

ДОКЛАД ЗА ДЕЙНОСТТА

на “Информационно обслужване” АД през 2017 г.

НАСТОЯЩИЯТ ДОКЛАД ЗА ДЕЙНОСТТА НА **ИНФОРМАЦИОННО ОБСЛУЖВАНЕ АД** (ДРУЖЕСТВОТО) 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 2017г., изготвен в съответствие с Международните стандарти за финансово отчитане, приети от Европейския съюз.

Този финансов отчет е одитиран от одиторско дружество **ИсаОдит ООД**.

I. Общи положения

С Разпореждане № 23 от 23.09.1991 г. на Министерския съвет, държавна фирма (ДФ) „Информационно обслужване“ е преобразувана в еднолично акционерно дружество („Информационно обслужване“ ЕАД), първоначално регистрирано в регистъра на търговските дружества на Софийски градски съд (СГС) под том 6, стр. 62, партиден № 237, по фирмено дело № 25464/1991 г.

С Решение на СГС от 16.06.1997 г. в Търговския регистър е вписано преобразуването на „Информационно обслужване“ ЕАД в „Информационно обслужване“ АД.

На 29.01.2008 г. Дружеството е пререгистрирано в Агенцията по вписванията по Закона за търговския регистър.

На 06.10.2009 г. в Търговския регистър е вписано решение на Общото събрание на акционерите на „Информационно обслужване“ АД, с което системата за управление е променена от двустепенна на едностепенна и са приети изменения и допълнения в Устава на Дружеството.

С Разпореждане № 3 от 19.07.2012 г. Министерският съвет е разпоредил, че променя органа, който да упражнява правата на държавата като акционер в капитала на „Информационно обслужване“ АД – София, от министъра на финансите на министъра на транспорта, информационните технологии и съобщенията. Съгласно чл. 24 от Устава на Дружеството органите за управление на „Информационно обслужване“ АД са Общо събрание на акционерите и Съвет на директорите.

На 05.01.2015 г. в Търговския регистър е вписано решение на Общото събрание на акционерите на „Информационно обслужване“ АД, с което от състава на Съвета на директорите са освободени Александър Григоров Петров, Георги Георгиев Тодоров, Гюнай Аптиева Мехмедов, Николай Йорданов Недялков и Красимира Йорданова Стоянова. 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.

Към 31.12.2017 г. Съветът на директорите на „Информационно обслужване“ АД е бил в следния състав:

Председател: Михаил Михайлов Константинов

Зам. председател: Валери Петров Борисов

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

Изпълнителен директор: Ивайло Борисов Филипов.

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

Председател: Михаил Михайлов Константинов

Зам. председател: Валери Петров Борисов

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

Изпълнителен директор: Ивайло Борисов Филипов.

Предметът на дейност на Дружеството е “производство и търговия в страната и чужбина на информационни продукти и консумативи, научно изследователска и развойна дейност, лизинг, включително и финансов, отдаване под наем на собствено движимо и недвижимо имущество и техника, извършване на обучение и професионална квалификация с цел реализиране на доходи, посредничество при 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 четирисотин деветдесет и пет) лева, разпределен в 2 298 495 (два милиона двеста деветдесет и осем хиляди четирисотин деветдесет и пет) броя безналични поименни акции с право на глас, с номинална стойност един лев всяка една. Към датата на съставяне на отчета 2 286 897 (два милиона двеста осемдесет и шест хиляди осемстотин деветдесет и седем) броя акции или 99,5% от капитала е собственост на Министерство на транспорта, информационните технологии и съобщенията, а останалите 11 598 (единадесет хиляди петстотин деветдесет и осем) броя акции или 0,5% от капитала са разпределени между 2 689 индивидуални акционери.

Информация по чл. 187д от Търговския закон

През 2017 г. „Информационно обслужване” АД не е придобивало или прехвърляло собствени акции. Дружеството не притежава собствени акции от своя капитал.

Информация по чл. 247, ал. 2 и 240б от Търговския закон

Общата сума на възнагражденията на членовете на Съвета на директорите на “Информационно обслужване” АД за 2017 г. възлиза на 208 хил. лв.

През 2017 г. е изплатено обезщетение за предсрочно прекратяване на 05.01.2015 г. на договор за управление от 07.08.2013 г., в размер на 35 хил.лв.

През 2017 г. членовете на Съвета на директорите на „Информационно обслужване” АД не са придобивали, не са прехвърляли и не притежават акции или облигации на Дружеството. Вътрешно устройствените актове на “Информационно обслужване” АД не забраняват придобиването на акции или облигации на Дружеството от членовете на Съвета на директорите.

Към 31.12.2017 г. членовете на Съвета на директорите не са участвали в търговски дружества като неограничено отговорни съдружници.

Към 31.12.2017 г. членове на Съвета на директорите притежават повече от 25% от капитала на други дружества както следва: Валентина Стефанова Недялкова – от капитала на „Випаму“ООД с ЕИК 203734898; Михаил Михайлов Константинов – от капитала на „Агенция за анализи и прогнози“ЕООД с ЕИК 200661142; Валери Петров Борисов – от капитала на „Борика – Чепеларе“АД с ЕИК 200096320. Валери Петров Борисов, Валентина Стефанова Недялкова, Ивайло Борисов Филипов и Юлияна Петрова Калчева не участват в управлението на други търговски дружества и кооперации като прокуристи, управители или членове на съвети. Михаил Михайлов Константинов е управител на „Агенция за анализи и прогнози“ ЕООД с ЕИК 200661142 и не участва в управлението на други търговски дружества и кооперации като прокурист или член на съвет.

През 2017 г. членовете на Съвета на директорите или свързани с тях лица не са сключвали с “Информационно обслужване” АД договори, които излизат извън обичайната му дейност или съществено се отклоняват от пазарните условия.

Важни събития, настъпили след датата на изготвяне на финансовия отчет

Не са настъпили събития след датата на изготвяне на финансовия отчет, които биха оказали влияние върху резултата на Дружеството през следващия отчетен период.

Изследователска и развойна дейност

През отчетната 2017 г. Дружеството не е реализирало разходи по изследователска и развойна дейност.

Системи за управление на качеството

„Информационно обслужване” АД е сред технологичните лидери в областта на предоставянето на високотехнологични услуги в ИКТ сектора в България. От 2010 г. Дружеството е сертифицирано 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. Дружеството е сертифицирано по EN ISO 9001:2008 от над десет години, като в този период обхвата на сертификата е бил разширяван. От 1 септември 2014 г. е внедрена Интегрираната система за управление на качеството, информационната сигурност и услугите, съгласно БДС EN ISO 9001:2008, БДС ISO/IEC 27001:2014 и БДС ISO/IEC 20000-1:2012.

Информация за клонове на Дружеството

Клоновата мрежа на Дружеството обхваща 26 клона на територията на страната. Клоновете на „Информационно обслужване” АД към настоящия момент са посочени в *Таблица № 1*.

Таблица № 1. Клонове на „ИО” АД

№ по ред	Клонове	№ от ЕИК
1.	“ИО” АД – клон Благоевград	8 316 417 910 227
2.	“ИО” АД – клон Бургас	8 316 417 910 139
3.	“ИО” АД – клон Варна	8 316 417 910 124
4.	“ИО” АД – клон В.Търново	8 316 417 910 158
5.	“ИО” АД – клон Видин	8 316 417 910 265
6.	“ИО” АД – клон Враца	8 316 417 910 143
7.	“ИО” АД – клон Габрово	8 316 417 910 115
8.	“ИО” АД – клон Добрич	8 316 417 910 105
9.	“ИО” АД – клон Кърджали	8 316 417 910 162
10.	“ИО” АД – клон Кюстендил	8 316 417 910 093
11.	“ИО” АД – клон Ловеч	8 316 417 910 089
12.	“ИО” АД – клон Монтана	8 316 417 910 177
13.	“ИО” АД – клон Пазарджик	8 316 417 910 231
14.	“ИО” АД – клон Перник	8 316 417 910 196
15.	“ИО” АД – клон Плевен	8 316 417 910 250
16.	“ИО” АД – клон Пловдив	8 316 417 910 074
17.	“ИО” АД – клон Разград	8 316 417 910 062
18.	“ИО” АД – клон Русе	8 316 417 910 246
19.	“ИО” АД – клон Силистра	8 316 417 910 208
20.	“ИО” АД – клон Сливен	8 316 417 910 055
21.	“ИО” АД – клон Смолян	8 316 417 910 212
22.	“ИО” АД – клон Ст.Загора	8 316 417 910 040
23.	“ИО” АД – клон Търговище	8 316 417 910 036
24.	“ИО” АД – клон Хасково	8 316 417 910 021
25.	“ИО” АД – клон Шумен	8 316 417 910 017
26.	“ИО” АД – клон Ямбол	8 316 417 910 181

Териториалните поделения (клонове) на „Информационно обслужване“ АД изпълняват предмета на дейност на Дружеството на територията на съответната област. Те са организационно, имуществено, икономически и финансово обособени. Управленският модел се прилага в две главни направления:

- Единна политика, която обхваща областите: търговия и цени, политика по управление на персонала, технологична и комуникационна политика, бизнес и сертификационни партньорства, продуктова политика, свързана с ИКТ, информационни продукти от бази данни (БД), програмни продукти и системи (ППС), счетоводна политика, финансова политика, управление на активите на Дружеството.
- Интегрирана система за управление на качеството, информационната сигурност и услугите, съгласно БДС EN ISO 9001:2008, БДС ISO/IEC 27001:2014 и БДС ISO/IEC 20000-1:2012.

В Дружеството се извършва предварителен и последващ одит, резултатите от които се документират писмено, като се изразява мнение относно съответствието на:

- решенията/действията, свързани с разпореждане с активи и средства (включително поемането на задължения и извършването на разход);
- решенията/действията, свързани с управление и стопанисване на имуществото на „Информационно обслужване“ АД;
- други решения, от които се поражда права, респективно задължения за „Информационно обслужване“ АД и/или нейните служители.

