

ДОКЛАД ЗА ДЕЙНОСТТА

на “Информационно обслужване” АД за периода 2015 - 2019 г.

I. Обща информация за „Информационно обслужване“ АД

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

Съставът на Съвета на директорите е както следва:

Председател: Михаил Михайлов Константинов

Зам. председател: Валери Петров Борисов

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

Изпълнителен директор: Ивайло Борисов Филипов.

Предметът на дейност на Дружеството е “производство и търговия в страната и чужбина на информационни продукти и консумативи, научно изследователска и развойна дейност, лизинг, включително и финансов, отдаване под наем на собствено движимо и недвижимо имущество и техника, извършване на обучение и професионална квалификация с цел реализиране на доходи, посредничество при 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 2 286 897 (два милиона двеста осемдесет и шест хиляди осемстотин деветдесет и седем) броя акции или 99,5% от капитала е собственост на Министерство на транспорта, информационните технологии и съобщенията, а останалите 11 598 (единадесет хиляди петстотин деветдесет и осем) броя акции или 0,5% от капитала са разпределени между 2 689 индивидуални акционери.

Структурата на компанията се състои от Централно управление в София и 26 клона, разположени във всеки областен град на територията на Република България.

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

През 2017 г. „Информационно обслужване“ АД премина одит за съответствие с [Регламент ЕС\) № 910/2014](#) на Европейския парламент и на Съвета на Европа относно „Електронната идентификация и удостоверителните услуги при електронни трансакции на вътрешния пазар“.

„Информационно обслужване“ АД е член на :

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

Компанията е сертифициран партньор на водещи глобални компании в областта на информационните технологии – Microsoft, Oracle, SAP, FireEye, Netwrix, VMWare, Cisco, IBM, F5 и др.

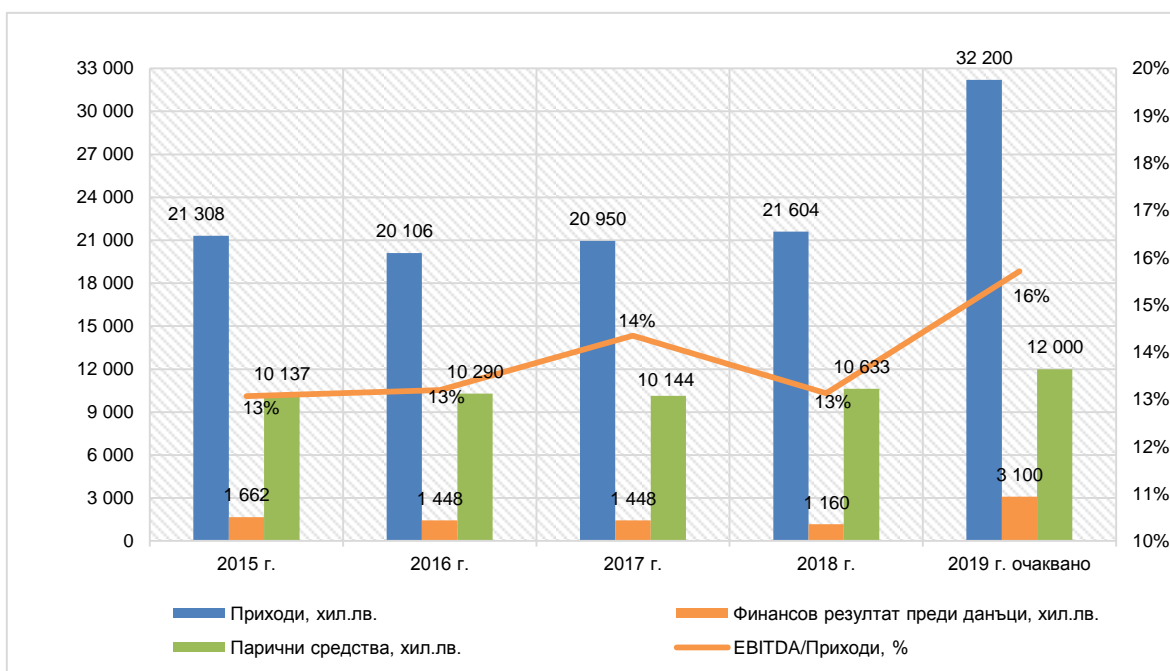
През 2019 г. секретната секция на Информационно обслужване АД бе сертифицирана от ДАНС и ДИКСИ с ниво Поверително.

С изменения в Закона за електронното управление, в сила от 29.11.2019 г. „Информационно обслужване“ АД е определено да осъществява функции на национален системен интегратор. Дейностите по системна интеграция включват изграждане, поддържане, развитие и наблюдение на работоспособността на информационните системи, използвани от административните органи. Приложението на бизнес опита, доказан и в дългогодишната дейност по системна интеграция, потенциала на екипа и развитите устойчиви бизнес процеси на „Информационно обслужване“ АД, гарантира постигането на целите, заложи в Закона за електронното управление (ЗЕУ).

II. Основни показатели за дейността

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

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



Основни финансовите показатели за периода 2015 – 2019 г. са посочени в таблица № 1:

Таблица № 1. Финансови съотношения за периода 2015 – 2019 г.

Финансови показатели	2015	2016	2017	2018	2019
Рентабилност на база печалба преди данъци, %	7.8%	7.2%	6.9%	5.4%	9.6%
ЕБИТДА/Приходи, %	13%	13%	14%	13%	16%
Бърза ликвидност - коефициент	3.38	3.32	3.16	3.39	3.76
Абсолютна ликвидност - коефициент	2.93	3.01	2.88	3.24	3.61
Ефективност	1.08	1.08	1.07	1.06	1.11
Финансова автономност	4.38	4.52	4.23	4.64	5.09
Приходи от продажби на едно заето лице средно-месечно, лв.	3 363	3 173	3 457	3 922	5 734
Печалба (преди данъци) на едно заето лице средномесечно, лв.	262	229	239	211	552

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

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

Финансовите съотношения за рентабилност, ефективност, ликвидност и финансова автономност обуславят отличното финансово състояние на “Информационно обслужване” АД за посочения период.

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

Един от основните фактори за растежа на компанията е ефективността на едно заето лице като на графики № 2, 3 и 4 е показано изменението на показателите за посочения период – персонал, средномесечни приходи на едно заето лице и средномесечна печалба на едно заето лице.

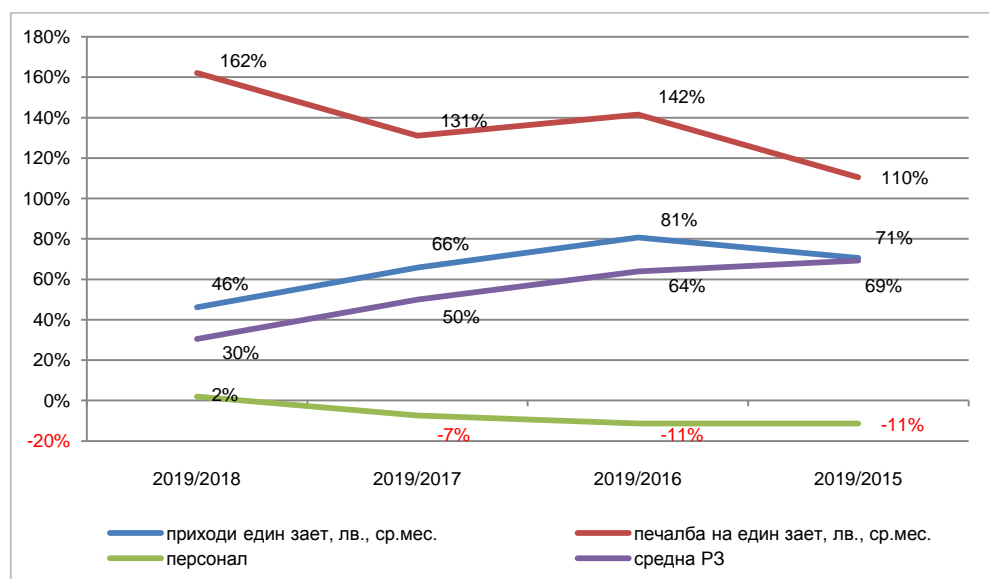
Графика № 2. Приходи на едно заето лице, лв. (средномесечно) и персонал за периода 2015 - 2019 г.



