

## ДОКЛАД ЗА ДЕЙНОСТТА

### на “Информационно обслужване” АД през 2018 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 2018 г., 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, 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 31.12.2018 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 четиристотин деветдесет и пет) лева, разпределен в 2 298 495 (два милиона двеста деветдесет и осем хиляди четиристотин деветдесет и пет) броя безналични поименни акции с право на глас, с номинална стойност един лев всяка една. Към датата на съставяне на отчета 2 286 897 (два милиона двеста осемдесет и шест хиляди осемстотин деветдесет и седем) броя акции или 99,5% от капитала е собственост на Министерство на транспорта, информационните технологии и съобщенията, а останалите 11 598 (единадесет хиляди петстотин деветдесет и осем) броя акции или 0,5% от капитала са разпределени между 2 689 индивидуални акционери.

#### **Информация по чл. 187д от Търговския закон**

През 2018 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 2018 г. възлиза на 273 хил. лв.

През 2018 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 31.12.2018 г. членовете на Съвета на директорите не са участвали в търговски дружества като неограничено отговорни съдружници.

Към 31.12.2018 г. членове на Съвета на директорите притежават повече от 25% от капитала на други дружества както следва: 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 2018 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 2018 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. компанията е сертифицирана по международния стандарт за информационна сигурност ISO/IEC 27001:2014, а от 2014 г. – по международния стандарт за управление на ИКТ услуги ISO/IEC 20000-1:2012. Компанията е сертифицирана по EN ISO 9001 от над десет години, като в този период обхвата на сертификата е бил разширяван. През 2018 г. се извърши трансфер на Системата за управление на качеството на „Информационно обслужване“ АД, от международен стандарт EN ISO 9001:2008 към изискванията на международен стандарт EN ISO 9001:2015. От 2 юли 2018 г. е внедрена Интегрирана система за управление по качество, сигурност на информацията, предоставяне на ИТ услуги, съгласно БДС EN ISO 9001:2015, БДС ISO/IEC 27001:2014 и БДС ISO/IEC 20000-1:2012.

### **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**

<b>№ по ред</b>	<b>Клонове</b>	<b>№ от ЕИК</b>
1.	„ИО” АД – клон Благоевград	831641791 0227
2.	„ИО” АД – клон Бургас	831641791 0139
3.	„ИО” АД – клон Варна	831641791 0124
4.	„ИО” АД – клон Велико Търново	831641791 0158
5.	„ИО” АД – клон Видин	831641791 0265
6.	„ИО” АД – клон Враца	831641791 0143
7.	„ИО” АД – клон Габрово	831641791 0115
8.	„ИО” АД – клон Добрич	831641791 0105
9.	„ИО” АД – клон Кърджали	831641791 0162
10.	„ИО” АД – клон Кюстендил	831641791 0093
11.	„ИО” АД – клон Ловеч	831641791 0089
12.	„ИО” АД – клон Монтана	831641791 0177
13.	„ИО” АД – клон Пазарджик	831641791 0231
14.	„ИО” АД – клон Перник	831641791 0196
15.	„ИО” АД – клон Плевен	831641791 0250
16.	„ИО” АД – клон Пловдив	831641791 0074
17.	„ИО” АД – клон Разград	831641791 0062
18.	„ИО” АД – клон Русе	831641791 0246
19.	„ИО” АД – клон Силистра	831641791 0208
20.	„ИО” АД – клон Сливен	831641791 0055
21.	„ИО” АД – клон Смолян	831641791 0212
22.	„ИО” АД – клон Стара Загора	831641791 0040
23.	„ИО” АД – клон Търговище	831641791 0036
24.	„ИО” АД – клон Хасково	831641791 0021
25.	„ИО” АД – клон Шумен	831641791 0017
26.	„ИО” АД – клон Ямбол	831641791 0181

Териториалните поделения (клонове) на „Информационно обслужване“ 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 и финансова политика, управление на активите на Дружеството.
- Интегрирана система за управление на качеството, сигурност на информацията, предоставяне на ИТ услуги, съгласно БДС EN ISO 9001:2015, БДС ISO/IEC 27001:2014 и БДС ISO/IEC 20000-1:2012.

В Дружеството се извършва предварителен и последващ финансов контрол и 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 пораждаат права, респективно задължения за „Информационно обслужване“ АД и/или нейните служители.

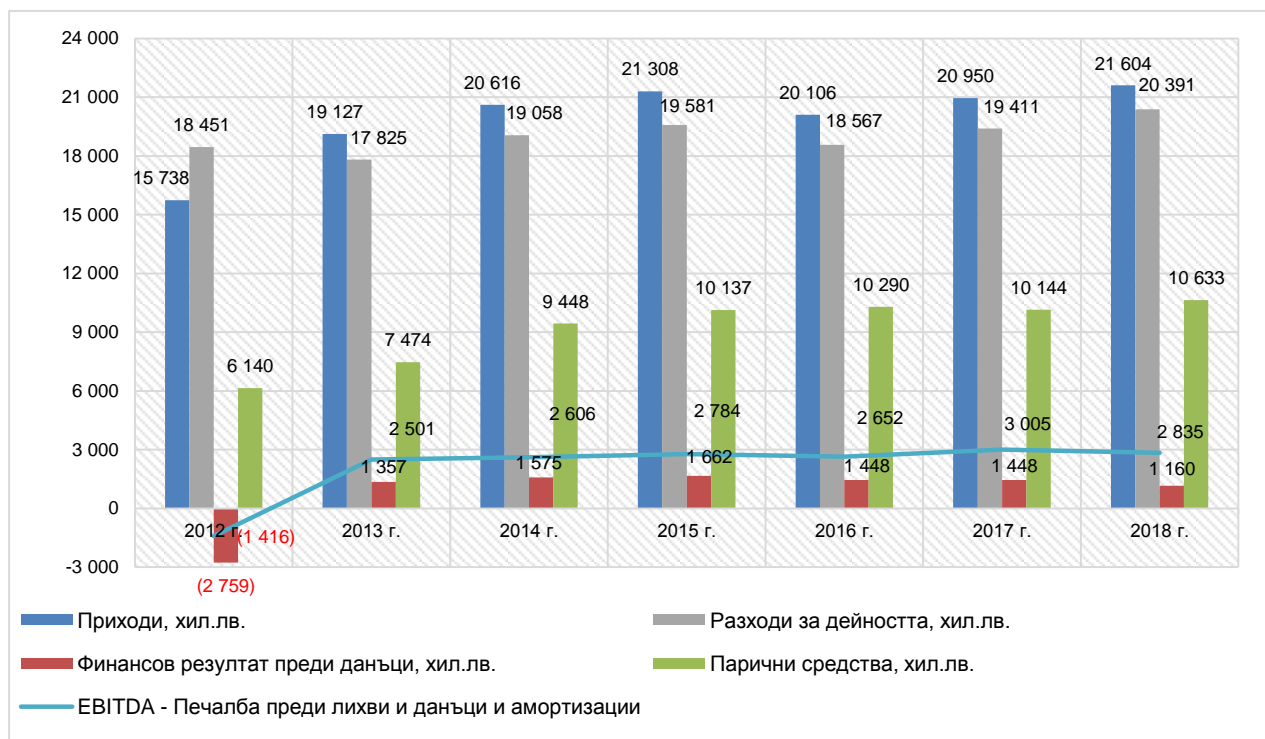
След влизане в сила през 2016 г. на „Закон за изменение и допълнение на Закона за вътрешния одит в публичния сектор“, в „Информационно обслужване“ АД е създаден отдел „Вътрешен одит“ по смисъла на закона. В обхвата на дейност на отдела са следните задължения:

- 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 – 2018 г. са показани на графика № 1:

**Графика № 1. Приходи, разходи, финансов резултат, EBITDA и парични средства, хил.лв., за периода 2012 - 2018 г.**



Продължава тенденцията, стартирала през 2013 г. за ефективна дейност на Дружеството. Основни финансовите показатели за периода 2012 – 2018 г. са посочени в таблица № 2:

**Таблица № 2. Финансови съотношения за периода 2012 – 2018 г.**

Финансови показатели	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Рентабилност на база печалба преди данъци, %	-17.5%	7.1%	7.6%	7.8%	7.2%	6.9%	5.4%
EBITDA/Приходи, %	-9%	13%	13%	13%	13%	14%	13%
Бърза ликвидност - коефициент	2.43	3.30	3.10	3.38	3.32	3.16	3.39
Абсолютна ликвидност - коефициент	1.80	2.54	2.59	2.93	3.01	2.88	3.24
Ефективност	0.85	1.08	1.08	1.08	1.08	1.07	1.06
Финансова автономност	4.10	4.65	4.07	4.38	4.52	4.23	4.64
Приходи от продажби на едно заето лице средно-месечно, лв.	2 157	2 806	3 112	3 363	3 173	3 457	3 922
Печалба (преди данъци) на едно заето лице, средномесечно, лв.	-378	199	238	262	229	239	211

За периода 2013 – 2018 г. се постига рентабилност на база печалба преди данъци средно 7%. Ефективността на разходите е 1,06, което означава, че на всеки 100 лв. разходи се реализират 106 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 2018 г. в сравнение с 2017 г. са показани в Таблица № 3.

