

Ръководството на Информационно обслужване АД, в лицето на Съвета на директорите и чрез изпълнителния директор, официално декларира своята **ПОЛИТИКА ПО УПРАВЛЕНИЕ**, която е огласена и поддържана, с цел да бъде разбрана и прилагана на всички равнища в компанията.

Политиката по управление е насочена към предлагане на високотехнологични решения в областта на системната интеграция, включително осигуряване на доставки и услуги в областта на киберсигурността изграждане и поддръжка на национални бази данни и електронни регистри, софтуерни продукти и удостоверителни услуги, асемблиране и поддръжка на хардуерни системи, предоставяне на консултантски услуги в областта на хардуера, софтуера и информационните технологии, отговарящи на изискванията на нашите клиенти и партньори при максимално взаимноизгодни условия и с цел опазване на сигурността на информацията, както на клиентите и партньорите, така и на компанията, в съответствие с българското законодателство.

В качеството си на Национален системен интегратор и определено за национален оперативен център за киберсигурност на информационната среда, Информационно обслужване работи за изграждането на информационно общество в България, като осигурява на държавната администрация, гражданите и бизнеса възможност да придобиват, използват, защитават, съхраняват и разпространяват по най-ефективен начин информацията, необходима за нормално осъществяване на административните, граждански и бизнес дейности и услуги.

Настоящата Политика има цел да осигури съответствие с изискванията за качество, сигурност на информацията, предоставяне на ИТ услуги и борба с подкупването, съгласно международните стандарти ISO 9001:2015, ISO/IEC 27001:2022, ISO/IEC 27701:2019, ISO/IEC 20000-1:2018, ISO 37001:2025 и да гарантира, че всяко бизнес поведение е честно и прозрачно, в достатъчна степен разумно, както и че е извършена внимателна бизнес преценка на действията.

Ръководството демонстрира лидерство и ангажимент, като насърчава и поддържа култура на съответствие и почтеност и нетолерантност към подкупването като ключов фактор за ефективността на системата за борба с подкупването.

За ефективното провеждане на Политиката по управление, ръководството определя следните основни **цели за управление на качеството:**

- Информационно обслужване да запази водещата си позиция на компания в областта на доставката, инсталирането и поддръжката на информационни системи с национално значение, чрез технически и програмни средства, разработване на приложен софтуер и обучение на персонала, в съответствие с актуалните нормативни изисквания.
- В качеството на Национален системен интегратор да допринесе за изграждането на информационно общество в България.
- Поддържане на постоянно ниво на качеството (вкл. навременната доставка) на:
 - разработвания приложен софтуер, съобразен с изискванията на клиента;

- инсталирането и поддръжката на софтуер и хардуер;
 - комплексното обслужване в областта на информационните технологии;
 - изгражданите локални и отдалечени мрежи;
 - обучението на специалисти в областта на информационните технологии;
 - абонаментния и след гаранционен сервиз на компютърна и комуникационна техника и периферни устройства;
 - управлението на проекти за информационни системи с национално значение;
 - предоставяните консултантски услуги в областта на софтуера и информационните технологии;
 - разработването и поддържането на системи за информационна и комуникационна сигурност.
- Ефективно използване на материалните, човешки и финансови ресурси, съобразно потребностите на клиентите и заинтересованите страни.
 - Непрекъснато подобряване на основните процеси в компанията чрез поддържане и внедряване на съвременни технологични решения в областта на компютърната техника, софтуерните продукти и комуникациите.
 - Повишаване квалификацията на персонала и неговата мотивация за ефективен труд и вътрешна нагласа за постоянни и измерими резултати в работата.

За изпълнение на настоящата Политика по управление, ръководството определя следните основни

цели за управление на сигурността на информацията:

- Гарантиране на конфиденциалността, целостта и пълноценния достъп до всички физически и електронни информационни активи, както на компанията, така и на клиентите и заинтересованите страни, предоставени на Информационно обслужване в процеса на изпълнение на договорни задължения, чрез внедряване и поддържане на адекватни организационни и технически мерки за защитата им въз основа на анализ на риска;
- Определяне и прилагане на ясно дефинирани и документирани критерии за оценка на риска, отговарящи както на изискванията на международните стандарти ISO/IEC 27001:2022, ISO/IEC 27701:2019, EN 31010:2019, ISO 31000:2018, така и на приложимите нормативни и договорни задължения и на стратегическите интереси на компанията.
- Периодичен преглед и актуализиране на мерките за защита на ИС след обективна и компетентна системна оценка и преоценка на ефективността им;
- Идентифициране на нововъзникнали заплахи за информационните активи и своевременно прилагане на адекватни механизми и контроли за защита;
- Планиране и предприемане на подходящи действия за осигуряване на непрекъснатост на дейността на компанията, чрез поддържане и тестване на актуални планове за действие при възникване на извънредни ситуации;
- Извършване на адекватна проверка и разследване на установените и предполагаеми пробиви в сигурността на информацията на компанията.

Политиката по управление осигурява рамка за определяне, преглеждане и постигане на основните **цели, принципите и изискванията за защита на личните данни:**

- Гарантиране на законосъобразно обработване на личните данни;
- Определяне на роли, отговорности и принципи при обработване на лични данни;
- Гарантиране на защита на правата и свободите на субектите на данни;
- Намаляване на риска от нарушения на сигурността на личните данни;
- Личните данни се обработват единствено за конкретни, ясно определени и законни цели, включително: изпълнение на договорни отношения, спазване на закони и регулаторни изисквания, управление на човешки ресурси, администриране на клиенти и доставчици, информационна и физическа сигурност, маркетингови дейности (при приложимо правно основание).

Ръководството на Информационно обслужване определя управлението на сигурността на информацията като механизъм за гарантиране на пълноценно протичане и непрекъснатост на процесите, повишаване конкурентоспособността на дружеството и защита на бизнес интересите чрез предотвратяване или минимизиране на въздействието на евентуални инциденти, свързани със сигурността на информацията.

В обхвата на тази Политика влиза информацията, собственост на дружеството и на нейните клиенти под каквато и да е вид или форма, на хартиен, цифров, видео или аудио носител; информационните системи на дружеството, които обработват и съхраняват данни, комуникационните системи, пренасящи данни и всички услуги, предоставяни от Информационно обслужване.

Ръководството на Информационно обслужване се стреми да повишава квалификацията на служителите по отношение на информационната сигурност. Ръководството се ангажира да подпомогне всеки член на колектива да осъзнае своята отговорност и принос за гарантиране на информационната сигурност, като му осигури подходящо общо и специфично обучение в съответствие със заеманата длъжност и отговорности.

Ръководството на Информационно обслужване, желае да докаже своите способности при управлението на жизнения цикъл на услугите, включително планиране, проектиране, преход, доставяне и подобряване, за което определя основни **цели за управление на ИТ услугите:**

- Предоставяните от компанията ИТ услуги да се отличават от тези на конкурентните компании;
- При предоставянето на услуги да следва най-новите и най-добрите практики в управлението на ИТ услугите;
- Ефективно управление, измерване и подобрене на процесите за управление на услугите;
- Осигуряване на прозрачност на ИТ услугите, спрямо клиентите;
- Увеличаване на удовлетвореността на вътрешните и външни клиенти от използваните услуги;
- Увеличаване на възможностите за продажби, чрез постигане на съответствие с ISO/IEC 20000-1:2018, като бизнес изискване.

Политиката по управление осигурява рамка за определяне, преглеждане и постигане на основните **цели по управление за борба с подкупването:**

- Удовлетворяване на изискванията на ISO 37001:2025 и на приложимите закони и други задължения (национални и международни), свързани с противодействието на подкупването;
- Създаване и поддържане на професионална култура на добросъвестност, прозрачност, откритост и съответствие с приложимите изисквания, включително чрез ясни правила за поведение, обучения и комуникация;
- Нулева толерантност към подкупване и всякакъв вид неетично бизнес поведение, включително при взаимоотношения с трети страни и бизнес партньори;
- Управление на конфликти на интереси чрез правила за деклариране, оценка и предприемане на мерки (включително отвод от решения), когато е приложимо;
- Рисково базирана надлежна проверка (due diligence) за бизнес партньори, подизпълнители и други релевантни трети страни, пропорционално на идентифицирания риск от подкупване и при значими промени в отношенията/обхвата на дейностите;
- Канали за докладване/сигнализиране за подозрения или нарушения, възможност за конфиденциалност (когато е приложимо) и защита от ответни действия за добросъвестно подали сигнал лица, в съответствие с вътрешните правила;
- Определяне и поддържане на Функция по борба с подкупването (anti-bribery function) с ясно дефинирани отговорности, правомощия и необходимата независимост за подпомагане, наблюдение и докладване относно ефективността на системата;
- Периодична оценка и актуализация на риска от подкупване, включително оценка дали климатичните промени са релевантен въпрос за контекста на организацията и за риска от подкупване/уязвимости във веригата на доставки и взаимоотношенията с трети страни (когато е приложимо);
- Повишаване на доверието в обществото и бизнес отношенията и подобряване на репутацията на организацията чрез последователно прилагане на политиката и ефективни контроли.