Графика № 3. Приходи и печалба на едно заето лице, лв. (средномесечно) за периода 2015 - 2019 г.



Графика № 4. Изменение на показатели, свързани с персонал за 2019 г. спрямо всяка предходна година



Общо приходите за 2019 г. нарастват средно с 50% спрямо всяка от предходните години. Формират се от предоставяне на услуги по системна интеграция, разработване и поддържане на информационни системи, системно администриране, мрежови решения и консултантски услуги в областта на ИКТ. В структурата на приходите – приходите от услуги заемат 95%, останалите 5 % се формират от приходи от наеми, продажба на стоки и други. Нараства относителният дял на приходите от софтуерна разработка и поддръжка и се преустановяват нерентабилни дейности.

Същевременно резултатите се дължат и на преустановяване на нерентабилни за компанията дейности след детайлен финансов анализ за идентифицирането им и прогнозното им развитие или липса на такова.

През 2018 г. е преустановено изпълнението на договори за инкасо услуги, организирани на база договор за събиране на суми за електроенергия в осем клона на компанията. Услугите са неприсъщи за основната дейност в областта на предоставянето на високотехнологични ИКТ услуги. По-важното, обаче е, че за петгодишен период в обхвата на тази дейност се наблюдава значително намаление на приходите, и едновременно с това постоянно увеличение на съпътстващите разходи. Финалният анализ показва нерентабилност на проекта и негативното му влияние върху финансовите показатели на компанията, поради което той е прекратен.

От началото на 2015 г. мениджмънта на компанията предприе оптимизиране на дейности и разходи с цел ефективно управление на ресурсите и създаване на динамична среда за повишаване рентабилността на производството.

В резултат на увеличение на приходите на компанията, намаление на персонала и оптимизиране на административните дейности се постигна стабилен ръст в ефективността на труда.

Намалението на персонала в периода е в резултат на оптимизиране на:

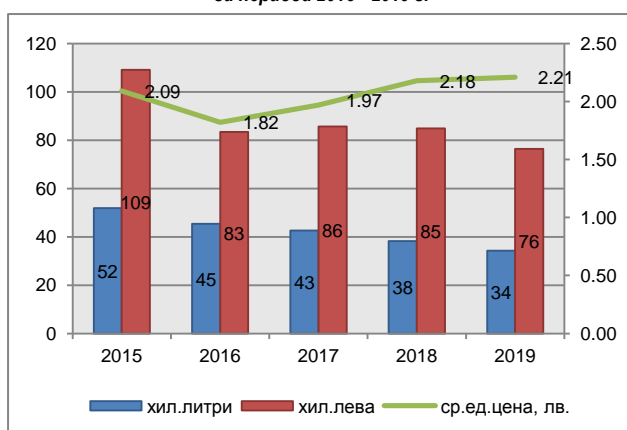
- ✓ процеси по административно обслужване, чрез централизиране на дейностите по управление на човешки ресурси, счетоводство и всички други административни дейности;
- ✓ прекратяване изпълнението на дейности по проект „услуги на едно гише/инкасо услуги“, които са неприсъщи за основната дейност и с тенденции за намаляваща рентабилност или директна финансова загуба. Услугите се осъществяваха от служители, с основно месечно възнаграждение, равно на минималната работна заплата за страната и ниска квалификация.

Финансовите средства от оптимизирането на персонала се пренасочиха за повишение на възнагражденията на служители с ключови ИКТ компетентности и допълнително наемане на висококвалифициран персонал. Действията са предприети в следствие на високата конкуренция, развития пазар и необходимостта от увеличаване на качеството и обема на предоставяните услуги в компанията.

От началото на 2015 г. с цел намаляване на разходите и организиране на контролни функции е въведена Система за управление на автомобилния парк, представляваща цялостно решение за управление, наблюдение, администриране, техническо обслужване и контрол на разходите на всички МПС, собственост на компанията. В резултат на внедрената система компанията постигна намаление на разходите за гориво на автомобилите с над 30%, при увеличен обем на приходите. Резултатите са показани на графика № 5.

С оглед постигане на ефективна, ефикасна и защитена среда за печат е внедрена система за управление и наблюдение на корпоративния печат, с което се отчита намаление средно за периода с 35% на разходите за консумативи и хартия (след премахване на еднократните разходи в отделните години с провеждане на избори или референдум), показано на графика № 6.

Графика № 5. Разходи за гориво за автомобили за периода 2015 - 2019 г.



Графика № 6. Разходи за хартия и консумативи, хил.лв. за периода 2015 - 2019 г.



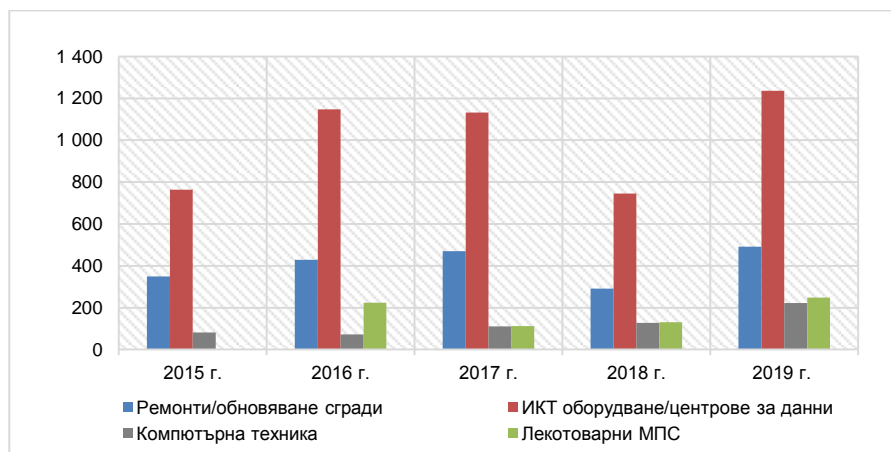
В периода 2015 – 2019 г. са реализирани инвестиционни разходи на обща стойност 11 млн. лв., за Централно управление и за 26-те клона на компанията, в това число и за обновяване на технологичното оборудване с цел поддържане и развитие на технологичната инфраструктура, която е основата на процесите по предоставяне на ИТ услуги за компанията и за клиенти, както и за привличане на нови клиенти.

Инвестиционните разходи по видове са както следва:

ВИД АКТИВИ	СТОЙНОСТ
обновяване на технологично оборудване	5 млн. лв.
софтуерни лицензи/предоставено право на ползване	2 млн. лв.
ремонт и обновяване на сгради	2 млн. лв.
компютърна техника	615 хил. лв.
лекотоварни МПС	715 хил. лв.

На графика № 7 са показани инвестиционните разходи по видове активи.

Графика № 7. Инвестиционни разходи по видове активи за периода 2015 - 2019 г., хил.лв.



