

## ДОКЛАД ЗА ДЕЙНОСТТА

### на „Информационно обслужване” АД през 2020 г.

НАСТОЯЩИЯТ ДОКЛАД ЗА ДЕЙНОСТТА НА **ИНФОРМАЦИОННО ОБСЛУЖВАНЕ АД** Е ИЗГОТВЕН В СЪОТВЕТСТВИЕ С РАЗПОРЕДБИТЕ НА ГЛАВА СЕДМА ОТ ЗАКОНА ЗА СЧЕТОВОДСТВОТО И ИЗИСКВАНИЯТА НА ТЪРГОВСКИЯ ЗАКОН.

Ръководството представя своя годишен доклад и индивидуален годишен финансов отчет към 31 декември 2020 г., изготвен в съответствие с Международните стандарти за финансово отчитане, приети от Европейския съюз, в сила от 01.01.2020 г.

Този финансов отчет е одитиран от одиторско дружество Велес Одит 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 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.

На 20.12.2019 г. в Търговския регистър е вписано решение на Общото събрание на акционерите на „Информационно обслужване” АД, с което преизбира досегашните членове на Съвета на директорите на „Информационно обслужване” АД Ивайло Борисов Филипов, Валери Петров Борисов, Михаил Михайлов Константинов, Валентина Стефанова Недялкова и Юлияна Петрова Калчева за нов мандат от 5 години, считано от изтичане на предходния мандат на 22.12.2019 г.

**Към 31.12.2020 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 информирани 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 2 692 индивидуални акционери.

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

С изменения в Изборния кодекс през 2020 г. на „Информационно обслужване“ АД се възлага изпълнението на дейностите по компютърната обработка на данните от гласуването и резултатите от изборите, и издаване на бюлетин на ЦИК.

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

През 2020 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 2020 г. възлиза на 362 хил. лв.

През 2020 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 31.12.2020 г. членовете на Съвета на директорите не са участвали в търговски дружества като неограничено отговорни съдружници.

Към 31.12.2020 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 2020 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 2020 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. В компанията е разработена, внедрена и поддържана Интегрирана система за управление по качество, сигурност на информацията, предоставяне на ИТ услуги, съгласно ISO 9001:2015, ISO/IEC 27001:2013 и ISO/IEC 20000-1:2018.

„Информационно обслужване“ АД е сертифициран доставчик на квалифицирани удостоверителни услуги, съгласно Регламент (ЕС) № 910/2014 на Европейския парламент и на Съвета от 23 юли 2014 година, относно електронната идентификация и удостоверителните услуги при електронните трансакции на вътрешния пазар и за отмяна на Директива 1999/93/ЕО 910/2014 и приложимите европейски стандарти.

### **Информация за клонове на Дружеството**

Клоновата мрежа 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	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 по качество, сигурност на информацията, предоставяне на ИТ услуги, съгласно ISO 9001:2015, ISO/IEC 27001:2013 и ISO/IEC 20000-1:2018.

В „Информационно обслужване“ АД се провежда се и задължителен предварителен контрол като дейност, при която преди вземането/ извършването на всички решения/ действия се извършва съпоставяне с изискванията на вътрешните нормативни актове и документите на Интегрираната система по управление (ИСУ) на „Информационно обслужване“ АД, за да се гарантира тяхното спазване. Резултатите 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.

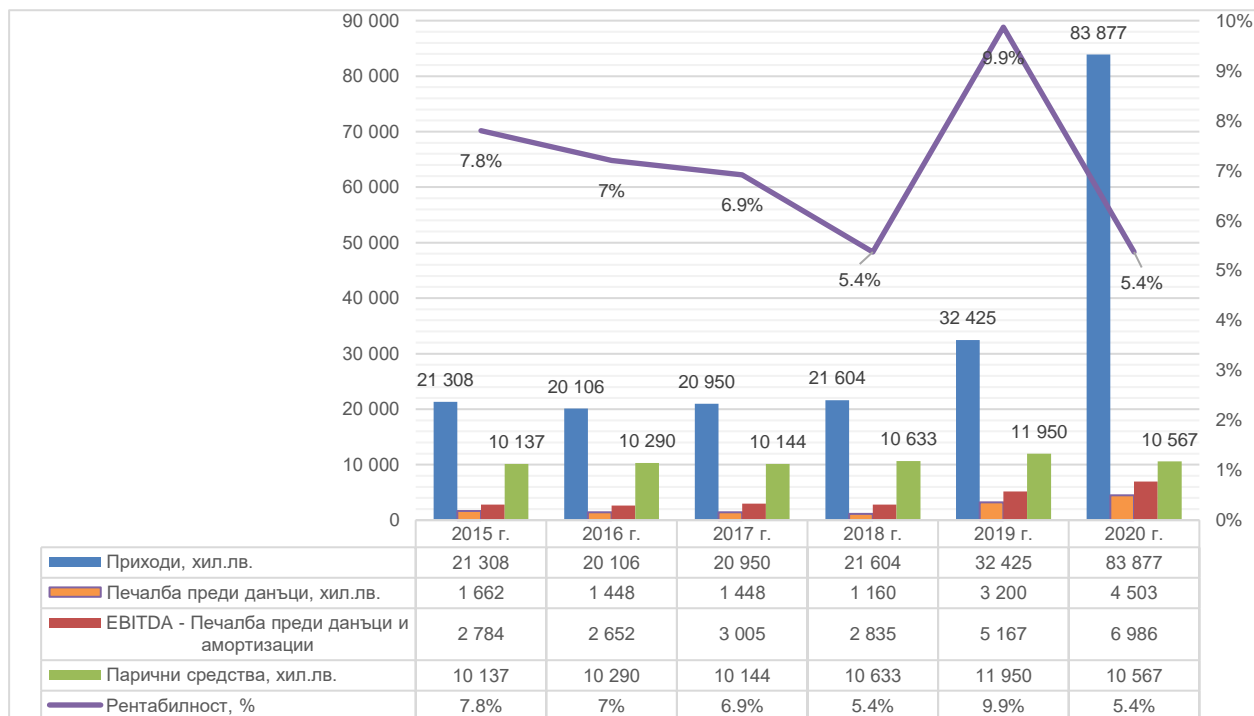
След влизане в сила през 2016 г. на „Закон за изменение и допълнение на Закона за вътрешния одит в публичния сектор“ е създаден отдел „Вътрешен одит“ по смисъла на закона. В обхвата на дейност на отдела са следните задължения:

- 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

Основните показатели за дейността - приходи, печалба преди данъци, рентабилност и парични средства за периода 2015 – 2020 г., са показани на графика № 1:

**Графика № 1. Приходи, печалба, рентабилност и парични средства, хил.лв., за периода 2015 - 2020 г.**



Основни финансовите показатели за периода 2015 – 2020 г. са посочени в таблица № 2:

**Таблица № 2. Финансови съотношения за периода 2015 – 2020 г.**

Финансови показатели	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Рентабилност на база печалба преди данъци, %	7.8%	7.2%	6.9%	5.4%	9.9%	5.4%
Бърза ликвидност - коефициент	3.38	3.32	3.16	3.39	2.42	2.16
Ефективност	1.08	1.08	1.07	1.06	1.11	1.06
Финансова автономност	4.38	4.52	4.23	4.64	2.92	2.78
Приходи от продажби на едно заето лице средномесечно, лв.	3 363	3 173	3 457	3 922	5 774	12 920
Печалба (преди данъци) на едно заето лице средномесечно, лв.	262	229	239	211	570	694

„Информационно обслужване“ поддържа устойчиво развитие и финансово състояние. За периода 2015 - 2020 г. компанията отчита ръст в приходите и финансова стабилност, които са постигнати на най-конкурентния сегмент на пазара – ИКТ бизнеса. Приходите за 2020 г. отчитат ръст 2.6 пъти в сравнение с 2019 г., а приходите за 2019 г. нарастват средно с 50% спрямо всяка от предходните години. Финансовата стабилност и постигнатият ръст създават среда за повече и повишена ефективност, ефикасност и производителност от труда на едно заето лице. Средно месечният размер на приходите на едно заето лице през 2020 г. бележи ръст над 2.2 пъти в сравнение с 2019 г., като през 2019 г. бележи среден ръст от 65% за периода 2015-2019 г.

Печалбата също се увеличава, което обуславя и нарастване на стойността на отчисленията за държавния бюджет под формата на корпоративен данък и дивидент за държавата.