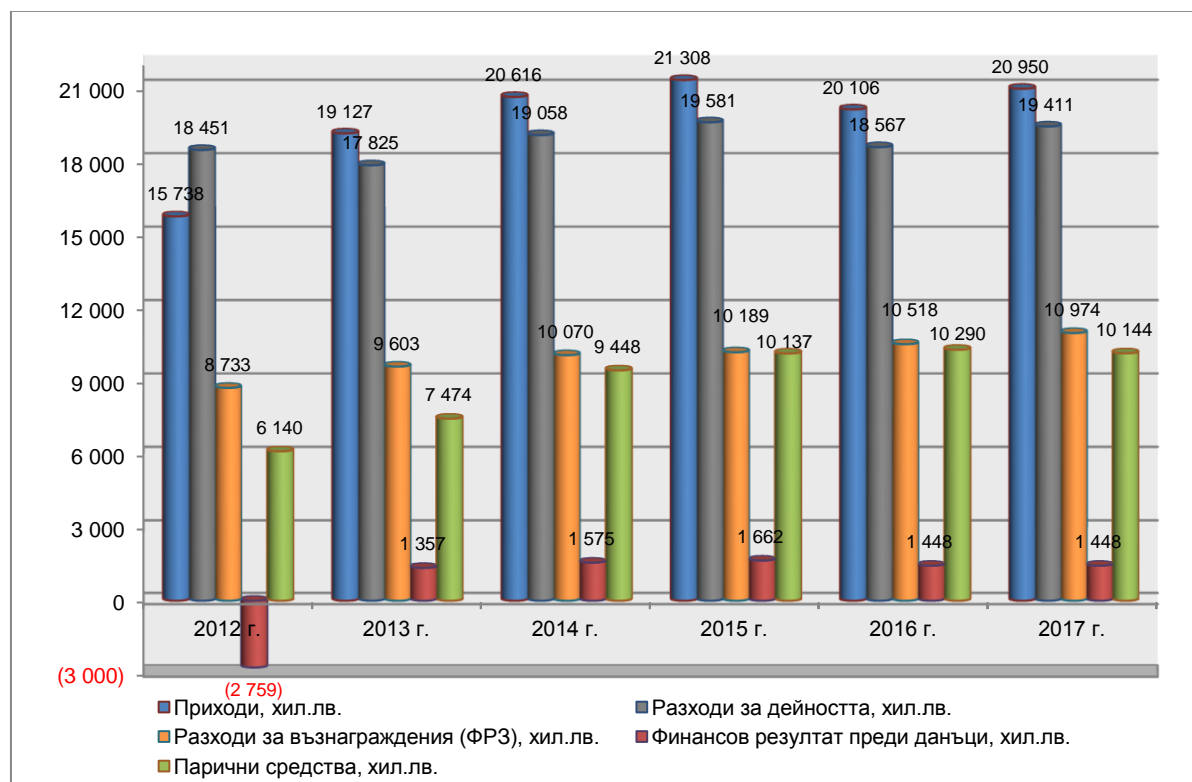
След влизане в сила от 08.07.2016 г. на „Закон за изменение и допълнение на Закона за вътрешния одит в публичния сектор“, в „Информационно обслужване“ АД е създаден отдел „Вътрешен одит“ по смисъла на закона. В обхвата на дейност на отдела са следните задължения:

- идентифицира и оценява рисковете в организацията;
- оценява адекватността и ефективността на системите за контрол и управление по отношение на: идентифицирането, оценяването и управлението на риска от ръководството на организацията; съответствието със законодателството, вътрешните актове и договорите; надеждността и всеобхватността на финансовата и оперативната информация; ефективността, ефикасността и икономичността на дейностите; опазването на активите и информацията; изпълнението на задачите и постигането на целите;
- извършва одитни ангажименти по даване на увереност и консултиране;
- дава препоръки за подобряване на дейностите в организацията.

II. Анализ на основни показатели за дейността

Реализираните приходи, разходи, финансов резултат преди данъци и парични средства за периода 2012 – 2017 г. са показани на графика № 1:

Графика № 1. Приходи, разходи, финансов резултат и парични средства, хил.лв., за периода 2012 - 2017 г.



Продължава тенденцията, стартирала през 2013 г. за ефективна дейност на Дружеството. Основни финансовите показатели за периода 2012 – 2017 г. са посочени в таблица № 2:

Таблица № 2. Финансови съотношения за периода 2012 – 2017 г.

Финансови съотношения	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Рентабилност на база печалба преди данъци, %	-17.5%	7.1%	7.6%	7.8%	7.2%	6.9%
Бърза ликвидност - коефициент	2.43	3.30	3.10	3.38	3.32	3.15
Абсолютна ликвидност - коефициент	1.80	2.54	2.59	2.93	3.01	2.88
Ефективност	0.85	1.08	1.08	1.08	1.08	1.08
Финансова автономност	4.10	4.65	4.07	4.38	4.52	4.23
Приходи от продажби на едно заето лице средно-месечно, лв.	2 157	2 806	3 112	3 363	3 173	3 457
Печалба (преди данъци) на едно заето лице, средномесечно, лв.	-378	199	238	262	229	239

За периода 2013 – 2017 г. се постига рентабилност на база печалба преди данъци средно 7%. Ефективността на разходите е 1,08, което означава, че на всеки 100 лв. разходи се реализират 108 лв. приходи.

Постигат се високи нива на коефициентите за ликвидност и финансова автономност, което обуславя платежоспособността на Дружеството – за погасяване на задълженията към държавния бюджет, доставчици и персонал. Осигурява се възможност за инвестиции със собствени средства, без да се ползват привлечени ресурси под формата на кредити.

Финансовите съотношения за рентабилност, ефективност, ликвидност и финансова автономност характеризират финансовото състояние и финансовите резултати от дейността на “Информационно обслужване” АД. Основните финансови съотношения за 2017 г. в сравнение с 2016 г. са показани в Таблица № 3.

Таблица № 3. Финансови съотношения

Финансови съотношения	31.12.2017	31.12.2016	Изменение текущ спрямо предходен период
Рентабилност на база печалба преди данъци, %	6.9%	7.2%	-0.3%
Рентабилност на база печалба след данъци, %	6.2%	6.2%	0.0%
Възвръщаемост на активите, %	4.7%	4.7%	0.0%
Възвръщаемост на собствения капитал, %	5.9%	5.9%	0.0%
Печалба на 1 акция, лв.	0.57	0.55	0.02
Ефективност	1.07	1.08	0.00
Обща ликвидност - коефициент	3.32	3.49	-0.18
Бърза ликвидност - коефициент	3.15	3.32	-0.16
Абсолютна ликвидност - коефициент	2.88	3.01	-0.13
Коефициент на задлъжнялост	0.24	0.23	0.01
Коефициент на финансова автономност	4.23	4.52	-0.29
Приходи от продажби на едно заето лице средно-месечно, лв.	3 457	3 173	284
Печалба (след данъци) на едно заето лице средномесечно, лв.	214	198	16

Рентабилността на база печалба преди данъци е 6,9%, а **след данъци** 6,2%.

Възвръщаемостта на активите е 4,7%, а **възвръщаемостта на собствения капитал** е 5,9%.

Печалбата на 1 акция за 2017 г. възлиза на 0,57 лв.

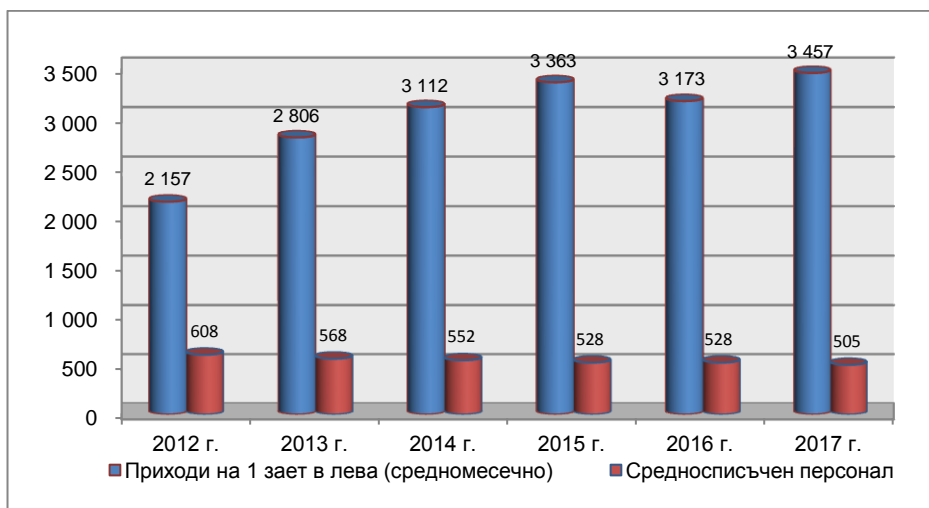
Ефективността на разходите е 1,08, което означава, че на всеки 100 лв. разходи са реализирани 108 лв. приходи.

Коефициентите на обща, бърза и абсолютна ликвидност са съответно от 3,32, 3,15 и 2,88.

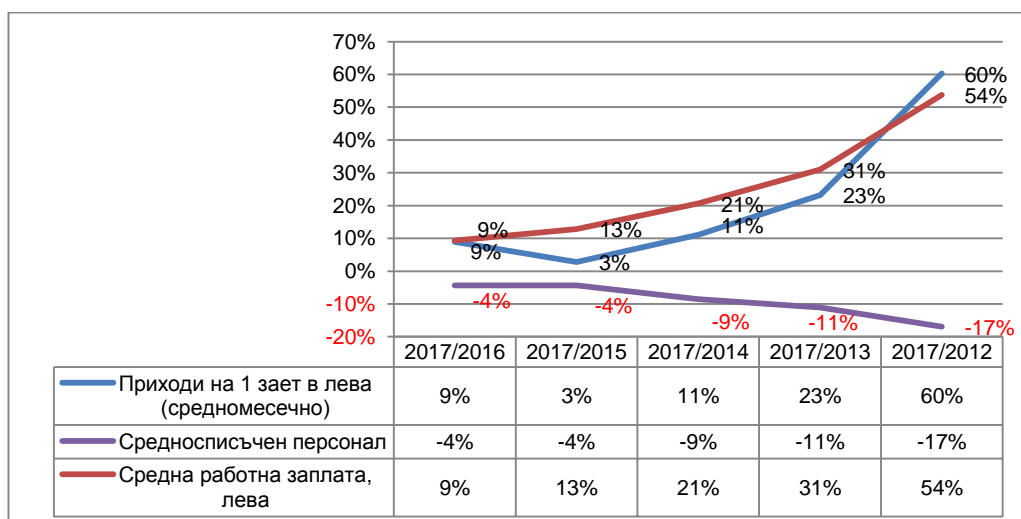
Приходите от продажби на едно заето лице възлизат на 3 457 лв., а **печалбата (след данъци) на едно заето лице** е 214 лв.

В графики № 2 и 3 е показано изменението на показателите за персонала за периода 2012 – 2017 г. – средно списъчен състав, средномесечни приходи на едно заето лице и средна работна заплата, като сравнение на показателите за 2017 г. с всяка предходна година

Графика № 2. Приходи на едно заето лице (средномесечно) и средносписъчен брой на персонала за периода 2012 - 2017 г.



Графика № 3. Изменение на показателите за персонал за периода 2012 - 2017 г.



III. Дейност на Дружеството през отчетната 2017 година

„Информационно обслужване“ АД е специализирано в изграждането и поддръжката на информационни системи с национално значение, чието развитие продължи и през отчетната 2017 г.:

- Информационна система „Местни данъци и такси“(МДТ);
- Национална база данни „Население“ (ЕСГРАОН);
- Митническа информационна система БИМИС;
- Портал за електронни услуги на НАП;
- Информационни системи на НАП - Софтуер за управление на приходите (СУП), ИНТРАСТАТ и "Взаимна помощ при събиране" – MARC
- Съдебна Административна Система (САС);

Основни клиенти на Дружеството:

- Министерство на финансите
- Други Министерства
- Централна избирателна комисия
- Администрацията на Министерски съвет
- Държавни и изпълнителни агенции, инспекции и комисии
- Областни администрации и Общински администрации
- Висш съдебен съвет, Административни, окръжни и районни съдилища
- Банка ДСК
- Български държавни железници
- Държавни предприятия и търговски дружества с преобладаващо държавно участие
- Потребители на електронни услуги

През 2017 г. се изпълняват следните по-важни договори и дейности:

- Министерството на финансите - дейности по управление на ИТ услуги в системата на Министерство на финансите за поддържане и усъвършенстване на приложен софтуер в МФ, НАП и АМ; управление на МПД на МФ; поддържане на SAP системата в МФ; поддържане на ИТ инфраструктурата в МФ; интеграция на приложен софтуер за АМ; център за обслужване на потребители в АМ; консултантски услуги в системата на МФ;
- Договор с Централна избирателна комисия за компютърна обработка на протоколите на резултатите от изборите за народни представители на 26 март 2017 г.;
- Предоставяне на удостоверителни услуги (електронни подписи) на бизнеса и гражданите;
- Договори с Национална агенция за приходите за поддръжка, администриране, интегриране, развитие и осигуряване на непрекъсната работа на Софтуер за управление на приходите (СУП) на НАП; поддържане и развитие на ИС "Взаимна помощ при събиране" – MARC; Абонаментна поддръжка и развитие на ИС ИНТРАСТАТ; поддържане на софтуера за управление на електронен архив СУЕА на НАП;
- Договор с Министерството на регионалното развитие и благоустройството за поддържане и експлоатация на НБД Население;
- Договор с Министерство на вътрешните работи за Модернизация на интернет портала на МВР;
- Договор с Министерство на външните работи за наблюдение и управление на информационно - комуникационната инфраструктура;
- Договор с Министерство за българското председателство на Съвета на Европейския съюз 2018 за изработване, дизайн и техническа поддръжка на интернет сайт и мобилно приложение;
- Договор с Министерство на правосъдието за инвентаризация и анализ на състоянието на информационната и комуникационна инфраструктура, информационните системи, услуги и регистри в сектор „Правосъдие“;
- Дейности по администриране и одит на информационна и комуникационна инфраструктура, консултантски услуги, разработване на web базирани програмни продукти, изработване, дизайн, хостинг, стрийминг и техническа поддръжка на интернет сайтове, и други договори в областта на ИКТ за централната и местна администрация;

- Договор с БДЖ Пътнически превози ЕООД за надграждане на системата за онлайн резервации и билетоиздаване;
- Договори с клиенти за предоставяне на информационни услуги или аутсорсване на дейности към Дружеството от тип „Едно гише“ и ИНКАСО;
- Продажба на стоки – компютърна техника и консумативи;
- Договори за отдаване под наем на помещения от собствения сграден фонд на Дружеството.