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

През 2015 г. компанията изгради и през следващите години разшири Disaster Recovery Center. Между основния и резервния центрове е изградена високоскоростна преносна оптична среда, която да се използва за комуникация, както от инфраструктурите за пренос на данни, така и от системите за съхранение на данни. В резултат критичните за компанията информационни активи са репликирани в реално време между двете локации, минимизирайки риска от загуба на данни.

Гарантирана е непрекъснатост на бизнес процесите на Дружеството, непрекъснатост на ИКТ услугите предоставяни за ключови клиенти и предоставяне на услуги по ИТ бизнес модел Cloud Services.

В компанията са реализирани модерни решения за видеонаблюдение и контрол на достъпа, осигуряващи допълнителни мерки за защита, както на двата информационни центрове, така и на работните помещения и имущество.

За отчетния период компанията е осигурила правото на ползване за продукти на компанията Microsoft.

За осигуряване изпълнението на договори с клиенти и по-добра логистична обезпеченост, осигуряване на безопасността и надеждността на служителите, както и оптимизиране на разходите за гориво, ремонт и поддръжка на автомобилите, са придобити 32 нови лекотоварни МПС, с което поетапно е обновен 68% от автомобилния парк.

За ремонт и обновяване на сградния фонд и подобряване на санитарно битовите и хигиенни условия на труд са инвестирани 2 млн. лв. – за ремонт на покриви и фасади, работни помещения, санитарни възли. В сградата на Централно управление е изградена зала за презентации/отдых, нов модерен вход и пространство за обслужване на клиенти, преустроен и модернизирани е етаж 3 от сградата.

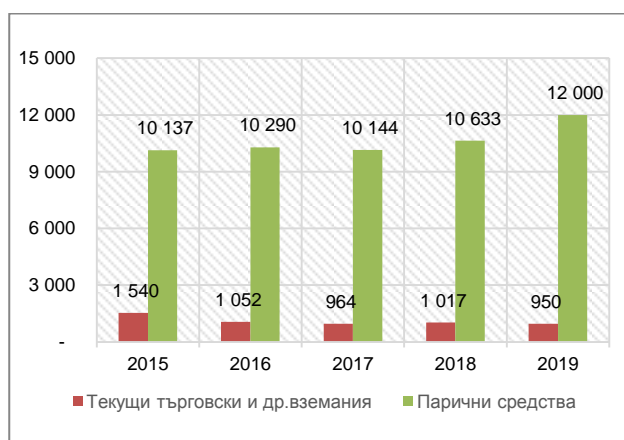
Обновено е офис обзавеждане - работни бюра и столове.

Извършено е външно озеленяване на сградите в София, както и интериорно озеленяване на офис пространствата.

„Информационно обслужване“ АД оперира със собствени средства, не ползва привлечени средства във вид на заеми и дългове към банки и финансови институции, включително и за инвестиционни разходи.

На графики № 8 и № 9 е показано изменението на финансовите активи – парични средства и вземания, за периода 2015 – 2019 г.

Графика № 8. Парични средства и вземания, хил.лв. за периода 2015 - 2019 г.



Графика № 9. Изменение на финансовите активи за периода 2015 - 2019 г.



В резултат на анализ на вземанията и предприети действия в периода по текущото им събиране, както и събиране по съдебен ред на трудносъбираемите вземания, се отчита намаление средно за периода с 15%, като намалението на несъбраните вземания за 2019 г. в сравнение с 2015 г. е над 35%. В периода са предявени и разгледани над 200 съдебни дела и събрани вземания по съдебен ред в размер на 104 хил.лв.

Ефективното управление на ресурсите осигурява възможност за инвестиции във високотехнологично оборудване, информационна сигурност, в обучение, сертифициране и развитие на персонала, развитие на работната среда, предоставящи възможност на „Информационно обслужване“ АД да продължи да заема едно от лидерските места в най - силно конкурентния пазар в България – този на ИКТ услуги.

III. Основни проекти

В периода 2015 – 2019 г. са спечелени процедури по Закона за обществени поръчки и сключени договори на обща стойност над 110 млн.лв. без ДДС:

- Министерство на финансите - Дейности по управление на ИТ услуги в системата на Министерство на финансите: тригодишен договор от 2016 г. и тригодишен договор от 2019 г.;
- Министерство на регионалното развитие и благоустройството - Поддържане и експлоатация на регистър на населението - НБД Население: договори от 2015 (едногодишен), 2016 и 2019 г. (тригодишни);

- Централна избирателна комисия - Компютърна обработка на резултатите от всички избори на централно и местно ниво, и национални референдуми;
- Национална здравноосигурителна каса - Изнесени дейности по управление на ИТ услуги в системата на НЗОК – за период от четири години;
- Национална агенция за приходите - Поддръжка, администриране и развитие на Софтуер за управление на приходите (тригодишен договор от 2015 г. и четиригодишен от 2019 г.), информационни системи "Взаимна помощ при събиране" – MARC (два тригодишни договора), Интрастат (два тригодишни договора), за обмен на информация по ДДС (VIES), Софтуер за управление на електронния архив;
- Агенция Митници - Развитие на Институционалната архитектура на АМ за митнически процеси: Единна регистрация и идентификация на икономическите оператори (EORI2), Референтни данни (CSR2) и Одобрени икономически оператори (AEO), и въвеждане на Институционалната архитектура на АМ, чрез внедряване на модули в БИМИС, съответстващи на тези митнически процеси;
- Агенция Митници - Развитие и въвеждане на ИА на АМ по отношение на модул „АР“, модул „ОРИ“, модул „ДПС“ и модул „РЕЗМА“, авт. събиране на задълженията и интерфейси към RegiX;
- Агенция Митници - Развитие и въвеждане на Институционалната архитектура на АМ за митнически процеси, свързани с разширяване на склада от данни (Data Warehouse) по отношение на справочно-аналитичните изисквания на целева област „Развитие на митническата информационна система–БИМИС 2020“, по отношение на системи МИСВ, МЗ, МИСТ и МИСИ;
- Министерство на външните работи - Наблюдение и управление на информационно-комуникационната инфраструктура;
- Агенция по вписванията - Поддръжка на системно, комуникационно и СУБД програмното осигуряване с наблюдение и управление на информационна и комуникационна инфраструктура; надграждане и поддръжка на регистър БУЛСТАТ;
- Агенция по обществените поръчки – „Информационно обслужване“ АД участва в разработване, внедряване и поддръжка на единна национална електронна уеб-базирана платформа: Централизирана автоматизирана информационна система „Електронни обществени поръчки“ (ЦАИС ЕОП), чрез консорциум, в който е водещ съдружник;
- Висш съдебен съвет - Разработване, внедряване и гаранционна поддръжка и обслужване на Единна информационна система на съдилищата /ЕИСС/;
- Печатница на БНБ - Система за проследяване на тютюневите изделия от производителя или вносителя, през веригата на доставки до първия търговец на дребно;
- Държавна комисия по хазарта - извършване на аналитични дейности по административни процеси и предлаганите административни услуги от ДКХ и разработване на вътрешни правила за унифициране на административни процеси;
- БДЖ Пътнически превози - Система за on-line резервация и билетоиздаване;
- Предоставяне на услуги по поддръжка тип „Enterprise Support“ на лицензи SAP за нуждите на Министерство на финансите;
- Министерство на вътрешните работи – Дирекция Управление на собствеността и социални дейности - Модернизация на интернет портала на МВР;
- Дейности по администриране и одит на информационна и комуникационна инфраструктура, консултантски услуги, и други договори в областта на ИКТ за централната администрация – над 50 договори с клиенти.