**Таблица № 3. Финансови съотношения**

Финансови съотношения	31.12.2018	31.12.2017	Изменение текущ спрямо предходен период
Рентабилност на база печалба преди данъци, %	5.4%	6.9%	-1.5%
Рентабилност на база печалба след данъци, %	4.7%	6.2%	-1.5%
Възвръщаемост на активите, %	3.5%	4.7%	-1.2%
Възвръщаемост на собствения капитал, %	4.5%	6.0%	-1.5%
Печалба на 1 акция, лв.	0.44	0.57	-0.13
Ефективност	1.06	1.07	-0.01
Обща ликвидност - коефициент	3.54	3.32	0.22
Бърза ликвидност - коефициент	3.39	3.16	0.23
Абсолютна ликвидност - коефициент	3.24	2.88	0.36
Коефициент на задлъжнялост	0.22	0.24	-0.02
Коефициент на финансова автономност	4.64	4.23	0.41
Приходи от продажби на едно заето лице средно-месечно, лв.	3 922	3 457	465
ЕБИТДА - Печалба преди лихви, данъци и амортизации	2 835	3 005	-170
Печалба (след данъци) на едно заето лице средномесечно, лв.	183	214	-31

**Рентабилността на база печалба преди данъци** е 5,4%, а **след данъци** 4,7%.

**Възвръщаемостта на активите** е 3,5%, а **възвръщаемостта на собствения капитал** е 4,5%.

**Печалбата на 1 акция** за 2018 г. възлиза на 0,44 лв.

**Ефективността на разходите** е 1,06, което означава, че на всеки 100 лв. разходи са реализирани 106 лв. приходи.

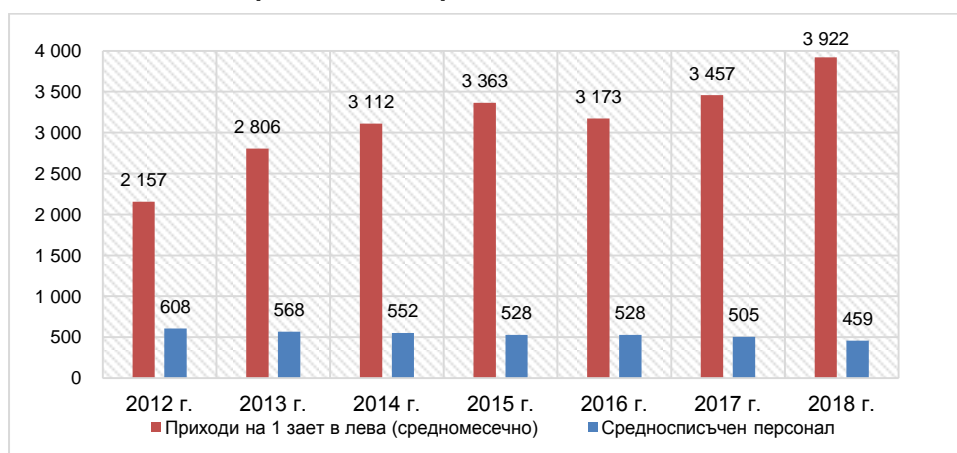
**Коефициентите на обща, бърза и абсолютна ликвидност** са съответно 3,54, 3,39 и 3,24.

**Приходите от продажби на едно заето лице** възлизат на 3 922 лв., а **печалбата (след данъци) на едно заето лице** е 183 лв.

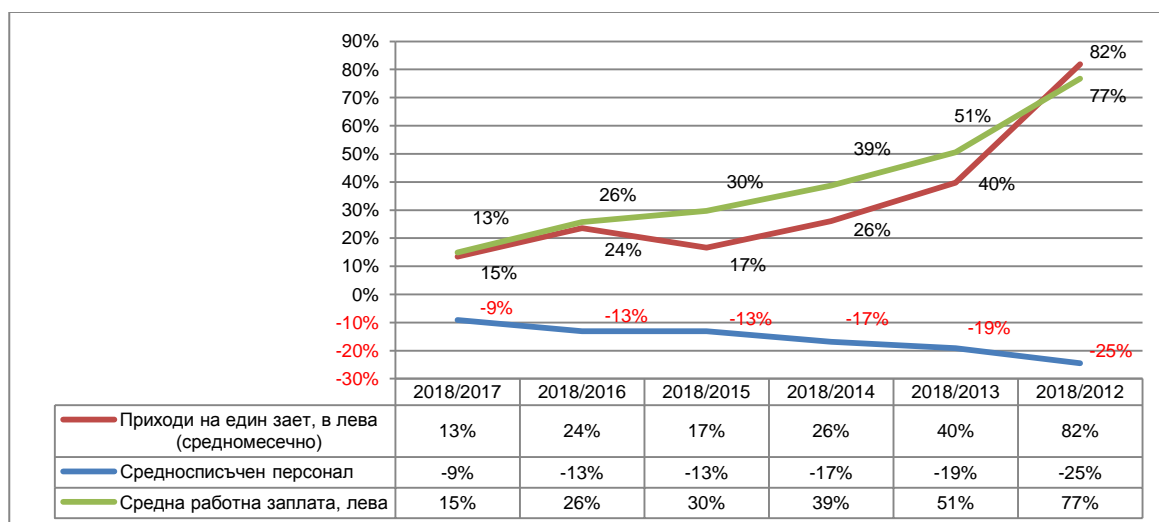
**Печалба преди лихви, данъци и амортизации (ЕБИТДА)** е в размер на 2 835 лв. за 2018 г. и 3 005 лв. за 2017 г.

На графики № 2 и 3 е показано изменението на показателите за персонала за периода 2012 – 2018 г. – средно списъчен състав, средномесечни приходи на едно заето лице и средна работна заплата, като сравнение на показателите за 2018 г. с всяка предходна година.

**Графика № 2. Приходи на едно заето лице, лева (средномесечно) и средносписъчен брой на персонала за периода 2012 - 2018 г.**



**Графика № 3. Изменение на показателите за персонал за периода 2012 - 2018 г.**



### III. Дейност на Дружеството през отчетната 2018 година

„Информационно обслужване“ АД е специализирано в изграждането и поддръжката на информационни системи с национално значение, чието развитие продължи и през отчетната 2018 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, Софтуер за управление на електронен архив СУЕА;
- Съдебна Административна Система (САС);

„Информационно обслужване“ АД е ориентирано изцяло към българския пазар. Клиентите се дефинират както следва:

Държавни органи:

Администрацията на Министерски съвет  
Министерство на финансите  
Министерство на външните работи  
Министерство на правосъдието  
Министерство на науката и образованието  
Други Министерства  
Централна избирателна комисия  
Държавни и изпълнителни агенции, инспекции и комисии

Местни органи:

Областни администрации  
Общински администрации

Съдебна власт:

Висш съдебен съвет  
Административни, окръжни и районни съдилища

Финансови институции:

Банка ДСК

Фирми и граждани:

Държавни предприятия и търговски дружества  
Потребители на електронни услуги

През 2018 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 Министерство на външните работи за наблюдение и управление на информационно - комуникационната инфраструктура;
- Договор с Министерството на регионалното развитие и благоустройството за поддържане и експлоатация на НБД Население;
- Договор с Агенция Митници за разработване, внедряване и гаранционна поддръжка на специализирани софтуерни продукти - развитие на институционалната архитектура на АМ по отношение на спомагателни митнически процеси;
- Участие в Разработване, внедряване и поддръжка на единна национална електронна уеб-базирана платформа: Централизирана автоматизирана информационна система „Електронни обществени поръчки“ (ЦАИС ЕОП), чрез консорциум, в който ИО АД е водещ съдружник;
- Договор с Висш съдебен съвет за централизиране на информацията от Системата за управление на съдебните дела (САС) в Единния портал за електронно правосъдие;
- Договор за предоставяне на услуги по поддръжка тип „Enterprise Support“ на лицензи SAP за нуждите на Министерство на финансите;



- 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;
- Договор с Агенция по вписванията за поддръжка и надграждане на регистър БУЛСТАТ;
- Дейности по администриране и одит на информационна и комуникационна инфраструктура, консултантски услуги, разработване на web базирани програмни продукти 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;
- Предоставяне на удостоверителни услуги (електронни подписи) на бизнеса и гражданите;
- Договори за внедряване и абонаментна поддръжка на програмни продукти, собственост на „Информационно обслужване“ АД;
- Договори за провеждане на обучения;
- Продажба на стоки – компютърна техника и консумативи;
- Договори за отдаване под наем на помещения от собствения сграден фонд на Дружеството.