През 2017 г. „Информационно обслужване“ АД получи сертификат за успешно преминал одит, който оценява съответствието на доставчика на квалифицирани удостоверителни услуги съгласно Регламент (ЕС) № 910/2014 на ЕВРОПЕЙСКИЯ ПАРЛАМЕНТ и на Съвета за електронната идентификация и удостоверителни услуги при електронни транзакции на вътрешния пазар (eIDAS). Този документ, издаден от френския сертифициращ орган LSTI SAS, е поредно потвърждение за европейското ниво на предлаганите от Дружеството услуги.

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 и 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 работещи по проекти, които осигуряват приходите на Дружеството. 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 управлението.

Системата за управление на ресурсите дава възможност за ефективно управление на ресурсите в Дружеството, планиране и вземане на решения, основани на надеждна, пълна и актуална информация.

През 2017 г. в Дружеството са разработени и внедрени:

➤ **Система за управление на наемите**

Системата обхваща: всички недвижими имоти на Дружеството, договори за наем, включително условията по тях и свободните помещения – с детайлна информация за всеки обект; наематели; условия по договора и издадените фактури и плащания. Интегрирана е с АИС „Фактуриране и отчет“ – за автоматично издаване на фактури и изпращане към наемателите, както и отразяване на постъпленията.

Дава възможност за ефективно управление на сградния фонд на Дружеството, събиране на вземанията от наемателите в срок и предприемане на законови и управленски действия към недобросъвестни наематели.

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

Системата предоставя възможност за присъединяване на служители на Дружеството към всички вътрешни и външни проекти и дейностите, изпълнявани от тях. Също така на база информацията за отделните служители, проекти или дейности се анализира изпълнението на отделните фази, което довежда до по-ефективно управление на ресурсите.

➤ **Регистър Съдебни дела**

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

Системата за управление на наемите, Системата за отчитане на работното време и Регистър на съдебните дела са системи, които освен за целите на Дружеството, се включват в интегрирана модулна система, предлагана на клиенти. По този начин Дружеството е спестило значителни финансови средства за софтуерни лицензи от една страна, а от друга – увеличава своето портфолио от продукти и услуги.

С внедряването на система за управление на ресурсите, системата за отчитане на работното време, системата за управление на наемите и регистъра на съдебните дела е създадена възможност за получаването на навременна и актуална информация, повишаване нивото на контрол върху ресурсите и за вземане на навременни решения и по-гъвкаво адаптиране към динамично променящите се външни фактори.

Структура на приходите

През отчетната 2017 г. са реализирани приходи в размер на 20 950 хил. лв. Структурата на приходите по елементи и изменението на относителния дял на всеки вид приход в общата структура, са представени в Таблица № 4.

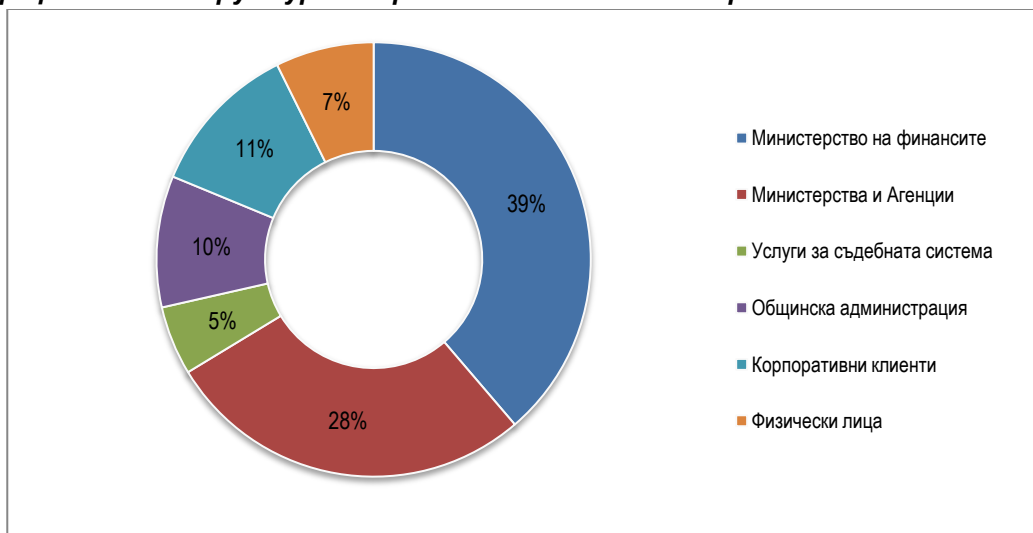
Таблица № 4. Изменение в структурата на приходите

СТРУКТУРА по елементи на приходите	2017		2016		Изменение (к.1-к.3 : к.3)
	хил.лв.	Отн.дял в %	хил.лв.	Отн.дял в %	
	1	2	3	4	
Приходи	20 950	100%	20 106	100%	4%
Приходи от услуги	19 547	93%	18 584	93%	5%
Приходи от наеми	675	3%	659	3%	2%
Приходи от продажба на стоки	527	3%	574	3%	-8%
Други приходи, в т.ч. финансираня	201	1%	289	1%	-30%

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

Структурата на приходите по основни групи клиенти на Дружеството за 2017 г., е представена на Графика № 4.

Графика № 4. Структура на приходи по клиенти за периода 01.01 – 31.12.2017 г.

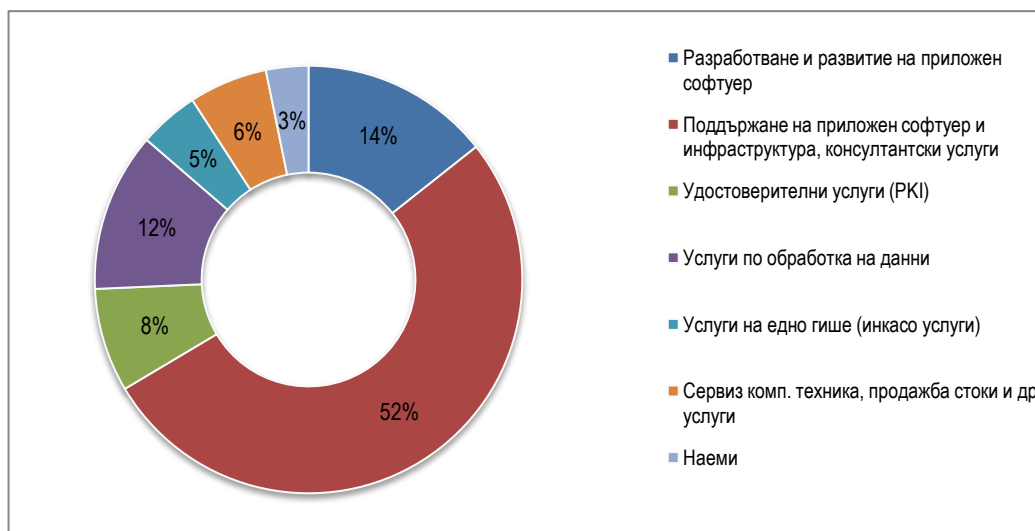


Структурата на приходите за 2017 г. по клиенти в общите приходи на Дружеството е както следва:

- Министерство на финансите - 39 %;
- Министерства и агенции – 28%;
- услуги за общинските администрации – 10%;
- услуги за съдебната система - 5%;
- корпоративни клиенти - 11 %;
- физически лица - 7 % от, предимно от предоставяне на удостоверителни услуги.

Структурата на приходите по услуги/дейности за 2017 г., е представена на *Графика № 5*.

Графика № 5. Структура на приходи по услуги/дейности за периода 01.01 – 31.12.2017 г.



В структурата на приходите за 2017 г. съгласно Графика № 5 относителният дял на приходите по видове услуги в общо приходите е както следва:

- поддържане на приложен софтуер и инфраструктура, консултантски услуги - 52 %;
- разработване и развитие на приложен софтуер – 14%;
- услуги по обработка на данни – 12%;
- удостоверителни услуги (PKI) – 8%;
- услуги на едно гише (инкасо услуги) – 5%;
- сервиз на комп. техника, продажба на стоки и др. услуги – 6%;
- приходи от наеми – 3%

[Изменение на приходите по дейности през 2017 г. спрямо предходната 2016 г.](#)

Изменението на приходите по дейности в абсолютна сума и в процент, през отчетната 2017 г. в сравнение с предходната 2016 г. е показано в *Таблица № 5*.

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

Услуги/Дейности	ОТЧЕТ 2017	ОТЧЕТ 2016	Изменение 2017 - 2016	
			Сума (хил.лв.)	(%)
Разработване и развитие на приложен софтуер	3 021	3 068	(47)	-2%
Поддържане на приложен софтуер и инфраструктура, консултантски услуги	10 971	9 454	1 517	16%
Удостоверителни услуги (PKI)	1 651	1 702	(51)	-3%
Услуги по обработка на данни	2 533	2 802	(269)	-10%
Услуги на едно гише (инкасо услуги)	954	1 314	(360)	-27%
Сервиз на комп. техника, продажба на стоки и др. услуги	1 145	1 107	38	3%
Наеми	675	659	16	2%
ОБЩО ПРИХОДИ	20 950	20 106	844	4%

През 2017 г. се отчита увеличение на приходите с 844 хил.лв. или 4%. Основно увеличението се дължи на изпълнение на договори с клиенти за поддържане, администриране и одит на информационна и комуникационна инфраструктура, консултантски услуги.

„Информационно обслужване“ АД изпълнява договор за разработка и внедряване на „Надграждане на „система за online резервация /системата/ за вътрешно билетоиздаване и резервация за нуждите на „БДЖ-ПП ЕООД“, сключен с „БДЖ Пътнически превози“ ЕООД. Договореният срок за изпълнение е до 30.04.2016 г. и е планирано отчитане на етап 3, фази „обучение“ и „внедряване“ - 20% от общата стойност на договора, или 178 хил.лв. Към датата на съставяне на Годишния финансов отчет за 2016 г., както и към датата на съставяне на Годишния финансов отчет за 2017 г., „Информационно обслужване“ АД е изпълнило ангажиментите си по договора, като изпълнението на Етапи 1 и 2 е прието от Възложителя. Дейностите по етап 3 са изпълнени, включително системата е сертифицирана на 13.12.2016 г. от Български Институт по Метрология, издадено е Свидетелство за съответствие с изискванията на Наредба Н-18 за регистриране и отчитане на продажби в търговските обекти чрез фискални устройства. Не е получен мотивиран отговор от „БДЖ Пътнически превози“ ЕООД по какви причини не е подписан предоставеният от страна на „Информационно обслужване“ АД окончателен приемо-предавателен протокол по договора, с приложена цялата документация.