В Информационно обслужване е създадена единна Система за финансово управление и контрол, която е съвкупност от политики, процедури, вътрешни правила и инструкции, систематизирани в съответствие с управленската отговорност и елементите на финансовото управление и контрол в публичния сектор. В съответствие с нормативните изисквания са утвърдени Правила за извършване на предварителен контрол и прилагане на система за двоен подпис, Правила за управление и възлагане на дейности по системна интеграция в „Информационно обслужване“ АД, Вътрешни правила за управление на цикъла на обществените поръчки в „Информационно обслужване“ АД, Правила за провеждане на търг и конкурс, и за сключване на договори за наем с работници и служители на „Информационно обслужване“ АД, Правила за избор на регистриран одитор за извършване на независим финансов одит и заверка на Годишния финансов отчет на „Информационно обслужване“ АД и Правила за избор на изпълнител за предоставяне на финансови услуги от кредитни или финансови институции на „Информационно обслужване“ АД, Вътрешни правила за приемане, регистрация и разглеждане на сигнали за нарушения, адресирани до „Информационно обслужване“ АД, Етичен кодекс и други вътрешни актове.

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

Системата за финансово управление и контрол в Информационно обслужване своевременно се актуализира вследствие на различни фактори, оказващи влияние върху текущата дейност – промени в нормативната уредба, регламентираща търговските взаимоотношения, собствеността на дружеството, отношения с данъчни, осигурителни, контролни и статистически органи, трудови правоотношения, охрана и безопасност на труда, пожарна и аварийна безопасност, киберсигурност и други, както и фактори, свързани с релевантността на климатичните промени за дейността и риска от подкупване.

Настоящата Политика се отнася за всички служители на „Информационно обслужване“ АД, както и за всяко лице, свързано с дружеството, което предоставя услуги от името и за негова сметка, включително подизпълнители, техният персонал и бизнес партньори.

Отговорност на служителите на Информационно обслужване е да осигурят ефективното функциониране на внедрените в компанията системи за управление, чрез стриктното прилагане на Политиката по управление.

Политиката по управление е комуникирана на всички нива в компанията и е достъпна за всички заинтересовани страни на интернет страницата на Информационно обслужване.

Неспазването на Политиката по управление и приложимите нормативни актове от страна на служители на дружеството ще се счита за дисциплинарно нарушение, а когато е извършено от страна на трети лица е основание за прекратяване на трудови, търговски и друг вид взаимоотношения.

Информационно обслужване извършва внимателна преценка по отношение на етичното поведение и надеждност на всеки един служител или бизнес партньор и ще предприеме сериозни мерки срещу тези, които нарушават Политиката по управление.

Политиката по управление и целите по управление подлежат на ежегодна преоценка и при необходимост - актуализация.

Ръководството на Информационно обслужване е създадо необходимите условия, осигурява необходимите ресурси и упражнява контрол за стриктното спазване на изискванията на внедрените системи за управление, съответстващи на международните стандарти ISO 9001:2015, ISO/IEC 27001:2022, ISO/IEC 27701:2019, ISO/IEC 20000-1:2018, ISO 37001:2025, приложимите нормативни актове и се ангажира с пряко участие и отговорност за изпълнение на обявената **ПОЛИТИКА ПО УПРАВЛЕНИЕ**, осигуряваща просперитета на компанията.

ИВАЙЛО ФИЛИПОВ
ИЗПЪЛНИТЕЛЕН ДИРЕКТОР
НА „ИНФОРМАЦИОННО ОБСЛУЖВАНЕ“ АД