

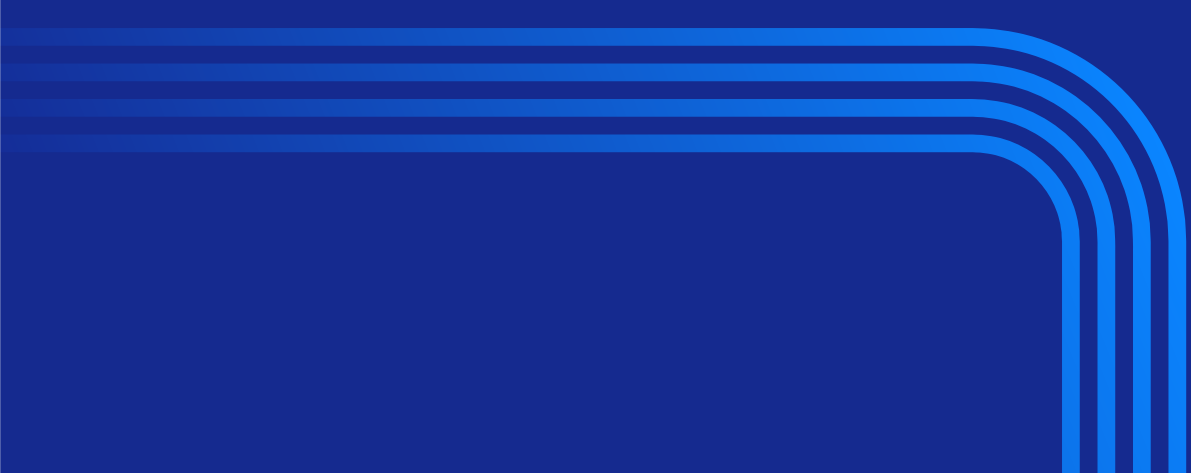
COMARCH

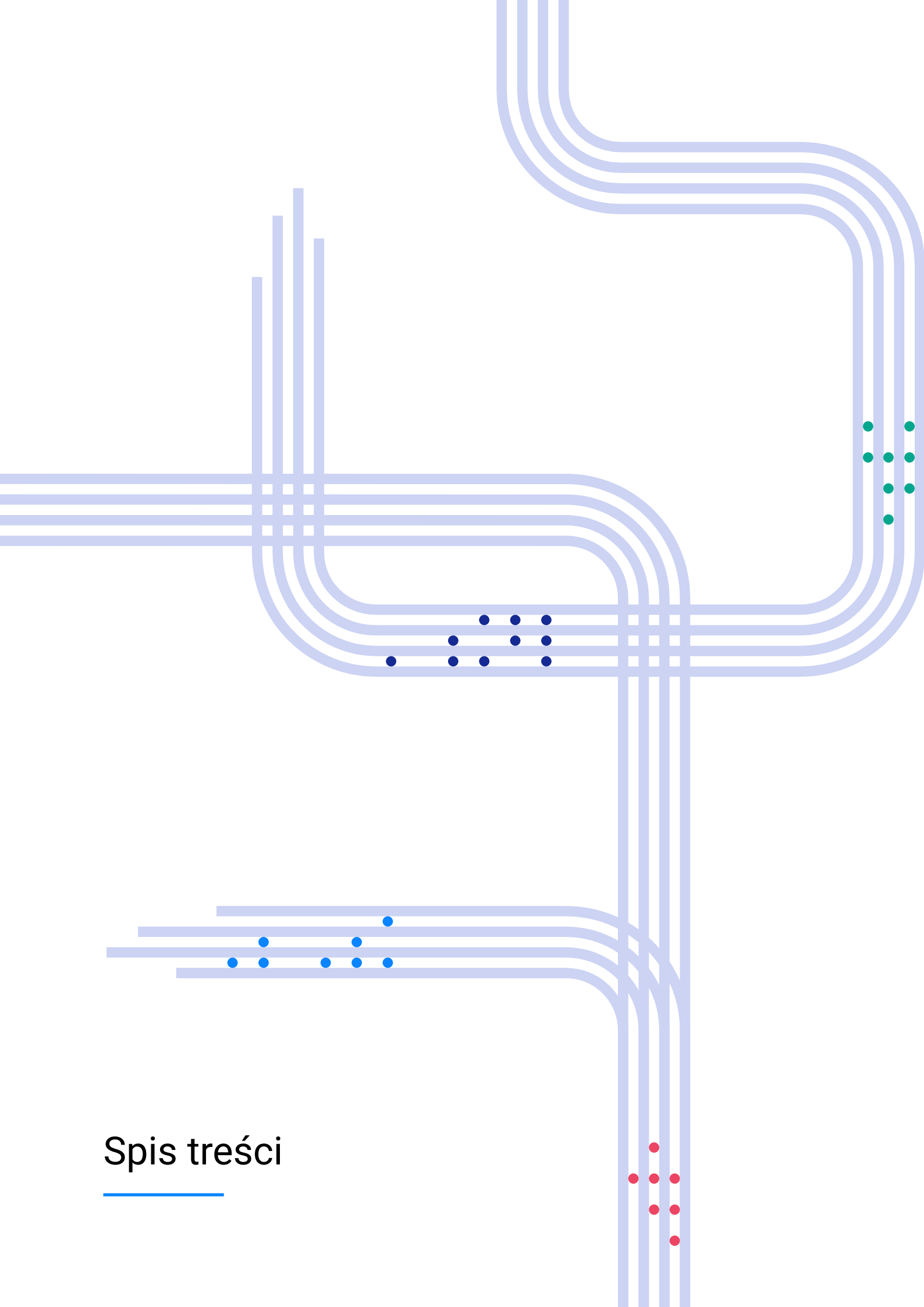
Raport  
Roczny  
**2021**





Skonsolidowane dane finansowe  
Grupy Kapitałowej Comarch  
na dzień 31 grudnia 2021 r.





## Spis treści

---



# Spis treści

<b>1. List Prezesa Zarządu Comarch SA do Akcjonariuszy.....</b>	<b>6</b>
<b>2. Działalność Comarch.....</b>	<b>8</b>
Comarch w liczbach.....	9
Comarch na świecie – spółki, projekty, data center.....	10
Działalności Grupy Kapitałowej Comarch.....	12
Charakterystyka czynników istotnych dla rozwoju Comarch.....	14
Perspektywy rozwoju działalności Comarch oraz przewidywana sytuacja finansowa grupy w 2022 roku.....	16
Historia Comarch.....	20
<b>3. Dane finansowe.....</b>	<b>22</b>
Podstawowe wielkości ekonomiczno-finansowe.....	23
<b>4. Organy spółki.....</b>	<b>28</b>
Zarząd.....	29
Rada Nadzorcza.....	29
Komitet Audytu.....	29
Struktura organizacyjna i kompetencyjna GK Comarch.....	30
Akcjonariat.....	31
Struktura organizacyjna GK Comarch.....	32