Процентът за рентабилност в сравнение със съпоставимия предходен период е по-нисък поради изпълняваните проекти по договори за системна интеграция, които в по-голямата си част са проекти за доставка на стандартен софтуер или хардуерни и комуникационни устройства. За тях се провежда ефективна и консервативна политика по отношение на brutния приход, която цели ефективно и ефикасно разходване на бюджетните средства на административните ведомства, включени в обхвата на националния системен интегратор.

Финансовите цели на ИО се представят с финансовите съотношения за рентабилност, ликвидност, финансова автономност и производителност на труда, като се постигат високи нива на показателите. Дейността на компанията се планира и осъществява при стриктно спазване на принципите на добро финансово управление: икономичност, ефикасност и ефективност.

През 2020 г. се изпълняват дейности по действащи и сключени нови договори с клиенти, както и дейности в резултат на възлагане на „Информационно обслужване“ АД на функциите на Национален системен интегратор.

През 2020 г. „Информационно обслужване“ АД реорганизира дейността и структурата си в съответствие с възложените отговорности със Закона за електронно управление, Закона за обществените поръчки, само в полето на дейност като Национален системен интегратор. Това включва, както създаването и осигуряването на процеси, така и осигуряване на експерти за реализирането им, по провеждане на процедури по обществени поръчки, по планиране, оптимизация и изпълнение на процесите в държавните структури, извършване на анализ на потребностите, имплементиране на обща държавна ИКТ политика в тях и провеждане на вътрешни одити.

За изпълнение на дейностите се увеличава числеността на персонала, изпълнението на основните проекти се реализира от висококвалифициран персонал и респективно нарастват разходите за възнаграждения.

На основание Закона за мерките и действията по време на извънредното положение, обявено с решение на Народното събрание от 13 март 2020 г. с цел ограничаване разпространението на вируса COVID-19, както и обявената от 14 май 2020 г. извънредна епидемична обстановка, са предприети действия за осигуряване на безопасни условия на труд в компанията, като в същото време се осигури възможност за изпълнение на услугите по сключени договори с клиенти, качествено и в срок. В компанията са предприети следните основни мерки във връзка с ограничаване на разпространението на вируса и на заболяването COVID-19:

- ✓ осигурени са лични предпазни средства и дезинфекция;
- ✓ осигурена е възможност част от служителите да изпълняват трудовите си задължения от разстояние;
- ✓ осигуряване на медицински тестове на служители;
- ✓ на част от служителите е предоставен платен годишен отпуск по разпореждане на работодателя – в периода на извънредното положение.

Оперативните разходи за осигуряване на безопасни условия на труд в компанията - лични предпазни средства и дезинфекция, тестване на служители, за отчетния период са в размер на 185 хил. лв.

Със Закона за мерките и действията по време на извънредното положение е предоставена възможност за удължаване срока за плащане на задълженията за корпоративен данък и местни данъци и такси. „Информационно обслужване“ АД не се възползва от предоставената възможност и през м. март е платен дължимият корпоративен данък за 2019 г., до 30.04.2020 са платени задълженията към общините за местни данъци и такси. Разпределеният дивидент за държавата съгласно решение на Общото събрание на акционерите на 27.04.2020 г., е платен в пълен размер през м. май 2020 г.

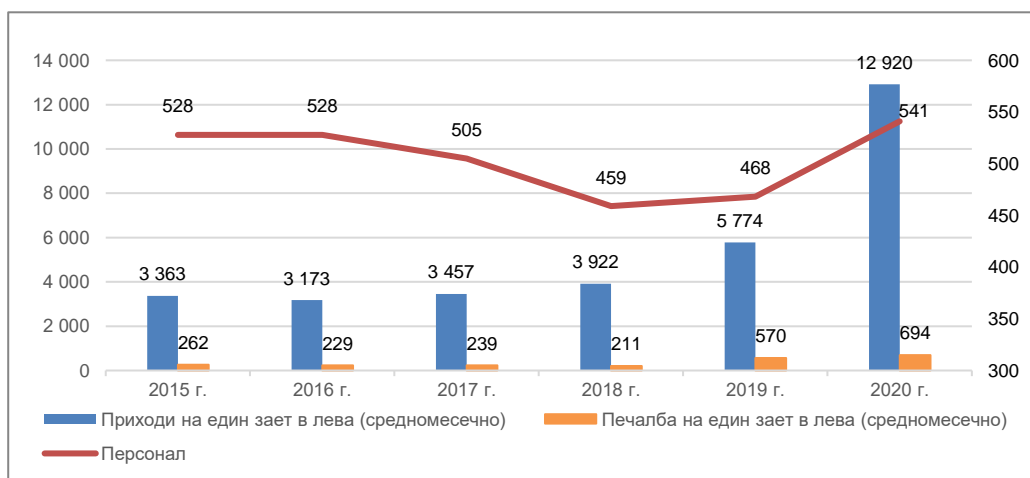
Основните финансови съотношения за 2020 г. в сравнение с 2019 г. са показани в Таблица № 3.

**Таблица № 3. Финансови съотношения**

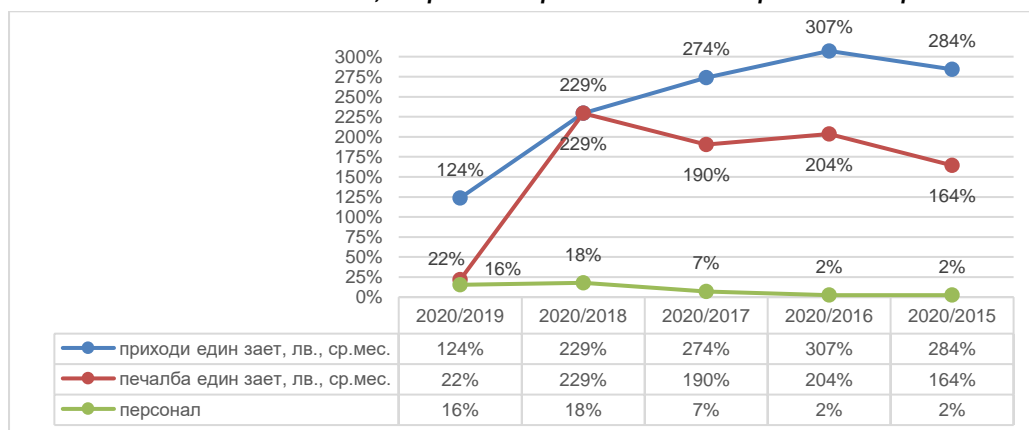
Финансови съотношения	31.12.2020	31.12.2019	Изменение текущ спрямо предходен период
Рентабилност на база печалба преди данъци, %	5.4%	9.9%	-4.5%
Рентабилност на база печалба след данъци, %	4.8%	8.6%	-3.8%
Възвръщаемост на активите, %	10.8%	8.8%	2.0%
Възвръщаемост на собствения капитал, %	15.4%	11.8%	3.6%
Печалба на 1 акция, лв.	1.75	1.22	0.53
Ефективност	1.06	1.11	-0.05
Бърза ликвидност - коефициент	2.16	2.42	-0.26
Коефициент на задлъжнялост	0.42	0.34	0.08
Коефициент на финансова автономност	2.78	2.92	-0.14
Приходи на едно заето лице средномесечно, лв.	12 920	5 774	7 146
ЕБИТДА - Печалба преди лихви, данъци и амортизации	6 986	5 167	1 819
Печалба (след данъци) на едно заето лице средномесечно, лв.	621	499	122

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

**Графика № 2. Изменение на персонал, приходи и печалба на едно заето лице, за периода 2015 – 2020 г.**



**Графика № 3. Изменение на показатели, свързани с персонал за 2020 г. спрямо всяка предходна година**



С внедрените управленски системи за нуждите на “Информационно обслужване“ АД - система за управление на ресурсите, система за отчитане на работното време, система за управление на недвижимите имоти и регистър на съдебните дела, се постига навременна, надеждна, пълна и актуална информация, оптимално ниво на ефективно управление и използване на ресурсите, за вземане и прилагане на управленски решения и по-гъвкаво адаптиране към силно конкурентния ИКТ пазар.

