по които съгласно ДОПК са издадени запори и впоследствие разпореждания за плащане към НАП е над 300 хил.лв.

III. Дейност през отчетната 2024 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, поддържане, 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)
- Поддържане на информационните и комуникационни системи (ИКС)
- Развитие на информационните и комуникационни системи (ИКС)
- Наблюдение на работоспособността на информационните и комуникационни системи (ИКС)

С Решение на Министерския съвет се определят Насоки за уеднаквяване на практиката по определяне и прилагане на дейностите по системна интеграция по чл. 7с от Закона за електронното управление. 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.

Контролиращ орган на системния интегратор е министърът на електронното управление, който упражнява правата на собственика, в лицето на държавата, в капитала на дружеството. В изпълнение на Решение на Министерския съвет, министърът на електронното управление е утвърдил „Механизъм за прозрачност и отчетност на системния интегратор“, съгласно който на официалната интернет страница на „Информационно обслужване“ е изградена публично достъпна обособена секция „Системен интегратор“ в която се публикува информация, отнасяща се за работата на „Информационно обслужване“ при възлагане и изпълнение на дейностите по системна интеграция.

С Решение на Министерския съвет от 2019 г., изменено и допълнено в периода 2020 - 2024 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.

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 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.

В резултат на дългогодишния опит като технологичен партньор на Централна изборителна комисия (ЦИК), в Изборния кодекс 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“.

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 изборителна комисия
Сметна палата

Министерство на здравеопазването
Национална здравноосигурителна каса
Министерство на външните работи
Министерство на вътрешните работи
Министерство на регионалното развитие и благоустройството

Министерство на енергетиката
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 по лекарствата
Изпълнителна агенция „Медицински надзор“
Регионални здравни инспекции
Национална експертна лекарска комисия
Националния 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;
- Компютърна обработка на данните от гласуването и резултатите от изборите, включително от машинното гласуване;
- Централизирано изграждане, поддържане и дигитализиране на регистри, водени от административните органи, в съответствие с изискванията на чл. 52а от Закона за електронно управление;
- Надграждане на Националната здравна информационна система (НЗИС), системите на Националната здравноосигурителна каса и др. системи в сектора здравеопазване;
- Изграждане на ЦАИС Гражданска регистрация - нова уеб базирана информационна система, чрез която ще се автоматизират процесите по поддържане на електронните регистри по гражданска регистрация и на интеграцията им в реално време с други информационни системи;
- Поддържане и надграждане на информационни системи на Агенция Митници;
- Разширяване на съществуващи, добавяне на нови функционалности и интеграции, и оптимизиране на Единна информационна система на съдилищата (ЕИСС) и Единен портал за електронно правосъдие (ЕПЕП) – 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.

Структура на приходите

През отчетната 2024 г. са реализирани приходи в размер на 141 564 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

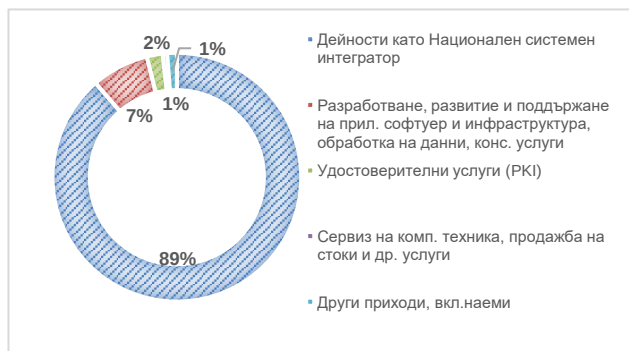
СТРУКТУРА по елементи на приходите	2024		2023		Изменение	Изменение в отн. дял в процентни пункта
	хил.лв.	Отн. дял в %	хил.лв.	Отн. дял в %		
	1	2	3	4		
Приходи	141 564	100%	112 577	100%	26%	0%
Приходи от услуги	96 986	69%	80 137	72%	21%	-3%
Приходи от продажба на стоки	42 800	30%	30 572	27%	40%	3%
Приходи от финансиране	79	0%	37	0%	114%	0%
Други приходи, вкл. наеми	1 699	1%	1 831	1%	-7%	0%

През 2024 г. се отчита увеличение на приходите с приблизително 29 млн.лв. или 26%. Относителният дял на приходите от услуги е 69%, от продажба на стоки е 30%.

Отчитат се приходи от финансиране в размер на 79 хил.лв. по Програма за компенсиране на небитовите крайни клиенти на електрическа енергия, които през 2023 г. са в размер на 37 хил.лв.

Структурата на приходите по услуги за 2024 и 2023 г., са представени на Графики № 3.1 и 3.2.

Графика № 3.1. „ИО” АД – Структура на приходи по услуги за периода 01.01 – 31.12.2024 г.



Графика № 3.2. „ИО” АД – Структура на приходи по услуги за периода 01.01 – 31.12.2023 г.



В структурата на приходите за 2024 г., съгласно Графика № 3.1., относителният дял на приходите по видове услуги в общо приходите е както следва:

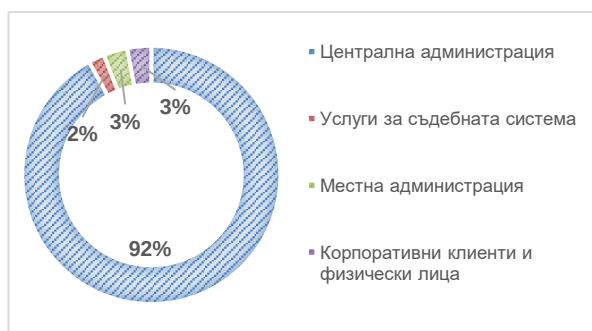
- дейности като Национален системен интегратор съгл. ЗЕУ и ИК – 89%;
- разработване, развитие и поддържане на приложен софтуер и инфраструктура, обработка на данни и консултантски услуги - 7%;
- удостоверителни услуги (PKI) – 2%;
- сервиз на комп. техника, продажба на стоки и др. услуги – 1%;
- други приходи, вкл. от наеми и финансиране – 1%.