Zmiany właścicielskie, kapitałowe oraz w strukturze organizacyjnej Grupy Comarch w 2021 roku.....	33
<b>5. Działania badawczo-rozwojowe.....</b>	<b>34</b>
Projekty badawczo-rozwojowe.....	35
Dofinansowanie projektów.....	35
<b>6. Produkty Comarch.....</b>	<b>48</b>
Sektor Telekomunikacja.....	51
Sektor Finanse, Bankowość, Ubezpieczenia.....	55
Sektor IoT.....	59
Sektor Administracji Publicznej.....	63
Sektor Usługi.....	67
Sektor e-Zdrowie.....	73
Sektor ERP.....	77
Centrum Szkoleniowe.....	85
<b>7. Zrównoważony biznes.....</b>	<b>84</b>
Oświadczenie Comarch SA skierowane do interesariuszy firmy w zakresie raportowania kwestii niefinansowych.....	85
Zintegrowany System Zarządzania.....	86
Kodeks Etyczny Grupy Kapitałowej Comarch.....	97
Raportowanie czynników środowiskowych i innych.....	101
<b>8. Najważniejsze wydarzenia w 2021 roku.....</b>	<b>102</b>
<b>9. Społeczna odpowiedzialność biznesu.....</b>	<b>106</b>
<b>10. Nagrody i rankingi.....</b>	<b>118</b>
<b>11. Biura Comarch w Polsce i na świecie.....</b>	<b>124</b>