С внедрените в "Информационно обслужване" АД система за управление на ресурсите, система за отчитане на работното време, система за управление на наемите и регистър на съдебните дела, се постига получаване на навременна, надеждна, пълна и актуална информация, оптимално ниво на ефективно управление и използване на ресурсите, както и за вземане на навременни решения и по-гъвкаво адаптиране към динамично променящите се вътрешни и външни фактори.

#### Структура на приходите

През отчетната 2018 г. са реализирани приходи в размер на 21 604 хил. лв. Структурата на приходите по елементи и изменението на относителния дял на всеки вид приход в общата структура, са представени в Таблица № 4.

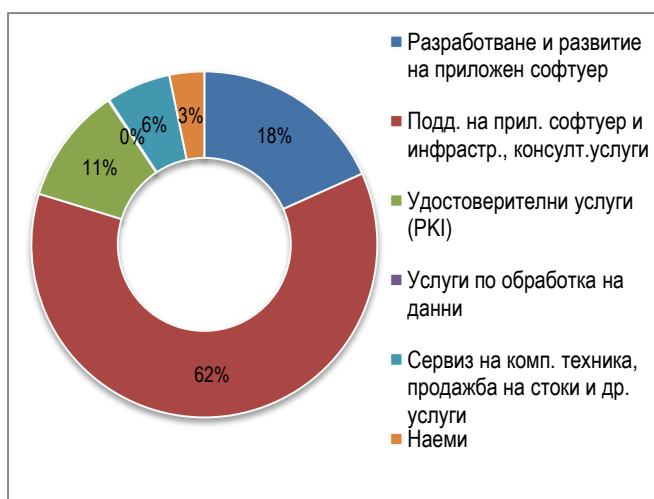
**Таблица № 4. Изменение в структурата на приходите**

СТРУКТУРА по елементи на приходите	2018		2017		Изменение  (к.1-к.3 : к.3)
	хил.лв.	Отн.дял в %	хил.лв.	Отн.дял в %	
	1	2	3	4	
<b>Приходи</b>	<b>21 604</b>	<b>100%</b>	<b>20 950</b>	<b>100%</b>	<b>3%</b>
Приходи от услуги	19 857	92%	19 547	93%	2%
Приходи от наеми	705	3%	675	3%	4%
Приходи от продажба на стоки	826	4%	527	3%	57%
Други приходи	216	1%	201	1%	7%

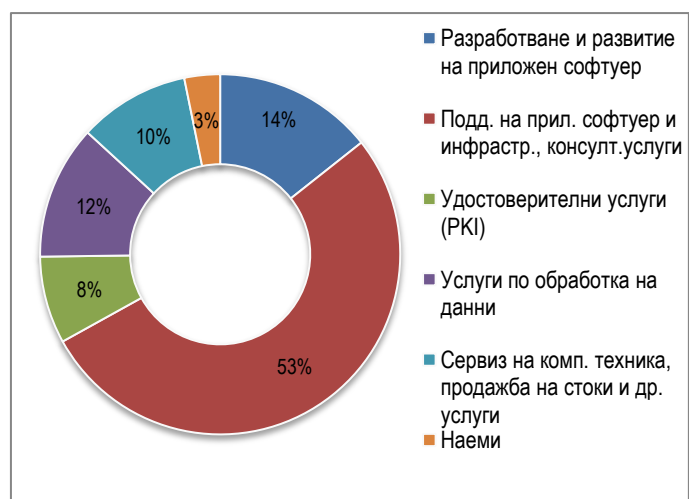
Изменения в структурата на приходите спрямо предходния отчетен период не се отбелязват.

Структурата на приходите по услуги за 2018 и 2017 г., са представени на *Графики № 4.1 и 4.2.*

**Графика № 4.1. „ИО” АД – Структура на приходи по услуги за периода 01.01 – 31.12.2018 г.**



**Графика № 4.2. „ИО” АД – Структура на приходи по услуги за периода 01.01 – 31.12.2017 г.**



В структурата на приходите за 2018 г., съгласно Графика № 4.1., относителният дял на приходите по видове услуги в общо приходите е както следва:

- поддържане на приложен софтуер и инфраструктура, консултантски услуги - 62 %;
- разработване и развитие на приложен софтуер – 18%;
- удостоверявателни услуги (PKI) – 11%;
- сервиз на комп.техника, услуги на едно гише, продажба на стоки и др. услуги– 6%;
- приходи от наеми – 3%.

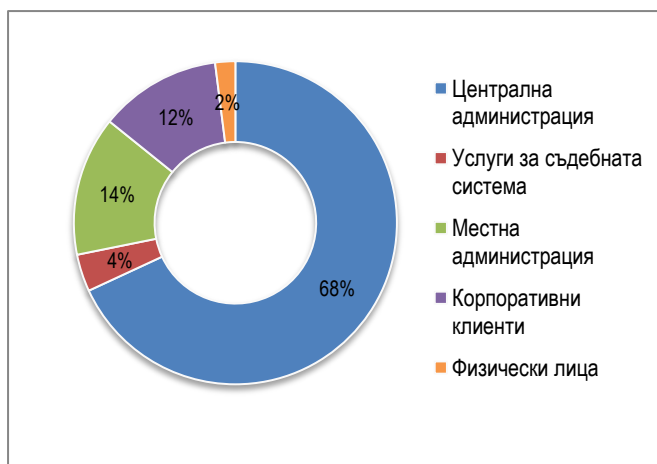
В структурата на приходите за 2017 г., съгласно Графика № 4.2., относителният дял на приходите по видове услуги в общо приходите е както следва:

- поддържане на приложен софтуер и инфраструктура, консултантски услуги - 53 %;
- разработване и развитие на приложен софтуер – 14%;
- услуги по обработка на данни – 12%;
- удостоверявателни услуги (PKI) – 8%;
- сервиз на комп.техника, услуги на едно гише, продажба на стоки и др.услуги– 10%;
- приходи от наеми – 3%.

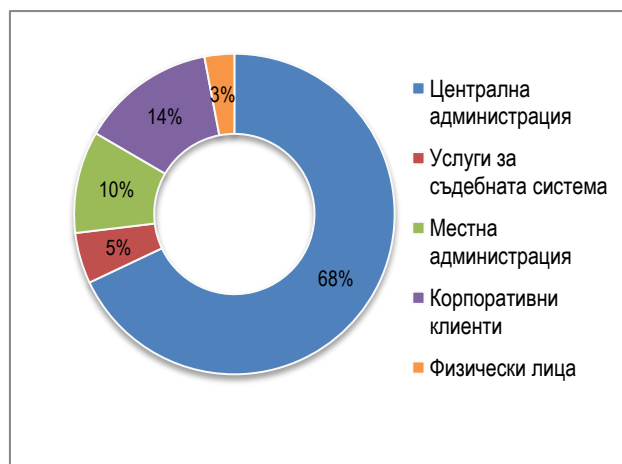
Чрез използване на системата за управление на ресурси, системата за отчитане на времето и извършване на периодични прегледи на финансовото и ресурсно обезпечаване на отделните проекти и екипи, се постига много висока заетост и резултатност на човешките ресурси в компанията, което от своя страна довежда до постигане на стабилни положителни финансови резултати.

Структурата на приходите по основни групи клиенти за 2018 и 2017 г., са представени на *Графики № 5.1 и 5.2.*

**Графика № 5.1. „ИО” АД – Структура на приходи по клиенти за периода 01.01 – 31.12.2018 г.**



**Графика № 5.2. „ИО” АД – Структура на приходи по клиенти за периода 01.01 – 31.12.2017 г.**



Структурата на приходите за 2018 г. по клиенти в общите приходи е както следва:

- Централна администрация - 68%;
- Услуги за съдебната система – 4%;
- Местна администрация - 14%;
- Корпоративни клиенти - 12 %;
- Физически лица - 2 %, предимно от предоставяне на удостоверителни услуги.