### III. Дейност през отчетната 2020 година

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

През 2020 г. е реорганизирана дейността и структурата на компанията в съответствие с възложените в ЗЕУ отговорности. Това включва създаването на процес по планиране и запознаване с процесите в държавните институции, извършване на анализ на потребностите и имплементиране на обща държавна ИКТ политика в тях. Сключени са и се изпълняват договори с определените с Решения на Министерски съвет държавни институции, в които „Информационно обслужване“ АД осъществява системната интеграция на информационните системи.

Ключови проекти, изпълнявани от компанията, са както следва:

- Дейности като Национален системен интегратор, които включват изграждане, поддържане, развитие и наблюдение на работоспособността на информационните системи, използвани от административните органи; изграждане и управление на информационна и комуникационна инфраструктура (ИКИ);
- Предоставяне на услуги по разработване, надграждане, внедряване и поддържане на информационни системи и управление на ИКТ услуги за клиенти по търговски договори;
- Предоставяне на удостоверителни услуги (електронни подписи) на администрацията, бизнеса и гражданите, с търговското име StampIT;
- Договори за внедряване и абонаментна поддръжка на програмни продукти, собственост на „Информационно обслужване“ АД;

„Информационно обслужване“ АД е ориентирано изцяло към българския пазар.

С Решения на Министерски съвет са определени административните органи, които при изпълнението на своите функции, свързани с дейности по системна интеграция, възлагат изпълнението на тези дейности на системния интегратор - „Информационно обслужване“ АД.

Клиентите се дефинират както следва:

#### Държавни институции:

Администрацията на Министерски съвет  
Министерство на финансите  
Национална агенция за приходите  
Агенция Митници  
Централна избирателна комисия  
Национална здравноосигурителна каса  
Министерството на транспорта, информационните технологии и съобщенията  
Министерство на външните работи  
Министерство на здравеопазването



Министерство на регионалното развитие и благоустройството  
 Министерство на вътрешните работи  
 Агенция по обществените поръчки  
 Агенция по вписванията  
 Агенция за публичните предприятия и контрол  
 Други Министерства, Държавни и изпълнителни агенции, инспекции и комисии

Местни органи:

Областни администрации  
 Общински администрации

Съдебна власт:

Висш съдебен съвет  
 Административни, окръжни и районни съдилища

Фирми и граждани:

Държавни предприятия и търговски дружества  
 Потребители на електронни услуги

Структура на приходите

През отчетната 2020 г. са реализирани приходи в размер на 83 877 хил. лв. Структурата на приходите по елементи и изменението на относителния дял на всеки вид приход в общата структура, са представени в Таблица № 4.

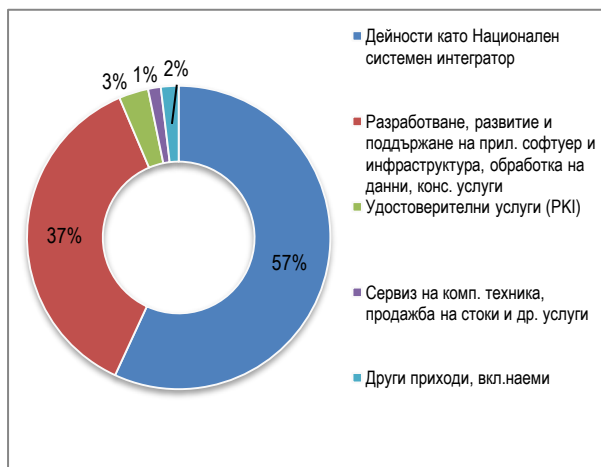
**Таблица № 4. Изменение в структурата на приходите**

СТРУКТУРА по елементи на приходите	2020		2019		Изменение	Изменение в отн. дял в процентни пункта
	хил.лв.	Отн. дял в %	хил.лв.	Отн. дял в %		
	1	2	3	4		
<b>Приходи</b>	<b>83 877</b>	<b>100%</b>	<b>32 425</b>	<b>100%</b>	<b>159%</b>	<b>0%</b>
Приходи от услуги	34 272	41%	29 138	90%	18%	-49%
Приходи от продажба на стоки	48 013	57%	1 701	5%	2723%	52%
Други приходи, вкл.наеми	1 591	2%	1 586	5%	0%	-3%

Изменения в структурата на приходите спрямо предходния отчетен период се дължат на изпълнение на дейности като системен интегратор. Изпълняват се проекти за доставка на стандартен софтуер или хардуерни и комуникационни устройства, в резултат на което през 2020 г. се отчита значителен ръст на приходите от продажба на стоки. В същото време в приходите от услуги се отчита ръст от 18% спрямо предходна година.

Структурата на приходите по услуги за 2020 и 2019 г., са представени на *Графики № 4.1 и 4.2.*

**Графика № 4.1. „ИО” АД – Структура на приходи по услуги за периода 01.01 – 31.12.2020 г.**



**Графика № 4.2. „ИО” АД – Структура на приходи по услуги за периода 01.01 – 31.12.2019 г.**



В структурата на приходите за 2020 г., съгласно Графика № 4.1., относителният дял на приходите по видове услуги в общо приходите е както следва:

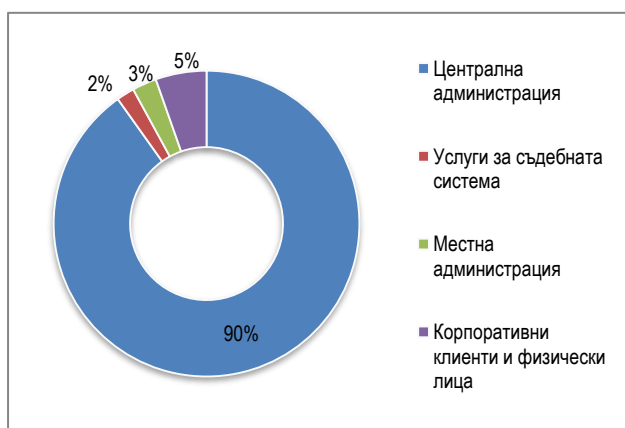
- дейности като Национален системен интегратор – 57%;
- разработване, развитие и поддържане на приложен софтуер и инфраструктура, обработка на данни и консултантски услуги - 37%;
- удостоверявателни услуги (PKI) – 3%;
- сервиз на комп. техника, услуги на едно гише, продажба на стоки и др. услуги – 1%;
- други приходи, вкл. от наеми – 2%.

В структурата на приходите за 2019 г., съгласно Графика № 4.2., относителният дял на приходите по видове услуги в общо приходите е както следва:

- разработване, развитие и поддържане на приложен софтуер и инфраструктура, обработка на данни и консултантски услуги - 84%;
- удостоверявателни услуги (PKI) – 8%;
- сервиз на комп. техника, услуги на едно гише, продажба на стоки и др. услуги – 4%;
- други приходи, вкл. от наеми – 4%.

Структурата на приходите по основни групи клиенти за 2020 и 2019 г., са представени на *Графики № 5.1 и 5.2.*

**Графика № 5.1. „ИО” АД – Структура на приходи по клиенти за периода 01.01 – 31.12.2020 г.**



**Графика № 5.2. „ИО” АД – Структура на приходи по клиенти за периода 01.01 – 31.12.2019 г.**



Структурата на приходите за 2020 г. по клиенти в общите приходи е както следва:

- Централна администрация - 90%;
- Услуги за съдебната система – 2%;
- Местна администрация - 3%;
- Корпоративни клиенти и физически лица (за удостоверителни услуги) - 5%.

#### Изменение на приходите по дейности през 2020 г. спрямо предходната 2019 г.

Изменението на приходите по дейности в абсолютна сума и в процент, през отчетната 2020 г. в сравнение с предходната 2019 г. е показано в Таблица № 5.

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

Услуги/Дейности	2020	2019	Изменение 2020 - 2019		Дял на проекта в общия приход за 2020
			Сума (хил.лв.)	(%)	
Дейности като Национален системен интегратор	47 717	-	47 717	100%	57%
Разработване, развитие и поддържане на приложен софтуер и инфраструктура, обработка на данни, консултантски услуги	30 805	27 131	3 674	14%	37%
Удостоверителни услуги (PKI)	2 636	2 527	109	4%	3%
Сервиз на комп.техника, продажба на стоки и др. услуги	1 134	1 198	(64)	-5%	1%
Други приходи, вкл.наеми	1 585	1 569	16	1%	2%
<b>ОБЩО ПРИХОДИ:</b>	<b>83 877</b>	<b>32 425</b>	<b>51 452</b>	<b>159%</b>	

През 2020 г. се отчита увеличение на приходите с 51 452 хил.лв. или 2.6 пъти. Основно увеличението се дължи на изпълнение на договори с клиенти като национален системен интегратор, като се отчита и ръст спрямо 2019 г. на приходите от сравнимите проекти с 22% - от увеличение на приходите от услуги по разработване и поддържане на приложен софтуер и инфраструктура, консултантски услуги.