Ключови проекти, изпълнявани от „Информационно обслужване“ АД:

Изнесени дейности по управление на ИТ услуги в системата на Министерство на финансите (МФ)

„Информационно обслужване“ АД изпълни договор от 2016 г. и изпълнява договор от 2019 г. с Министерство на финансите, всеки един за срок от три години. Дейностите по договорите обхващат управление на ИТ услуги в системата на Министерство на финансите и всички второстепенни разпоредители с бюджетни кредити, вкл. Национална агенция за приходите и Агенция Митници. В обхвата на договорите са включени дейности по поддръжка и управление на мрежата за пренос на данни, системно администриране, поддръжка, усъвършенстване и интеграция на информационни системи, поддръжка на информационната система за финансово управление в бюджетния сектор, консултантски услуги и центъра за обслужване на потребителите в Агенция Митници.

Информационни системи за електронна обработка на изборните резултати

„Информационно обслужване“ АД извършва компютърната обработка на резултатите от всички избори на централно и местно ниво в България от 2003 г. досега, включително и национални референдуми. Разработена е и се поддържа уникална модулна система, отговаряща на най-високите изисквания за информационна сигурност, алгоритми и контроли за коректност на обработваната информация. Системата централизира по сигурни канали информацията от въведените секционни протоколи на ниво ОИК и РИК и организира повторното им въвеждане на централно ниво в ЦИК. Изградена е подсистема за анализ на несъответствията, подпомагаща членовете на ЦИК при вземането на решения по спорни случаи. Генерира се бюлетин на хартия от проведените избори и референдуми.

В периода 2015 – 2019 г. от компанията е извършена компютърната обработка на резултатите от седем проведени избори: за общински съветници и кметове през 2015 и 2019 г., за президент и вицепрезидент през 2016 г.; за народни представители през 2017 г.; за членове на Европейски парламент през 2019 г. и два национални референдума през 2015 и 2016 г.

Система за управление на приходите (СУП) и други информационни системи на Национална агенция за приходите

„Информационно обслужване“ АД изпълнява дейности по поддържане, администриране, интегриране, развитие, технологично обновяване и осигуряване на непрекъсната работа на Софтуера за управление на приходите (СУП) на НАП, както и за поддържане и развитие на информационни системи "Взаимна помощ при събиране" – MARC, Интрастат, за обмен на информация по ДДС (VIES), Софтуер за управление на електронния архив.

Системата за управление на приходите на НАП е основната система, обслужваща дейностите по управление на приходите в бюджета. Системата обслужва милиони транзакции на месец и с нея работят всички бизнес дирекции на НАП и включва: приложен софтуер за подкрепа на бизнес процесите в приходната администрация, която осигурява функционалности за администриране на данъчни задължения и задължителни осигурителни вноски; интерфейси към електронни услуги, други системи на НАП и към външни за НАП организации и системи; обща регистрация; регистрация по ЗДДС; регистрация на самоосигуряващи се лица; регистрация на осигурителни каси и нейни членове; регистрация на фискални устройства, регистрация на уведомления за трудови договори и справочна част, регистрация по ДЗПО; обработка на декларации и определяне на задълженията (ДОПК, ЗДДФЛ, ЗКПО, ДДС, задължителни осигурителни вноски по КСО и ЗЗО); обработка на плащания: прием и обработка на плащания от платежни нареждания и пощенски записи и справочна част; данъчно-осигурителна сметка и данъчно-осигурителна информационна сметка: отразяване на плащанията и задълженията по лица; поддържане на информация за осигурителните права и справочна част и др.

Информационни системи на Агенция Митници

При разработка и усъвършенстване на проекти за Агенция Митници компанията следва мерките и изпълнява етапите от Секторната стратегия за развитие на електронното управление в Агенция Митници – „е-митници 2016 – 2025“ г и Пътната карта към нея. Те се изразяват в улесняване на международната търговия в рамките на ЕС и в подкрепа на глобалната мисия на митническите администрации в рамките на ЕС. В този смисъл се изграждат и функционират сигурни, интегрирани и достъпни митнически информационни системи с основна цел улесняване на митническите процеси за движение на стоки в и извън ЕС, намаляване на всички рискове, свързани със сигурността и безопасността на гражданите и минимизиране на разликите в процедурите на държавите членки.

В периода 2016 г. - 2019 г., „Информационно обслужване“ АД изпълни Дейност 3 „Развитие на Институционалната архитектура на АМ за митнически процеси: Единна регистрация и идентификация на икономическите оператори (EORI2), Референтни данни (CSRД2) и Одобрени икономически оператори (АЕО), и въвеждане на Институционалната архитектура на АМ, чрез внедряване на модули в БИМИС, съответстващи на тези митнически процеси“. Тази дейност е заложена в едни от основните целеви области в Стратегията на Агенция „Митници“ - Развитие на митническата информационна система – БИМИС 2020 (фаза 1), Развитие на технологичната платформа на информационно взаимодействие и Разработване и въвеждане на електронни услуги, чрез специализираните информационни системи. Дейност 3 е част от проект "Надграждане на основните системи на Агенция "Митници" за предоставяне на данни и услуги към външни системи – БИМИС 2020 (фаза 1)".

Проектът беше съфинансиран от Оперативна програма „Добро управление“ и с изпълнението му се постигнаха следните цели:

- трансформиране на митническата администрация в цифрова администрация посредством интеграция на информационни процеси;
- електронното общуване в митническата област в ЕС (митници - бизнес/митници - митници) да стане обичайно и регулярно, а хартиеното общуване да бъде изключение;
- взаимодействие между националните компоненти и общите компоненти на информационните системи;
- изграждане на съвместими информационни системи чрез общи стандарти.

През м. ноември и декември 2019 г. компанията е избрана за изпълнител на 2 проекта за Агенция Митници - "Развитие и въвеждане на институционална архитектура на Агенция Митници по отношение на модул „Обработване на рискова информация“, модул АНП, модул „Декларация за парични средства“ и модул РЕЗМА авт. събиране на задълженията и интерфейси към RegiX" и Развитие и въвеждане на Институционалната архитектура на АМ за митнически процеси, свързани с разширяване на склада от данни (Data Warehouse), в рамките на Процедура за директно предоставяне на безвъзмездна финансова помощ с наименование „Надграждане на основните системи на Агенция Митници за предоставяне на данни и услуги – БИМИС (фаза 2)“.

В процеса на изпълнение на проектите, компанията постига и специфични цели, които са основополагащи за митническата администрация:

- хармонизиране на процесите и информационните системи в съответствие с изискванията на Европейския съюз (ЕС) чрез реализиране на съюзни и национални функционални изисквания към БИМИС 2020 (българска интегрирана митническа информационна система) и интеграция с централни и европейски компоненти и системи;
- реализиране на електронни онлайн интерфейси с обмен на данни с външни национални и европейски системи;
- предоставяне на удобни електронни услуги за граждани и бизнес.

Предоставяне на удостоверителни услуги

"Информационно обслужване" АД е първият регистриран в Република България доставчик на удостоверителни услуги под марката StampIT (<http://stampit.org/>). Регистрацията е получена с решение № 260 от 27.03.2003 г. на Комисията за регулиране на съобщенията.

От началото на 2015 г. е въведена нова услуга - издаване/подновяване на квалифициран електронен подпис (КЕП) с период на валидност три години.

През 2017 г. „Информационно обслужване“ АД премина одит за съответствие с [Регламент ЕС\) № 910/2014](#) на Европейския парламент и на Съвета на Европа относно „Електронната идентификация и удостоверителните услуги при електронни трансакции на вътрешния пазар“. Организацията LSTI EAST EUROPE, извършила одита, установява пълно съответствие с изискванията на регламента и връчва сертификата за предоставяне на квалифицирани удостоверителни услуги: издаване на квалифицирани удостоверения за квалифициран електронен подпис; за квалифициран електронен печат; за идентификация на сайт; квалифицирани времеви печати.