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

- Централна администрация - 68%;
- Услуги за съдебната система – 5%;
- Местна администрация - 10%;
- Корпоративни клиенти - 14 %;
- Физически лица - 3 %, предимно от предоставяне на удостоверителни услуги.

#### **Изменение на приходите по дейности през 2018 г. спрямо предходната 2017 г.**

Изменението на приходите по дейности в абсолютна сума и в процент, през отчетната 2018 г. в сравнение с предходната 2017 г. е показано в *Таблица № 5.*

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

Услуги/Дейности	2018	2017	Изменение 2018 - 2017	
			Сума (хил.лв.)	(%)
Разработване и развитие на приложен софтуер	3 866	3 021	845	28%
Поддържане на приложен софтуер и инфраструктура, консултантски услуги	13 228	10 971	2 257	21%
Удостоверителни услуги (РКИ)	2 367	1 651	716	43%
Услуги по обработка на данни	23	2 533	(2 510)	-99%
Сервиз на комп.техника, услуги на едно гише, продажба на стоки и др. услуги	1 415	2 099	(684)	-33%
Наеми	705	675	30	4%
<b>ОБЩО ПРИХОДИ</b>	<b>21 604</b>	<b>20 950</b>	<b>654</b>	<b>3%</b>

През 2018 г. се отчита увеличение на приходите с 654 хил.лв. или 3%. Основно увеличението се дължи на изпълнение на договори с клиенти за разработване и развитие на информационни системи, поддържане, администриране и одит на информационна и комуникационна инфраструктура, консултантски услуги.

През 2018 г. е прието изпълнението на етап 3 по 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. Продължава поддържането на системата.

От м. май 2018 г. е преустановено изпълнението на договори за инкасо услуги, организирани на база договор за събиране на суми за електроенергия в осем клона на дружеството. Срокът на действие на договора приключи до 30.04.2018 г. и дейностите по събиране на дължими суми за комунални услуги (електроенергия, топлоенергия и вода) са преустановени - поради нерентабилност на проекта и тенденцията на значително намаление на приходите и едновременно с това постоянно увеличение на съпътстващите разходи.

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

**Таблица № 6. Изменение на приходите от инкасо услуги на годишна база за периода 2013 – 2017 г.:**

	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 № 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. В същото време разходите за обезпечаване на дейността нарастват - за възнаграждения на персонал, поради увеличение на минимална работна заплата, разходи за инкасиране, наеми, поддръжка и обслужване на офиси. В периода 2015 - 2017 г. текущо са предприемани действия по оптимизиране на персонала и броя касови салони за изпълнение на услугите.

Услугите са неприсъщи за основната дейност на Дружеството в областта на предоставянето на високотехнологични ИКТ услуги и за петгодишен период бележат тенденция на значително намаление на приходите и едновременно с това постоянно увеличение на съпътстващите разходи, което води до нерентабилност на проекта и оказва влияние върху финансовите показатели на Дружеството.

#### 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 2018 г., 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 2018 г., в хил.лв.**

Раздели, групи, статии	2018	2017	Изменение 2018/2017	
			сума	%
<b>АКТИВИ</b>				
<b>Текущи активи</b>				
Пари и парични еквиваленти	10 633	10 144	489	5%
Търговски и други вземания	501	675	(174)	-26%
Надвнесен корпоративен данък	21	28	(7)	-25%
Текущи активи по договори с клиенти	516	289	227	79%
Предплатени разходи	239	217	22	10%
Материални запаси	499	570	(71)	-12%
	<b>12 409</b>	<b>11 923</b>	<b>486</b>	<b>4%</b>
<b>Нетекущи активи</b>				
Имоти, машини и съоръжения	15 248	14 842	406	3%
Предоставени аванси и материални активи в процес на изграждане	67	62	5	8%
Нематериални активи	1 024	1 469	(445)	-30%
	<b>16 339</b>	<b>16 373</b>	<b>(34)</b>	<b>0%</b>
<b>ОБЩО АКТИВИ</b>	<b>28 748</b>	<b>28 296</b>	<b>452</b>	<b>2%</b>
<b>ПАСИВИ</b>				
<b>Текущи пасиви</b>				
Задължения към свързани предприятия	18	15	3	20%
Търговски задължения	685	725	(40)	-6%
Текущи пасиви по договори с клиенти	193	143	50	35%
Задължения към персонала	973	1 144	(171)	-15%
Дължими текущи данъци	702	820	(118)	-14%
Задължения за осигуровки	317	356	(39)	-11%
Други задължения	398	318	80	25%
Приходи за бъдещи периоди	701	507	194	38%
	<b>3 987</b>	<b>4 028</b>	<b>(41)</b>	<b>-1%</b>
<b>Нетекущи пасиви</b>				
Нетекущи търговски задължения	-	244	(244)	-100%
Приходи за бъдещи периоди (нетекущи)	464	174	290	167%
Пасиви по отсрочени данъци	964	852	112	13%
Провизии за пенсии и други под. задължения	643	668	(25)	-4%
	<b>2 071</b>	<b>1 938</b>	<b>133</b>	<b>7%</b>
<b>ОБЩО ПАСИВИ</b>	<b>6 058</b>	<b>5 966</b>	<b>92</b>	<b>2%</b>

<b>СОБСТВЕН КАПИТАЛ</b>				
<b>Капитал и резерви</b>				
Основен капитал	2 298	2 298	-	-
Капитал под условие	(469)	(469)	-	-
Резерви	19 852	19 202	650	3%
Финансов резултат от текущия период	1 009	1 299	(290)	-22%
<b>ОБЩО СОБСТВЕН КАПИТАЛ</b>	<b>22 690</b>	<b>22 330</b>	<b>360</b>	<b>2%</b>
<b>ОБЩО ПАСИВИ И СОБСТВЕН КАПИТАЛ</b>	<b>28 748</b>	<b>28 296</b>	<b>452</b>	<b>2%</b>

Анализът на Отчета за финансовото състояние на Дружеството по основни раздели показва увеличение на активите с 452 хил.лв., или с 2%, увеличение на пасивите с 92 хил.лв., или с 2% и увеличение на собствения капитал с 360 хил.лв., или с 2%.

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

*По статии на актива:*

- ✓ Паричните средства нарастват с 489 хил.лв., или с 5%;
- ✓ Търговските и други вземания намаляват със 174 хил.лв., или с 26%;
- ✓ Текущи активи по договори с клиенти нарастват с 227 хил.лв. или 79%;
- ✓ Предплатените разходи се увеличават с 22 хил.лв., или с 10%;
- ✓ Материални запаси (вкл. незавършено производство) намаляват със 71 хил.лв. или 12%;
- ✓ Нетекущите активи запазват стойностите от предходен отчетен период.

*По статии на пасива:*

- ✓ Дължимите текущи данъци намаляват със 118 хил.лв., или с 14%;
- ✓ Задълженията към персонала намаляват със 171 хил.лв., или със 15%;
- ✓ Търговските задължения намаляват с 40 хил.лв., или с 6%;
- ✓ Текущи пасиви по договори с клиенти (получени аванси за изпълнение на договори) се увеличават с 50 хил.лв. или с 35%;
- ✓ Намаляват нетекущите търговски задължения с 244 хил.лв.;
- ✓ Увеличават се приходите за бъдещи периоди с 484 хил.лв. или 71%, като текущите нарастват със 194 хил.лв., или 38%, а нетекущите с 290 хил.лв., или със 167%.;
- ✓ Пасивите по отсрочени данъци нарастват със 112 хил.лв., или с 13%;
- ✓ Провизиите за пенсии намаляват с 25 хил.лв., или с 4%;
- ✓ Собствения капитал се увеличава с 360 хил.лв., или с 2%.

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

В изпълнение на инвестиционната програма на Дружеството, през 2018 г. са придобити активи на стойност 1 593 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, привличане на нови клиенти, в периода 2015 - 2018 г. са планирани и реализирани инвестиционни разходи за обновяване на технологичното оборудване.

За осигуряване изпълнението на договори с клиенти и по - добра логистична обезпеченост, осигуряване на безопасността и надеждността на служителите, както и оптимизиране на разходите за ремонт и поддръжка на автомобилите, продължава поэтапното обновяването на автомобилния парк.