#### 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 2020 г., в Таблица № 6 са представени измененията по статии на Отчета в абсолютни стойности (номинален ръст) и ръст в процент.

**Таблица № 6. Изменение по статии на Отчета за финансовото състояние на „ИО“ АД за периода, приключващ на 31 декември 2020 г., в хил.лв.**

Раздели, групи, статии	2020	2019	Изменение 2020/2019	
			сума	%
<b>АКТИВИ</b>				
<b>Текущи активи</b>	<b>17 588</b>	<b>17 271</b>	<b>317</b>	<b>2%</b>
<i>в това число:</i>				
Парични средства	10 567	11 950	(1 383)	-12%
Търговски и други вземания	3 971	2 745	1 226	45%
Текущи активи по договори с клиенти	1 722	1 410	312	22%
Предплатени разходи	601	448	153	34%
Материални запаси	727	718	9	1%

<b>Нетекущи активи</b>	<b>22 435</b>	<b>17 385</b>	<b>5 050</b>	<b>29%</b>
<b>ОБЩО АКТИВИ</b>	<b>40 023</b>	<b>34 656</b>	<b>5 367</b>	<b>15%</b>
<b>ПАСИВИ</b>				
<b>Текущи пасиви</b>	<b>9 961</b>	<b>7 545</b>	<b>2 416</b>	<b>32%</b>
<i>в това число:</i>				
Търговски и др. задължения	3 234	627	2 607	416%
Текущи пасиви по договори с клиенти	1 336	1 708	(372)	-22%
Задължения към персонала	1 510	984	526	53%
Дължими текущи данъци	1 999	1 275	724	57%
Задължения за осигуровки	554	480	74	15%
Други задължения	559	1 582	(1 023)	-65%
Приходи за бъдещи периоди	769	889	(120)	-13%
<b>Нетекущи пасиви</b>	<b>2 656</b>	<b>2 209</b>	<b>447</b>	<b>20%</b>
<i>в това число:</i>				
Нетекущи задължения по договори за лизинг	398	99	299	302%
Приходи за бъдещи периоди (нетекущи)	324	344	(20)	-6%
Пасиви по отсрочени данъци	971	993	(22)	-2%
Провизии за пенсии и други под. задължения	963	773	190	25%
<b>ОБЩО ПАСИВИ</b>	<b>12 617</b>	<b>9 754</b>	<b>2 863</b>	<b>29%</b>
<b>СОБСТВЕН КАПИТАЛ</b>				
<b>Капитал и резерви</b>				
Основен капитал	2 298	2 298	-	-
Капитал под условие	(469)	(469)	-	-
Резерви	21 546	20 270	1 276	6%
Финансов резултат от текущия период	4 031	2 803	1 228	44%
<b>ОБЩО СОБСТВЕН КАПИТАЛ</b>	<b>27 406</b>	<b>24 902</b>	<b>2 504</b>	<b>10%</b>
<b>ОБЩО ПАСИВИ И СОБСТВЕН КАПИТАЛ</b>	<b>40 023</b>	<b>34 656</b>	<b>5 367</b>	<b>15%</b>

Анализът на Отчета за финансовото състояние по основни раздели показва увеличение на активите с 5 367 хил.лв., или с 15%, увеличение на пасивите с 2 863 хил.лв., или с 29% и увеличение на собствения капитал с 2 504 хил.лв., или с 10%.

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

*По статии на актива:*

Текущите активи нарастват с 317 хил.лв., или с 2%, в това число:

- ✓ Паричните средства намаляват с 1 383 хил.лв., или с 12%;
- ✓ Търговските и други вземания нарастват с 1 226 хил.лв. или 45%;
- ✓ Текущи активи по договори с клиенти нарастват с 312 хил.лв. или с 22%;
- ✓ Предплатените разходи нарастват със 153 хил.лв., или с 34%;

Нетекущите активи нарастват с 5 050 хил.лв. или 29%.

*По статии на пасива:*

Текущите пасиви нарастват с 2 416 хил.лв., или с 32%, в това число:

- ✓ Задълженията към държавния бюджет (текущи данъци и осигуровки) нарастват със 798 хил.лв., или с 45%;
- ✓ Задълженията към персонала нарастват с 526 хил.лв. или с 53%;
- ✓ Търговските задължения нарастват 5 пъти;
- ✓ Текущи пасиви по договори с клиенти (получени аванси за изпълнение на договори) намаляват с 372 хил.лв. или с 22%;
- ✓ Други задължения намаляват с 1 023 хил.лв. или с 65%.

Нетекущите пасиви нарастват с 447 хил.лв. или 20%, в това число:

- ✓ Нетекущите задължения по договори за лизинг нарастват с 299 хил.лв., или 4 пъти;
- ✓ Приходите за бъдещи периоди (текущи и нетекущи) намаляват със 140 хил.лв. или с 11%;
- ✓ Пасивите по отсрочени данъци и провизиите за пенсии нарастват със 168 хил.лв., или с 10%;

Собствения капитал нараства с 2 504 хил.лв., или с 10%.

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

В изпълнение на инвестиционната програма на Дружеството, през 2020 г., нетекущите активи нарастват с 29%.

Инвестициите основно са насочени към разширение на технологичния капацитет и информационната сигурност на технологичните центрове за данни и гарантиране на отказоустойчивост, работоспособност, защита, наличност и сигурност на предоставяните услуги. Предоставянето на качествени, в срок и сигурни ИКТ услуги е свързано с осигуряване на съвременни ИКТ технологии, с които да се гарантира качество и надеждност на управляваните бизнес процеси.

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 поетапното обновяване на автомобилния парк.

Инвестиционните разходи се финансират със собствени средства.

В изпълнение изискванията на МСФО 15 Приходи по договори с клиенти, платените и получени аванси се отчитат като активи и пасиви по договори с клиенти. В резултат на сключени през 2019 и 2020 г. договори с клиенти, чието изпълнение продължава и през 2021 г., и получени и платени аванси, към 31.12.2020 г. се отчита нарастване на активите по договори с клиенти с 312 хил.лв. и намаление на пасивите по договори с клиенти с 372 хил.лв.

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

Текущо се извършва анализ и се предприемат действия за събиране на вземанията, както и за събиране на трудносъбираемите по съдебен ред. В резултат на това съществено намалява относителния дял на трудносъбираемите вземания. 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.

Съгласно решение на Общо събрание на акционерите на „Информационно обслужване“ АД, проведено на 27.04.2020 г., печалбата за 2019 г. в размер на 2 803 хил. лв., е разпределена 50% за дивидент и 50% в резерви. Разпределеният дивидент за държавата е платен в пълен размер през 2020 г.

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 31.12.2020 г. се отчита увеличение на провизиите за пенсии с 25%.

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 2020 и 2019 г. са както следва:

	2020	2019
текущ данък	494	368
отсрочен данък	(22)	29
<b>общо разходи за данъци</b>	<b>472</b>	<b>397</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).

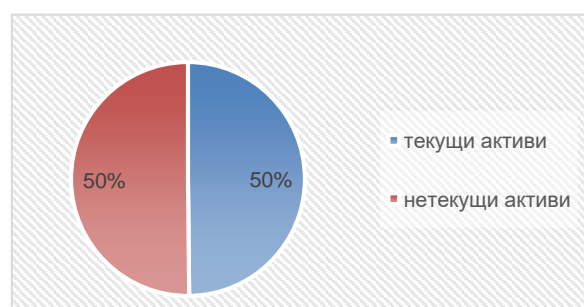
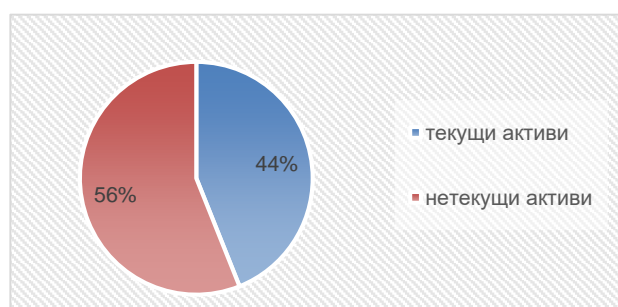
Общо разходите за данъци нарастват с 19%, като текущият корпоративен данък за 2020 г. нараства с 34%.