Структурата на приходите за 2024 г. по клиенти в общите приходи е както следва:

- Централна администрация - 92%;
- Услуги за съдебната система – 2%;
- Местна администрация - 3%;
- Корпоративни клиенти и физически лица (за удостоверителни услуги) - 3%.

Структурата на приходите по основни групи клиенти за 2024 и 2023 г., са представени на *Графики № 4.1 и 4.2.*

Графика № 4.1. „ИО” АД – Структура на приходи по клиенти за периода 01.01 – 31.12.2024 г.



Графика № 4.2. „ИО” АД – Структура на приходи по клиенти за периода 01.01 – 31.12.2023 г.



Изменение на приходите по дейности през 2024 г. спрямо предходната 2023 г.

Изменението на приходите по дейности в абсолютна сума и в процент, през отчетната 2024 г. в сравнение с предходната 2023 г. е показано в *Таблица № 5.*

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

Услуги/Дейности	ОТЧЕТ 2024	ОТЧЕТ 2023	Изменение 2024 - 2023		Дял на проекта в общия приход за 2024
			Сума (хил.лв.)	(%)	
Дейности като Национален системен интегратор съгл. ЗЕУ и ИК	125 534	86 168	39 366	46%	89%
Разработване, развитие и поддържане на приложен софтуер и инфраструктура, обработка на данни, консултантски услуги	10 536	20 733	(10 197)	-49%	7%
Удостоверителни услуги (PKI)	2 916	3 099	(183)	-6%	2%
Сервиз на комп.техника, продажба на стоки и др. услуги	803	721	82	11%	1%
Други приходи, вкл.наеми и финансиране	1 775	1 856	(81)	-4%	1%
ОБЩО ПРИХОДИ:	141 564	112 577	28 987	26%	

През 2024 г. се отчетат приходи в размер на 141 564 хил.лв., от които 89% са от изпълнени дейности като Национален системен интегратор съгласно Закона за електронното управление и Изборния кодекс.

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 2024 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 2024 г., в хил.лв.

Раздели, групи, статии	текущ период 2024 г.	предходен период 2023 г.	изменение 2024/2023	
			сума	%
АКТИВИ				
Текущи активи	54 222	40 065	14 157	35%
<i>в това число:</i>				
Парични средства	28 019	22 325	5 694	26%
Търговски и други вземания	19 486	11 998	7 488	62%
Текущи активи по договори с клиенти	3 857	3 087	770	25%
Предплатени разходи	2 083	1 925	158	8%
Материални запаси	777	730	47	6%
Нетекущи активи	25 438	25 819	-381	-1%
ОБЩО АКТИВИ	79 660	65 884	13 776	21%
ПАСИВИ				
Текущи пасиви	28 841	25 006	3 835	15%
<i>в това число:</i>				
Търговски и др. задължения	9 353	5 516	3 837	70%
Текущи пасиви по договори с клиенти	7 378	8 785	(1 407)	-16%
Задължения към персонала	3 596	3 348	248	7%
Дължими текущи данъци	4 477	4 134	343	8%
Задължения за осигуровки	903	810	93	11%
Други задължения	1 561	1 094	467	43%
Приходи за бъдещи периоди	1 573	1 319	254	19%
Нетекущи пасиви	3 437	3 544	(107)	-3%
<i>в това число:</i>				
Нетекущи задължения по договори за лизинг	204	703	(499)	-71%
Приходи за бъдещи периоди (нетекущи)	752	603	149	25%
Пасиви по отсрочени данъци	1 002	950	52	5%
Провизии за пенсии и други под. задължения	1 479	1 288	191	15%
ОБЩО ПАСИВИ	32 278	28 550	3 728	13%
СОБСТВЕН КАПИТАЛ				
Капитал и резерви				
Основен капитал	2 298	2 298	-	-
Капитал под условие	(469)	(469)	-	-
Резерви	30 319	26 134	4 185	16%
Финансов резултат от текущия период	15 234	9 371	5 863	63%
ОБЩО СОБСТВЕН КАПИТАЛ	47 382	37 334	10 048	27%
ОБЩО ПАСИВИ И СОБСТВЕН КАПИТАЛ	79 660	65 884	13 776	21%

Анализът на Отчета за финансовото състояние по основни раздели показва увеличение на активите с 13 776 хил.лв., или с 21%, увеличение на пасивите с 3 728 хил.лв., или с 13% и увеличение на собствения капитал с 10 048 хил.лв., или с 27%.

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 14 157 хил.лв., или с 35%, в това число:

- ✓ Паричните средства нарастват с 5 694 хил.лв., или с 26%;
- ✓ Търговските и други вземания нарастват с 7 488 хил.лв. или 62%;

- ✓ Текущи активи по договори с клиенти нарастват със 770 хил.лв. или с 25%;
 - ✓ Предплатените разходи нарастват със 158 хил.лв., или с 8%;
- Нетекущите активи намаляват с 381 хил.лв. или с 1%.

По статии на пасива:

Текущите пасиви нарастват с 3 835 хил.лв., или с 15%, основно от:

- ✓ Намаление на текущи пасиви по договори с клиенти (получени аванси за изпълнение на договори) с 1 407 хил.лв. или с 16%;
- ✓ Увеличение на търговските задължения с 3 837 хил.лв. или с 70%, което е свързано с увеличените търговски вземания;
- ✓ Задълженията към държавния бюджет (текущи данъци и осигуровки) нарастват с 436 хил.лв., или с 9%;
- ✓ Задълженията към персонала нарастват с 248 хил.лв. или със 7%;

Нетекущите пасиви намаляват със 107 хил.лв., или с 3%, основно от:

- ✓ намаление на нетекущите задължения по договори - дългосрочни задължения за придобито право на ползване на софтуерни продукти за нуждите на компанията;

Приходите за бъдещи периоди (текущи и нетекущи) нарастват с 403 хил.лв. или с 21%, като текущите нарастват с 19%, а нетекущите с 25%.

Собствения капитал нараства с 10 048 хил.лв., или с 27%.