Инвестиционните разходи се финансират със собствени средства.

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

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

Общото увеличение на приходите за бъдещи периоди е 484 хил.лв. или 71%, като текущите нарастват със 194 хил.лв., или 38%, а нетекущите с 290 хил.лв., или със 167%. Нарастването на нетекущата част на приходите за бъдещи периоди е в резултат на значителен ръст от продажба на електронни подписи с тригодишен период на валидност – над три пъти в сравнение с предходна година.

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 преглед и 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 31.12.2018 г. търговските и други вземания намаляват с 26 % в сравнение с 2017 г.

Съгласно решение на Общо събрание на акционерите на „Информационно обслужване“ АД, проведено на 30.04.2018 г., печалбата за 2017 г. в размер на 1 299 хил. лв., на основание Разпореждане № 2 от 9 март 2018 г. на Министерски съвет, е разпределена 50 % за дивидент и 50% в резерви. Разпределеният дивидент за държавата е платен в пълен размер през 2018 г. В резултат на разпределението се увеличават резервите с 650 хил.лв. или 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 плащане на обезщетения при прекратяване на трудовите правоотношения след придобиване право на пенсия. Съгласно оценката към 31.12.2018 г. се отчита намаление на провизии за пенсии с 4%.

Разходите за корпоративен данък се формират от текущ данък, изчислен на база счетоводен финансов резултат, преобразуван за данъчни цели и отсрочени данъци. Отсрочените данъци върху печалбата се определят като се използва балансовия пасивен метод по отношение на всички временни разлики към датата на финансовия отчет, които съществуват между балансовите стойности и данъчните основи на отделните активи и пасиви.

Временните разлики са формирани при данъчно преобразуване на финансовия резултат, като съществено влияние оказват оценките на разходи по натрупващи се неизползвани (компенсируеми) отпуски на персонала, разходи от последващи оценки на активи и пасиви, годишни счетоводни и данъчни разходи за амортизации.

Разходите за текущ данък и отсрочени данъци за 2018 и 2017 г. са както следва:

	2018	2017
текущ данък	39	62
отсрочен данък	112	87
<b>общо разходи за данъци</b>	<b>151</b>	<b>142</b>

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 40 хил.лв., или 6%, като текущите пасиви по договори с клиенти (получени аванси за изпълнение на договори) нарастват в сравнение с 2017 г. с 50 хил.лв. или 35%, за които изпълнението на дейностите и усвояване на аванса ще се осъществява през 2019 г.

Намаляват задълженията към персонала с 171 хил.лв. или с 15%, основно от намаление на задължения за неизползвани отпуски.

Дружеството редовно обслужва своите задължения към държавния бюджет (ДДС, отчисления от наеми за държавния бюджет, 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	2018		2017		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		
<b>Текущи активи</b>	<b>12 409</b>	<b>100%</b>	<b>11 923</b>	<b>100%</b>	<b>4%</b>	<b>0%</b>
Пари и парични еквиваленти	10 633	86%	10 144	85%	5%	1%
Търговски и други вземания	501	4%	675	6%	-26%	-2%
Надвнесен корпоративен данък	21	0%	28	0%	-25%	0%
Текущи активи по договори с клиенти	516	4%	289	2%	79%	2%
Предплатени разходи	239	2%	217	2%	10%	0%
Материални запаси	499	4%	570	5%	-12%	-1%

Както е показано в *Таблица № 8*, към 31.12.2018 г. най-голям относителен дял в структурата на текущите активи заемат паричните средства, съответно 86% за 2018 г. и 85% за 2017 г.

*Общо текущите активи* нарастват с 4% 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	2018		2017		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		
<b>Нетекущи активи</b>	<b>16 339</b>	<b>100%</b>	<b>16 373</b>	<b>100%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>
Имоти, машини и съоръжения	15 248	94%	14 842	91%	3%	3%
Предоставени аванси и материални активи в процес на изграждане	67	0%	62	0%	8%	0%
Нематериални активи	1 024	6%	1 469	9%	-30%	-3%

Както е показано в *Таблица № 9* най-голям относителен дял в структурата на нетекущите активи заемат Имоти, машини и съоръжения - 94%. От тях 65% 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 31.12.2018 г.

Анализът показва, че нематериалните активи заемат относителен дял от 6% в структурата на нетекущите активи към края на годината.

**Общо нетекущите активи** запазват стойността си спрямо предходната година.

През отчетния период са придобити дълготрайни активи в размер на 1 593 хил.лв., които по видове са показани в Таблица № 10.

**Таблица № 10. Придобивания на активи през 2018 г. и 2017 г., в хил.лв.**

Вид на новопридобитите активи	2018 г.	2017 г.
Дълготрайни материални активи	1 567	1 780
Дълготрайни нематериални активи	26	1 205
<b>Дълготрайни активи, общо</b>	<b>1 593</b>	<b>2 985</b>

През 2018 г. продължава предприетото в периода 2015 – 2017 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.

През 2019 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	2018		2017		Изменение	Изменение в отн. дял в процентни пункта
	хил.лв.	Отн. дял в %	хил.лв.	Отн. дял в %		
	1	2	3	4		
<b>Текущи пасиви</b>	<b>3 987</b>	<b>100%</b>	<b>4 028</b>	<b>100%</b>	<b>-1%</b>	<b>0%</b>
Задължения към свързани предприятия	18	0%	15	0%	20%	0%
Търговски задължения	685	17%	725	18%	-6%	-1%
Текущи пасиви по договори с клиенти	193	5%	143	4%	35%	1%
Задължения към персонала	973	24%	1 144	28%	-15%	-4%
Дължими текущи данъци	702	18%	820	20%	-14%	-2%
Задължения за осигуровки	317	8%	356	9%	-11%	-1%
Други задължения	398	10%	318	8%	25%	2%
Приходи за бъдещи периоди	701	18%	507	13%	38%	5%

В структурата на текущите пасиви преобладаващи са: задължения към персонала 24%, дължими текущи данъци 18%, търговски задължения 17% и приходи за бъдещи периоди 18%.

**Общо текущите пасиви** намаляват спрямо началото на отчетния период с 1%, което се дължи основно на:

- намаление на търговски задължения с 6%;
- увеличение на текущи пасиви по договори с клиенти (получени аванси за изпълнение на договори) с 35%;
- намаление на задължението за текущи данъци с 14%;
- задълженията към персонала намаляват с 15% - основно от намаление на задълженията за неизползвани отпуски;
- увеличение на приходите за бъдещи периоди с 38%.

### Анализ на Отчета за всеобхватния доход

Въз основа на информацията от Отчета за всеобхватния доход на "ИО" АД за периода 01.01.2018 г. - 31.12.2018 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 01.01.2018 г.-31.12.2018 г., в хил.лв.**

Приходни и разходни позиции	2018	2017	Изменение 2018/2017	
			сума	%
<b>Продължаващи дейности</b>				
Приходи по договори с клиенти	20 410	20 257	153	1%
Други приходи	1 157	682	475	70%
<b>Общо приходи</b>	<b>21 567</b>	<b>20 939</b>	<b>628</b>	<b>3%</b>
Разходи за материали и консумативи	(652)	(701)	(49)	-7%
Разходи за външни услуги	(3 351)	(3 286)	65	2%
Разходи за персонала	(13 571)	(12 937)	634	5%
Разходи за амортизация	(1 622)	(1 463)	159	11%
Разходи за обезценки	(16)	(8)	8	100%
Други разходи	(545)	(562)	(17)	-3%
Балансова стойност на продадени активи	(553)	(522)	31	6%
Други суми с корективен характер	(71)	68	(139)	-204%
<b>Общо разходи за дейността</b>	<b>(20 381)</b>	<b>(19 411)</b>	<b>970</b>	<b>5%</b>
<b>Резултат от дейността</b>	<b>1 186</b>	<b>1 528</b>	<b>(342)</b>	<b>-22%</b>
Финансови приходи	-	3	(3)	-100%
Финансови разходи	(53)	(94)	(41)	-44%
<b>Печалби и загуби от операции, които се отчитат нетно</b>	<b>27</b>	<b>11</b>	<b>16</b>	<b>145%</b>
<b>Печалба/(загуба) преди данъци върху дохода</b>	<b>1 160</b>	<b>1 448</b>	<b>(288)</b>	<b>-20%</b>
Разходи за данъци	(151)	(149)	2	1%
<b>Печалба/(загуба) за периода</b>	<b>1 009</b>	<b>1 299</b>	<b>(290)</b>	<b>-22%</b>
<b>Друг всеобхватен доход</b>				
Актюерска печалба/загуба по пенсионни планове с дефиниран доход	3	(66)	(69)	-105%
<b>ОБЩО ВСЕОБХВАТЕН ДОХОД ЗА ГОДИНАТА</b>	<b>1 012</b>	<b>1 233</b>	<b>(221)</b>	<b>-18%</b>

„Информационно обслужване“ АД приключва финансовата 2018 г. с положителен финансов резултат. Резултатът от дейността е печалба в размер на 1 186 хил.лв.