През 2019 г. компанията премина ресертификационен одит за съответствие с Регламент (ЕС) № 910/2014.

Доставчикът на квалифицирани удостоверителни услуги е вписан в европейския доверителен списък, заедно с всички доставчици на квалифицирани удостоверителни услуги от държавите, членки на Европейския съюз. Това е важна стъпка в стратегията за увеличаване доверието, както в предлаганите услуги от компанията, така и на електронните трансакции на вътрешния пазар, като се предостави обща основа за надеждно взаимодействие по електронен път между гражданите, бизнеса и публичните органи. По този начин се увеличава ефективността на обществените и частните онлайн услуги, електронния бизнес и електронната търговия в рамките на страните-членки на Европейския съюз.

През 2017 г. са закупени две нови устройства (HSM) за сигурно съхранение на частните ключове на доставчика и генерирана нова удостоверителна верига – StampIT Global Root CA и StampIT Global Qualified CA.

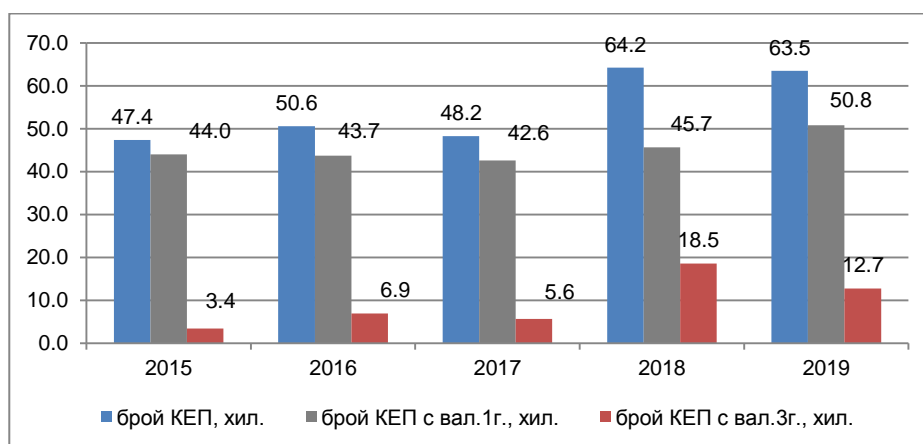
Удостоверителната йерархия е генерирана съгласно изискванията на Регламент 910/2014 на ЕК и съпътстващите европейски стандарти.

От 2017 г. Информационно обслужване АД е основен участник в проекта за Системата за електронен обмен на съобщения (СЕОС). И до настоящия момент от ИО се издават транспортните сертификати, чрез които се осъществява комуникацията между участниците в регистъра на електронния обмен на документи.

В периода продажбите по проекта бележат значителен ръст в сравнение с предходни години. През 2018 и 2019 г. годишните продажби превишават продажбите в предходни години с над 30%.

Изменението на броя издадени/подновени удостоверения за квалифициран електронен подпис е показано на графика № 10.

Графика № 10. Брой удостоверения за КЕП за периода 2015 - 2019 г., хил.



Български държавни железници – Пътнически превози, билетоиздаваща система

Разработена е изцяло нова централизирана информационна система за обслужване на процеса по билетоиздаване на всички каси на БДЖ. Като ключов модул на системата е реализирания през 2019 г. online модул за издаване на билети и електронни плащания за всички дестинации и видове пътувания (<https://tickets.bdz.bg/>). Системата предоставя възможност, както за закупуване на билети, запазени и спални места от всяка една гара или каса, така и през Интернет, за всички дестинации.

Електронни търгове за дървесина за държавните предприятия

„Информационно обслужване“ АД реализира собствена Платформа за електронни тържни процедури за продажба на дървесина (<https://sale.uslugi.io/>). Платформата обхваща всички стъпки от планирането на търговете, през провеждането им посредством онлайн участие с явно наддаване и накрая до обявяване на купувач. Всички документи в Платформата се подписват с квалифициран електронен подпис, а наддаванията се сертифицират със сигурно подписване на време - Secure TimeStamp.

Поддръжка и администриране на информационно-комуникационната инфраструктура, одит и изготвяне на препоръки на ИКТ проекти и инфраструктури

Дейности по администриране и одит на информационна и комуникационна инфраструктура, консултантски услуги, и други договори в областта на ИКТ за централната администрация.

Национална мрежа от центрове за обучение

Център за професионално обучение на „Информационно обслужване“ АД е първият лицензиран център от Национална агенция за професионално образование и обучение (НАПОО) към Министерски съвет за ИТ професионално обучение в Република България. Центърът разполага с учебни зали във всеки клон, оборудвани с необходимата компютърна техника, софтуер, Интернет достъп и свързани в единна комуникационна мрежа. За постигане, поддържане и развиване на качеството на провежданото професионално обучение, съгласно лиценза на ЦПО, е разработена Вътрешна система за осигуряване на качеството на професионалното обучение в Центъра за професионално обучение.

В Център за професионално обучение (ЦПО) и CISCO академия се извършват следните обучения:

- по договори с Агенция по заетостта;
- на служители на държавната администрация;
- на външни (индивидуални и корпоративни) клиенти;
- в рамките на проект – обучение на служители на клиента;
- на служители от „Информационно обслужване“ АД;
- други специализирани обучения, за които компанията разполага с материална база и преподавателски състав.

В Pearson Vue изпитен център се предлагат изпити на Cisco Systems, Linux, Novell, Adobe, CompTIA и много други;

За периода 2015 – 2019 г. в ЦПО са проведени обучения за клиенти в следните направления:

- по Оперативна програма „Развитие на човешките ресурси“ (ОПРЧР) са обучени по Ключова компетентност №4 Дигитална компетентност 908 служители на Технополис и Практикер и 240 служители на Първа инвестиционна банка;

- по Оперативна програма „Добро управление“ (ОПДУ) са обучени 100 служители на Дирекция „Комуникационни и информационни системи“ – МВР по проект „Обучение Cisco Networking и програмно осигуряване“;
- професионално обучение и ключова компетентност на над 120 лица срещу ваучери за обучение;
- по Оперативна програма „Административен капацитет (ОПАК): по проект „Подобряването на управлението на човешките ресурси чрез усъвършенстване на ЕИСУЧРДА – предпоставка за ефективна администрация“ са обучени 528 служители на държавната администрация и „Специализирано обучение (лекторски услуги) по проект за внедряване на Интегрирана информационна система за Държавната администрация (ИИСДА) – 547 лица;
- в CISCO академията в София и Добрич са обучени над 300 лица;
- в професионално направление, съгласно лиценза на Центъра за професионално обучение са обучени 350 лица.

IV. Внедрени нови управленски системи за нуждите на „Информационно обслужване“ АД

➤ Система за управление на ресурсите /ERP/

От 01.01.2017г. в „Информационно обслужване“ АД е внедрена Система за управление на ресурсите Microsoft Dynamics NAV, с единна база, включваща модулите: счетоводство, управление на активи, ТРЗ, персонал, склад, управление на проекти, бюджети и съставяне на отчети. Системата замени ползваните отделни продукти за счетоводна отчетност, управление на човешки ресурси и активи. Едновременно с това са направени външни интеграции с два софтуерни продукта, разработени и собственост на „Информационно обслужване“ АД – АИС „Фактуриране и отчет“ и уеб базиран продукт за отчитане на отработеното време на служителите.