1

List Prezesa Zarządu Comarch SA  
do Akcjonariuszy

Szanowni Akcjonariusze,

Rok 2021 był dla Grupy Comarch kolejnym okresem udanego rozwoju i bardzo dobrych wyników finansowych. Skonsolidowane przychody ze sprzedaży osiągnęły wartość 1,63 miliarda złotych, zysk operacyjny osiągnął wartość 187,2 mln złotych, natomiast zysk netto przypadający na akcjonariuszy spółki 123 mln złotych. Rentowność operacyjna w 2021 roku wyniosła 11,5 procent, a rentowność netto 7,6 procent.

Kluczowe elementy strategii Grupy Comarch pozostawały w 2021 roku niezmiennie. Grupa koncentrowała się na udoskonalaniu istniejących i rozwoju nowych produktów informatycznych, oferowania ich dla wielu branż oraz sprzedaży ich na całym świecie. Prawie 94 procent przychodów Grupy pochodziło ze sprzedaży własnych usług i rozwiązań informatycznych, a prawie 58 procent przychodów sprzedaży została zrealizowana poza Polską. W minionym roku szybko rozwijał się biznes zarówno na rynku krajowym (wzrost o 7,7 procent), jak również na rynkach zagranicznych (wzrost o 4,6 procent), zwłaszcza w Azji i w Europie Zachodniej. Szczególnym zainteresowaniem klientów cieszyły się rozwiązania dla sektora telekomunikacji, których sprzedaż wzrosła aż o 98 mln zł, to jest o 31,8 procent w porównaniu do poprzedniego roku. Było to rezultatem realizacji dużych kontraktów pozyskanych w okresach wcześniejszych. Bardzo dobrą dynamikę wykazywała także sprzedaż systemów ERP oraz usług i rozwiązań dla medycyny. Dzięki szerokiej i kompleksowej ofercie nowoczesnych rozwiązań informatycznych oraz wysokiej jakości usług, Grupa Comarch umocniła się w 2021 roku na pozycji czołowego polskiego producenta oprogramowania oraz jednego z wiodących dostawców informatyki na świecie. Dzięki funkcjonującej od wielu lat globalnej sieci sprzedaży, Grupa Comarch była w stanie – pomimo pandemii i ograniczeń z nią związanych – skutecznie rozwijać sprzedaż rozwiązań na nowych rynkach.

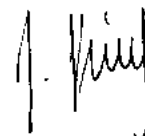
W 2021 roku Grupa Comarch kontynuowała zakrojoną na szeroką skalę działalność R&D. Nakłady na prace badawcze przekroczyły 317 mln PLN, co stanowiło 19,5 procent przychodów ze sprzedaży Grupy. Comarch intensywnie rozwijał m.in. nową generację systemu lojalnościowego, systemu ERP, systemów dla operatorów telekomunikacyjnych, rozwiązań e-commerce, dla sektora medycznego oraz związanych z usługami finansowymi. W 2021 roku dominującym modelem dostarczania rozwiązań informatycznych był model usługowy - Comarch jest niezmiennie jednym z liderów rynkowych w tym zakresie.

Grupa Comarch zwiększyła zatrudnienie o 261 osób i na koniec 2021 roku zatrudniała 6 723 osoby. Jak co roku bardzo dużym zainteresowaniem cieszył się program letnich staży studenckich, dzięki któremu Comarch jest postrzegany jako pracodawca pierwszego wyboru na rynku pracy w branży informatycznej.