Печалбата преди данъци върху дохода е в размер на 1 160 хил.лв., а печалбата след данъци 1 009 хил.лв.

След актюерска загуба (разходи за доходи на персонала при пенсиониране, съгласно българското трудово законодателство и Колективния трудов договор) в размер на 3 хил.лв., общо всеобхватният доход за годината възлиза на 1 012 хил.лв.

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

- ✓ Приходите нарастват с 3%;
- ✓ Разходите за дейността нарастват с 5%;
- ✓ Печалбата след данъци намалява с 22%.

**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	2018		2017		Изменение	Изменение в отн. дял в процентни пункта
	хил. лв.	Отн. дял в %	хил. лв.	Отн. дял в %		
	1	2	3	4		
<b>Разходи за дейността</b>	<b>19 757</b>	<b>100%</b>	<b>18 957</b>	<b>100%</b>	<b>4%</b>	<b>0%</b>
Разходи за персонала	13 571	69%	12 937	68%	5%	1%
Разходи за външни услуги	3 351	17%	3 286	17%	2%	0%
Разходи за материали и консумативи	652	3%	701	4%	-7%	-1%
Разходи за обезценки	16	0%	8	0%	100%	0%
Други разходи	545	3%	562	3%	-3%	0%
Амортизации	1 622	8%	1 463	8%	11%	0%

Анализът на разходите по икономически елементи през 2018 г. спрямо предходната година отчита следните изменения:

- ✓ Разходите за персонал нарастват с 5%;
- ✓ Разходите за материали и консумативи намаляват със 7%;
- ✓ Разходите за външни услуги нарастват с 2%;
- ✓ Разходите за амортизации нарастват с 11%;
- ✓ Другите разходи, вкл. разходи за обезценки намаляват с 3%.

Намалението на разходите за материали и консумативи със 7% се дължи на намаление на разходите за резервни части и консумативи, разходи за горива и обслужване на собствен транспорт.

Разходите за външни услуги нарастват с 2% в резултат на:

- увеличение на разходите за абонаментни и лицензионни такси за дейността, както и по обслужване на договори с клиенти;
- намаление на разходите за наеми и охрана, в резултат на прекратяване дейностите по услуги на едно гише;

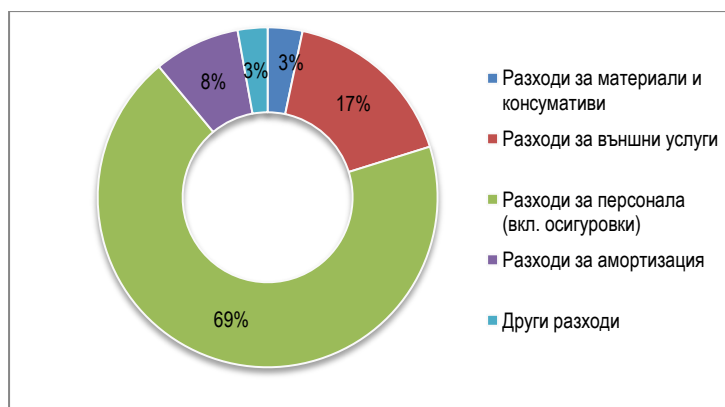
Разходите за амортизации нарастват с 11% в резултат на обновяване на технологичната инфраструктура на Дружеството, която е основата на процесите по предоставяне на ИТ услуги.

През 2018 г. е увеличен с 1% размера на осигурителната вноска за фонд „Пенсии“, което оказва влияние върху разходите за персонала.

Другите разходи намаляват с 3%, основно намаление спрямо предходна година на провизиите за пенсиониране, начислени съгласно МСС 19.

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

**Графика № 7. Структура на разходите по икономически елементи за 2018 г.**



През отчетната 2018 г. се запазва традиционната структура на разходите по икономически елементи. Преобладават разходите, свързани с персонала (възнаграждения и осигуровки) 69%, 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%. Не се отчита изменение в структурата на разходите в сравнение с предходна година.

#### Финансови приходи и разходи

Финансовите приходи/разходи са с нисък относителен дял в оборота на Дружеството. За 2018 г. не са отчетени финансови приходи, отчетените финансови разходи са в размер на 53 хил.лв.

#### 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	2018		2017		Изменение	Изменение в отн. дял в процентни пункта
	хил.лв.	Отн. дял в %	хил.лв.	Отн. дял в %		
	1	2	3	4		
<b>Капитал и резерви</b>	<b>22 690</b>	<b>100%</b>	<b>22 330</b>	<b>100%</b>	<b>2%</b>	<b>0%</b>
Основен капитал	2 298	10%	2 298	10%	0%	0%
Капитал под условие	(469)	-2%	(469)	-2%	0%	0%
Резерви	19 852	88%	19 202	86%	3%	2%
Финансови резултати	1 009	4%	1 299	6%	-22%	-2%

**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 88% и бележат увеличение с 3% в резултат на разпределена печалба от предходната година.

**Общо собственият капитал** нараства с 2% 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. През 2018 г. няма промяна.

Съгласно решение на Общо събрание на акционерите на „Информационно обслужване“ АД, проведено на 30.04.2018 г., печалбата за 2017 г. в размер на 1 299 хил. лв. е разпределена както следва:

- на основание Разпореждане № 2 от 9 март 2018 г. на Министерски съвет, 50 % от печалбата (649 хил. лв.) да бъдат изплатени като дивидент: за държавата – 646 хил.лв. и за физически лица – 3 хил. лв.;
- 50% от печалбата да бъдат отнесени към фонд "Целеви резерви" на дружеството в частта „Други резерви" – 650 хил. лв.

Разпределеният дивидент за държавата е платен в пълен размер през 2018 г. В резултат на разпределението се увеличават резервите с 650 хил.лв. или 3%.

Основният доход на акция за отчетната 2018 г. е 0,44 лв.

### Анализ на Отчета за паричните потоци

Отчетът за паричните потоци на „Информационно обслужване“ АД за 2018 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 01.01.2018 г.-31.12.2018 г., в хил.лв.**

Наименование на паричните потоци	2018	2017	Изменение 2018/2017	
			сума	%
<b>Нетна печалба (загуба) след данъчно облагане</b>	<b>1 009</b>	<b>1 299</b>	<b>(290)</b>	<b>-22%</b>
Коригирана с:				
Амортизации	1 622	1 463	159	11%
Промени на материалните запаси	71	34	37	109%
Промени на търговски и други вземания	(68)	(15)	53	353%
Промени на краткосрочните задължения	(238)	100	338	338%
Промени на дългосрочните задължения	(244)	244	488	-200%
Промени на приходи за бъдещи периоди	484	80	404	-505%
Други непарични операции	87	160	(73)	-46%
<b>Паричен поток от оперативна дейност</b>	<b>2 723</b>	<b>3 365</b>	<b>(642)</b>	<b>-19%</b>
Придобиване на дълготрайни активи и други изменения	(1 588)	(2 886)	(1 298)	-45%
<b>Парични потоци от инвестиционна дейност</b>	<b>(1 588)</b>	<b>(2 886)</b>	<b>(1 298)</b>	<b>-45%</b>
Платени дивиденди	(646)	(625)	21	3%
<b>Парични потоци от финансова дейност</b>	<b>(646)</b>	<b>(625)</b>	<b>(21)</b>	<b>-3%</b>
<b>Нетни парични потоци</b>	<b>489</b>	<b>(146)</b>	<b>635</b>	<b>435%</b>
<b>Парични средства в началото на периода</b>	<b>10 144</b>	<b>10 290</b>	<b>(146)</b>	<b>-1%</b>
<b>Парични средства в края на периода</b>	<b>10 633</b>	<b>10 144</b>	<b>489</b>	<b>5%</b>

През отчетната 2018 г. е реализиран положителен **паричен поток от оперативна дейност** в размер на 2 723 хил.лв.

**Паричният поток от инвестиционна дейност** е изходящ в размер на 1 588 хил.лв. и отразява придобиването на амортизируеми активи.