Към края на 2017 г. със системата работят 20 гари, като в първите месеци на 2018 г. се очаква да заработи общо в 80 гари в цялата страна. За пълното внедряване във всички 240 гари е необходимо Възложителя да предостави интернет свързаност и техника за работата със системата и поради тези фактори има забавяне на внедряването на системата. Екипът на „Информационно обслужване“ АД има пълна готовност за внедряване на системата в цялата страна.

Неприемането на изпълнението на етап 3 по цитирания договор е единствената причина за непостигане на финансовите показатели, заложи в Бизнес плана на „Информационно обслужване“ АД за 2017 г.

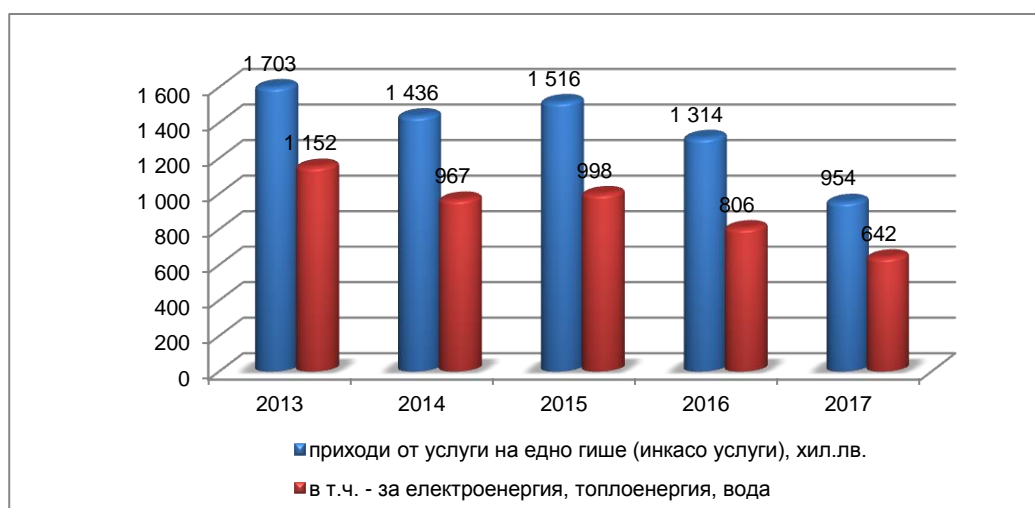
Отчита се съществено намаление на приходите от дейности от тип „Едно гише“ и инкасо услуги. Продължава тенденцията на намаление на приходите от този вид услуги.

Изменението на приходите по проекта за периода 2013 – 2017 г. е показано в таблица № 6 и на графика № 6.

Таблица № 6. Приходи от услуги на едно гише

	2013	2014	2015	2016	2017
приходи от услуги на едно гише (инкасо услуги), хил.лв.	1 703	1 436	1 516	1 314	954
изменение 2017 спрямо всяка предходна година, хил.лв.	(749)	(482)	(562)	(360)	
изменение 2017 спрямо всяка предходна година, %	-44%	-34%	-37%	-27%	
в т.ч. - за електроенергия, топлоенергия, вода	1 152	967	998	806	641
изменение 2017 спрямо всяка предходна година, хил.лв.	(511)	(326)	(357)	(165)	
изменение 2017 спрямо всяка предходна година, %	-44%	-34%	-36%	-20%	

Графика № 6. Приходи от услуги на едно гише за периода 2013 – 2017г.



Основни причини в тази посока са намаляващия дял на касови плащания и влиянието върху приходите, които се формират в % от събраните касови плащания. За посочения период комисионната събирана от Информационно обслужване АД е постоянна величина.

Услугите са неприсъщи за основната дейност на Дружеството в областта на предоставянето на високотехнологични ИКТ услуги и след извършен анализ на дейността, поради нерентабилност на проекта и тенденцията на значително намаляване на приходите и едновременно с това постоянно увеличаване на съпътстващите разходи, се предвижда дейностите по събиране на дължими суми за комунални услуги (електроенергия, топлоенергия и вода) да бъдат прекратени след първото тримесечие на 2018 г.

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 2017 г., съставен по МСС в Таблица № 7 са представени измененията по статии на Отчета в абсолютни стойности (номинален ръст) и ръст в процент.

Таблица № 7. Изменение по статии на Отчета за финансовото състояние на „ИО” АД за периода, приключващ на 31 декември 2017 г., в хил.лв.

Раздели, групи, статии	2017	2016	Изменение 2017/2016	
			сума	%
АКТИВИ				
<i>Текущи активи</i>				
Пари и парични еквиваленти	10 144	10 290	(146)	-1%
Търговски и други вземания	964	1 052	(88)	-8%
Надвнесен корпоративен данък	28	-	28	100%
Предплатени разходи	217	142	75	53%
Материални запаси	570	604	(34)	-6%
	11 923	12 088	(165)	-1%
<i>Нетекучи активи</i>				
Имоти, машини и съоръжения	14 842	14 058	784	6%
Предоставени аванси и материални активи в процес на изграждане	62	178	(116)	-65%
Нематериални активи	1 469	714	755	106%
	16 373	14 950	1 423	10%
ОБЩО АКТИВИ	28 296	27 038	1 258	5%
ПАСИВИ				
<i>Текущи пасиви</i>				
Задължения към свързани предприятия	15	73	(58)	-79%
Търговски задължения	868	654	214	33%
Задължения към персонала	1 144	1 371	(227)	-17%
Дължими текущи данъци	820	645	175	27%
Задължения за осигуровки	356	331	25	8%
Други задължения	318	347	(29)	-8%
Приходи за бъдещи периоди	507	368	139	38%
	4 028	3 789	239	6%
<i>Нетекучи пасиви</i>				
Нетекучи търговски задължения	244	-	244	100%
Приходи за бъдещи периоди (нетекучи)	174	233	(59)	-25%
Пасиви по отсрочени данъци	852	765	87	11%
Провизии за пенсии и други под. задължения	668	606	62	10%
	1 938	1 604	334	21%
ОБЩО ПАСИВИ	5 966	5 393	573	11%
СОБСТВЕН КАПИТАЛ				
<i>Капитал и резерви</i>				
Основен капитал	2 298	2 298	-	-
Капитал под условие	(469)	(469)	-	-
Резерви	19 202	18 560	642	3%
Финансов резултат от текущия период	1 299	1 256	43	3%
ОБЩО СОБСТВЕН КАПИТАЛ	22 330	21 645	685	3%
ОБЩО ПАСИВИ И СОБСТВЕН КАПИТАЛ	28 296	27 038	1 258	5%

Анализът на Отчета за финансовото състояние на Дружеството по основни раздели показва увеличение на активите с 1 258 хил.лв., или с 5%, увеличение на пасивите с 573 хил.лв., или с 11% и увеличение на собствения капитал с 685 хил.лв., или с 3%.

По статии на Отчета за финансовото състояние са настъпили следните по-важни изменения от началото на годината:

По статии на актива:

- ✓ Паричните средства намаляват със 146 хил.лв., или с 1%;
- ✓ Търговските и други вземания намаляват с 60 хил.лв., или с 6%;
- ✓ Предплатените разходи се увеличават със 75 хил.лв., или с 53%;
- ✓ Нетекущите активи се увеличават с 1 423 хил.лв., или с 10%.

По статии на пасива:

- ✓ Дължимите текущи данъци се увеличават със 175 хил.лв., или с 27%;
- ✓ Задълженията към персонала намаляват с 227 хил.лв., или със 17%;
- ✓ Търговските задължения нарастват с 214 хил.лв., или с 33%;
- ✓ Увеличават се нетекущите търговски задължения с 244 хил.лв.;
- ✓ Увеличават се приходите за бъдещи периоди с 80 хил.лв. или 13%, като текущите нарастват със 139 хил.лв., или 38%, а нетекущите намаляват с 59 хил.лв., или с 25%;
- ✓ Пасивите по отсрочени данъци нарастват с 87 хил.лв., или с 11%;
- ✓ Провизиите за пенсии и др.подобни задължения нарастват с 62 хил.лв., или с 10%;
- ✓ Собствения капитал се увеличава с 642 хил.лв., или с 3%.

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

В изпълнение на инвестиционната програма на Дружеството, през 2017 г. са придобити активи на стойност 2 985 хил.лв.

С цел поддържане и развитие на технологичната инфраструктура, която е основата на процесите по предоставяне на ИТ услуги за Дружеството и за неговите клиенти, в периода 2015 - 2017 г. са планирани и реализирани инвестиционни разходи за обновяване на технологичното оборудване.

Съгласно договор от м. юни 2014 г. е предоставено право на ползване/подновяване на лицензи на Microsoft, със срок на действие на договора три години - предоставеното право за ползване е до м. юни 2017 г. След проведена процедура за избор на доставчик, е сключен договор за предоставяне право на ползване (подновяване) на лицензи на Microsoft за нуждите на ИО АД за тригодишен период, платими на три равни годишни вноски. Общата стойност на правото на ползване, за тригодишния период, се отчита в нетекущи активи, група „нематериални активи“. През м. юни е погасено задължението за първата годишна вноска. Задълженията за втора и трета година от срока на договора се отчитат съответно в текущи и нетекущи търговски задължения, в резултат на което се отчита увеличение на текущи търговски задължения, както и увеличение на нетекущи търговски задължения с 244 хил.лв.

С цел обезпечаване на изпълнението на договори с клиенти и обезпечаване на логистичната надеждност в Дружеството, е обновен част от автомобилния парк.

Инвестиционните разходи са реализирани със собствени средства.

В резултат на реализираните инвестиционни разходи, се отчита увеличение на нетекущите активи с 10 % и увеличение на разходите за амортизация с 33%.

От началото на 2015 г. е въведена нова услуга - издаване/подновяване на квалифициран електронен подпис (КЕП) с период на валидност 3 години. Съответстващата част за следващи отчетни периоди за продадени КЕП с период на валидност 3 години, се отчита в приходи за бъдещи периоди, съответно в текущи и нетекущи пасиви.

В приходи за бъдещи периоди се отчитат и договори за абонаментна поддръжка на програмни продукти.

Общото увеличение на приходите за бъдещи периоди е 80 хил.лв. или 13%, като текущите нарастват със 139 хил.лв., или 38%, а нетекущите намаляват с 59 хил.лв., или с 25%.

Предприемат се действия за текущо събиране на вземанията, както и за събиране на трудносъбираемите по съдебен ред. 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 оценка за събираемостта и при наличие на несигурност за събиране, се начисляват разходи за обезценка на вземанията. В резултат на предприетите действия по събиране на вземанията, към 31.12.2017 г. търговските вземания намаляват с 8% в сравнение с 2016 г.

Съгласно решение на Общо събрание на акционерите на „Информационно обслужване“ АД, проведено на 24.04.2017 г., печалбата за 2016 г. в размер на 1 256 хил. лв., на основание Разпореждане № 2 от 23 февруари 2017 г. на Министерски съвет, е разпределена 50 % за дивидент и 50% в резерви. Разпределеният дивидент за държавата от печалбата е в размер на 625 хил.лв. и е платен през 2017 г. В резултат на разпределението се отчита увеличение на резервите на Дружеството с 3%.

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 обезщетения при пенсиониране. Съгласно оценката към 31.12.2017 г. се отчита увеличение на провизии за пенсии с 10%.