Rok 2021 był kolejnym rokiem funkcjonowania przedsiębiorstwa w warunkach pandemii Covid-19. Spółki Grupy Comarch odpowiednio dostosowały organizację pracy i procesy biznesowe i nie odnotowały negatywnego wpływu pandemii na swoją działalność. Początek bieżącego roku przyniósł kolejne wyzwanie w postaci rosyjskiej agresji na Ukrainę. Grupa Comarch w pełni solidaryzuje się z narodem ukraińskim i od pierwszego dnia konfliktu udziela wsparcia w wielu formach i wielu obszarach. Działalność operacyjna spółek Grupy Comarch prowadzona jest bez zakłóceń, a skutki konfliktu nie będą miały istotnego negatywnego wpływu na sytuację gospodarczą przedsiębiorstwa - w 2021 roku klienci z Ukrainy i Rosji odpowiadali za 1,5 procent przychodów ze sprzedaży Grupy. Dla zwiększenia dywersyfikacji i bezpieczeństwa swojej infrastruktury, Grupa Comarch prowadzi budowę nowego Comarch Data Center w Stanach Zjednoczonych, które zostanie oddane do użytkowania w drugiej połowie bieżącego roku.

Zarząd Comarch S.A. w minionym roku dokładał starań, aby skutecznie realizować misję rozpowszechniania na całym świecie tworzonej w Polsce innowacyjnej myśli technicznej, a jednocześnie realizować politykę społecznej odpowiedzialności biznesu i zrównoważonego rozwoju. Grupa Comarch jest mecenasem kultury, sztuki i sportu, wspiera inicjatywy lokalne, organizacje samorządowe i pozarządowe, jednostki służby zdrowia oraz akcje charytatywne. W 2021 roku zostały zrealizowane na terenie kampusu Comarch w Krakowie inwestycje w instalacje fotowoltaiczne, w wyniku których przedsiębiorstwo samodzielnie produkuje część energii zużywanej na własne potrzeby.

Minione dwa lata dowiodły, że bardzo dobra geograficzna i branżowa dywersyfikacja działalności Grupy, szeroka oferta produktowa, posiadane zasoby finansowe oraz zdolności do sprawniej adaptacji do szybko zmieniającego się otoczenia są kluczowe dla długoterminowego istnienia i rozwoju przedsiębiorstwa. Mam nadzieję, że również w 2022 roku Grupa Comarch będzie w stanie wzmocnić swoją pozycję rynkową jako globalnego dostawcy rozwiązań informatycznych oraz zwiększyć swoją wartość dla akcjonariuszy, klientów, pracowników i wszystkich innych interesariuszy.



prof. zw. dr hab. inż. Janusz Filipiak  
Założyciel i Prezes Zarządu Comarch SA

2

Działalność  
Comarch



# Comarch w liczbach



**1991**

Początek Comarch



**1993**

Rok powstania



**1999**

Debiut na Giełdzie  
Papierów Wartościowych  
w Warszawie



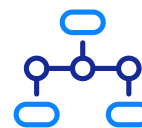
**7000**

pracowników



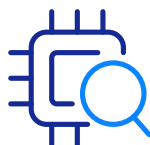
**400 mln USD**

Kapitalizacja Comarch  
na Giełdzie Papierów  
Wartościowych



**59**

Spółek i oddziałów  
Grupy Comarch  
na całym świecie



**Wartość dodana**

Comarch jest producentem systemów informatycznych i sprzedaje własne oprogramowanie wraz z wdrożeniem oraz zarządzaniem usługami