**Паричният поток от финансова дейност** е отрицателен в размер на 646 хил.лв. и отразява платените дивиденди на акционерите в размер на 646 хил.лв.

**Нетният паричен поток** за годината е положителна величина в размер на 489 хил.лв. Паричните средства на Дружеството, в размер на 10 144 хил.лв. в началото на периода, бележат ръст от 5% и в края на периода 31.12.2018 г. възлизат на 10 633 хил.лв.

### 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	31.12.2018	31.12.2017
<b>Кредити и вземания, в т.ч.:</b>	<b>964</b>	<b>911</b>
Текущи търговски и други вземания	964	911
<b>Парични средства</b>	<b>10 633</b>	<b>10 144</b>
<b>Общо финансови активи</b>	<b>11 597</b>	<b>11 055</b>

<b>Финансови пасиви</b>	<b>31.12.2018</b>	<b>31.12.2017</b>
<b>Текущи търговски и други задължения</b>	1 092	1 047
<b>Нетекучи търговски задължения</b>	-	244
<b>Общо финансови пасиви</b>	<b>1 092</b>	<b>1 291</b>

В приложенията към финансовия отчет на Дружеството към 31.12.2018 г. е представена допълнителна информация относно оценяването и представянето на финансовите инструменти.

#### Показатели за човешки 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;
- дейности и процеси по задържане на експертния персонал.

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

„Информационно обслужване“ АД ще продължи да инвестира в професионалното развитие на служителите си, чрез обучение (вътрешно и външно), екипна работа (трансфер на знанията вътре в дружеството), участия в семинари, изложения и практики.

Търсенето на добри ИТ специалисти в България значително надвишава предлагането и затова компанията предприема мерки, за да бъде конкурентоспособна на пазара на труда, за повишаване удовлетвореността на служителите, както и осигуряване на по-добра работна среда.

В Таблица № 17 са показани показатели, свързани с трудовите ресурси за отчетната, предходната година и изменение в процент.

**Таблица № 17. Показатели за човешки ресурси за периода 01.01 – 31.12.2018 г.**

Показатели за трудовите ресурси	Мярка	2018	2017	Изменение
		1	2	(к.1-к.2 : к.2)
Средносписъчен брой персонал	души	459	505	-9%
Приход на едно заето лице (средномесечен размер)	лв.	3 922	3 457	13%

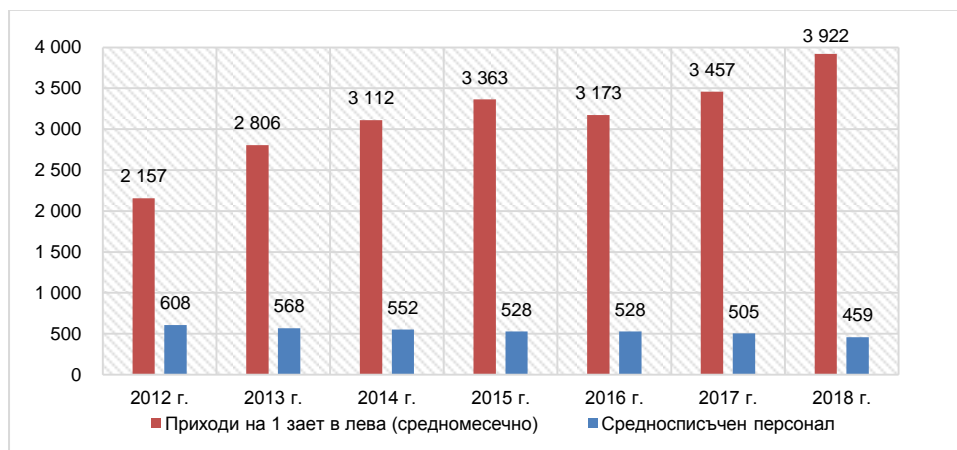
Средносписъчният брой на персонала на Дружеството за 2018 г. е 459 човека (без лицата в отпуск по майчинство) и намалява в сравнение с 2017 г. с 9%.

Ефективността на труда, изразена като месечна заработка на едно заето лице е в размер на 3 922 лв. и бележи увеличение спрямо предходната година с 13%.

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 служителите 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.

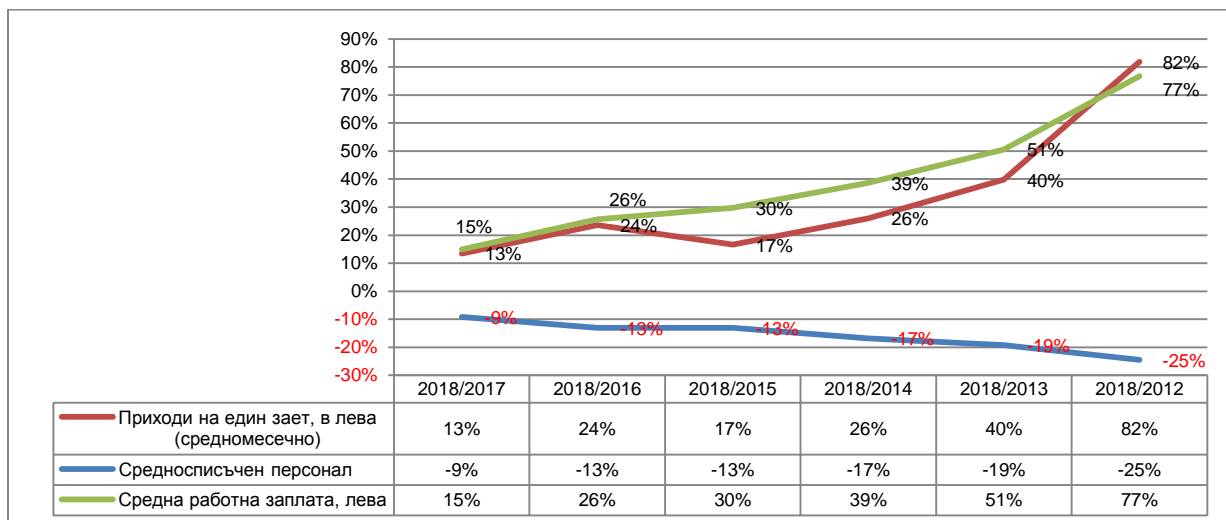
На графики № 8 и 9 е показано изменението на показателите за персонала за периода 2012 – 2018 г. – средносписъчен състав, средномесечни приходи на едно заето лице и средна работна заплата, като сравнение на показателите за 2018 г. с всяка предходна година.

**Графика № 8. Приходи на едно заето лице, лева (средномесечно) и средносписъчен брой на персонала за периода 2012 - 2018 г.**





**Графика № 9. Изменение на показателите за персонал за периода 2012 - 2018 г.**



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

Намалението на персонала е в резултат на оптимизиране на :

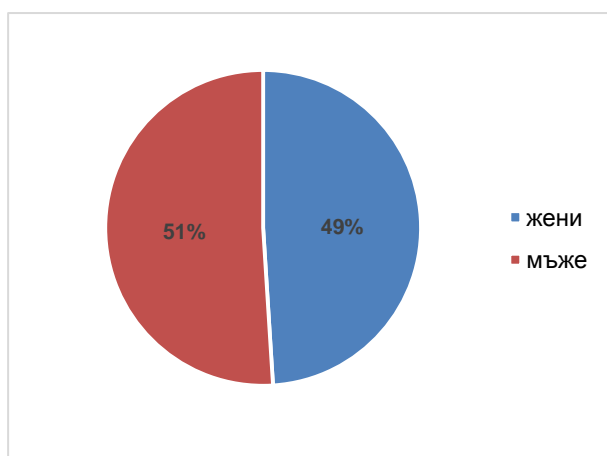
- ✓ процеси по административно обслужване в Дружеството чрез централизиране на дейностите по управление на човешки ресурси, счетоводство и други административни дейности;
- ✓ прекратяване изпълнението на дейности по проект „услуги на едно гише/инкасо услуги“, които са неприсъщи за основната дейност на 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.