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 (компенсиреми) отпуски на персонала, разходи от последващи оценки на активи и пасиви, годишни счетоводни и данъчни разходи за амортизации.

Разходите за текущ данък и отсрочени данъци за 2017 и 2016 г. са както следва:

	2017	2016
текущ данък	62	94
отсрочен данък	87	98
общо разходи за данъци	149	192

Разходите за текущ данък и отсрочени данъци са отразени в Отчета за всеобхватния доход (статия Разходи за данъци) и Отчета за финансово състояние (статия Пасиви по отсрочени данъци) - в посока увеличение.

Отчита се намаление на търговските задължения с 30 хил.лв., или 5%, като задълженията към доставчици намаляват в сравнение с 2016 г. със 147 хил.лв. или 24%. Нарастват получените аванси от клиенти със 117 хил.лв. или над 4 пъти, на база сключени договори с клиенти, като изпълнението на дейностите и усвояване на аванса ще се осъществява през 2018 г.

Намаляват задълженията към персонала с 227 хил.лв. или със 17%, основно от задължения за неизползвани отпуски.

Дружеството редовно обслужва своите задължения към държавния бюджет (ДДС, отчисления за държавния бюджет в размер на 50 % от наеми, осигурителни вноски и други данъци), задълженията си по сключени договори с доставчици, както и задълженията си към наетия персонал.

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

Структурата на *текущите активи* по елементи и изменението на относителния дял на всеки актив в общата структура, са представени в Таблица № 8.

Таблица № 8. Изменение в структурата на текущите активи, в хил.лв.

СТРУКТУРА на текущите активи	2017		2016		Изменение (к.1-к.3 : к.3)	Изменение в отн. дял в процентни пункта (к.2-к.4)
	хил.лв.	Отн. дял в %	хил.лв.	Отн. дял в %		
	1	2	3	4		
Текущи активи	11 923	100%	12 088	100%	-1%	0%
Пари и парични еквиваленти	10 144	85%	10 290	85%	-1%	0%
Търговски и други вземания	964	8%	1 052	9%	-8%	-1%
Надвнесен корпоративен данък	28	0%	0	0%	100%	0%
Предплатени разходи	217	2%	142	1%	53%	1%
Материални запаси	570	5%	604	5%	-6%	0%

Както е показано в Таблица № 8, към 31.12.2017 г. най-голям относителен дял в структурата на текущите активи заемат паричните средства 85%, следвани от търговските вземания 8% и материалните запаси 5%.

Общо текущите активи намаляват с 1% от началото на годината.

Структурата на *нетекущите активи* по елементи, както и изменението на относителния дял на всеки актив в общата структура, са представени в Таблица № 9.

Таблица № 9. Изменение в структурата на нетекущите активи, в хил.лв.

СТРУКТУРА на нетекущите активи	2017		2016		Изменение (к.1-к.3 : к.3)	Изменение в отн. дял в процентни пункта (к.2-к.4)
	хил.лв.	Отн. дял в %	хил.лв.	Отн. дял в %		
	1	2	3	4		
Нетекущи активи	16 373	100%	14 950	100%	10%	0%
Имоти, машини и съоръжения	14 842	91%	14 058	94%	6%	-3%
Предоставени аванси и материални активи в процес на изграждане	62	0%	178	1%	-65%	-1%
Нематериални активи	1 469	9%	714	5%	106%	4%

Както е показано в Таблица № 9 най-голям относителен дял в структурата на нетекущите активи заемат Имоти, машини и съоръжения - 91%. От тях 67% е балансовата стойност на сградите на Дружеството, част от които се отдават под наем. Земите представляват 13% от балансовата стойност по перо *Имоти, машини и съоръжения* към 31.12.2017 г.

Анализът показва, че нематериалните активи заемат относителен дял от 9% в структурата на нетекущите активи към края на годината.

Общо нетекущите активи се увеличават с 10% спрямо предходната година.

През отчетния период са придобити дълготрайни активи в размер на 2 985 хил.лв., които по видове са показани в Таблица № 10.

Таблица № 10. Придобивания на активи през 2017 г. и 2016 г., в хил.лв.

Вид на новопридобитите активи	2017 г.	2016г.
Дълготрайни материални активи	1 780	1 737
Дълготрайни нематериални активи	1 205	646
Дълготрайни активи, общо	2 985	2 383

През 2017г. продължава предприетото в периода 2015 – 2016 г. обновяване на технологичното оборудване с цел поддържане и развитие на технологична инфраструктура, която е основата на процесите по предоставяне на ИТ услуги за Дружеството и за неговите клиенти.

Придобито е право на ползване/подновяване на лицензи на Microsoft за нуждите на ИО АД за нов тригодишен период. Общата стойност на правото на ползване, за тригодишния период, се отчита в нетекущи активи, група „нематериални активи“.

През 2018 г. се предвижда да продължи обновяването на технологичната инфраструктура на Дружеството, софтуерни лицензи и автомобилния парк.

Структурата на **текущите пасиви** по елементи, както и изменението на относителния дял на всеки пасив в общата структура, са представени в Таблица № 11.

Таблица № 11. Изменение в структурата на текущите пасиви, в хил.лв.

СТРУКТУРА на текущите пасиви	2017		2016		Изменение	Изменение в отн. дял в процентни пункта
	хил.лв.	Отн. дял в %	хил.лв.	Отн. дял в %		
	1	2	3	4		
Текущи пасиви	4 028	100%	3 789	100%	6%	0%
Задължения към свързани предприятия	15	0%	73	2%	-79%	-2%
Търговски задължения	868	22%	654	17%	33%	4%
Задължения към персонала	1 144	28%	1 371	36%	-17%	-8%
Дължими текущи данъци	820	20%	645	17%	27%	3%
Задължения за осигуровки	356	9%	331	9%	8%	0%
Други задължения	318	8%	347	9%	-8%	-1%
Приходи за бъдещи периоди	507	13%	368	10%	38%	3%

В структурата на текущите пасиви преобладаващи са: задължения към персонала 28%, дължими текущи данъци 20%, търговски задължения 16% и приходи за бъдещи периоди 13%.

Общо текущите пасиви се увеличават спрямо началото на отчетния период с 6%, което се дължи основно на:

- увеличение на търговски задължения – с годишна вноска 244 хил.лв., дължима през 2018 г. за придобито право на ползване на лицензи на Microsoft;
- увеличение на задължението за текущи данъци с 27% – ДДС със 159 хил.лв. или 33%, ДДФЛ – с 34 хил.лв. или 38%;
- увеличение на приходите за бъдещи периоди – с 38%;
- задълженията към персонала намаляват със 17% - основно от намаление на задълженията за неизползвани отпуски.

Анализ на Отчета за всеобхватния доход

Въз основа на информацията от Отчета за всеобхватния доход на "ИО" АД за периода 01.01.2017г. - 31.12.2017 г., съставен по МСС, в Таблица № 12 са представени измененията по елементи на отчета в абсолютни стойности (номинален ръст) и ръст в процент.

Таблица № 12. Изменение по елементи на Отчета за всеобхватния доход на „ИО“ АД за периода 01.01.2017 г.-31.12.2017 г., в хил.лв.

Приходни и разходни позиции	2017	2016	Изменение 2017/2016	
			сума	%
Продължаващи дейности				
Приходи	20 749	19 817	932	5%
Други приходи	190	269	(79)	-29%
Общо приходи	20 939	20 086	853	4%
Разходи за материали и консумативи	(701)	(771)	(70)	-9%
Разходи за външни услуги	(3 286)	(3 163)	123	4%
Разходи за персонала	(12 937)	(12 480)	457	4%
Разходи за амортизация	(1 463)	(1 099)	364	33%
Разходи за обезценки	(8)	(133)	(125)	-94%
Други разходи	(562)	(562)	-	0%
Балансова стойност на продадени активи	(522)	(395)	127	32%
Суми с корективен характер	68	36	32	89%
Общо разходи за дейността	19 411	18 567	844	5%
Резултат от дейността	1 528	1 519	9	1%
Финансови приходи	3	14	(11)	-79%
Финансови разходи	(94)	(105)	(11)	-10%
Печалби и загуби от операции, които се отчитат нетно	11	20	(9)	-45%
Печалба/(загуба) преди данъци върху дохода	1 448	1 448	-	0%
Разходи за данъци	(149)	(192)	(43)	-22%
Печалба/(загуба) за периода	1 299	1 256	43	3%
Друг всеобхватен доход				
Актьорска печалба/загуба по пенсионни планове с дефиниран доход	(66)	11	(77)	-700%
ОБЩО ВСЕОБХВАТЕН ДОХОД ЗА ГОДИНАТА	1 233	1 267	(34)	-3%

„Информационно обслужване“ АД приключва финансовата 2017 г. с положителен финансов резултат. Резултатът от дейността е печалба в размер на 1 528 хил.лв.

Печалбата преди данъци върху дохода е в размер на 1 448 хил.лв., а печалбата след данъци 1 299 хил.лв.

След актьорска загуба (разходи за доходи на персонала при пенсиониране, съгласно българското трудово законодателство и Колективния трудов договор) в размер на 66 хил.лв., общо всеобхватният доход за годината възлиза на 1 233 хил.лв.

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

- ✓ Приходите нарастват с 4%;
- ✓ Разходите за дейността нарастват с 5%;
- ✓ Печалбата след данъци нараства с 3%.

Общо разходите по икономически елементи (разходи за дейността без корективни статии) нарастват с 4%. Структурата на разходите по елементи, както и изменението в относителните им тегла, са дадени в *Таблица № 13*.

Таблица № 13. Изменение в структурата на разходите по икономически елементи

СТРУКТУРА по икономически елементи на разходите	2017		2016		Изменение	Изменение в отн. дял в процентни пункта
	хил. лв.	Отн. дял в %	хил. лв.	Отн. дял в %		
	1	2	3	4		
Разходи за дейността	18 957	100%	18 208	100%	4%	0%
Разходи за персонала	12 937	68%	12 480	69%	4%	-1%
Разходи за външни услуги	3 286	17%	3 163	17%	4%	0%
Разходи за материали и консумативи	701	4%	771	4%	-9%	0%
Разходи за обезценки	8	0%	133	1%	-94%	-1%
Други разходи	562	3%	562	3%	0%	0%
Амортизации	1 463	8%	1 099	6%	33%	2%

Анализът на разходите по икономически елементи през 2017 г. спрямо предходната година отчита следните изменения:

- ✓ Разходите за персонал нарастват с 4%;
- ✓ Разходите за материали и консумативи намаляват с 9%;
- ✓ Разходите за външни услуги нарастват с 4%;
- ✓ Разходите за амортизации нарастват с 33%;
- ✓ Другите разходи, вкл. разходи за обезценки намаляват с 18%.

Намалението на разходите за материали и консумативи с 9% се дължи на намаление на разходите за електроенергия, хартия и консумативи, разходи за горива и обслужване на собствен транспорт.