**93%**

przychodów stanowi  
sprzedaż własnych  
produktów i usług



**Siedziba główna**

Kraków,  
Poland

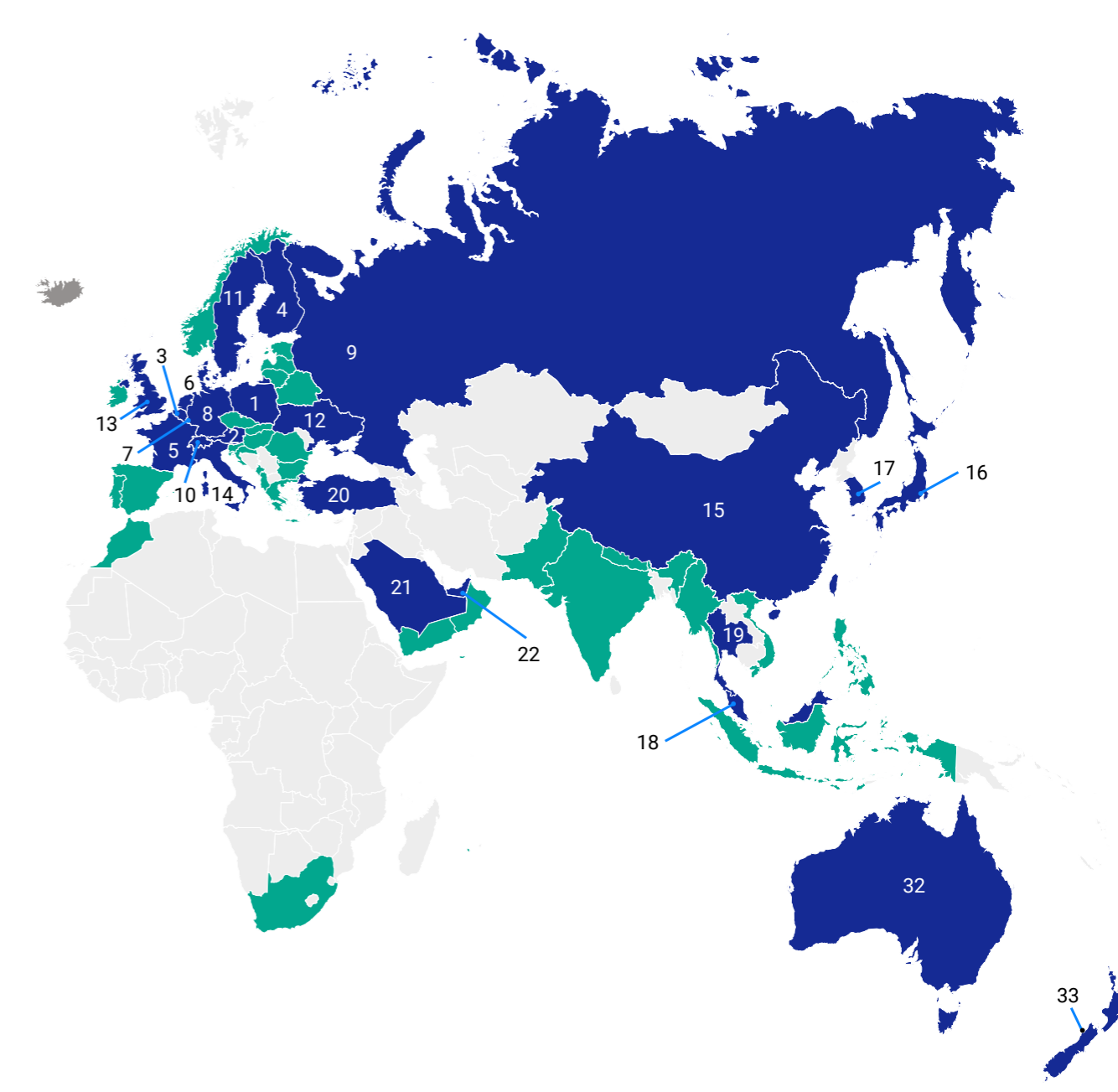
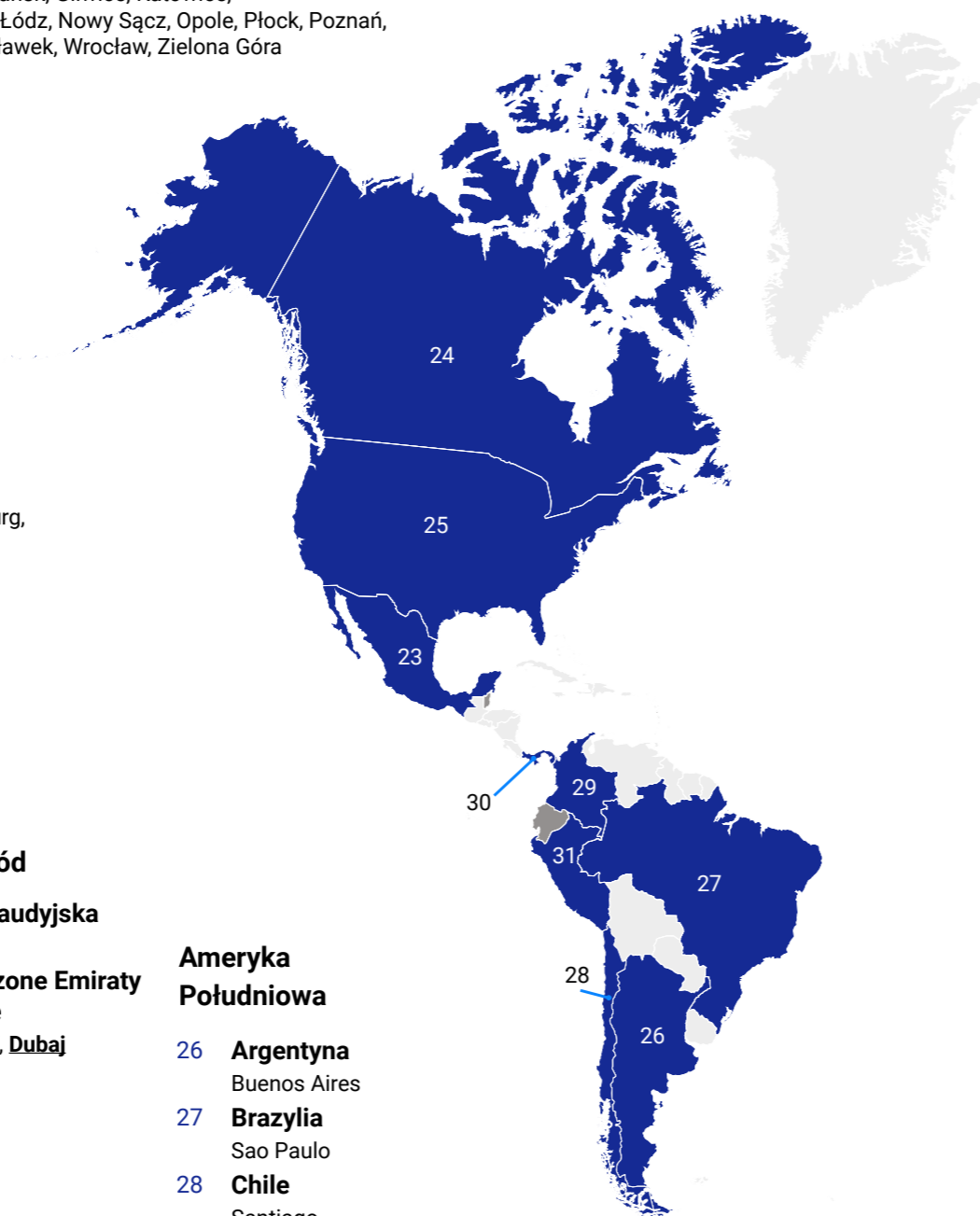
# Comarch na świecie – spółki, projekty, data center