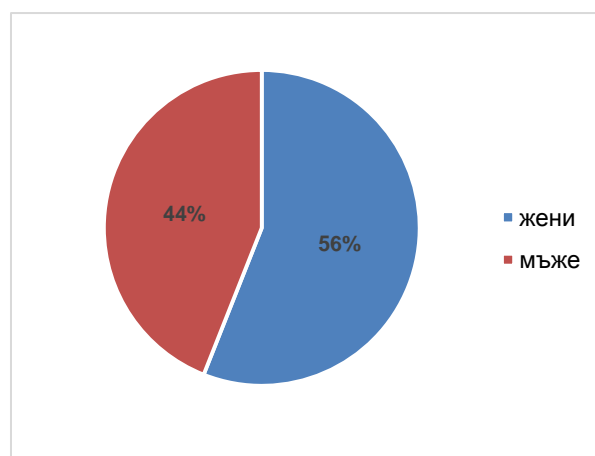
В резултат на увеличение на приходите на Дружеството и намаление на средно списъчния персонал, се постига увеличение на ефективността на труда.

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

**Графика № 10. - общо за персонала**

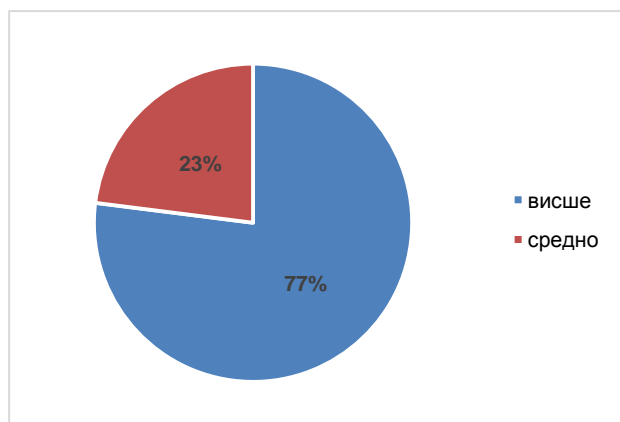


**Графика № 11. - за ръководен персонал**

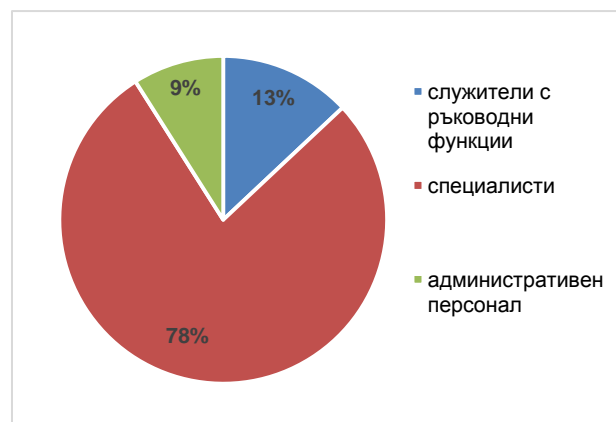


На графики № 12 и 13 е показано разпределението на персонала към края на отчетната година по степен на образование и длъжности.

**Графика № 12. Разпределение на персонала по образование**



**Графика № 13. Разпределение на персонала по длъжности**



### **V. Основни рискове, пред които е изправено Дружеството**

В хода на обичайната си стопанска дейност Дружеството може да бъде изложено на различни финансови рискове, най-важните от които са: пазарен риск (включващ валутен риск, риск от промяна на справедливата стойност и ценови риск), кредитен риск, ликвиден риск и риск на лихвено-обвързани парични потоци. Общото управление на риска е фокусирано върху прогнозиране на резултатите от определени области на финансовите пазари за постигане на минимизиране на потенциалните отрицателни ефекти, които биха могли да се отразят върху финансовите резултати. Финансовите рискове текущо се идентифицират, измерват и наблюдават с помощта на различни контролни механизми, за да се определят адекватни цени на продуктите/услугите на дружеството и на привлечения от него заеман капитал, както и да се оценят адекватно пазарните обстоятелства, правените от него инвестиции и формите на поддържане на свободните ликвидни средства, без да се допуска неоправдана концентрация на даден риск.

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**

„Информационно обслужване“ АД работи предимно с клиенти – разпоредители на бюджетни средства. Продължава тенденцията на нарастване на конкуренцията от страна на търговски предприятия с частен капитал, системни интегратори, разработчици на софтуер, чиито основен подход за привличане на клиенти от публичния сектор е значително намаление на цените и качеството на програмните продукти. За да отговори на конкуренцията „Информационно обслужване“ АД се стреми да усъвършенства подхода по привличане на нови клиенти, задържането им, да фокусира вниманието на клиентите си, чрез индивидуален подход към нуждите на всеки един от тях, усъвършенстване на продуктите и услугите си, както и чрез добавяне на нови услуги и/или надграждане на съществуващите. В допълнение на управлението на търговския риск, ръководството на Дружеството оценява, както всеки един успех при привличане на нови клиенти, задържането на старите такива, участия в консорциуми с частни компании, така и неуспехите при участия в обществени поръчки.

### **Риск, свързан с привличане и заддържане на персонал**

Според анализ на софтуерната индустрия в България, основно предизвикателство пред организациите в ИТ сектора остава създаването, привличането и заддържането на специалисти с необходимата квалификация и компетенции. За целта Дружеството инвестира в придобиването на нови технологични хардуерни и софтуерни платформи, поддържа постоянен нарастващ темп на разходите за заплати, инвестиции в образование, сертифициране, участия в технологични семинари в България и чужбина, развитие на материалната база и по конкретно работните помещения и централния фронт офис на „Информационно обслужване“ АД

### **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.

„Информационно обслужване“ АД 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 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 трудносъбираеми вземания. Такива обезценки са направени където и когато са били налице събития, идентифициращи загуби от несъбираемост съгласно предишен опит и приложимите счетоводни стандарти.

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. Изключения правят единичните продажби, във фронтофисите ни, на продукти и услуги, свързани с дейността на „Информационно обслужване“ АД, като доставчик на достоверителни услуги.

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

Паричните средства 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.

„Информационно обслужване“ АД не ползва привлечени кредитни ресурси.

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

### **Риск на лихвоносните парични потоци**

„Информационно обслужване“ АД има лихвоносни активи, представляващи парични депозити и свободни 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**

„Информационно обслужване“ АД осъществява своите сделки основно на територията на страната. Постъпленията са в български лева. Дружеството не е изложено на валутен риск, до толкова, до колкото българският лев е обвързан с фиксиран курс към Еврото, при условията на Закона за Българската народна банка за въвеждане на Паричен съвет на закона за Валутен борд.

### **Управление на капиталовия риск**

С управлението на капитала 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**

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

От 2017 г. „Информационно обслужване“ АД е сертифицирано по Регламент (ЕС) № 910/2014 на Европейския парламент и на Съвета за електронната идентификация и удостоверителни услуги при електронни транзакции на вътрешния пазар (eIDAS), което е още едно потвърждение за нивото на услугите, които дружеството предлага на своите клиенти.

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.

Политиката на ръководството по управление на „Информационно обслужване“ АД е насочена към дългосрочна финансова стабилност, развитие на придобиването на нови знания и компетентности, нишово профилиране и привличане на нови висококвалифицирани кадри.

Резултатът от тази политика е насочен към повишаване на удовлетвореността на крайните потребители на системите и услугите, изградени и поддържани от компанията.

Като отчита факта, че Дружеството разполага с уникални познания в областта на информационните и комуникационните технологии, 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 непрекъснато 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 компанията.

„Информационно обслужване“ АД е специализирано в изграждането, развитието и поддръжката на информационни системи с национално значение, чието развитие продължава и през 2018 г.:

- ✓ Информационна система „Местни данъци и такси“ (МДТ);
- ✓ Национална база данни „Население“ (ЕСГРАОН);
- ✓ Съдебна административна система (САС);
- ✓ Информационни системи на НАП - Софтуер за управление на приходите (СУП), ИНТРАСТАТ, "Взаимна помощ при събиране" – MARC, Софтуер за управление на електронен архив СУЕА;
- ✓ 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 и отдаден 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, FireEye, Netwrix и др.;

- ✓ Основен акционер е държавата, чрез Министерство на транспорта, информационните технологии и съобщенията, което управлява дружеството в интерес на държавата и цялото общество;
- ✓ Доказан 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 2019 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 и поддържане 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 и развитие на системи за Националната агенция за приходите;
- ✓ 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 2018 г. и е направило разумни и предпазливи преценки, предположения и приблизителни оценки.

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

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

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

*Приложение: Финансови данни за периода 2012 – 2018 г. – 7 стр.*

**ИВАЙЛО ФИЛИПОВ**  
**ИЗПЪЛНИТЕЛЕН ДИРЕКТОР**  
**„ИНФОРМАЦИОННО ОБСЛУЖВАНЕ“ АД**