„Информационно обслужване“ АД оперира със собствени средства, без да ползва привлечени средства под формата на заеми и дългове към банки и финансови институции, включително и за инвестиции. Компанията редовно обслужва своите задължения към държавния бюджет и общинските бюджети (ДДС, осигурителни вноски и други данъци), задълженията си по сключени договори с подизпълнители и доставчици, както и задълженията си към наетия персонал. Всички задължения са текущи, без наличие на просрочени задължения. Средния срок на плащане на търговски задължения е 30 дни.

Структурата на общо активите (текущи и нетекущи) за 2020 и 2019 г. са представени на *Графики № 6.1 и 6.2.*

**Графика № 6.1. „ИО“ АД – Структура на общо активи към 31.12.2020 г.**

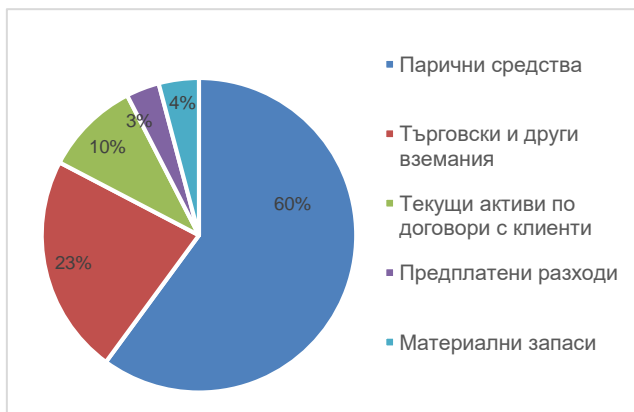
**Графика № 6.2. „ИО“ АД – Структура на общо активи към 31.12.2019 г.**



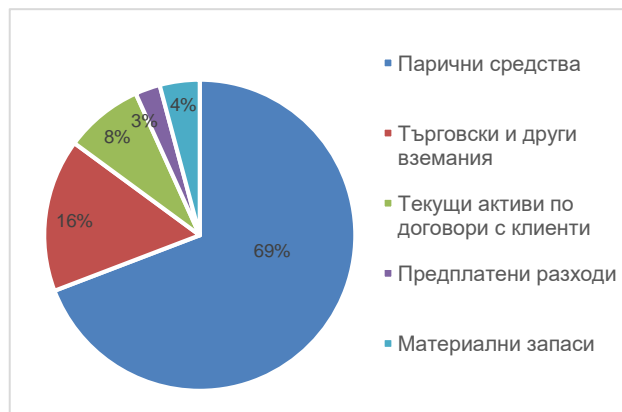
**Общо активите** нарастват с 15% през 2020 г., като текущите активи нарастват с 2% и нетекущите активи с 29%.

Структурата на *текущите активи* за 2020 и 2019 г. са представени на *Графики № 7.1 и 7.2.*

**Графика № 7.1. „ИО” АД – Структура на текущите активи към 31.12.2020 г.**



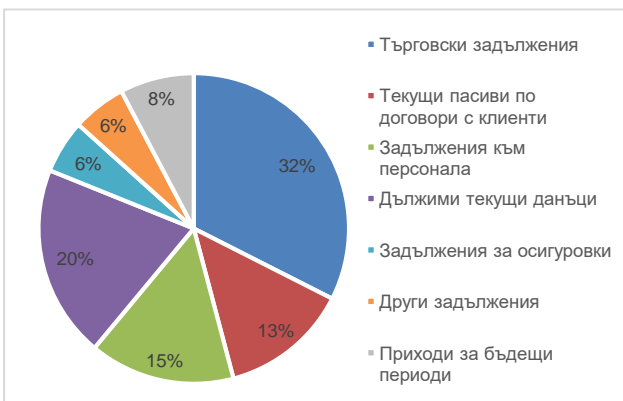
**Графика № 7.2. „ИО” АД – Структура на текущите активи към 31.12.2019 г.**



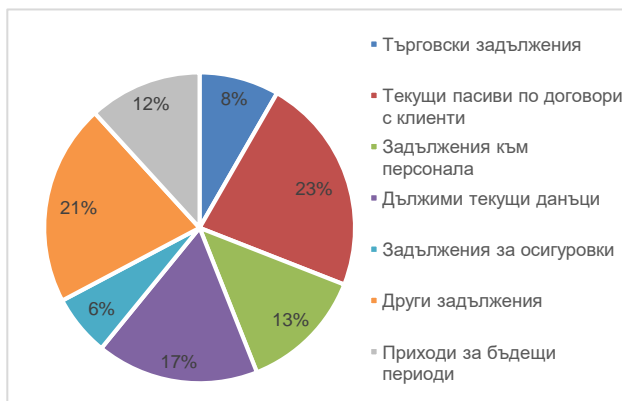
Както е показано на *Графики № 7.1 и 7.2.* най-голям относителен дял в структурата на текущите активи заемат паричните средства, съответно 60% за 2020 г. и 69% за 2019 г.

Структурата на *текущите пасиви* за 2020 и 2019 г. са представени на *Графики № 8.1 и 8.2.*

**Графика № 8.1. „ИО” АД – Структура на текущите пасиви към 31.12.2020 г.**



**Графика № 8.2. „ИО” АД – Структура на текущите пасиви към 31.12.2019 г.**



Най-голям относителен дял в структурата на текущите пасиви към 31.12.2020 г. заемат търговските задължения и дължими текущи данъци, към 31.12.2019 г. заемат пасиви по договори с клиенти (получени аванси за изпълнение на договори) - 23% и други задължения, в това число получени гаранции – 21%.

### Анализ на Отчета за всеобхватния доход

Въз основа на информацията от Отчета за всеобхватния доход на “ИО” АД за периода 01.01.2020 г. - 31.12.2020 г., съставен по МСС, в *Таблица № 7* са представени измененията по елементи на отчета в абсолютни стойности (номинален ръст) и ръст в процент.

**Таблица № 7. Изменение по елементи на Отчета за всеобхватния доход на „ИО“ АД за периода 01.01.2020 г.-31.12.2020 г., в хил.лв.**

Приходни и разходни позиции	2020	2019	Изменение 2020/2019	
			сума	%
<b>Продължаващи дейности</b>				
Приходи по договори с клиенти	82 058	30 600	51 458	168%
Други приходи	1 818	1 794	24	1%
<b>Общо приходи</b>	<b>83 876</b>	<b>32 394</b>	<b>51 482</b>	<b>159%</b>
Разходи за материали и консумативи	(873)	(1 153)	(280)	-24%
Разходи за външни услуги	(5 796)	(5 615)	181	3%
Разходи за персонала	(22 888)	(18 224)	4 664	26%
Разходи за амортизация	(2 380)	(1 903)	477	25%
Разходи за обезценки	-	(21)	(21)	-100%
Други разходи	(591)	(877)	(286)	-33%
Балансова стойност на продадени активи	(46 792)	(1 458)	45 334	3109%
Други суми с корективен характер	50	90	(40)	-44%
<b>Общо разходи за дейността</b>	<b>(79 270)</b>	<b>(29 161)</b>	<b>50 109</b>	<b>172%</b>
<b>Резултат от дейността</b>	<b>4 606</b>	<b>3 233</b>	<b>1 373</b>	<b>42%</b>
Финансови приходи/разходи (нетно)	(103)	(64)	39	61%
Печалби и загуби от операции, които се отчитат нетно	-	31	(31)	-100%
<b>Печалба преди данъци върху дохода</b>	<b>4 503</b>	<b>3 200</b>	<b>1 303</b>	<b>41%</b>
Разходи за данъци	(472)	(397)	75	19%
<b>Печалба за периода</b>	<b>4 031</b>	<b>2 803</b>	<b>1 228</b>	<b>44%</b>
<b>Друг всеобхватен доход</b>				
Актьорска печалба/загуба по пенсионни планове с дефиниран доход	(130)	(95)	35	37%
<b>ОБЩО ВСЕОБХВАТЕН ДОХОД ЗА ГОДИНАТА</b>	<b>3 901</b>	<b>2 708</b>	<b>1 193</b>	<b>44%</b>

„Информационно обслужване“ АД приключва финансовата 2020 г. с положителен финансов резултат. Резултатът от дейността е печалба в размер на 4 606 хил.лв.