С Разпореждане № 2 от 30.05.2024 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“, проведено на 28.06.2024 г. печалбата за 2023 г. в размер на 9 371 хил.лв. е разпределена по следния начин: сумата 4 950 хил. лв., за дивидент на акционерите на дружеството, от които за Държавата — 4 925 хил. лв., сумата 4 304 хил. лв. да бъде отнесена към фонд „Целеви резерви“ на дружеството в частта „Други резерви“ и тантиеми в размер на 117 хил.лв. Разпределеният дивидент за държавата е внесен в пълен размер през отчетния период.

В изпълнение на инвестиционната програма, през 2024 г. са придобити нетекущи активи в размер на 4 107 хил.лв., в това число активи с право на ползване за 402 хил.лв. 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 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 31.12.2024 г. се отчита увеличение на провизиите за пенсии с 15%.

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 2024 и 2023 г. са както следва:

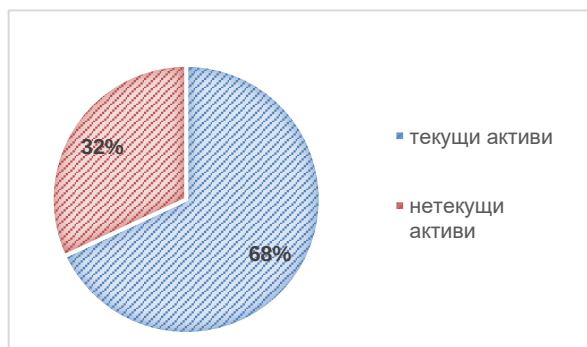
	2024	2023
текущ данък	1 666	1 094
отсрочен данък	52	(12)
общо разходи за данъци	1 718	1 082

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 2024 и 2023 г. са представени на *Графики № 5.1 и 5.2*.

Графика № 5.1. „ИО“ АД – Структура на общо активи към 31.12.2024 г.



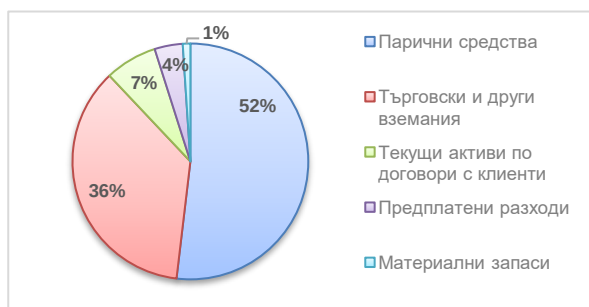
Графика № 5.2. „ИО“ АД – Структура на общо активи към 31.12.2023 г.



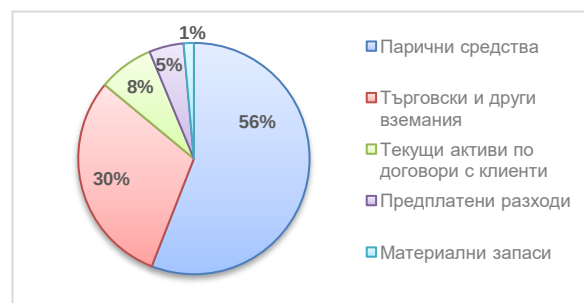
Общо активите нарастват с 21% през 2024 г., като текущите активи нарастват с 35%, а нетекущите активи намаляват с 1%.

Структурата на *текущите активи* за 2024 и 2023 г. са представени на *Графики № 6.1 и 6.2*.

Графика № 6.1. „ИО” АД – Структура на текущите активи към 31.12.2024 г.

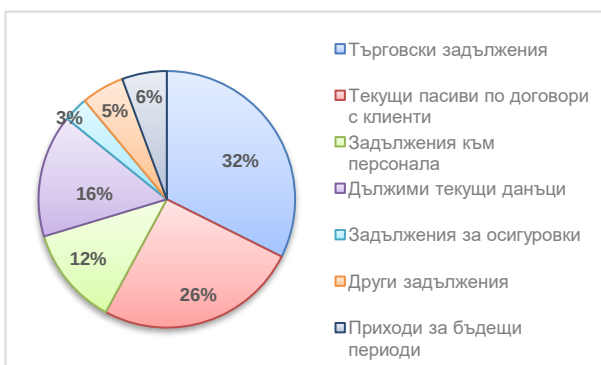


Графика № 6.2. „ИО” АД – Структура на текущите активи към 31.12.2023 г.

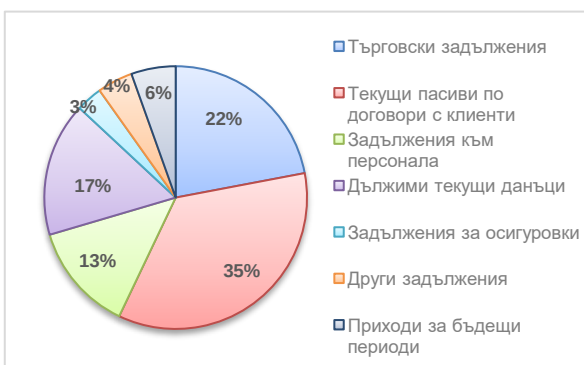


Както е показано на Графики № 6.1 и 6.2. най-голям относителен дял в структурата на текущите активи заемат паричните средства, съответно 52% за 2024 г. и 56% за 2023 г. Структурата на *текущите пасиви* за 2024 и 2023 г. са представени на *Графики № 7.1 и 7.2.*

Графика № 7.1. „ИО” АД – Структура на текущите пасиви към 31.12.2024 г.



Графика № 7.2. „ИО” АД – Структура на текущите пасиви към 31.12.2023 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 01.01.2024 г. - 31.12.2024 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 01.01.2024 г.-31.12.2024 г., в хил.лв.