● spółki, oddziały i klienci    ● klienci i projekty

## Europa

- 1 **Polska**  
Białystok, Bielsko-Biała, Częstochowa, Gdańsk, Gliwice, Katowice, Kielce, **Kraków – siedziba główna**, Lublin, Łódź, Nowy Sącz, Opole, Płock, Poznań, Rzeszów, Tarnów, Toruń, **Warszawa**, Wrocław, Zielona Góra
  - 2 **Austria**  
Innsbruck, Wiedeń
  - 3 **Belgia**  
Bruksela
  - 4 **Finlandia**  
Espoo
  - 5 **Francja**  
Cergy, **Lille**, Montbonnot-Saint-Martin
  - 6 **Holandia**  
Rotterdam
  - 7 **Luksemburg**  
Luksemburg
  - 8 **Niemcy**  
**Berlin**, Brema, **Drezno**, Düsseldorf, Hamburg, Hanower, Monachium, Münster
  - 9 **Rosja**  
**Moskwa**
  - 10 **Szwajcaria**  
Arbon, Lucerna, Zug
  - 11 **Szwecja**  
Sztokholm
  - 12 **Ukraina**  
Kijów, Lwów
  - 13 **Wielka Brytania**  
Londyn
  - 14 **Włochy**  
Mediolan, Rzym
- 
- 15 **Chiny**  
Szanghaj
  - 16 **Japonia**  
Tokio
  - 17 **Korea Południowa**  
Seul
  - 18 **Malezja**  
**Kuala Lumpur**
  - 19 **Tajlandia**  
Bangkok
  - 20 **Turcja**  
Istanbul
- 
- 21 **Arabia Saudyjska**  
Rijad
  - 22 **Zjednoczone Emiraty Arabskie**  
*Abu Dhabi, Dubaj*
- 
- 23 **Meksyk**  
Meksyk
  - 24 **Kanada**  
Saint John, **Montreal**, *Toronto*
  - 25 **Stany Zjednoczone**  
Nowy Jork, Rosemont, *Chicago, Columbus*
- 
- 26 **Argentyna**  
Buenos Aires
  - 27 **Brazylia**  
Sao Paulo
  - 28 **Chile**  
Santiago
  - 29 **Kolumbia**  
Bogota
  - 30 **Panama**  
Panamá City
  - 31 **Peru**  
Lima
- 
- 32 **Australia**  
**Sydney, Melbourne**
  - 33 **Nowa Zelandia**  
Auckland