Печалбата преди данъци върху дохода е в размер на 4 503 хил.лв., а печалбата след данъци 4 031 хил.лв.

След актьорска загуба (разходи за доходи на персонала при пенсиониране, съгласно българското трудово законодателство и Колективния трудов договор) в размер на 130 хил.лв., общо всеобхватният доход за годината възлиза на 3 901 хил.лв.

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

- ✓ Приходите нарастват с 51 482 хил.лв. или над 2.5 пъти;
- ✓ Разходите за дейността нарастват с 50 109 хил.лв. или над 2.7 пъти;
- ✓ Печалбата след данъци нараства с 44%.

**Общо разходите по икономически елементи** (разходи за дейността без корективни статии) нарастват със 17%. Структурата на разходите по елементи, както и изменението в относителните им тегла, са дадени в *Таблица № 8*.

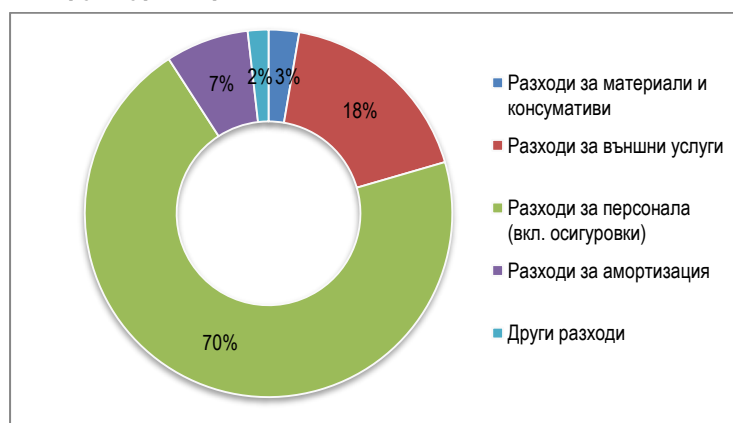


Таблица № 8. Изменение в структурата на разходите по икономически елементи

СТРУКТУРА по икономически елементи на разходите	2020		2019		Изменение	Изменение в отн. дял в процентни пункта
	хил. лв.	Отн. дял в %	хил. лв.	Отн. дял в %		
	1	2	3	4	(к.1-к.3 : к.3)	(к.2-к.4)
<b>Разходи за дейността</b>	<b>32 528</b>	<b>100%</b>	<b>27 793</b>	<b>100%</b>	<b>17%</b>	<b>0%</b>
Разходи за персонала	22 888	70%	18 224	66%	26%	4%
Разходи за външни услуги	5 796	18%	5 615	20%	3%	-2%
Разходи за материали и консумативи	873	3%	1 153	4%	-24%	-1%
Други разходи, в т.ч. и обезценки	591	2%	898	3%	-34%	-1%
Амортизации	2 380	7%	1 903	7%	25%	0%

Структурата на разходите по икономически елементи е показана на *Графика № 9*:

**Графика № 9. Структура на разходите по икономически елементи за 2020 г.**



Нарастването на разходите през 2020 г. е в пряка зависимост от изпълняваните в периода проекти и дейности, и увеличените приходи.

Запазва се традиционната структура на разходите по икономически елементи. Преобладават разходите, свързани с персонала (възнаграждения и осигуровки) 70%, което е отражение на ролята на човешкия фактор в сферата на високотехнологичните информационни услуги. Разходите за външни услуги имат относителен дял 18% и разходите за амортизации 7%. Не се отчита съществено изменение в структурата на разходите в сравнение с предходна година.

За изпълнение на дейностите като системен интегратор, се увеличава числеността на персонала, изпълнението на основните проекти се реализира от висококвалифициран персонал и респективно нарастват разходите за възнаграждения.

Нарастват разходите за амортизации в резултат на инвестиции в обновяване на технологичната инфраструктура и работна среда, с цел създаване на функционална работна среда, отговаряща на нормативните и пазарни изисквания за ИКТ дейностите.

През 2020 г. са отчетени **допълнителни** оперативни разходи за осигуряване на безопасни условия на труд в компанията, в размер на **185 хил. лв.**, във връзка с усложнената епидемична обстановка, свързана с разпространението на COVID-19 и обявеното извънредно положение и извънредна епидемична обстановка. Осигурени са лични предпазни средства и дезинфекция, както и тестване на служители, ангажирани с обслужване на клиенти в офисите на компанията или при клиенти.

В резултат на изпълнение на проекти по договори за системна интеграция, които в голяма част включват доставка на стандартен софтуер или хардуерни и комуникационни устройства, нараства и отчетната стойност на продадени активи. За тях се провежда ефективна и консервативна политика по отношение на brutния приход, която цели ефективно и ефикасно

разходване на бюджетните средства на административните ведомства, включени в обхвата на националния системен интегратор.

### Финансови приходи и разходи

Финансовите приходи/разходи са с нисък относителен дял. За 2020 г. са в размер на 103 хил.лв., формирани основно от банкови такси и комисионни по обслужване на акредитиви, открити от клиенти в полза на компанията, както и банкови гаранции, издадени в полза на възложители.

### 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 № 9*.

**Таблица № 9. Структура на собствения капитал**

СТРУКТУРА на собствения капитал	2020		2019		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>27 406</b>	<b>100%</b>	<b>24 902</b>	<b>100%</b>	<b>10%</b>	<b>0%</b>
Основен капитал	2 298	8%	2 298	10%	0%	-2%
Капитал под условие	(469)	-2%	(469)	-2%	0%	0%
Резерви	21 546	79%	20 270	81%	6%	-2%
Финансови резултати	4 031	15%	2 803	11%	44%	4%

**Основният капитал** на Дружеството заема 8% 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 79% и бележат увеличение с 6% в резултат на разпределена печалба от предходната година.

**Финансовият резултат** заема 15% относителен дял в структурата на собствения капитал и бележи ръст от 44%.

**Общо собственият капитал** нараства с 10% 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 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. Към 31.12.2020 г. няма промяна.

Съгласно решение на Общо събрание на акционерите на „Информационно обслужване“ АД, проведено на 27.04.2020 г., печалбата за 2019 г. в размер на 2 803 хил. лв. е разпределена както следва:

- 50% /петдесет на сто/ от печалбата да бъдат изплатени като дивидент;
- 50% /петдесет на сто/ от печалбата да бъде отнесена към фонд „Целеви резерви“ на дружеството в частта „Други резерви“ – 1 402 хил. лв.

Разпределеният дивидент за държавата в размер на 1 395 хил.лв. е платен в пълен размер през м. май 2020 г. В резултат на разпределението се увеличават резервите с 1401 хил.лв. или 6%.

Основният доход на акция за отчетната 2020 г. е 1.75 лв.

#### Анализ на Отчета за паричните потоци

Отчетът за паричните потоци на „Информационно обслужване“ АД за 2020 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 № 10*.

**Таблица № 10. Изменения по позиции на Отчета за паричните потоци на „ИО“ АД за периода 01.01.2020 г.-31.12.2020 г., в хил.лв.**

Наименование на паричните потоци	2020	2019	Изменение в %
	1	2	к.1/к.2
<b>А. Парични потоци от основна дейност</b>			
Нетен паричен поток от основна дейност (А)	6 848	4 672	47%
<b>Б. Парични потоци от инвестиционна дейност</b>			
Нетен паричен поток от инвестиционна дейност (Б)	(7 126)	(2 936)	143%
<b>В. Парични потоци от финансова дейност</b>			
Нетен паричен поток от финансова дейност (В)	(1 105)	(419)	164%
<b>Г. Изменение на паричните средства през периода (А + Б + В)</b>	<b>(1 383)</b>	<b>1 317</b>	<b>(-205%)</b>
<b>Д. Парични средства в началото на периода</b>	<b>11 950</b>	<b>10 633</b>	<b>12%</b>
<b>Е. Парични средства в края на периода</b>	<b>10 567</b>	<b>11 950</b>	<b>(-12%)</b>

През отчетната 2020 г. е реализиран положителен **паричен поток от оперативна дейност** в размер на 6 848 хил.лв.