Друго предимство на внедрената система е централизацията на данните в една обща база, в която отговорностите, задълженията и нивата на достъп са разделени на групи потребители. Данните са налични в момента на тяхното въвеждане, с което се намалява времето за анализ на информацията, чрез голям набор от справки, посредством Microsoft Power BI за целите на вземането и прилагането на управленски решения.

➤ Система за отчитане на отработеното време на служителите, работещи по проекти

Системата е вътрешна за компанията разработка. Тя предоставя възможност за присъединяване на служителите, както по отделните вътрешни и външни проекти, така и по отделните технологични дейности, изпълнявани от тях. Също така на база информацията за отделните служители, проекти или дейности се анализира изпълнението на отделните фази на проекти или за общо за такива, което довежда до по-ефективно управление на ресурсите и повишаване на качеството на предоставяните услуги.

➤ Система за управление на недвижими имоти

Системата обхваща: всички недвижими имоти на компанията, договорите за наем, включително всички условия по тях – с детайлна информация за всеки обект; наематели; условия по договора и издадените фактури и плащания. Системата е интегрирана е с АИС „Фактуриране и отчет“ – за автоматично издаване на фактури, изпращането им по електронна поща към наемателите и отразяване на постъпленията чрез автоматичен обмен с наличностите по банковите сметки на компанията.

Дава възможност за ефективно управление на сградния фонд на компанията, актуална информация за събиране на вземанията от наемателите в срок и предприемане на законови и управленски действия към недобросъвестни такива.

➤ Регистър Съдебни дела

Регистърът поддържа актуална информация за заведени от/срещу компанията съдебни дела, съдебни заседания, етапи на делото, текущо състояние на делата и материалния им интерес.

Системата за управление на наемите, Системата за отчитане на работното време и Регистър на съдебните дела са системи, които освен за целите на компанията, се включват в интегрирана модулна система, предлагана на клиенти. По този начин са спестени значителни финансови средства за софтуерни лицензи от една страна, от друга – увеличава се портфолиото от продукти и услуги, а от трета се намалява цената за разработката им и се увеличават приходите.

С внедряването на система за управление на ресурсите, системата за отчитане на работното време, системата за управление на наемите и регистъра на съдебните дела се постига навременна, надеждна, пълна и актуална информация, оптимално ниво на ефективно управление и използване на ресурсите, както за вземане и прилагане на управленски решения и по-гъвкаво адаптиране към силно конкурентния ИКТ пазар.

➤ Система за управление на взаимоотношенията с клиенти /CRM/

От началото на януари 2020 г. трябва да стартира експлоатацията на Система за управление на взаимоотношенията с клиенти.

Основна цел на внедряването е централизиране в една обща база на информацията за клиентите и партньорите на компанията; комуникацията (електронни писма, документи, телефонни обаждания и др.), класифицирани както по контрагенти, така и по конкретни сделки, за които се отнасят; извършените продажби; сключените договори с техните срокове, суми за плащане, отговорници и задачи за изпълнение; потенциални клиенти; потенциални сделки, текущи процедури и др. Системата ще се интегрира със Системата за управление на ресурсите.

V. Системи за управление на качество, сигурност на информацията и предоставяните услуги, и вътрешен одит

Интегрирана система за управление по качество, сигурност на информацията и предоставяне на ИТ услуги (ИСУ)

За внедрената в „Информационно обслужване“ АД Интегрирана система за управление по качество, сигурност на информацията, предоставяне на ИТ услуги, компанията ежегодно подлежи на външни контролни одити на ИСУ от страна на сертифициращия орган, а на всеки три години се извършва т.н. ре-сертификационен одит, който има за цел подновяване на сертификата на дружеството за съответния международен ISO стандарт.

От 2015 г. до 2019 г. са извършени 10 контролни одита и 5 ре-сертификационни одита на ИСУ. За цитирания период одиторските екипи на сертифициращия орган не са констатирани несъответствия на ИСУ спрямо международните ISO стандарти. Одиторските екипи са констатирани много добри практики и положителни аспекти по отношение на ИСУ, като:

- високо ниво на компетентност на служителите в дружеството;
- отлично аранжирани съврърни помещения;
- много добро управление на процесите и дейностите по проектиране и разработване на продукти и услуги;
- високо ниво на осъзнатост и отговорност по отношение на дейностите и процесите касаещи информационната сигурност;
- много добро приложение на политиката за чисто бюро и екран;
- ангажираност на ръководството по отношение на процесите, мониторинга и подобряването на ИСУ;
- много добро управление на ефективността на процесите;
- много добро управление на процесите по извършване на вътрешни одити на ИСУ;

- много добре реализиран метод за финансова оценка на клоновете;
- много добро управление на процесите по вътрешен обмен на информация;
- много добро проследяване на услугите чрез OTRS;
- много добро управление на инциденти;
- много добро управление на документацията и записите на ИСУ.

Вътрешните одити в „Информационно обслужване“ АД се извършват за да се определи дали ИСУ, целите по контрола, механизмите за контрол, процесите, документите и записите отговарят на изискванията на ISO 9001:2015, ISO/IEC 27001:2013, ISO/IEC 20000-1:2011, на нормативните актове, на изискванията за сигурност на информацията, на изискванията за услугите, дали са внедрени и поддържани ефективно и се изпълняват съгласно очакваното.

Вътрешните одити на ИСУ се провеждат в съответствие с изискванията на ISO 9001:2015, ISO/IEC 27001:2013, ISO/IEC 20000-1:2011 и в съответствие с утвърдената процедура „Вътрешни одити“. Целта на процедурата е определяне на реда и начина за провеждане на вътрешни одити на ИСУ.

Одитите се извършват по предварително изготвена и утвърдена годишна Програма за провеждане на вътрешни одити на ИСУ и обхващат всички структурни единици и служители на дружеството. Годишната програма за провеждане на вътрешните одити се изготвя съобразно състоянието и важността на одитираните зони и процесите, които се извършват в тях и като се вземат предвид резултатите от предишни одити.

За периода от 2015 – 2019 г. са проведени общо – 152 вътрешни одита в централно управление и клоновата мрежа на дружеството. Констатираните по време на одитите несъществени отклонения (зони за подобрения) от изискванията на ИСУ са общо 261 зони за подобрения. Констатираните по време на вътрешните одити съществени отклонения (несъответствия спрямо стандартите) са общо 63. За отклоненията и несъответствията, ръководителите на одитираните структурни единици са предприели адекватни действия за тяхното подобряване и отстраняване в определените процедурни срокове.

Дейности по предварителен контрол и вътрешен одит

Предварителният контрол е част от изградената и функционираща Система за финансово управление и контрол в „Информационно обслужване“ АД и представлява превантивна контролна дейност, при която преди вземане на решение или извършване на действие се прави съпоставка с изискванията на приложимото законодателство, на вътрешните нормативни актове и документите на Интегрираната система за управление на качеството, информационната сигурност и услугите (ИСУ) на „Информационно обслужване“ АД, за да се гарантира тяхното спазване.

Целта на предварителния контрол е да предостави на Изпълнителния директор, разумна увереност за съответствието на всички решения или действия с приложимото законодателство, вътрешните нормативни актове, решенията на съвета на директорите, заповедите на изпълнителния директор и документите на ИСУ на „Информационно обслужване“ АД. Предварителният контрол се извършва постоянно и се отнася до цялата дейност на „Информационно обслужване“ АД - процедури за избор на доставчици, покупка на активи, стоки, материални запаси и услуги, продажба на продукти и/или услуги, изразходване на средства заложи в бюджети по проекти, продажба на движимо и недвижимо имущество, отдаване под наем на движимо и недвижимо имущество, възникване или изменение на трудово правоотношение, дарения, спонсорство, изплащане на парични помощи и целеви награди, командировки в страната и чужбина и други.