Legenda  
 biuro    **biuro i data center**    *tylko data center*



59 spółek    89 biur    68 miastach    33 państwach    5 na kontynentach

# Działalności Grupy Kapitałowej Comarch

Grupa Comarch jest producentem innowacyjnych systemów informatycznych dla kluczowych sektorów gospodarki zarówno w Polsce jak i za granicą. Główną strategią Comarch jest dostarczanie klientom kompletnych rozwiązań informatycznych opartych na produktach własnych, także w modelu usługowym. Dzięki zatrudnianym wysokiej klasy specjalistom oraz dzięki posiadanej profesjonalnej infrastrukturze Comarch jest w stanie dostarczać zarówno produkty informatyczne, jak również usługi ich wdrożenia i utrzymania, a także usługi doradcze i integracyjne dla klientów na całym świecie. Dzięki temu odbiorcy produktów i usług oferowanych przez Comarch mogą w pełni korzystać z możliwości oferowanych przez nowoczesne systemy informatyczne oraz optymalizować swoje procesy biznesowe.

Szeroki zakres oferty Comarch obejmuje systemy klasy ERP, finansowo-księgowo, systemy CRM, oprogramowanie lojalnościowe, systemy wsparcia sprzedaży i elektronicznej wymiany dokumentów, systemy bankowości elektronicznej, systemy zarządzania sieciami teleinformatycznymi, systemy billingowe, oprogramowanie Business Intelligence, usługi zarządzania bezpieczeństwem i ochroną danych oraz wiele innych rozwiązań. Comarch jest dostawcą rozwiązań m.in. dla podmiotów z administracji publicznej, bankowości, biur rachunkowych, przedsiębiorstw z branży FMCG, linii lotniczych, motoryzacji, sektora medycznego, firm produkcyjnych, przedsiębiorstw użyteczności publicznej, rynków kapitałowych, firm telekomunikacyjnych i ubezpieczeniowych, wyższych uczelni, firm handlowych i usługowych, transportowych, dla dostawców paliw a także podmiotów prowadzących działalność maklerską, e-commerce czy faktoringową.

Grupa Comarch koncentruje się na rozwoju rozwiązań informatycznych w modelu usługowym - Comarch jest jednym z liderów rynkowych w tym zakresie. W minionym roku Grupa Comarch uruchomiła kompleksową ofertę w zakresie chmury obliczeniowej Comarch Cloud, o najwyższych standardach bezpieczeństwa, zbudowaną na infrastrukturze Comarch Data Center. Dzięki Comarch Cloud klienci mogą korzystać z oprogramowania, przechowywania danych i prowadzić swoje firmy bez konieczności posiadania własnej infrastruktury IT, mając przy tym zapewnioną dużą wydajność, niezawodność, bezpieczeństwo i skalowalność.

Comarch przy planowaniu swojej strategii rozwoju uwzględnia aspekty społeczne i środowiskowe świadomie ograniczając wpływ swojej działalności na środowisko naturalne, minimalizując zużycie zasobów naturalnych oraz ogranicza wytwarzanie odpadów powstających w wyniku bieżącej działalności.

