КРАТКО ПРЕДСТАВЯНЕ НА ПУБЛИЧНОТО ПРЕДПРИЯТИЕ „ИНФОРМАЦИОННО ОБСЛУЖВАНЕ“ АД

1. Обща информация, Нормативна уредба и информационна база

„Информационно обслужване” АД, гр. София е първоначално регистрирано в Търговския регистър на Софийски градски съд по ф.д. № 25464/1991 г., том 6, партиден № 237, страница 62. Дружеството е със седалище и адрес на управление гр. София, ул. „П. Волов“ № 2. На 29.01.2008 г., дружеството е преregистрирано в Агенцията по вписванията по Закона за търговския регистър с ЕИК: 831641791.

„Информационно обслужване” АД е акционерно дружество с основен капитал в размер на 2 298 495 (два милиона двеста деветдесет и осем хиляди четиристотин деветдесет и пет) лева, разпределен в 2 298 495 броя безналични поименни акции с право на глас, с номинална стойност един лев всяка една. Към настоящия момент основен акционер е държавата, чрез министъра на електронното управление, с 2 286 897 броя акции, или 99.49% от капитала.

„Информационно обслужване“ АД е публично предприятие съгласно Закона за публичните предприятия и дългогодишен основен партньор на държавни институции в изпълнението на ключови ИТ проекти, в доставянето на ИКТ услуги в публичния сектор и заема водеща роля в процеса на изграждане на електронно правителство в България.

В дружеството е разработена, внедрена и поддържана Интегрирана система за управление по качество, сигурност на информацията, предоставяне на ИТ услуги и борба с подкупването. съгласно международните стандарти ISO 9001, ISO 27001, ISO 20000-1, ISO 27701, ISO 37001. „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. Дружеството е първият сертифициран доставчик на удостоверителни услуги в България.

„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).

Дружеството е сертифициран партньор на водещи глобални компании в областта на информационните технологии – Microsoft, Oracle, SAP, Trellix, Netwrix, Palo Alto Networks, Mandiant, VMWare, Cisco, IBM, F5, DELL Technologies и др.

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. Системната интеграция включва предоставянето на услуги по изграждане, поддържане, развитие и наблюдение на работоспособността на информационните

и комуникационните системи, използвани от административните органи, както и дейности, които осигуряват иизпълнението на тези услуги.

Услугите по системна интеграция включват:

- Изграждане на информационни и комуникационни системи (ИКС);
- Поддържане на информационните и комуникационни системи;
- Развитие на информационните и комуникационни системи;
- Наблюдение на работоспособността на информационните и комуникационни системи.

С Решение на Министерския съвет № 481/2020 г. са приети Насоки за уеднаквяване на практиката по определяне и прилагане на дейностите по системна интеграция по чл. 7с от Закона за електронното управление. Дейности, които осигуряват изпълнението на услугите по системна интеграция могат да бъдат: анализ и препоръки за техническото състояние на съществуващите ИКС; анализ и препоръки за подобряване на информационната сигурност, ефективността и ефикасността на ИКС; осигуряване на ресурси за внедряване на механизми за контрол на сигурността и функционалността в ИКС; анализ и препоръки в областта на електронното управление и на използваните информационни и комуникационни технологии за обезпечаване на специфичните функции на съответния административен орган; описание на изисквания, сравнения на възможни решения и препоръки за технологично обезпечаване на нуждите на административните органи; оценка на информационния технологичен риск; доставка, поддържане или продължаване правото на ползване на софтуерни лицензи; доставка на хардуерни ресурси, в т. ч. мрежово и комуникационно оборудване; консултантски услуги, свързани с ИКС и др.

С Решение на Министерския съвет № 23 от 15 януари 2025 година са одобрени Насоки за уеднаквяване на практиката по определяне и прилагане на дейностите по системна интеграция по чл. 7с от закона за електронното управление и е отменено Решение № 481 на Министерския съвет от 2020 г. за одобряване на Насоки за уеднаквяване на практиката по определяне и прилагане на дейностите по системна интеграция по чл. 7с от Закона за електронното управление.

Приложението на бизнес опита, доказан и в дългогодишната дейност по системна интеграция, потенциалът на екипа и развитите устойчиви бизнес процеси на „Информационно обслужване“ АД, гарантира постигането на целите, заложени в ЗЕУ.

Дейността и структурата на дружеството са организирани в съответствие с възложените в ЗЕУ отговорности, създадени са процеси по планиране, които съответстват на 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.

С Решение № 727 на Министерския съвет от 2019 г. за определяне на 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, изменено и допълнено с решения, приети в периода 2020 – 2025 г., са определени 32 административни органи: Подробна информация за административните органи, нормативната уредба, и резултатите от системната интеграция е

публикувана на интернет страницата на дружеството на адрес: https://www.is-bg.net/bg/system-integrator .

Дейностите по системната интеграция по смисъла на чл. 7с от ЗЕУ в Българска телеграфна агенция могат да се осъществяват съгласно § 45 от преходните и заключителните разпоредби на Закона за изменение и допълнение на Закона за електронното управление - на основание § 9 от Преходните и заключителните разпоредби към Закона за изменение и допълнение на Закона за Българската телеграфна агенция.

В резултат на дългогодишния опит като технологичен партньор на Централна избирателна комисия (ЦИК), с измененията в Изборния кодекс през 2020 г. е определено компютърната обработка на данните от гласуването и резултатите от изборите, и издаване на бюлетин на ЦИК да се възлагат директно на „Информационно обслужване“ АД.