приходни и разходни позиции	текущ период 2024 г.	предходен период 2023 г.	изменение 2024/2023	
			сума	%
Продължаващи дейности				
Приходи по договори с клиенти	139 472	110 438	29 034	26%
Други приходи	2 092	2 122	(30)	-1%
Общо приходи	141 564	112 560	29 004	26%
Разходи за материали и консумативи	(1 562)	(1 884)	(322)	-17%
Разходи за външни услуги	(25 677)	(19 018)	6 659	35%
Разходи за персонала	(48 042)	(44 349)	3 693	8%
Разходи за амортизация	(4 547)	(4 185)	362	9%
Разходи за обезценки	(32)	(73)	(41)	-56%

Други разходи	(3 219)	(2 956)	263	9%
Балансова стойност на продадени активи	(41 292)	(28 961)	12 331	43%
Други суми с корективен характер	(135)	(593)	(458)	-77%
Общо разходи за дейността	(124 506)	(102 019)	22 487	22%
Резултат от дейността	17 058	10 541	6 517	62%
Финансови приходи/разходи (нетно)	(106)	(93)	13	14%
Печалби и загуби от операции, които се отчитат нетно	-	5	(5)	-100%
Печалба преди данъци върху дохода	16 952	10 453	6 499	62%
Разходи за данъци	(1 718)	(1 082)	636	59%
Печалба за периода	15 234	9 371	5 863	63%
Друг всеобхватен доход				
Актьорска печалба/загуба по пенсионни планове с дефиниран доход	(121)	181	(302)	-167%
ОБЩО ВСЕОБХВАТЕН ДОХОД ЗА ГОДИНАТА	15 113	9 552	5 561	58%

„Информационно обслужване“ АД приключва финансовата 2024 г. с положителен финансов резултат. Печалбата преди данъци върху дохода е в размер на 16 952 хил.лв., а печалбата след данъци 15 234 хил.лв.

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

- ✓ Приходите нарастват с 26%;
- ✓ Разходите за дейността нарастват с 22%;
- ✓ Печалбата след данъци нараства с 63%.

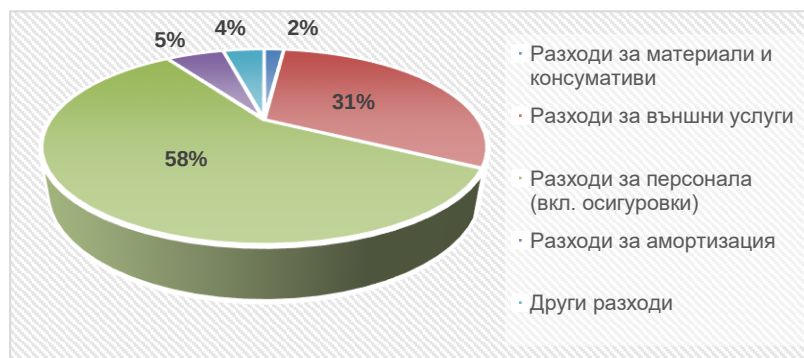
Общо разходите по икономически елементи (разходи за дейността без корективни статии) нарастват с 15%, балансовата стойност на продадени активи (стоки) нараства с 43%. Структурата на разходите по елементи, както и изменението в относителните им тегла, са дадени в Таблица № 8.

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

СТРУКТУРА на разходите	2024		2023		Изменение	Изменение в отн. дял в процентни пункта
	хил.лв.	Отн. дял в %	хил.лв.	Отн. дял в %		
	1	2	3	4		
Разходи по икономически елементи	83 079	100%	72 465	100%	15%	
Разходи за персонала	48 042	58%	44 349	61%	8%	1%
Разходи за външни услуги	25 677	31%	19 018	26%	35%	-1%
Разходи за материали и консумативи	1 562	2%	1 884	3%	-17%	-1%
Други разходи	3 251	4%	3 029	4%	7%	1%
Амортизации	4 547	5%	4 185	6%	9%	-1%
Балансова стойност на продадени стоки	41 292		28 961		43%	

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

Графика № 8. Структура на разходите по икономически елементи за 2024 г.



Запазва се традиционната структура на разходите по икономически елементи. Преобладават разходите, свързани с персонала (възнаграждения и осигуровки) 58%, което е отражение на ролята на човешкия фактор в сферата на високотехнологичните информационни услуги. Разходите за външни услуги имат относителен дял 31% и разходите за амортизации 5%. Не се отчита съществено изменение в структурата на разходите в сравнение с предходна година.

Нарастването на разходите през 2024 г. е в пряка зависимост от изпълняваните в периода проекти и дейности, и увеличените приходи.

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.

- 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, изпълнението на специфични проекти, както и съответствие с възнагражденията в ИКТ сектора, най-конкурентния сегмент на пазара, в който компанията осъществява дейността си. 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. Компанията инвестира целенасочено в създаването и поддържането на специализирани технологични екипи за усъвършенстване и надграждане на технологични решения и процеси. Бързата и компетентна реакция при извънредни ситуации е особено важна предвид ролята на дружеството, поради което в компанията са налични и се поддържат екипи с крос-функционални компетенции за реакция при извънредни ситуации. С увеличението на възнагражденията се цели запазване конкурентоспособността на компанията, както и се осигурява възможност за привличане на нови експерти с ключови компетентности;

- Ръст на разходите за абонаментни такси за поддръжка на ресурсите: за осигуряването на дейността на ИКТ инфраструктурата, управлявана от „Информационно обслужване“, се заплащат годишни лицензни абонаментни такси за поддръжка на ресурсите, които се отчитат като разходи за външни услуги. В последните години, особено след Covid-19, се отчита значително нарастване на цените за абонамент и поддръжка на ИКТ оборудване и софтуерни лицензи, което води до съществено увеличение на разходите за осигуряване и поддръжка на ресурсите;

- Ръст на разходите за амортизации: в резултат на инвестициите в обновяване на технологичната инфраструктура и киберсигурността, с цел създаване на функционална работна среда, отговаряща на нормативните и пазарни изисквания за ИКТ дейностите.

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 2024 г. са в размер на 106 хил.лв., формирани основно от банкови такси, и комисионни по обслужване на акредитиви, открити от клиенти в полза на компанията и банкови гаранции, издадени в полза на възложители, както и разходи за лихви по лизингови плащания за активи с право на ползване.