**Нетният паричен поток** за годината е отрицателна величина в размер на 1 383 хил.лв., което се дължи на увеличени плащания за инвестиционна дейност, над 2.4 пъти и финансова дейност над 2.6 пъти. Нетният паричен поток за финансова дейност е формиран основно от платеният през годината дивидент. Паричните средства в края на периода са в размер на 10 567 хил.лв.

### Финансови инструменти

Балансовите стойности на финансовите активи и пасиви (финансовите инструменти) могат да бъдат представени в следните категории (таблица № 11):

**Таблица № 11. Финансови инструменти, в хил.лв.**

<b>Финансови активи</b>	<b>31.12.2020</b>	<b>31.12.2019</b>
<b>Кредити и вземания, в т.ч.:</b>	<b>5 667</b>	<b>3 141</b>
Текущи търговски и други вземания	5 667	3 141
<b>Парични средства</b>	<b>10 567</b>	<b>11 950</b>
<b>Общо финансови активи</b>	<b>16 234</b>	<b>15 091</b>
<b>Финансови пасиви</b>	<b>31.12.2020</b>	<b>31.12.2019</b>
Текущи търговски и други задължения	3 774	2 192
Нетекучи задължения по договори за лизинг	398	99
<b>Общо финансови пасиви</b>	<b>4 172</b>	<b>2 291</b>

В приложенията към финансовия отчет към 31.12.2020 г. е представена допълнителна информация относно оценяването и представянето на финансовите инструменти.

### Показатели за човешки ресурси и доходи на персонала

С оглед на спецификата на дейностите, които се изпълняват за реализиране на функциите като Национален системен интегратор, както и за изпълнението на други търговски договори с клиенти, инвестицията и управлението на човешките ресурси е една от основните цели на компанията. В тази връзка, компанията работи в насока на подобряване на позиционирането ѝ като добър работодател, оптимизиране на процеса по подбор, създаване на въвеждащо обучение. От съществено значение е задържането на служителите, както и това, новите служители да бъдат максимално бързо въведени в работния процес и вътрешнофирмената култура на компанията.

Политиката по управление на екипите в „Информационно обслужване“ АД се състои от интегрирани процеси, които включват планиране и подбор, организация и кариерно развитие на служителите, развитие на ключовите компетентности, инициране и управление на промените в организацията на работата. Управлението се осъществява с изграждане на силен лидерски екип, делегиране, създаване на проектни екипи. Основните политики са насочени за развитие и подобряване на:

- ✓ подобрене на качеството на трудовите отношения посредством формиране на обстановка на доверие и развитие на по-благоприятен психологически климат, както и на 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 компанията;
- ✓ управление на ефективността на труда: достигане на максимални резултати в работата на компанията, екипите и индивидуалните служители; провеждането на оценка на изпълнението, вкл. представяне по общи за компанията компетентности;
- ✓ дейности и процеси по задържане на експертния персонал.

За осигуряване на изпълнението на дейностите като Национален системен интегратор, както и ИКТ проекти за други клиенти, 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, компанията инвестира в обучение, повишаване и поддържане на високо ниво на компетенциите и квалификацията на служителите, като периодично преминават курсове, семинари и сертификационни изпити. Въведена е ефективно работеща Програма „Дипломиране“, която има за цел да мотивира служителите да продължават обучението си и да се развиват професионално. Програмата обвързва бизнес нуждата на организацията от наличие на специфични знания и умения, с инвестицията в развитието на ключовите за бизнеса служители.

Обучението и сертификациите на служителите на „Информационно обслужване“ АД в съответните стратегически области отразява последователността на компанията за следване на политика за постоянно повишаване на качеството на предоставяните услуги в областта на ИКТ.

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 компанията, текущо се извършва анализ на финансовите показатели и оценка на възнагражденията на персонала, които да отговорят на нивата на възнагражденията в ИКТ сектора в България.

Качеството и нивото на предоставяне на информационните услуги зависи от броя на заетите, работното време, образованието, квалификацията, сертификацията, равнището на заплащане и ефективността на персонала.

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

В Таблица № 12 са показани показатели, свързани с трудовите ресурси за отчетната, предходната година и изменение в процент.

**Таблица № 12. Показатели за персонала за периода 01.01 – 31.12.2020 г.**

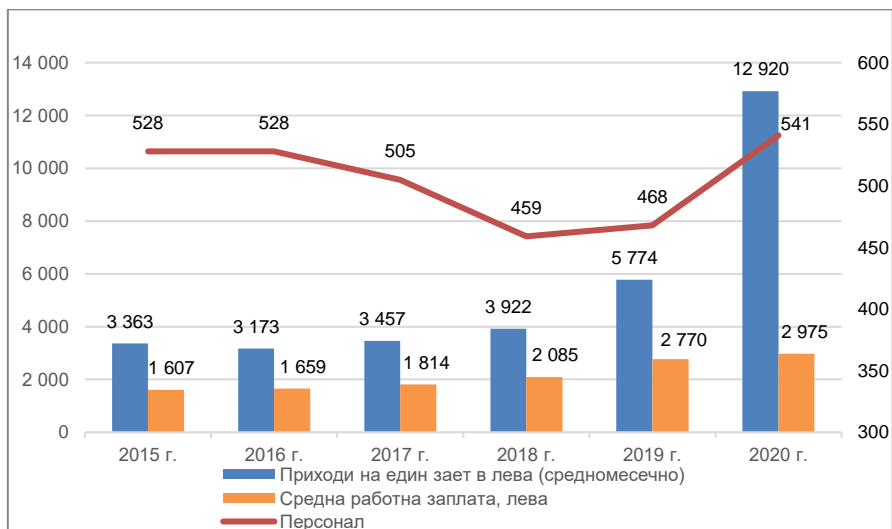
Показатели за персонал	Мярка	2020	2019	Изменение
		1	2	(к.1-к.2 : к.2)
Средносписъчен брой персонал	души	541	468	16%
Приход на едно заето лице (средномесечен размер)	лв.	12 920	5 774	124%

Средносписъчният брой на персонала за 2020 г. е 541 човека (без лицата в отпуск по майчинство) и нараства в сравнение с 2019 г. с 16%.

Ефективността на труда, изразена като месечна зарплата на едно заето лице е в размер на 12 920 лв. и отчита ръст спрямо предходната година от над 2.2 пъти.

На графика № 10 е показано изменението на показателите за персонала за периода 2015 – 2020 г. – средносписъчен състав и средномесечни приходи на едно заето лице.

**Графика № 10. Приходи на едно заето лице, лева (средномесечно), средна работна заплата и средносписъчен брой на персонала за периода 2015 - 2020 г.**



За периода се отчита тенденция на нарастване на приходи и печалба на едно заето лице.

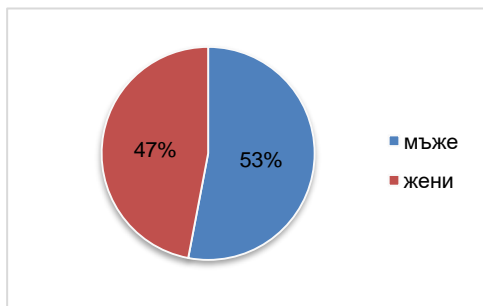
Намалението на персонала в периода 2015 – 2018 г. е в резултат на оптимизиране на процеси по административно обслужване чрез централизирането им; прекратяване изпълнението на дейности по проекти, които са неприсъщи за основната дейност в областта на предоставянето на високотехнологични ИКТ услуги, с тенденции за намаляваща рентабилност и изпълнявани от служители с основно месечно възнаграждение, равно на минималната работна заплата за страната и ниска квалификация.

В периода 2019 – 2020 г. нараства числеността на персонала за изпълнение на сключени нови договори с клиенти, както и дейности в резултат на възлагане на „Информационно обслужване“ АД на функциите на Национален системен интегратор. Наемат се висококвалифицирани служители с ключови компетентности за изпълнение на ИКТ проекти на компанията, с висока добавена стойност.

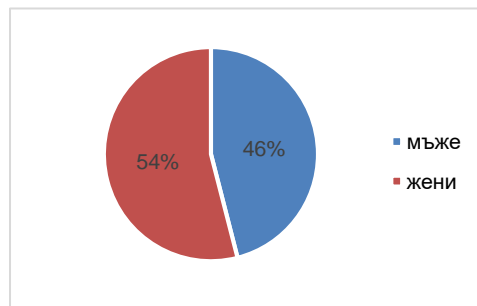
В резултат на горните действия се постига значително повишаване на ефективността на труда.

