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, непрекъснатост на бизнеса и борба с подкупването, съгласно международните стандарти ISO 9001:2015, ISO/IEC 27001:2022, ISO/IEC 27701:2019, ISO/IEC 20000-1:2018, ISO 22301:2019, 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, инсталирането и поддръжката на софтуер и хардуер, комплексното обслужване в областта на

ИТ, изграждането мрежи, обучението на специалисти, сервиза на техника, управлението на проекти, консултантските услуги, системите 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.
- Повишаване квалификацията на персонала и неговата мотивация за ефективен труд.

За изпълнение на настоящата Политиката 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 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 на ISO/IEC 27001:2022, ISO/IEC 27701:2019, EN 31010:2019, ISO 31000:2018, приложимите нормативни и договорни задължения.
- Периодичен преглед и актуализиране на мерките за защита на ИС след обективна и компетентна системна оценка.
- 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, в съответствие с изискванията на ISO 22301:2019 и на базата на извършен анализ на въздействието върху бизнеса (BIA).
- 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 законови изисквания, управление на човешки ресурси, администриране на клиенти и доставчици, сигурност, маркетинг (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 какъвто 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.

Управлението на непрекъснатостта на бизнеса включва процеси по предоставяне на услуги идентифицирани въз основа на анализ на въздействието върху бизнеса (BIA).

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 подобрение 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.

За изпълнение на настоящата Политика по управление, ръководството определя следните основни цели за управление на непрекъснатостта на бизнеса:

- Идентифициране на критичните процеси, продукти и услуги на компанията и оценка на въздействието от евентуалното им прекъсване, чрез редовно провеждан анализ на въздействието върху бизнеса (BIA);
- Определяне на цели за възстановяване (RTO, RPO, MTPD) и разработване, поддържане и тестване на стратегия и планове за непрекъснатост на дейността, гарантиращи своевременно възстановяване на критичните процеси при инцидент, криза или бедствие;
- Редовно тестване, преглед и актуализация на плановете за непрекъснатост на бизнеса, с цел поддържане на тяхната ефективност и приложимост към реалните рискове;

- Изграждане на способност за реагиране при кризи, координирано управление на инциденти и ефективна вътрешна и външна комуникация по време на прекъсване на дейността;
- Минимизиране на въздействието върху клиенти, партньори и заинтересовани страни при прекъсване на критични услуги, включително тези с национално значение;
- Съответствие с изискванията на ISO 22301:2019 и интегриране на управлението на непрекъснатостта на бизнеса с останалите внедрени системи за управление на компанията.

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 законови и други задължения, свързани с противодействието на подкупването.
- Създаване и поддържане на професионална култура на добросъвестност, прозрачност, откритост и съответствие с приложимите изисквания.
- Нулева толерантност към подкупване и всякакъв вид неетично бизнес поведение.
- Управление на конфликти на интереси чрез правила за деклариране, оценка и предприемане на мерки.
- Рисково базирана надлежна проверка (due diligence) за бизнес партньори, подизпълнители и други релевантни трети страни.
- Канали за докладване/сигнализиране за подозрения или нарушения и защита от ответни действия за добросъвестно подали сигнал лица.
- Определяне и поддържане на Функция по борба с подкупването с ясно дефинирани отговорности, правомощия и независимост.
- Периодична оценка и актуализация на риска от подкупване.
- Повишаване на доверието в обществото и бизнес отношенията и подобряване на репутацията на организацията.

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. [текстът относно вътрешните правила и системата за финансово управление остава непроменен]

Настоящата Политика се отнася за всички служители на „Информационно обслужване“ АД, както и за всяко лице, свързано с дружеството, което предоставя услуги от негово име 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 създало 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 22301:2019, 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