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	2024		2023		Изменение	Изменение в отн. дял в процентни пункта
	хил.лв.	Отн. дял в %	хил.лв.	Отн. дял в %		
	1	2	3	4		
Капитал и резерви	47 382	100%	37 334	100%	27%	0%
Основен капитал	2 298	5%	2 298	6%	0%	-1%
Капитал под условие	(469)	-1%	(469)	-1%	0%	0%
Резерви	30 319	64%	26 134	70%	16%	-6%
Финансови резултати	15 234	32%	9 371	25%	63%	7%

Основният капитал заема 5% 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 64%.

Финансовият резултат заема 32% относителен дял в структурата на собствения капитал.

Общо собственият капитал нараства с 27% от началото на годината.

Нетната печалба на акция за отчетната 2024 г. е 6.63 лв.

С Разпореждане № 2 от 30.05.2024 г. на Министерски съвет, се определят отчисления от печалбата за 2022 г. за дивидент в размер на 4 950 хил.лв. С решение на Общо събрание на акционерите на „Информационно обслужване“, проведено на 28.06.2024 г., е прието решение за разпределяне печалбата за 2023 г. в размер на 9 371 хил.лв. по следния начин: сумата 4 950 хил. лв. за дивидент на акционерите на дружеството, от които за Държавата — 4 925 хил. лв., сумата 4 304 хил. лв. да бъде отнесена към фонд „Целеви резерви“ на дружеството в частта „Други резерви“ и тантиеми в размер на 117 хил.лв. Разпределеният дивидент за държавата е внесен в пълен размер през отчетния период.

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. В приложенията към финансовия отчет към 31.12.2024 г. (бележка 5) е представена допълнителна информация относно взетите операции и предприетите действия.

Анализ на Отчета за паричните потоци

Отчетът за паричните потоци на „Информационно обслужване“ АД за 2024 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 01.01.2024 г.-31.12.2024 г., в хил.лв.

Показатели за паричните потоци (хил.лв.)	Отчетен период	Предходна година	Изменение в %
	1	2	к. 1/к. 2
А. Парични потоци от основна дейност			
Нетен паричен поток от основна дейност (А)	16 099	14 903	8%
Б. Парични потоци от инвестиционна дейност			
Нетен паричен поток от инвестиционна дейност (Б)	(4 166)	(4 288)	-3%
В. Парични потоци от финансова дейност			
Нетен паричен поток от финансова дейност (В)	(6 239)	(4 087)	53%
Г. Изменение на паричните средства през периода (А + Б + В)	5 694	6 528	-13%
Д. Парични средства в началото на периода	22 325	15 797	41%
Е. Парични средства в края на периода	28 019	22 325	26%

През отчетната 2024 г. е реализиран положителен **нетен паричен поток** в размер на 5 694 хил.лв. Паричните средства в края на периода са в размер на 28 019 хил.лв.

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

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	31.12.2024	31.12.2023
Кредити и вземания, в т.ч.:	23 341	15 072
Текущи търговски и други вземания	23 341	15 072
Парични средства и еквиваленти	28 019	22 325
Общо финансови активи	51 360	37 397
Финансови пасиви	31.12.2024	31.12.2023
Текущи търговски и други задължения	10 822	6 539
Нетекущи задължения по договори за лизинг	204	703
Общо финансови пасиви	11 026	7 242

Общият размер на финансовите активи към края на 2024 г. бележи увеличение в сравнение с 2023 г. с 13 963 хил.лв. или с 37%. Разликата между общо финансови активи и общо финансови пасиви отчита увеличение за 2024 г. с 10 179 хил.лв. или 34% в сравнение с 2023 г. Постига се ръст за 2024 г. спрямо 2023 г., въпреки редица фактори през 2024 г., водещи до увеличен размер на разходите, и съответно на изходящия паричен поток - 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 31.12.2024 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, компанията 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. Въведена е ефективно работеща Програма „Дипломиране“, която има за цел да мотивира служителите да продължават обучението си и да се развиват професионално, като обвързва бизнес нуждите 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. „Информационно обслужване“ инвестира целенасочено в създаването и поддържането на специализирани технологични екипи за усъвършенстване и надграждане на технологични решения и процеси. Бързата и компетентна реакция при извънредни ситуации е особено важна предвид ролята на дружеството, поради което в компанията са налични и се поддържат екипи с крос-функционални компетенции за реакция при извънредни ситуации. В екипите са включени експерти, способни максимално бързо да възстановят нормалното състояние на бизнес процесите и функциите и да подпомагат административните органи при необходимост. Квалификацията на служителите е ключова за изпълнението на функциите като Национален системен интегратор.

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.

„Информационно обслужване“ инвестира непрекъснато в своите служители с убеждението, че те са най-ценният му актив. Като отговорен работодател компанията следва определени принципи на трудови взаимоотношения: нулева толерантност към какъвто и да било род дискриминация на работното място; осигуряване на здравословни и безопасни условия на труд; осигуряване на възможности за развитие, основани на равнопоставеност; осигуряване на право на сдружаване и трудова защита на служителите, изравняване на числеността на служители от различни полове, равнопоставени критерии за оценка и заплащане на положения труд.

На служителите на компанията се предоставят следните социални придобивки: допълнително здравно осигуряване за всички служители; парична сума за раждане на дете на служител на компанията; парични суми за подпомагане на служители при продължително боледуване; годишни карти за градски транспорт за всички линии; включване в програма за физическа активност.

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 – 31.12.2024 г.

Показатели за трудовите ресурси	2024	2023	Изменение
	1	2	(к.1-к.2 : к.2)
Средно списъчен брой персонал	615	607	1%
Приход на едно заето лице (средномесечен размер), лева	19 182	15 455	24%

Средносписъчният брой на персонала за 2024 г. е 615 човека (без лицата в отпуск по майчинство) и нараства в сравнение с 2023 г. с 1%.

Ефективността на труда, изразена като месечна заработка на едно заето лице е в размер на 19 182 лв. и бележи ръст от 24% в сравнение с 2023 г.

На графика № 9 е показано изменението на показателите за персонала за периода 2019 – 2024 г. – средносписъчен състав и средномесечни приходи на едно заето лице.