Разходите за външни услуги нарастват с 4% в резултат на:

- увеличение на разходи за обучение и сертифициране на служителите, разходи за участие на ИТ експерти на Дружеството в световно значими конференции в чужбина – с цел поддържане високо професионално ниво на служителите, обмен на идеи с експерти в ИТ бранша, запознаване с иновациите и новите тенденции в отрасъла, тъй като Дружеството е изпълнител на множество ключови за държавната администрация, агенции и предприятия договори;

- консултантски услуги за оценка на съответствието на Дружеството съгласно изискванията на Европейския регламент 910/2014 (eIDAS) – за сертифициране като квалифициран доставчик на удостоверителни услуги;

- намаление на разходите за комуникационни услуги, в резултат на договорени по-добри условия с доставчици;

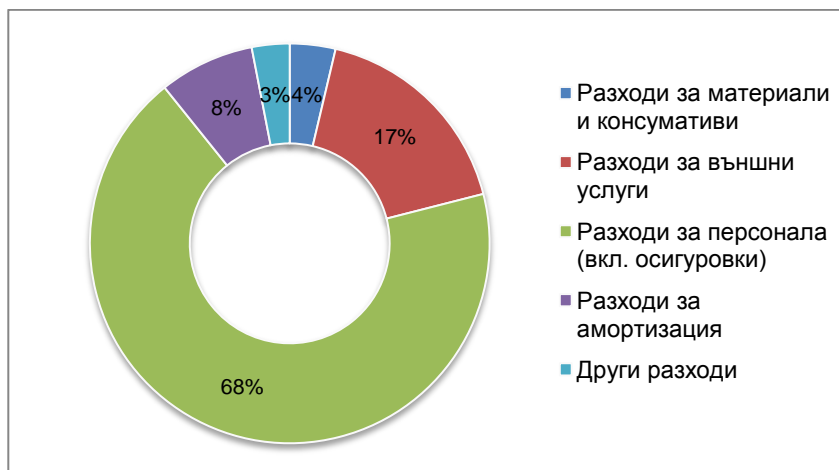
Разходите за амортизации нарастват с 33% в резултат на обновяване на технологичната инфраструктура на Дружеството, която е основата на процесите по предоставяне на ИТ услуги.

През 2017 г. е увеличен с 1% размера на осигурителната вноска за фонд „Пенсии“, което оказва влияние върху разходите за персонала.

Другите разходи, вкл. разходи за обезценки намаляват с 18%. Съществено намаление се отчита в начислените разходи за обезценка на вземания, след предприеманите мерки за текущо събиране на вземанията.

Структурата на разходите по икономически елементи е показана на *Графика № 7*:

Графика № 7. Структура на разходите по икономически елементи за 2017 г.



През отчетната 2017 г. се запазва традиционната структура на разходите по икономически елементи. Преобладават разходите, свързани с персонала (възнаграждения и осигуровки) 68%, което е отражение на ролята на човешкия фактор в сферата на високотехнологичните информационни услуги. Разходите за външни услуги имат относителен дял 17% и разходите за амортизации 8%.

Финансови приходи и разходи

Финансовите приходи/разходи са с нисък относителен дял в оборота на Дружеството. За 2017 г. са реализирани финансови приходи 3 хил.лв. и финансови разходи 94 хил.лв., или нетният резултат от финансови операции е отрицателен в размер на 91 хил.лв.

Финансовите приходи са реализирани от приходи от лихви по банкови сметки на Дружеството, а финансовите разходи са банкови такси и комисионни, свързани с дейността инкасо услуги по проект „Услуги на едно гише“.

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 № 14.

Таблица № 14. Структура на собствения капитал

СТРУКТУРА на собствения капитал	2017		2016		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	22 330	100%	21 645	100%	3%	0%
Основен капитал	2 298	10%	2 298	10%	0%	0%
Капитал под условие	(469)	-2%	(469)	-2%	0%	0%
Резерви	19 202	86%	18 560	86%	3%	0%
Финансови резултати	1 299	6%	1 256	6%	3%	0%

Основният капитал на Дружеството заема 10% относителен дял в структурата на собствения капитал и е на стойност 2 298 хил.лв., както в началото, така и в края на отчетния период.

Резервите са с преобладаващ относителен дял в структурата на собствения капитал 86% и бележат увеличение с 3% поради увеличение с част от разпределената печалба от предходната година.

Общо собственият капитал нараства с 3% от началото на годината.

В Отчета за промените в собствения капитал е записан **Капитал под условие** с отрицателна стойност в размер на 469 хил.лв. на основание на Решение на ВКС.

Съгласно решение на Върховния касационен съд от 2013 г., по иск на Министерство на труда и социалната политика е обявен за нищожен осъществения през 2000 г. апорт от Министерство на финансите в капитала на Дружеството на сграда, находяща се в гр. София, ул.“172“ 11 корпус В. Сградата с отчетна стойност 680 хил. лв., набрани амортизации 211 хил. лв. и балансова стойност 469 хил. лв. е отписана от активите на Дружеството на основание на решението на ВКС.

С Решение от 2013 г. Върховен касационен съд отхвърля собствеността на "Информационно обслужване" АД върху земи 3 610 кв. м. на стойност 32 хил. лв., включени в активите на клон Враца. На основание решението на ВКС, земите са отписани от активите на Дружеството.

Сградата в гр. София и земя в гр. Враца са придобити от Дружеството чрез апортни вноски. През 2014 г. не са предприети действия от Органите на Дружеството относно разпореждане с имущество и капитал.

През 2015 г. по решение на Органите на Дружеството, частта от капитала под условие, съответстваща на отписаната от активите земя в клон Враца е отчетена за сметка на резервите на Дружеството и са уведомени Министерство на транспорта, информационните технологии и съобщенията (като принципал) и Министерство на финансите (като лице, представлявало държавата по делото) за решението на Върховен касационен съд от 2013 г. - за вземане на решение относно капитала на Дружеството след обявяване на нищожен осъществения през 2000 г. апорт.

През 2016 г. по предложение на Органите на Дружеството, в дневния ред на редовно годишно общо събрание на акционерите на Дружеството на 27.06.2016 г. е включено предложение за едновременно намаляване и увеличаване на капитала на „Информационно обслужване“ АД по реда на чл.203, ал.1 във връзка с чл.197, ал.1 от Търговския закон. На проведеното общо събрание на акционерите, предложението не е прието.

С писмо от 04.07.2016 г. на Министерство на транспорта, информационните технологии и съобщенията, в Дружеството е постъпило уведомление за становище на Агенцията за приватизация и следприватизационен контрол (АПСК) на основание чл. 28, ал.7 от Закона за приватизация и следприватизационен контрол по повод начина на гласуване на акционера - държавата в общото събрание: АПСК дава съгласие за намаляване на държавното участие в капитала на "Информационно обслужване" АД при спазване на всички относими разпоредби на действащото българско законодателство, вкл. Търговския закон.

През 2017 г. по предложение на Органите на Дружеството, в дневния ред на редовно годишно общо събрание на акционерите на Дружеството на 24.04.2017 г. е включено предложение за едновременно намаляване и увеличаване на капитала на „Информационно обслужване“ АД по реда на чл.203, ал.1 във връзка с чл.197, ал.1 от Търговския закон. На проведеното общо събрание на акционерите, предложението не е прието.

Съгласно решение на Общо събрание на акционерите на „Информационно обслужване“ АД, проведено на 24.04.2017 г., печалбата за 2016 г. в размер на 1 256 хил. лв. на основание Разпореждане № 2 от 23 февруари 2017 г. на Министерски съвет е разпределена както следва:

- 50 % от печалбата (628 хил. лв.) за дивидент, в това число: за държавата – 625 хил.лв. и за физически лица – 3 хил. лв.;
- 50% от печалбата се отнасят във фонд “Целеви резерви” на Дружеството в частта „Други резерви” – 628 хил. лв.

Разпределеният дивидент за държавата от печалбата за 2016 г. в размер на 625 хил.лв. е платен през 2017 г.

Основният доход на акция за отчетната 2017 г. е 0,57 лв.

Анализ на Отчета за паричните потоци

Отчетът за паричните потоци на „Информационно обслужване“ АД за 2017 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 № 15.

Таблица № 15. Изменения по позиции на Отчета за паричните потоци на „ИО“ АД за периода 01.01.2017 г.-31.12.2017 г., в хил.лв.

Наименование на паричните потоци	2017	2016	Изменение 2017/2016	
			сума	%
Нетна печалба (загуба) след данъчно облагане	1 299	1 256	43	3%
Коригирана с:				
Амортизации	1 463	1 099	364	33%
Промени на материалните запаси	34	4	30	750%
Промени на краткосрочните вземания	(15)	733	(748)	-102%
Промени на дългосрочните задължения	244	-	244	100%
Промени на текущи пасиви	100	(13)	113	869%
Други непарични операции	240	258	(18)	-7%
Паричен поток от оперативна дейност	3 365	3 337	28	1%
Придобиване на дълготрайни активи и други изменения	(2 886)	(2 382)	504	21%
Парични потоци от инвестиционна дейност	(2 886)	(2 382)	504	21%
Платени дивиденди	(625)	(802)	(177)	-22%
Парични потоци от финансова дейност	(625)	(802)	177	22%
Нетни парични потоци	(146)	153	(299)	-195%
Парични средства в началото на периода	10 290	10 137	153	2%
Парични средства в края на периода	10 144	10 290	(146)	-1%

През отчетната 2017 г. е реализиран положителен **паричен поток от оперативна дейност** в размер на 3 365 хил.лв.

Паричният поток от инвестиционна дейност е изходящ в размер на 2 886 хил.лв. и отразява придобиването на амортизируеми активи.

Паричният поток от финансова дейност е отрицателен в размер на 625 хил.лв. и отразява платените дивиденди на акционерите в размер на 625 хил.лв.

Нетният паричен поток за годината е отрицателна величина в размер на 146 хил.лв. Паричните средства на Дружеството, в размер на 10 290 хил.лв. в началото на периода, бележат несъществено намаление от 1% и в края на периода 31.12.2017 г. възлизат на 10 144 хил.лв. Намалението на паричните средства в края на периода е в резултат на инвестиционни разходи, реализирани със собствени средства.

Финансови инструменти

Балансовите стойности на финансовите активи и пасиви (финансовите инструменти) на Дружеството могат да бъдат представени в следните категории (таблица № 16):

Таблица № 16. Финансови инструменти, в хил.лв.

Финансови активи	31.12.2017г.	31.12.2016г.
Кредити и вземания, в т.ч.:	911	1 012
Текущи търговски и други вземания	911	1 012
Парични средства	10 144	10 290
Общо финансови активи	11 055	11 302
Финансови пасиви	31.12.2017г.	31.12.2016г.
Текущи търговски и други задължения	1 047	1 037
Нетекущи търговски задължения	244	-
Общо финансови пасиви	1 291	1 037

В приложенията към финансовия отчет на Дружеството към 31.12.2017г. е представена допълнителна информация относно оценяването и представянето на финансовите инструменти.

Фактори, оказващи съществено влияние върху финансовите показатели за 2017 г. и очакваните за 2018 г.:

➤ Дейности по проект „Услуги на едно гише“

Дружеството изпълнява услуги по проект „Услуги на едно гише“ за дейности по събиране на дължими суми за комунални услуги (електроенергия, топлоенергия и вода), местни данъци и такси, държавни такси. Дейностите се изпълняват по договори с клиенти, за което Дружеството получава възнаграждение под формата на комисионна, формирана на база инкасираните суми. Основен договор, на базата на който са организирани дейностите по предоставяне на услугите е за събиране на суми за електроенергия и се изпълнява в осем клона на Дружеството: Варна, Велико Търново, Габрово, Добрич, Разград, Русе, Силистра и Шумен.