На графики № 11 и 12 е показано разпределението на персонала по пол към края на отчетната година.

**Графика № 11. - общо за персонала**

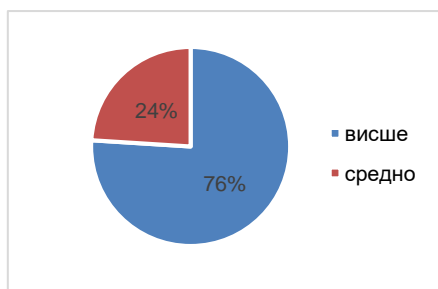


**Графика № 12. - за ръководен персонал**

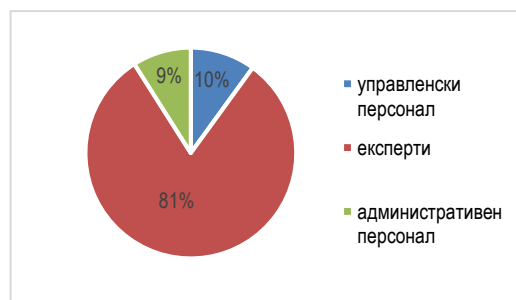


На графики № 13 и 14 е показано разпределението на персонала към края на отчетната година по степен на образование и длъжности.

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



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



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

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

В оперативната си дейност компанията може да бъде изложена на различни рискове, най-важните сред които са: пазарен риск, липса на квалифициран/компетентен персонал, финансови и други рискове, кредитен риск, ликвиден риск и риск на лихвено-обвързани парични потоци, търговски и производствен риск. Управлението на риска се осъществява текущо под прякото ръководство на Изпълнителния директор и съгласно вътрешни правила и политики.

### **Търговски риск**

„Информационно обслужване“ АД работи предимно с клиенти – разпоредители с бюджетни средства. За да отговори на конкуренцията компанията се стреми да постига високи нива на качество на предоставяните услуги.

### **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 трудови възнаграждения, инвестиции в образование, сертифициране, участия в технологични семинари, обновяване на материалната база и работните помещения.

### **Ценови риск**

Компанията не е изложена 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.

„Информационно обслужване“ АД не притежава инвестиции в дъщерни дружества.

### **Кредитен риск**

Финансовите активи на компанията 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 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.

Компанията няма значителна концентрация на кредитен риск. Приета е политика на договаряне на кредитен период по-дълъг от 30 дни само на клиенти, които имат дълга история и търговско сътрудничество с компанията. За по-голямата част от клиентите плащанията от продажбите се извършват предимно по банков път. Изключения правят единичните продажби, във фронтофисите, на продукти и услуги, свързани с дейността на „Информационно обслужване“ АД, като доставчик на удостоверителни услуги.

Събираемостта и концентрацията на вземанията се следи текущо, съгласно установената политика на компанията. За целта текущо се извършва анализ от експертите по финансови анализи и планиране на откритите позиции по клиенти, както и получените постъпления, като се извършва преглед на неплатените суми.

Паричните средства в „Информационно обслужване“ АД 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 търговеца среща трудности да спазва задълженията по отношение на финансовите пасиви, уреждани с наличности или друг финансов актив.

„Информационно обслужване“ АД 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.

Компанията 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 се следи матурирещият и своевременното осъществяване на плащанията, като се поддържа ежедневна информация за наличните парични средства и предстоящите постъпления и плащания.

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

„Информационно обслужване“ АД има лихвоносни активи, представляващи парични депозити и свободните парични средства по разплащателни сметки в търговски банки. Компанията не ползва привлечени парични средства, водещи до разходи за лихви, поради които 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 компанията цели да създава и поддържа възможности, с които 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.



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

## VI. Развитие, основни цели и намерения

„Информационно обслужване“ вече над 45 години е лидер в доставянето на ИКТ услуги в публичния сектор и заема водеща роля в процеса на изграждане на електронно правителство в България. Със своя мащаб и значителен опит в реализацията на високотехнологични проекти, компанията е единствена на българския пазар, която има опит и експертиза за процесите в държавните структури, взаимовръзките, начина и принципите на функциониране, което е от ключово значение за ефективното осъществяване на ИТ проекти на национално ниво.

Компанията притежава високотехнологични ресурси и екип от висококвалифицирани професионалисти за реализацията на сложни и комплексни проекти в областта на ИКТ, главно в централната и местната администрация и в органите на съдебната власт.

В компанията е разработена, внедрена и поддържана Интегрирана система за управление по качество, сигурност на информацията, предоставяне на ИТ услуги, съгласно ISO 9001:2015, ISO/IEC 27001:2013 и ISO/IEC 20000-1:2018.

„Информационно обслужване“ АД е сертифициран доставчик на квалифицирани удостоверителни услуги, съгласно Регламент (ЕС) № 910/2014 на Европейския парламент и на Съвета от 23 юли 2014 година, относно електронната идентификация и удостоверителните услуги при електронните трансакции на вътрешния пазар и за отмяна на Директива 1999/93/ЕО 910/2014 и приложимите европейски стандарти.

„Информационно обслужване“ АД е член на :

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

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

По отношение на пазара на електронните административни услуги, ролята на компанията в качеството ѝ на Системен интегратор е да осигурява изграждането, поддържането и развитието на централизирани интегрирани технологични решения за административните органи, както и свързаните с тях и описани по-горе експертиза и услуги за оптимизиране на работни процеси и нормативна уредба.

Изграждането и развитието на капацитет за превръщането на компанията в център за технологични компетентности на централната администрация е ключово за развитието на дейността по системна интеграция. Развитието на ИТ изисква непрестанно усъвършенстване на знанията на техническите екипи – както чрез обучения, така и чрез изпълнение на ИТ проекти и поддръжката им.

Развитието на стратегическите технологични партньорства е изключително важно за гарантиране на сигурността и качеството на предоставяните услуги. „Информационно обслужване“ ще продължи да разширява партньорствата си с водещите производители и доставчици на информационни и комуникационни технологии. Това включва повишаване на текущо постигнатите нива и разширяване на обхвата и специализациите при различните производители.

Политиката на мениджмънта на „Информационно обслужване“ АД е насочена към постигане на високи нива на качество на предоставяните услуги. Продължава инвестирането в развитие и качествено подобряване на работната среда, придобиване на нови ИКТ оборудване и технологии, развитие на екипни и управленски качества.

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.

Компанията цели да подобри представянето си и чрез оптимизиране на бизнес процесите. В допълнение ще се работи по стандартизиране на процесите по управление на проекти и управление на знанието с цел непрекъсваемост и подобро управление на риска.

Основна цел на компанията е да продължи да поддържа устойчиво развитие и финансово състояние.

*Конкурентните предимства на „Информационно обслужване“ АД са следните:*

- ✓ Опит при работа с държавната администрация, местната власт и съдебната система;
- ✓ Предоставянето на специфична експертиза за изпълнение на услугите;
- ✓ Значителен опит в реализацията на високотехнологични проекти, съчетани с иновации и съвременни решения;
- ✓ Развитие на широка мрежа от технологични партньорства с компаниите лидери в различните технологични сегменти;
- ✓ Сертифициран партньор на водещи световни компании в областта на информационните технологии – Microsoft, Oracle, SAP, FireEye, Netwrix, VMWare, Cisco, IBM, F5, DELL Technologies и др.;
- ✓ Регистриран доставчик на удостоверителни услуги;
- ✓ 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;
- ✓ Основен акционер е държавата, чрез Министерство на транспорта, информационните технологии и съобщенията, 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 2021 г. ще продължи развитието на изградените инфраструктури на компанията и изпълнението на дейности по системна интеграция на информационните системи, използвани от държавните институции. Ключови проекти на компанията са следните:

- ✓ Дейности като Национален системен интегратор;
- ✓ Компютърна обработка на данните от гласуването и резултатите от изборите, включително от машинното гласуване;
- ✓ Разработване и въвеждане/внедряване на Националната здравна информационна система (НЗИС);
- ✓ Информационни центрове 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 разработване, надграждане, внедряване и поддържане на информационни системи и управление на ИКТ услуги за клиенти по търговски договори.

## 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 2020 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.

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