Графика № 9. Приходи на едно заето лице, лева (средномесечно), средна работна заплата и средносписъчен брой на персонала за периода 2019 - 2024 г.

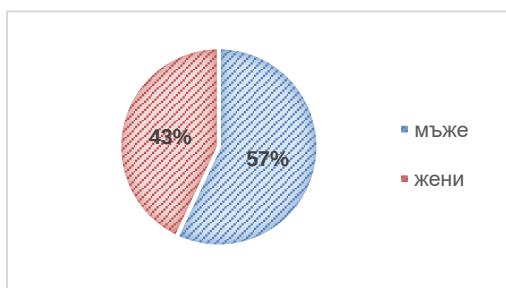


В периода 2020 – 2024 г. нараства числеността на персонала за изпълнение на сключени нови договори с клиенти, както и дейности в резултат на възлагане на „Информационно обслужване“ АД на функциите на Национален системен интегратор. Наемат се висококвалифицирани служители с ключови компетентности за изпълнение на ИКТ проекти на компанията, с висока добавена стойност.

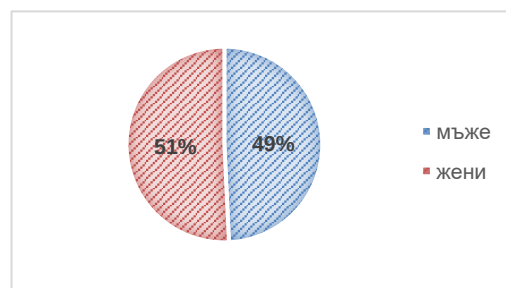
В резултат на горните действия се постига значително повишаване на ефективността на труда.

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

Графика № 10. - общо за персонала

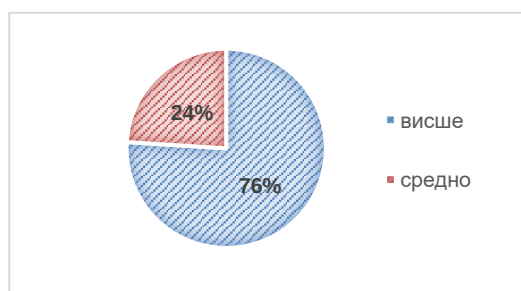


Графика № 11. - за ръководен персонал

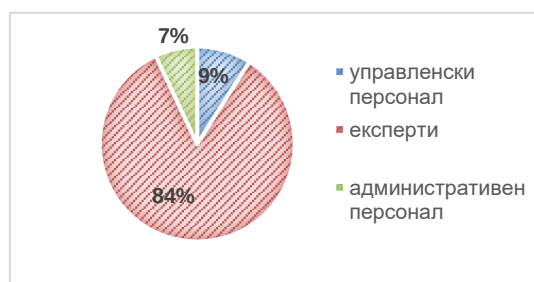


На графики № 12 и 13 е показано разпределението на персонала към края на отчетната година по степен на образование и длъжности.

Графика № 12. Разпределение на персонала по образование



Графика № 13. Разпределение на персонала по длъжности



Извън преките си ангажименти като работодател, „Информационно обслужване“ създава и развива социални проекти и програми и участва в колективни такива, насочени към служителите и към техните общности. За компанията корпоративната социална отговорност се превърна в основна мисия през годините, 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 2024 г. екипът **„Творци на добро“** подкрепи следните каузи: целогодишна подкрепа за инициативата „Капачки за бъдеще“; подкрепа на баскетболния отбор на СЕУ „Добри Войников“ за участието им в Световните ученически игри в Макао 2024 г.; галерия „Прегърни ме“; кампания „Подари книга на читалище в нужда“; сдружение „Съзидание“ – акция „Жълти стотинки“.

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

- Правилник за вътрешния трудов ред;
- Етичен кодекс;
- Антикорупционна политика;
- Регламент (ЕС) 2016/679 на Европейския парламент и на Съвета от 27 април 2016 година относно защитата на физическите лица във връзка с обработването на лични данни и относно свободното движение на такива данни и за отмяна на Директива 95/46/ЕО (Общ регламент за защита на данните - GDPR);

- Основните изисквания на Интегрираната система за управление по качество, сигурност на информацията и предоставяне на ИТ услуги и изискванията за документите и записите и Система за управление за борба с подкупването;
- Процедури по качество – управление на документи и записи;
- Процедури по сигурност на информацията - оценяване на риска, докладване на инциденти, схема на категоризиране на информацията, опис, оценка и третиране на риска, план на служебните помещения, непрекъснатост на дейността, санкции при неспазване на изискванията за сигурност на информацията, декларация за приложимост, обхват на СУСИ;
- Процедурите за управление на риска от подкупване и управление на мерките за контрол, превенция и противодействие на подкупването;
- Планове за действия при бедствия, аварии, катастрофи и пожари;
- Противопожарни правила.

Инструктаж по безопасност и здраве при работа на служителите, се извършва в съответствие с изискванията на наредба за условията и реда за провеждането на периодично обучение и инструктаж на работниците и служителите по правилата за осигуряване на здравословни и безопасни условия на труд, чрез начални и периодични инструктажи, и обучения на длъжностните лица по здравословни и безопасни условия на труд.

Етичен кодекс

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

Корпоративна култура и имидж на дружеството:

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

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

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

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

„Информационно обслужване“ уважава правата на интелектуална собственост на другите и очаква от останалите компании също да уважават правата на интелектуална собственост на компанията. Съществен елемент на защитата на правата на интелектуална собственост в дружеството е запазване на поверителността по отношение на търговските тайни и конфиденциалната информация. Продуктите, собственост на компанията, конфиденциалната информация, документи или други материали, авторските права, не могат да бъдат използвани без писменото разрешение на дружеството или извън обхвата на съответния договор, сключен с

„Информационно обслужване“ АД. Софтуерът, собственост на „Информационно обслужване“, не може да бъде копиран. Страните по договори с „Информационно обслужване“ не трябва да използват конфиденциална информация, патентовани технологии или чужд софтуер, документация или други материали на трети страни без разрешение. „Информационно обслужване“ спазва и изисква от своите партньори да спазват приложимите стандарти за защита на данните.