В съответствие със Закона за финансовото управление и контрол в публичния сектор са разработени и утвърдени „Правила за извършване на предварителен контрол и прилагане на система за двоен подпис в компанията, в които са определени целите, правомощията и отговорностите на одиторите, които извършват предварителния контрол, редът и начина на извършване на проверки, както и реда за прилагане на системата за двоен подпис, отговорностите и правомощията на лицата по отношение на прилагането на процедурата за двоен подпис.

Във връзка с промените на Закона за вътрешния одит в публичния сектор от месец юли 2016 г. и в съответствие с утвърдените вътрешни актове на компанията, в структурата ѝ е създаден отдел „Вътрешен одит“ на пряко подчинение на изпълнителния директор.

Вътрешният одит е независима и обективна дейност за предоставяне на увереност и консултиране, предназначена да носи полза и да подобрява дейността на дружеството и се осъществява чрез изпълнение на конкретни одитни ангажменти за даване на увереност или консултиране, като планирането и изпълнението на ангажиментите се извършва в съответствие с утвърдените по надлежния ред стратегически и годишни планове за дейността на отдела.

В съответствие с нормативните и утвърдените вътрешни актове на дружеството, са разработени и утвърдени „Вътрешни правила за дейността на отдел „Вътрешен одит“ и „Статут на отдел „Вътрешен одит“, в които са определени целите, правомощията и отговорностите на вътрешните одитори, както и редът и начина на комуникация с другите лица на ръководни длъжности на структурни единици в „Информационно обслужване“ АД по отношение на дейността на отдела.

Ефективността на дейността на отдела се изразява, чрез дадените, приети и изпълнени препоръки за подобряване на дейността на одитираните структури/процеси в дружеството, дадени в резултат на извършените одитни ангажменти.

За периода от създаването на отдела до 31.10.2019 г. са извършени одитни ангажменти за даване на увереност, както следва:

➤ 29 броя одитни ангажменти за даване на увереност във всички клонове с предмет „Одит на процеса по сключване и изпълнение на договори за наем на имоти собственост на „Информационно обслужване“ АД“, в резултат на което след дадени препоръки за подобряване събираемостта на приходите по тези договори, както и предоговарянето им в съответствие с вътрешните актове на компанията, са събрани средства в размер 46 000 лв. от невнесен наем, предявени неустойки, предявени лихви за забавени плащания и невнесени депозити. Предявени са 8 бр. съдебни претенции срещу неизправни наематели на обща стойност 36 000 лв. Инициирани са и са направени изменения в правилата за отдаване под наем на недвижими имоти, собственост на дружеството, в т.ч. и образците на документи към тази дейност;

➤ Извършени са 10 броя одитни ангажменти за даване на увереност в 10 клонове с предмет „Одит на приходите и разходите“ в съответствие с бизнес плана за съответната година, при което са дадени и приети препоръки относно повишаване на приходите. В изпълнението на дадените препоръки, са предприети действия по отношение оповестяването наличието на свободни имоти собственост на дружеството включително и чрез поставени на видно място обяви за наличието на такива в сградите на клоновете, изпратени са оферти до потенциални клиенти на програмни продукти, сключени са нови договори. Постъпилите средства по тези договори са общо в размер на 74 000 лв.

➤ За периода са извършени 7 броя одитни ангажменти за даване на увереност в Централно управление, от които: 4 одита с предмет „Одит на процеса по сключване и изпълнение на договори, възложени от „Информационно обслужване“ АД“, два одита с предмет „Одит на процеса по възлагане и отчитане на дейностите по договори за СМР“, един одит с предмет „Одит на вътрешните контролни механизми в „Информационно обслужване“ АД, по отношение гарантиране защита на физическите лица, във връзка с обработване на лични данни“. Дадените препоръки са изпълнени.

На основание Закона за вътрешния одит в публичния сектор /ЗВОПС/, през месец юли 2019 г. е извършена Външна оценка на дейността на отдела от външни оценители. Целта на оценката е да се изрази независимо мнение по отношение качеството на дейността по вътрешен одит в „Информационно обслужване“ АД за съответствие с изискванията на Закона за вътрешен одит в публичния сектор /ЗВОПС/, Етичния кодекс на вътрешните одитори и Международните стандарти за професионална практика по вътрешен одит /Стандартите/. Мнението на независимите оценители за дейността на отдела е: „Работи в съответствие“, т.е. отдела работи съгласно изискванията на ЗВОПС, Етичния кодекс и Стандартите.

VI. Управление на човешките ресурси

Политиката по управление на човешките ресурси в „Информационно обслужване“ АД се състои от интегрирани процеси, които включват планиране и подбор, организация и кариерно развитие на служителите, развитие на ключовите компетентности, инициране и управление на промените в организацията на работата и други, и цели: създаване на условия за ефективно управление на изпълнението на ниво бизнес единица/ звено и всеки отделен служител за постигане целите на съответната структура, а оттам на цялата компания; справедливо определяне на възнагражденията на служителите, според тяхното образование, квалификация, натрупан опит и трудово представяне; създаване на условия за реализиране прозрачни процедури за професионално и кариерно развитие; положителен принос за мотивиране на служителите и повишаване на професионалните стандарти до нивото на най-добрите практики в ИКТ сектора.

Управлението на човешките ресурси в компанията се осъществява 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 подобри 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, включително и различни социални придобивки;

Въведени политики и процедури

В периода 2015 – 2019 г. са въведени политики и процедури, както следва:

- Етичен кодекс – документ установяващ принципите на професионализма, високата професионална и лична етика, корпоративна култура, базирана на екипността и общите цели, конфиденциалността и законността;
- програма „Препоръчай нов ИТ колега“, която стимулира привличането на кадри от служители на компанията, води до по-висока ангажираност на кадрите, по-бързо адаптиране в корпоративната култура, стимулира служителите с получаване на финансов бонус при успешно преминаване на изпитателния срок на препоръчания служител;
- програма „Дипломиране“ – програмата има за цел да мотивира служителите на компанията да продължават да учат и да се развиват професионално. Обвързва бизнес нуждите от наличие на специфични знания и умения с инвестицията в развитието на ключовите за бизнеса служители. В периода 2015 – 2019 г. в програмата са включени общо 27 служители, от които 10 служители по магистърска програма „Електронен бизнес и електронно управление“. Към края на 2019 г. по програма „Дипломиране“ са приключили обучението си 16 служители. Чрез тази програма се повишават компетенциите на персонала, гарантира се приложността на образованието и свързането му с практическия опит на служителите, както и подпомага възможностите за развитие и личностно им израстване;
- социални разходи чрез изплащане на еднократна парична сума за раждане на дете на служител на компанията;
- годишни карти за градски транспорт за всички линии;
- карти за спорт, както и възможност за закупуване на карти и от член на семейството;

- организиране на целодневни занимания за децата на служителите в неучебни дни – инициатива, която бе високо оценена от служителите;
- постоянно подобряване на работните условия за служителите;
- организиране и поддържане на високо ниво на компетентност на служителите, чрез инвестиция в Учебен център на Дружеството.

Организиране и поддържане на високо ниво на компетентност на служителите

Във връзка с изпълняваните от компанията ИКТ проекти, свързани с дейности по бизнес анализ, архитектурно моделиране, софтуерно разработване, внедряване, експлоатация, усъвършенстване, системна и приложна администрация, бази данни администрация и осигуряване информационна сигурност, в т.ч. приложни информационни системи и инфраструктури с национално значение, е необходимо да се поддържа високо ниво на компетенциите и квалификацията на служителите в дружеството.