През 2018 г. се предвижда прекратяване изпълнението на договори за събиране на такси за външни клиенти, доставчици на комунални услуги за населението и бизнеса (инкасо услуги) по следните причини:

- услугите са неприсъщи за основната дейност на Дружеството в областта на предоставянето на високотехнологични ИКТ услуги;
- продължаваща тенденция на намаление на приходите от този вид услуги - обема на приходите е в пряка зависимост от обема на събраните суми, тенденция на намаляващ дял на касови плащания – таблица № 17 и графика № 8;
- прекратени договори в края на 2017 г. и от 01.01.2018 г. от страна на клиенти;
- към 30.04.2018 приключва изпълнението на основен договор, свързан с изпълнението на тези услуги;
- служителите, заети с изпълнение на дейността са с основно месечно възнаграждение, равно на минималната работна заплата за страната. Минималната работна заплата нараства през 2018 г. с 11% в сравнение с 2017 г., с 21% в сравнение с 2016 г. и с 41% в сравнение с 2015 г. (изменението е показано в таблица №18). За същия период нараства и минималният осигурителен доход, който е обвързан с МРЗ, както и размера на осигурителните вноски за фонд „Пенсии“. Увеличенията на минимална работна заплата и осигурителен доход довеждат до нарастване разходите за възнаграждения по проекта;

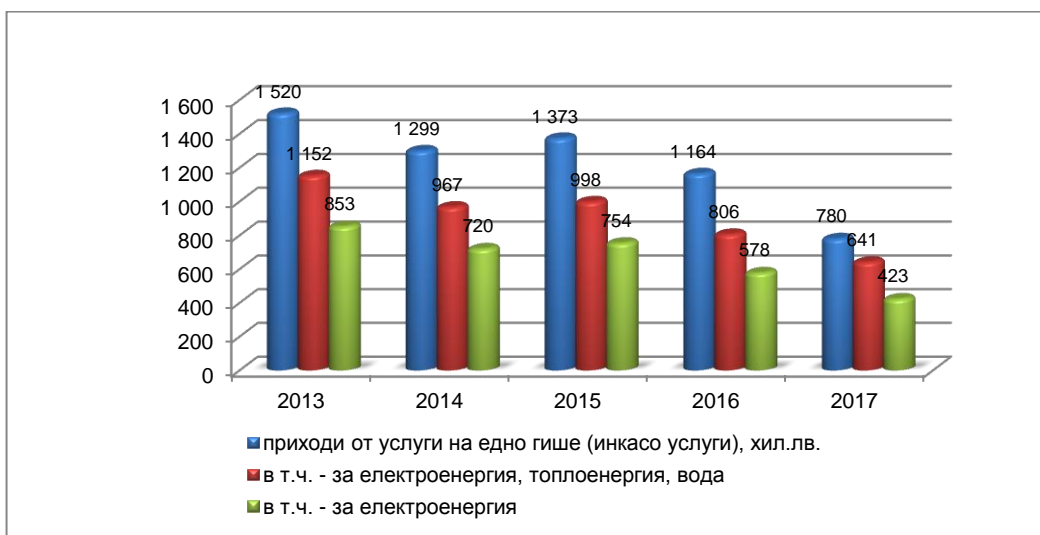
- изпълнението на проекта е свързано с разходи за външни услуги - наеми на помещения, охрана на обектите, инкасиране на събраните суми от външни фирми, лицензирани да извършват дейности по превоз и съхранение на парични средства, както и с финансови разходи - банкови такси и комисиони за броене на събраните суми и за превод на събраните средства по сметките на клиентите. Разходите нарастват в резултат на увеличение на минимална работна заплата за страната и други фактори.

Тенденцията на намаление на приходите от дейностите по инкасо за комунални услуги за периода 2013 – 2017 г. е показана в таблица № 17 и графика № 8.

Таблица № 17. Изменение на приходите от инкасо услуги

	2017/2013	2017/2014	2017/2015	2017/2016
приходи инкасо услуги - изменение 2017 спрямо всяка предходна година, %	-49%	-40%	-43%	-33%
приходи инкасо услуги за електроенергия - изменение 2017 спрямо всяка предходна година, %	-50%	-41%	-44%	-27%

Графика № 8. Приходи от инкасо услуги



Основното месечно възнаграждение на служителите е равно на минималната работна заплата за страната. Изменението на МРЗ за разглеждания период е посочено в таблица № 18:

Таблица № 18. Изменение на минималната работна заплата за страната

	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Минимална работна заплата за страната, лева	310	340	370	420	460	510
увеличение 2018 към всяка от предх.години	200	170	140	90	50	
увеличение в %	65%	50%	38%	21%	11%	

С минималната работна заплата за страната са обвързани разходите за осигурителни вноски, както и за външни услуги, свързани с изпълнение на дейностите – охрана на обектите, инкасиране на събраните суми от лицензирани фирми.

Тенденцията на значително намаление на приходите и в същото време постоянно увеличение на разходите, води до нерентабилност на проекта, което оказва влияние върху финансовите показатели на Дружеството. През периода 2015 - 2017 г. текущо са предприемани действия по оптимизиране на персонала и броя касови салони.

Предвижда се след приключване действието на основния договор за инкасиране на суми за електроенергия, дейностите да бъдат преустановени.

➤ Дейности по договор с БДЖ Пътнически превози

„Информационно обслужване“ АД изпълнява договор за разработка и внедряване на „Надграждане на „система за online резервация /системата/ за вътрешно билетоиздаване и резервация за нуждите на „БДЖ-ПП ЕООД“, сключен с „БДЖ Пътнически превози“ ЕООД. Договореният срок за изпълнение е до 30.04.2016 г. и е планирано отчитане на етап 3, фази „обучение“ и „внедряване“ - 20% от общата стойност на договора, или 178 хил.лв. Към датата на съставяне на Годишния финансов отчет за 2016 г., както и към датата на съставяне на Годишния финансов отчет за 2017 г., „Информационно обслужване“ АД е изпълнило ангажиментите си по договора, като изпълнението на Етапи 1 и 2 е прието от Възложителя. Дейностите по етап 3 са изпълнени, включително системата е сертифицирана на 13.12.2016 г. от Български Институт по Метрология, издадено е Свидетелство за съответствие с изискванията на Наредба Н-18 за регистриране и отчитане на продажби в търговските обекти чрез фискални устройства. Не е получен мотивиран отговор от „БДЖ Пътнически превози“ ЕООД по какви причини не е подписан предоставеният от страна на „Информационно обслужване“ АД окончателен приемо-предавателен протокол по договора, с приложена цялата документация.

Към края на 2017 г. със системата работят 20 гари, като в първите месеци на 2018 г. се очаква да заработи общо в 80 гари в цялата страна. За пълното внедряване във всички 240 гари е необходимо Възложителя да предостави интернет свързаност и техника за работата със системата и поради тези фактори има забавяне на внедряването на системата. Екипа на „Информационно обслужване“ АД има пълна готовност за внедряване на системата в цялата страна.

Неприемането на изпълнението на етап 3 по цитирания договор е единствената причина за непостигане на финансовите показатели, заложи в Бизнес плана на „Информационно обслужване“ АД за 2017 г.

Показатели за трудовите ресурси и доходи на персонала

Политиката по управление на човешките ресурси в Дружеството 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 цялото Дружество; 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 Дружеството се осъществява в няколко основни насоки. Основните политики са насочени за развитие и подобряване на:

- подобрене на качеството на трудовите отношения посредством формиране на обстановка на доверие и развитие на по-благоприятен психологически климат, както и на подобрени битови условия;

- планиране на човешките ресурси – своевременно планиране на бъдещите потребности от човешки ресурси от гледна точка на количество, квалификация и компетентност; постоянен мониторинг на липсващи знания и умения сред служителите;
- наемане и подбор на необходимите експерти, в съответствие с нуждите на Дружеството;
- управление на ефективността на труда: достигане на максимални резултати в работата на Дружеството, екипите и индивидуалните служители; провеждането на оценка на изпълнението, вкл. представяне по общи за Дружеството компетентности.

В Таблица № 19 са показани показатели, свързани с трудовите ресурси за отчетната, предходната година и изменение в процент.

Таблица № 19. Показатели за трудовите ресурси за периода 01.01 – 31.12.2017 г.

Показатели за трудовите ресурси	Мярка	2017	2016	Изменение
		1	2	(к.1-к.2 : к.2)
Средно списъчен брой персонал	души	505	528	-4%
Приход на едно заето лице (средномесечен размер)	лв.	3 457	3 173	9%

Средно списъчния брой на персонала на Дружеството за 2017 г. е 505 души (без лицата в отпуск по майчинство) и намалява в сравнение с 2016 г. с 4%.

Ефективността на труда, изразена като месечна заработка на едно заето лице е в размер на 3 457 лв. и бележи увеличение спрямо предходната година с 9%.

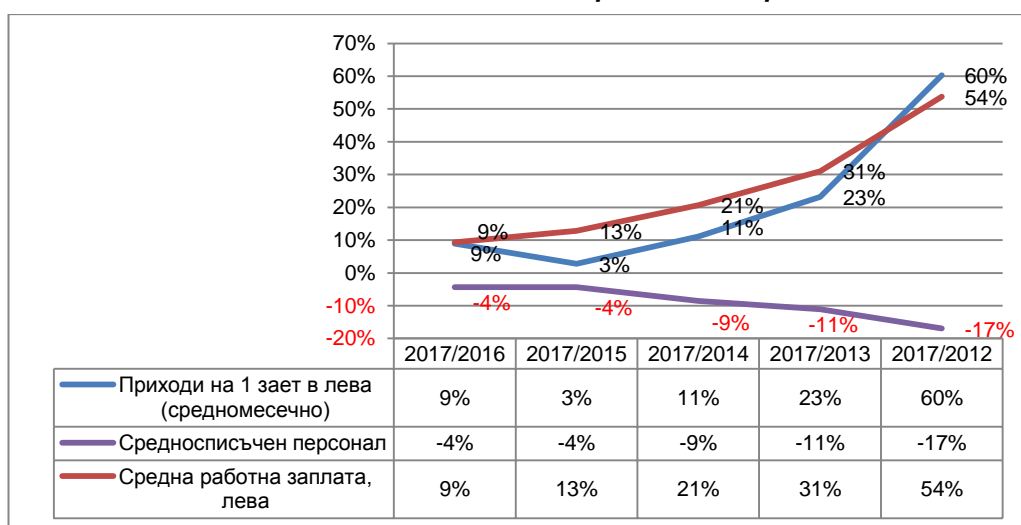
С предлаганите ИКТ услуги, „Информационно обслужване“ АД е един от лидерите в областта на предоставянето на високотехнологични услуги в ИКТ сектора в България. За целта е необходимо да се поддържа високо ниво на компетенциите и квалификацията на служителите в Дружеството. Дейностите се изпълняват от висококвалифициран персонал, което е пряко свързано с разходите за възнаграждения, отговарящи на образование, квалификация, професионален опит. Според анализ на софтуерната индустрия в България, основно предизвикателство пред организациите в ИТ сектора остава привличането и задържането на специалисти, а високото заплащане на труда им е от решаващо значение. За да стимулира служители с ключови компетентности и такива, които предоставят услуги с висока добавена стойност за Дружеството, 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.

На графики № 9 и 10 е показано изменението на показателите за персонала за периода 2012 – 2017 г. – средно списъчен състав, средномесечни приходи на едно заето лице и средна работна заплата, като сравнение на показателите за 2017 г. с всяка предходна година.

Графика № 9. Приходи на едно заето лице (средномесечно) и средносписъчен брой на персонала за периода 2012 - 2017 г.



Графика № 10. Изменение на показателите за персонал за периода 2012 - 2017 г.



За периода се отчита тенденция на нарастване на приходите на едно заето лице и средна работна заплата, и намаление на средно – списъчния персонал.

Намалението на персонала е в резултат на оптимизиране на :

- ✓ процеси по административно обслужване в Дружеството чрез централизиране на дейностите по управление на човешки ресурси, счетоводство и други административни дейности;
- ✓ извършване на услуги по проект „Услуги на едно гише/инкасо услуги“, които са непристъпи за основната дейност на Дружеството в областта на предоставянето на високотехнологични ИКТ услуги, с тенденции за намаляваща рентабилност. Услугите се осъществяват от служители, с основно месечно възнаграждение, равно на минималната работна заплата за страната и ниска квалификация.