Политика по отношение оповестяването на информация

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

Организация за превенция и противодействие на корупцията

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

V. Основни рискове, пред които е изправено Дружеството

„Информационно обслужване“ 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: Клиентите на „Информационно обслужване“ са предимно 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.

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

„Информационно обслужване“ не притежава инвестиции в дъщерни дружества.

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

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

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

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

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

„Информационно обслужване“ провежда консервативна политика по управление на ликвидността, чрез която постоянно поддържа оптимален ликвиден запас парични средства и добра способност на финансиране на стопанската си дейност, не ползва привлечени кредитни ресурси. Компанията осъществява наблюдение и контрол върху фактическите и прогнозните парични потоци

по периоди напред и поддържане на равновесие между матурирните граници на активите и пасивите на дружеството. Текущо се следи матурирният и своевременното осъществяване на плащанията, като се поддържа ежедневна информация за наличните парични средства и предстоящите постъпления и плащания.

От съществено значение за управление на ликвидния риск е размерът на отчисленията от печалбата за изплащане на дивидент, съгласно решение на Министерски съвет по предложение на Министерство на финансите.

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

Валутен риск: „Информационно обслужване“ осъществява своите сделки основно на територията на страната. Постъпленията са в български лева. Дружеството не е изложено на валутен риск, до толкова, до колкото българският лев е обвързан с фиксиран курс към 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.

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 компанията. Процесът на управление на риска включва: обмен на информация и консултиране; установяване на обстоятелства; оценяване на риска; идентифициране на риска; анализ на риска; преценяване на риска; въздействие върху риска; наблюдение и преглед.

Рискове от климатични въпроси и макроикономическата среда: Климатичните промени могат да повлияят неблагоприятно на дейността на дружеството в две направления: директно и косвено. Преките рискове се свързват с природни бедствия, причинени от промяната в климата, които биха могли да доведат до застрашаване здравето и живота на свързани по един или друг начин с дружеството лица, както и до разрушаване на критична инфраструктура, свързана с дейността. Сбъдване на рисковете от промяна на климата могат да доведат до допълнителни разходи за справяне с проблемите описани в тази точка. Към косвените ефекти от промените в климата могат да се причислят резки промени в цените на енергоносителите и хранителните суровини, които да доведат до спад на покупателната сила на населението. Климатичните промени могат да доведат до промяна на регулаторната среда в посока изискване за намаление на въглеродния отпечатък от страна на дружеството, което да увеличи оперативните разходи. На този етап все пак ръководството оценява влиянието на климатичните промени върху дейността на дружеството като ниски в краткосрочен план, но дългосрочното влияние остава неизвестно. Във връзка с очаквани регулации и изисквания за докладване за устойчивост в следващите години, ръководството е в процес на изследване на изискванията пред дружеството и предстои приемане на план за действия в отговор на оценените рискове и докладване съобразно законодателните изисквания. С гъвкава политика и своевременно реагиране на рискове свързани предимно с висока инфлация и натиск върху пазара на труда, дружеството успя през 2024 г. да запази основния персонал и да отчете положителни финансови резултати.

Очакванията за 2025 г. са за успокояване на инфлацията и пазара на труда. Не се очакват съществени ефекти от макроикономическата среда в тази връзка върху дейността на Дружеството през 2025 г.

VI. Развитие, основни цели и намерения

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

- национален системен интегратор, съгласно чл. 7с от Закона за електронното управление;
- компютърната обработка на данните от проведени избори, включително от машинното гласуване, съгласно чл. 57, ал. 1, т. 33 от Изборния кодекс ;
- дейности по системна интеграция в Българската телеграфна агенция, съгласно § 9. от Преходните и Заключителни разпоредби към Закона за изменение и допълнение на Закона за българската телеграфна агенция (обн. - ДВ, бр. 20 от 2021 г.).

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

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

Компанията ще осигури реализацията на някои ключови дейности за развитие на електронното управление на национално ниво през 2025 – 2027 г. Предстои да бъдат институционално адресирани установените слабости в областта на информационните ресурси на държавната администрация. Като партньор на Министерство на електронното управление, компанията ще работи за оптимизация на стратегическите и оперативни процеси при планиране и развитие на информационните ресурси, проектния и бюджетен контрол, и за изграждане на единна информационна система, базирана на общи номенклатури и стандарти.

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

„Информационно обслужване“ разработи и пусна в експлоатация уеб-базирана платформа за проследяване и отчитане на напредъка на държавните структури за въвеждането на единната европейска валута. Всички граждани и заинтересовани лица имат възможност да проследяват и контролират степента на адаптиране на информационните системи на държавните структури за

работа с еврото. Разработената платформа е проект на Министерство на електронното управление и е част от актуализирания Национален план за въвеждане на еврото в Република България. Чрез платформата се създава пълна прозрачност за дейността на администрациите по развитие на информационните им системи.

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

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

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

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

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

„Информационно обслужване“ АД е член на:

- Европейска асоциация на публичните ИТ доставчици **EURITAS**
- Българска стопанска камара (БСК)
- Българска търговско промишлена палата (БТПП)
- 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, Palo Alto Networks, Mandiant, Rapid7, Trellix, Netwrix, VMware, Cisco, IBM, F5, DELL Technologies и др.