За периода са проведени обучения и сертификации за служители – над 500 обучения и сертификационни изпити за служители на ИО в различни области:

- ✓ Oracle технологии
- ✓ Microsoft технологии
- ✓ Cisco технологии
- ✓ SAP технологии
- ✓ Бизнес анализ
- ✓ Инфраструктурни технологии
- ✓ Виртуализация
- ✓ Информационна сигурност
- ✓ Управление на проекти
- ✓ Участие в национални и международни форуми и конференции

От 2015 г. за обучение, сертифициране и повишаване на квалификацията на служителите се заделят приблизително 1% от годишните приходи, което ще продължи и в следващите години.

Инвестираните средства за периода 2015 -2019 г. за обучения, сертификации, участия в семинари, изложения и практики е в размер на приблизително 580 хил.лв.

Подобряване на работната среда

Компанията инвестира в подобряване работните условия през годините, като основните проекти в тази насока през последните 5 години са:

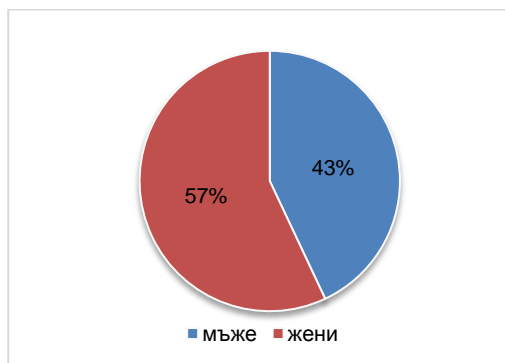
- ✓ подобряване и модернизация на работни и санитарните помещения в Централно управление и всички клонове. Изграждане на зала за презентации, работни срещи и отпих на служителите на компанията;
- ✓ изграждане на нов модерен вход и пространство за обслужване на клиенти;
- ✓ подмяна на работни бюра и столове на служители;
- ✓ основен ремонт и преустройство на етаж 3 в сградата на ул. „П. Волов“ 2 с цел създаване на нови 17 работни места по метода Open Space;
- ✓ външно озеленяване на сградите в София, както и интериорно озеленяване на офис пространствата. Изградени са съоръжения за велосипеди, като целта е да се мотивират служителите в съпричастност за опазването на околната среда.
- ✓ въведено е и разделно сметосъбиране.

Сключен е колективен трудов договор със Синдикална организация на работещите в „Информационно обслужване“ АД. За периода 2015 – 2019 г. по предложения на председателя на синдикалната организация и за сметка на социалните разходи са изплатени парични суми за подпомагане на служители при продължително боледуване и при раждане на дете в общ размер на 45 хил.лв.

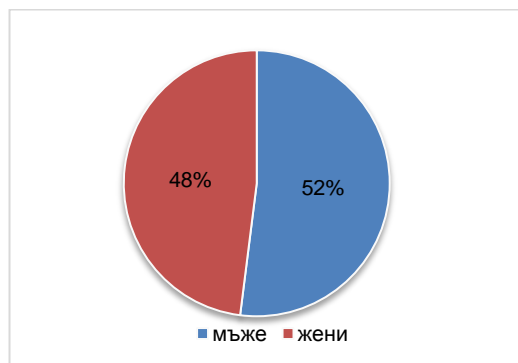
При посещение на представител на Синдикалната федерация на организации от електрониката, машиностроенето и информатика бе установено много добро ниво на социално развитие и обслужване на служителите в компанията. Изразена бе удовлетвореност от изградената работна среда и социалните придобивки, както и отговорно социално сътрудничество с представителите на служителите.

На графики № 11 и 12 е показано разпределението на персонала по пол за 2015 и 2019 г.

Графика № 11. – за 2015 г.

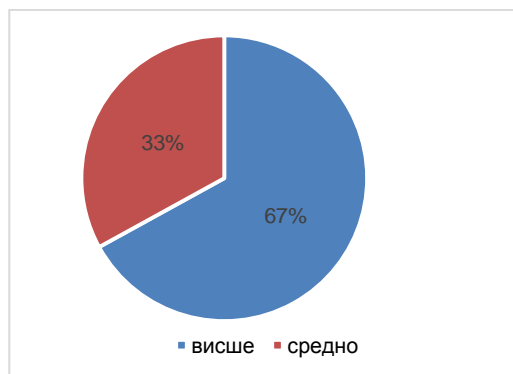


Графика № 12. – за 2019 г.

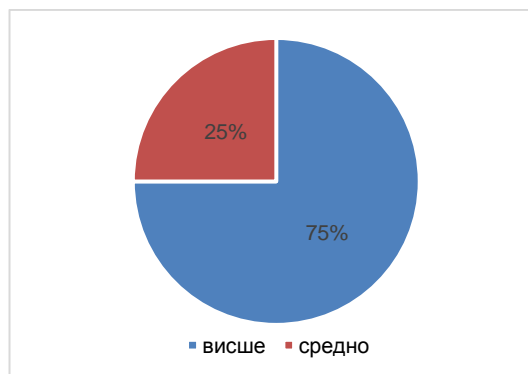


На графики № 13 и 14 е показано разпределението на персонала по образование за 2015 и 2019 г.

Графика № 13. – за 2015 г.



Графика № 14. – за 2019 г.

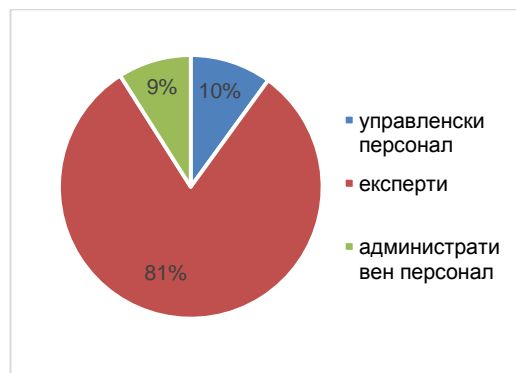


На графики № 15 и 16 е показано разпределението на персонала по длъжности за 2015 и 2019 г.

Графика № 15 – за 2015 г.



Графика № 16 – за 2019 г.



В „Информационно обслужване“ АД е кауза инвестирането в професионалното развитие на служителите, чрез обучение (вътрешно и външно), екипна работа (трансфер на знанията вътре в компанията), участия в международни семинари, изложения и практики.

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

През 2019 г. е иницирирана процедура за въвеждане на допълнително доброволно здравно осигуряване за всички служители. Това е допълнителна социална придобивка, която би дала допълнителна конкурентоспособност на компанията за привличане на кадри, както и би довела до подобряване здравословното състояние на служителите.

Постигнатите резултати в периода 2015 г. - 2019 г. са резултат от ясна визия за развитие, стратегически заложи цели, развитие качествата и потенциала на дългогодишни служители, привличане и задържане на нови такива, паралелно с оптимизация на бизнес процесите в компанията. Тенденцията в резултатите показва устойчивост и прогнозата за следващия период е в посока както финансов ръст на приходите и като причинно следствена връзка от водената от компанията организационна политика – на печалбата, така и затвърждаването ѝ като организация, предоставяща качествени услуги и завършваща проекти в срок. След приетите промени през 2019 г. „Информационно обслужване“ АД ще има ролята на единен системен интегратор в Република България.

Глобалната стратегическа цел е развитие на компанията като изключително надежден и стабилен партньор на държавната и местната администрация, на институциите, бизнеса и гражданите в България, с които заедно да постигнем високо ниво на качество и ефективност на предоставяните ИКТ услуги.

ИВАЙЛО ФИЛИПОВ
ИЗПЪЛНИТЕЛЕН ДИРЕКТОР
„ИНФОРМАЦИОННО ОБСЛУЖВАНЕ“ АД