2. Нормативно регламентирани функции на „Информационно обслужване“ АД

„Информационно обслужване“ АД реализира следните нормативно регламентирани функции и задачи:

- национален системен интегратор, съгласно чл. 7с от ЗЕУ;
- компютърната обработка на данните от проведени избори, включително от машинното гласуване, съгласно чл. 57, ал. 1, т. 33 от Изборния кодекс;
- дейности по системна интеграция в Българската телеграфна агенция, съгласно § 9. от Преходните и Заключителни разпоредби към Закона за изменение и допълнение на Закона за българската телеграфна агенция.

3. Предмет на дейност, организация и управление

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 преregистрирано 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.

3.1. Предмет на дейност

Предметът на дейност на „Информационно обслужване“ АД е „производство и търговия в страната и чужбина на информационни продукти и консумативи, научноизследователска 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”.

Съгласно класификация на икономическите дейности – КИД 2025, дейностите на дружеството се класифицират в раздел „Дейности в областта на информационните“.

Този раздел включва дейности по предоставяне на експертни знания в областта на информационните: Компютърно програмиране; и управление и обслужване на компютърни средства и системи; Други дейности в областта на информационните технологии.

Дружеството е сред лидерите на българския ИТ сектор в областта на системната интеграция на информационни системи в централната и местните администрации, разработката, внедряването и поддържането на нови технологични решения. Със своя мащаб и значителен опит в реализацията на високотехнологични проекти, дружеството е единствено на българския пазар, което 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.

Като дружество, притежаващо високотехнологични ресурси, екип от висококвалифицирани професионалисти, компетенции по бизнес процеси, „Информационно обслужване“ АД ефективно изпълнява проекти в централната и местната администрация и в органите на съдебната власт, свързани с дигитална трансформация.

„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.

3.2. Организационна структура

Организационната структура на дружеството е утвърдена от Съвета на директорите на „Информационно обслужване” АД и е в сила от 01.07.2025 г.

Териториалните поделения на „Информационно обслужване“ АД са клонове, със седалище във всеки областен град на Република България. Клоновата мрежа обхваща 26 клона на територията на страната.

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

- Единна политика, която обхваща областите: търговия и цени, политика по управление на персонала, технологична и комуникационна политика, бизнес и сертификационни партньорства, продуктова политика, свързана с ИКТ, информационни продукти от бази данни (БД), програмни продукти и системи (ППС), счетоводна политика, финансова политика, управление на активите на дружеството.
- Интегрирана система за управление по качество, сигурност на информацията, предоставяне на ИТ услуги и борба с подкупването. съгласно международните стандарти ISO 9001, ISO 27001, ISO 20000-1, ISO 27701, ISO 37001..

Финансовото централизиране е на база съставяне на общ финансов отчет, централизирано разчитане с държавния бюджет за ДДС, корпоративен данък и дивидент, управление на паричните средства.

Клоновете се управляват от Директорите на клонове със следните права: управляват и представляват клона, като при действията си полагат грижата на добър стопанин; стриктно спазват вътрешните нормативни актове на дружеството и могат да издават и други вътрешни нормативни актове, непротиворечащи с тези на дружеството; сключват, изменят и прекратяват трудовите договори със служителите на клона в рамките на одобрено от Съвета на директорите длъжностно щатно разписание, при спазване на правила и процедури, утвърдени от изпълнителния директор; сключват, изменят и прекратяват граждански договори при спазване на правила и процедури, утвърдени от изпълнителния директор; сключват договори с доставчици за осъществяване на производствената и търговска дейност на клона при спазване на правила, определени от Съвета на директорите и при спазване на правила и процедури, утвърдени от изпълнителния директор. Директорите на клонове носят отговорност пред изпълнителния директор за: изпълнение на възложените им права и задължения, конкретизирани в длъжностните им характеристики.

3.3. Прилагане на предварителен контрол

В Информационно обслужване, на основание Правила за извършване на предварителен контрол и система за двоен подпис, се извършва задължителен предварителен контрол от отдел „Вътрешен контрол и стандарти“, резултатите от които се документират писмено, като 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 пораждат права, респективно задължения за „Информационно обслужване“ АД и/или нейните служители.

Отдел „Вътрешен одит“ е създаден в изпълнение на Закона за вътрешния одит в публичния сектор, в обхвата на дейност на който 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.

4. Развитие на човешките ресурси

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 дружеството. В тази връзка дружеството работи в насока на подобряване на позиционирането му 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 дружеството.

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, иницииране 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:

- подобрение 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.

За осигуряване на изпълнението на дейностите като Национален системен интегратор, както и ИКТ проекти за други клиенти, дружеството 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. 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.

На служителите на компанията се предоставят следните социални придобивки: допълнително здравно осигуряване за всички служители; парична сума за раждане на дете на служител на компанията; парични суми за подпомагане на служители при продължително боледуване; годишни карти за градски транспорт за всички линии; включване в програма за физическа активност.

Дружеството инвестира в подобряване работните условия чрез обновяване и модернизация на работни помещения и офис оборудване.

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.

5. Публично достъпна информация за дружесвото

Информация за дейността на дружеството е публично достъпна едновременно в Търговския регистър и регистър на юридическите лица с нестопанска цел, поддържан от Агенция по вписванията, в Агенцияна за публичните предприятия и контрол, както и на интернет страницата на „Информационно обслужване“ АД на адрес https://www.is-bg.net.

С финансовите отчети и докладите за дейността на дружеството може да се запознаете на https://www.is-bg.net/bg/about/results .

На интернет страницата на дружесвото е публикувано и представяне на резултати от дейноста като Национален системен интегратор на адрес https://www.is-bg.net/bg/system-integrator/benefits.