„Информационно обслужване“ като национален системен интегратор, е член на Европейската асоциация на публичните ИТ доставчици **EURITAS**. Компанията получи изрична покана за членство в асоциацията на най-развитите обществени доставчици на ИКТ услуги в Европа и така стана вторият представител на Източна Европа в нея. В престижната асоциация членуват представители на най-развитите държави в Европа, сред които са Германия, Италия, Финландия, Малта, Швейцария, Дания, Холандия и Хърватия. EURITAS дава възможност на своите членове да създават по-добри ИКТ услуги за администрациите, бизнеса и гражданите в Европа. Асоциацията си сътрудничи с релевантни заинтересовани страни, базирайки се на своя богат опит и е призната като експертна контактна точка по въпроси, свързани с трансевропейските правителствени ИКТ. Доставчиците на ИКТ услуги в публичния сектор в цяла Европа се изправят пред сходни отговорности, предизвикателства и сравними общи условия, произтичащи от развитието на ИКТ сектора, законодателните рамки, както и от нарастващите очаквания на гражданите и бизнеса. EURITAS се ангажира със съвременни стандарти и процедури, като цифровият суверенитет е общата основа на всички ИКТ усилия за изграждане на суверенна цифрова екосистема в рамките на Европа. EURITAS е гласът и мрежата на доставчиците на публични ИКТ услуги в Европа, кръстопът на ИТ знание от цяла Европа. Членовете ѝ ефективно съчетават експертизата в областта

на ИКТ и публичната администрация. EURITAS е организирана в двустепенно управление – чрез Генерален съвет, включващ генералните директори на системните интегратори в съответните държави членки и представителите на консултативния съвет, и консултативна група, състояща се от консултанти – координатори от съответните държави членки. Сформирани са различни работни групи като финанси и ценообразуване, отворен код, киберсигурност, иновации, човешки ресурси и др., в които участват различни експерти от различните системни интегратори в Европа. Целта е да обменят ноу-хау и най-добрите практики в областта на електронното управление, да адаптират стандартите и потенциала за надграждане на IT системите и ресурсите, използвани в публичната администрация. Доколкото доставчиците на публични ИКТ услуги в държавния сектор в цяла Европа се изправят пред сходни предизвикателства и сравними общи условия, произтичащи от развитието на ИКТ сектора, законодателните рамки, както и нарастващите очаквания на гражданите и бизнеса, членуването в асоциацията подпомага дейността на дружеството в оперативен и дългосрочен план.

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.

През м. декември 2024 г. Информационно обслужване подписа споразумение за техническа помощ с Американската агенция за търговия и развитие (USTDA), като компанията ще координира действията по превенция, реакция, управление и осигуряване на ефективен механизъм срещу кибер и хибридни атаки на цялата публична администрация. Американската агенция за търговия и развитие ще осигури техническа помощ, консултанти, обучения и допълнително оборудване за изграждането на Национална система за киберсигурност в публичната администрация и ще улесни прилагането на най-добрите световни практики в областта. Споразумението предвижда Центърът за наблюдение за киберсигурност на Информационно обслужване, който в момента отговаря за критичната инфраструктура на определени ведомства, да бъде надграден и да се превърне в Национален оперативен център за киберсигурност на цялата публична администрация.

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

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

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

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

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

Конкурентните предимства на „Информационно обслужване“:

- Дългогодишен опит при работа с държавната администрация, местната власт и съдебната система;
- Предоставянето на специфична експертиза за изпълнение на услугите;
- Значителен опит в реализацията на високотехнологични проекти, съчетани с иновации и съвременни решения;
- Изградени два собствени информационни центъра, с внедрени системи за управление и защита, в съответствие с водещи световни стандарти;

- Развитие на широка мрежа от технологични партньорства с компаниите лидери в различните технологични сегменти. „Информационно обслужване“ е сертифициран партньор на водещи световни компании в областта на информационните технологии Microsoft, Oracle, SAP, Palo Alto Networks, Mandiant, Rapid7, Trellix, Netwrix, VMWare, Cisco, IBM, F5, DELL Technologies и др.;
- Регистриран доставчик на удостоверителни услуги;
- Висококвалифициран персонал;
- Изградена и работеща мрежа от 26 клона на територията на страната (всички областни градове в страната);
- Информационно осигурена, контролирана и прозрачна финансово-икономическа дейност и предлагане на конкурентни цени;
- Основен акционер е държавата, чрез Министъра на електронното управление, който управлява дружеството в интерес на държавата и цялото общество;
- Надежден партньор на правителството в изграждане на електронното управление;
- Оборудвани зали за обучение в цялата страна, модерен тестови център Pearson Vue; акредитирани програми за обучение от Националната агенция за професионално образование и обучение.

През 2025 г. ще продължи развитието на изградените инфраструктури на компанията и изпълнението на дейности по системна интеграция на информационните системи, използвани от държавните институции. Ключови проекти на компанията са следните:

- Дейности като Национален системен интегратор;
- Компютърна обработка на данните от гласуването и резултатите от изборите, включително от машинното гласуване;
- Централизирано изграждане, поддържане и дигитализиране на регистри, водени от административните органи, в съответствие с изискванията на чл. 52а от Закона за електронно управление;
- Надграждане на Националната здравна информационна система (НЗИС), системите на Националната здравноосигурителна каса и др. системи в сектора здравеопазване;
- Изграждане на ЦАИС Гражданска регистрация - нова уеб базирана информационна система, чрез която ще се автоматизират процесите по поддържане на електронните регистри по гражданска регистрация и на интеграцията им в реално време с други информационни системи;
- Поддържане и надграждане на информационни системи на Агенция Митници;
- Разширяване на съществуващи, добавяне на нови функционалности и интеграции, и оптимизиране на Единна информационна система на съдилищата (ЕИСС) и Единен портал за електронно правосъдие (ЕПЕП) – 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. 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;
- Намаляване употребата на хартия в ежедневната дейност и преминаване към електронно подписване на документи;
- Намаляване на печатните материали, чрез преминаване към дигитално съдържание – въведена е система за безхартиен документооборот;
- Изградени са и пуснати в експлоатация фотоволтаични системи за производство на електроенергия върху покриви на две от сградите на „Информационно обслужване“ АД в гр.

София, като за едната от тях произведената електроенергия е изцяло за собствени нужди, без да се връща излишък към електроразпределителната мрежа.

VIII. 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 2024 г. и е направило разумни и предпазливи преценки, предположения и приблизителни оценки.

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

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

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

Приложение към доклад за дейността: Финансови данни за периода 2019 – 2024 г.

ИВАЙЛО ФИЛИПОВ
ИЗПЪЛНИТЕЛЕН ДИРЕКТОР
„ИНФОРМАЦИОННО ОБСЛУЖВАНЕ“ АД