Средствата се пренасочват за възнаграждения на служители с ключови компетентности и наемане на персонал за изпълнение на проекти, свързани с ИКТ услуги.

В резултат на увеличение на приходите на Дружеството и намаление на средно списъчния персонал, се постига увеличение на ефективността на труда.

Във връзка с изпълняваните от Дружеството ИКТ проекти, свързани с дейности по бизнес анализ, архитектурно моделиране, софтуерно разработване, внедряване, експлоатация, усъвършенстване, системна и приложна администрация, осигуряване информационна сигурност, в т.ч. за приложни информационни системи и инфраструктури с национално значение, е необходимо да се поддържа високо ниво на компетенциите и квалификацията на служителите в Дружеството. Служителите на ИО АД преминават периодични обучения чрез курсове, семинари и сертификационни изпити, което се очаква да продължи и през 2018 г.

V. Основни рискове, пред които е изправено Дружеството

„Информационно обслужване“ АД е търговско дружество. Регистрирано в Агенция по вписванията съгласно нормативните изисквания на Търговският закон на Република България и като такова е подложено на същите рискове, на които всички останали юридически лица у нас, търгуващи в сферата на ИКТ услугите при условията на пазарна икономика.

В оперативната си дейност Дружеството може да бъде изложено на различни рискове, най-важните сред които са: търговски риск, липса на квалифициран/ компетентен персонал, финансови и други рискове, кредитен риск, ликвиден риск и риск на лихвено-обвързани парични потоци.

Управлението на риска се осъществява текущо под прякото ръководство на изпълнителния директор и финансовите експерти на Дружеството. Всички дейности по управление на финансовия риск се осъществяват и контролират на централно ниво. За ефективно управление на тези рискове, Съветът на директорите е одобрил правила и процедури за управление на финансовия риск, които са в съответствие с корпоративните цели. Основните насоки на тези документи определят краткосрочните и дългосрочните цели и действия, които трябва да се предприемат, за да се управляват финансовите рискове, пред които е изправено Дружеството.

Търговски риск

Дружеството работи с особена група клиенти, а именно – разпоредители на бюджетни средства. Продължава тенденцията от 2017 година на нарастване на конкуренцията от страна на частни търговски предприятия, разработчици на софтуер, чиито основен подход за привличане на клиенти от публичния сектор е дъмпинг на цените на програмните продукти. За да отговори на конкуренцията „Информационно обслужване“ АД се стреми да усъвършенства продуктите си и да задържа вниманието на клиентите си, чрез индивидуален подход към нуждите на всеки един от тях и, чрез добавяне на нови услуги и/ или надграждане на съществуващите. Дружеството постоянно следи за възможностите за участие в различни процедури с разнообразни възложители в цялата страна. След всяка неуспешна процедура се търси обратна връзка за причините за избор на друг изпълнител.

Увеличава се атаката от страна на конкурентни на компанията фирми за налагане на техни продукти и изместването на продуктите на „Информационно обслужване“ АД. Заедно с това се увеличава рискът от загуба на клиенти ако не бъдат предприети адекватни и навременни мерки. Основни задължения на директорите на клонове, които представляват Дружеството в съответните региони е контактът с клиентите, обсъждане на качеството на продуктите и услугите, както и проучване за необходимостта от нови модули и надграждане на съществуващи. Предприети са мерки за защита на интелектуалната собственост.

Риск, свързан с наемане на персонал

Според анализ на софтуерната индустрия в България, основно предизвикателство пред организациите в ИТ сектора остава привличането и задържането на специалисти с необходимата квалификация и компетенции.

„Информационно обслужване“ АД предоставя високотехнологични услуги в ИКТ сектора в България. За целта е необходимо да се поддържа високо ниво на компетенциите и квалификацията на служителите в Дружеството.

Ценови риск

Дружеството не е изложено 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.

Дружеството 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.

Дружеството не притежава инвестиции в дъщерни дружества.

Кредитен риск

Финансовите активи на Дружеството 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 на Дружеството няма да бъдат в състояние да изплатят изцяло и в обичайно предвидените срокове дължимите от тях суми по търговските вземания. Последните са представени в баланса в нетен размер, след приспадане на начислените обезценки по съмнителни и трудносъбираеми вземания. Такива обезценки са направени където и когато са били налице събития, идентифициращи загуби от несъбираемост съгласно предишен опит.

Дружеството няма значителна концентрация на кредитен риск. Неговата политика е да договаря кредитен период по-дълъг от 30 дни само на клиенти, които имат дълга история и търговско сътрудничество с Дружеството. За по-голямата част от клиентите плащанията от продажбите се извършват предимно по банков път.

Събираемостта и концентрацията на вземанията се следи текущо, съгласно установената политика на Дружеството. За целта ежедневно се прави преглед от финансово-счетоводния отдел на откритите позиции по клиенти, както и получените постъпления, като се извършва анализ на неплатените суми.

Паричните средства в Дружеството 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 предприятието среща трудности да спазва задълженията по отношение на финансовите пасиви, уреждани с наличности или друг финансов актив.

Дружеството 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.

Дружеството не ползва привлечени кредитни ресурси.

Дружеството осъществява наблюдение и контрол върху фактическите и прогнозните парични потоци по периоди напред и поддържане на равновесие между матурирещите граници на активите и пасивите на Дружеството. Текущо матурирещият и своевременното осъществяване на плащанията се следи от финансово-счетоводния отдел, като се поддържа ежедневна информация за наличните парични средства и предстоящите плащания.

Риск на лихвоносните парични потоци

Дружеството има лихвоносни активи, представляващи парични депозити и свободните парични средства по разплащателни сметки в банки. Дружеството не ползва привлечени парични заеми, водещи до разходи за лихви, поради което не е подложено на лихвен риск на паричните потоци.

Средствата по разплащателни сметки се олихвяват с лихвени проценти, съгласно тарифите на съответните банки, които значително намалиха нивата на лихви по депозити. Не се предвижда промяна на лихвите по депозити във възходяща посока, с което не се очаква увеличение на финансовите приходи. Интересът към откриването на депозити остава нисък.

Валутен риск

Дружеството не е изложено на валутен риск, до толкова, до колкото българският лев е обвързан с фиксиран курс към Еврото, при условията на Закона за Българската народна банка за

въвеждане на Паричен съвет на закона за Валутен борд. „ИО“ АД осъществява своите сделки основно на територията на страната. Постъпленията са в български лева.

Управление на капиталовия риск

С управлението на капитала Дружеството цели да създава и поддържа възможности то 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.

Дружеството текущо наблюдава осигуреността и структурата на капитала на база съотношението на задлъжнялост.

VI. Развитие, основни цели и намерения на Дружеството

С предлаганите ИКТ услуги, „Информационно обслужване“ АД е един от лидерите в областта на предоставянето на високотехнологични услуги в ИКТ сектора в България. „Информационно обслужване“ АД е член на Европейската асоциация за електронни съобщения (ЕЕМА), Българската стопанска камара, Българската търговско-промишлена палата (БТПП), Асоциацията за развитие на информационното общество BASSCOM, Конфедерация на работодателите и индустриалците в България (КРИБ) и други

„Информационно обслужване“ АД е сред технологичните лидери в областта на предоставянето на високотехнологични услуги в ИКТ сектора в България. От 2010 г. Дружеството е сертифицирано 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. Дружеството е сертифицирано по EN ISO 9001:2008 от над десет години, като в този период обхвата на сертификата е бил разширяван. От 1 септември 2014 г. е внедрена Интегрираната система за управление на качеството, информационната сигурност и услугите, съгласно БДС EN ISO 9001:2008, БДС ISO/IEC 27001:2014 и БДС ISO/IEC 20000-1:2012.

Мисията на Дружеството е да работи за изграждане на информационното общество в България съвместно със своя персонал, партньори, доставчици и клиенти, както и всички заинтересовани страни, за осигуряване на държавната администрация, гражданите и бизнеса с възможност да придобиват, използват, защитават, съхраняват и разпространяват по най-ефективен начин информацията, необходима за нормално осъществяване на административните, гражданските и бизнес дейности.

Фирмената философия е декларирана в Политиката по управление, която е прилагана и поддържана на всички равнища в „Информационно обслужване“ АД. Политиката по управление на ръководството е насочена към разработването, внедряването, обучението и поддържането чрез клоновата мрежа на цялата територия на България на съвременни информационни системи с качество, отговарящо на настоящите и бъдещите изисквания на партньорите и крайните клиенти, при максимално взаимноизгодни условия, осигуряващи опазването на информационната сигурност, както за клиенти и партньори, така и за Дружеството, в съответствие със законовите и нормативните актове.

Като отчита факта, че Дружеството разполага с уникални познания в областта на информационните и комуникационните системи, за изграждането на които е вложило значителни човешки, материални и финансови ресурси, ръководството на Дружеството разглежда бъдещото му развитие, именно в запазване и защита на инвестициите и ресурсите, чрез усъвършенстване и технологично развитие.

Цели се поддържане на постоянно ниво на качество на разработваните софтуерни системи, съобразени с изискванията на клиента; разработване, инсталиране и поддръжка на софтуер и хардуер; комплексно обслужване на корпоративни клиенти в областта на информационните технологии; обучение на специалисти в областта на информационните технологии; управление на проекти за информационни системи с национално значение; предоставяне на консултантски услуги в областта на информационните и комуникационни технологии; разработване и поддържане на системи за информационна сигурност; издаване и управление на удостоверения за електронен подпис с търговското име StampIT.

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 Дружеството.

„Информационно обслужване“ АД е специализирано в изграждането, развитието и поддръжката на информационни системи с национално значение, чието развитие продължава и през 2017 г.:

- ✓ Информационна система „Местни данъци и такси“ (МДТ);
- ✓ Национална база данни „Население“ (ЕСГРАОН);
- ✓ Съдебна административна система (САС);
- ✓ Софтуер за управление на приходите (СУП) на НАП;
- ✓ ИС ИНТРАСТАТ и ИС "Взаимна помощ при събиране" – MARC на НАП;
- ✓ Портал за електронни услуги на НАП;
- ✓ Българска интегрирана митническа информационна система (БИМИС).

Конкурентните предимства на „Информационно обслужване“ АД са следните:

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

През 2018 г. ще продължи развитието на изградените инфраструктури на Дружеството, а именно:

- ✓ Центровете 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 усъвършенстване на информационни системи за Министерството на финансите, НАП, АМ и други ВРБ;
- ✓ Поддържане на Национална база данни „Население“ за Министерството на регионалното развитие и благоустройството;
- ✓ Поддържане на системи за Националната агенция за приходите: Софтуер за управление на приходите - СУП; ИС "Взаимна помощ при събиране" – MARC; ИС ИНТРАСТАТ; Софтуер за управление на електронен архив – СУЕА;
- ✓ Национална мрежа от центрове за обучение – регионални звена на Център за професионално обучение, предлагащ ИТ курсове (работа с Oracle, CISCO Академии за обучение на мрежови специалисти, както и Pearson Vue тестов център за сертифициране на ползватели и експерти по Cisco Systems, Linux, Novell, Adobe, CompTIA и др.).

VII. Отговорности на ръководството

Според българското законодателство, ръководството следва да изготвя финансов отчет за всяка финансова година, който да дава вярна и честна представа за финансовото състояние на Дружеството към края на годината, финансовото представяне и паричните потоци.

Ръководството потвърждава, че е прилагало последователно адекватни счетоводни политики при изготвянето на годишния финансов отчет към 31 декември 2017 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 Дружеството за изминалия период, както и неговото състояние и основните рискове, пред които е изправено.

ИВАЙЛО ФИЛИПОВ
ИЗПЪЛНИТЕЛЕН ДИРЕКТОР
„ИНФОРМАЦИОННО ОБСЛУЖВАНЕ“ АД