Według stanu na dzień publikacji raportu, Comarch S.A. posiada 20 oddziałów w Polsce oraz 1 w Albanii, Grupa Comarch składa się z 61 spółek zlokalizowanych na 5 kontynentach, w 36 krajach, w ponad 100 lokalizacjach na całym świecie. W minionym roku Grupa Comarch z sukcesem kontynuowała strategię wzrostu opartą na dywersyfikacji swojej działalności pomiędzy różne segmenty branżowe i rejony świata, rozwoju własnych produktów oraz sprzedaży ich na rynku globalnym. Od wielu lat jednym z głównych celów strategicznych Grupy

Comarch jest rozwój sprzedaży coraz większej ilości produktów na rynkach zagranicznych, w szczególności w Europie Zachodniej, Azji, Oceanii oraz Ameryki Północnej. W minionym roku w skład Grupy weszła spółka Rox Star Maritime Ltd. z siedzibą na Malcie. Na rok 2022 planowane są dalsze inwestycje kapitałowe zarówno na rynku krajowym, jak i na rynkach zagranicznych.

## Członkostwo w organizacjach międzynarodowych

Comarch jest członkiem organizacji w dziedzinie IT, takich jak np. ETIS, PIKOM oraz TM Forum, przez co posiada ciągły dostęp do najnowszych standardów pojawiających się w tych dziedzinach. The TeleManagement Forum (TMF) jest organizacją non-profit, która została założona w 1988 w celu przyspieszenia rozwoju systemów do zarządzania sieciami telekomunikacyjnymi. Natomiast ETIS to międzynarodowa organizacja, której celem jest wsparcie członków w podnoszeniu ich efektywności biznesowej poprzez wymianę informacji na temat skutecznego wykorzystania technologii komputerowych. Z kolei klaster PIKOM skupia małe i duże laboratoria badawcze oraz instytucje szkoleniowe zajmujące się określoną gałęzią przemysłu.

W 2019 roku Comarch dołączył do MEF - stowarzyszenia branżowego skupiającego ponad 200 firm z branży telekomunikacyjnej.

Od 2020 roku Comarch jest członkiem O-RAN Alliance - konsorcjum zajmującego się promowaniem opartej na oprogramowaniu, rozszerzalnej sieci RAN oraz standaryzacji krytycznych elementów architektury O-RAN Alliance.

Comarch należy również do międzynarodowych izb gospodarczych i handlowych m.in.: Polsko-Niemieckiej Izby Przemysłowo-Handlowej, Polsko – Nowozelandzkiej Izby Przemysłowo-Handlowej oraz Francusko-Polskiej Izby Gospodarczej, czy też organizacji branżowych na całym świecie.





We Włoszech Comarch jest członkiem Retail Institute Italy, którego misją jest promowanie kultury i rozwoju całego sektora, poprzez oferowanie podstawowych treści i działań strategicznych. Comarch jest również członkiem Osservatorio Innovazione Digitale in Sanità. Misją instytucji jest tworzenie i rozpowszechnianie wiedzy na temat wpływu, jaki technologie cyfrowe mają na przedsiębiorstwa, administrację publiczną i obywateli. Ponadto należy do Polskiej Izby Biznesowej we Włoszech CAPI.

W krajach Beneluksu Comarch przynależy do Belgijsko-Polsko-Luksemburskiej Izby Handlowej, której misją jest promocja belgijskich i luksemburskich inwestycji oraz eksportu do Polski, oraz wsparcie polskich firm we współpracy z firmami belgijskimi i luksemburskimi. Członkiem zarządu w BEPOLUX jest Wojciech Pawluś, dyrektor zarządzający Comarch na kraje Beneluksu.

We Francji Comarch jest członkiem stowarzyszenia HUB-RETAIL „Cross-Canal and Omni-Logistics”. Celem organizacji jest zjednoczenie oraz współpraca środowiska biznesowego w regionie Owernia-Rodan-Alpy i związanego z nim sektora logistycznego. Comarch należy również do organizacji Adira, która skupia wszystkich regionalnych graczy w dziedzinie technologii informacyjnej. Dodatkowo Comarch jest członkiem AD2N, regionalnego stowarzyszenia, które skupia ponad 40 firm, świadczących usługi cyfrowe (ESN) oraz producentów systemów informatycznych. Działa również w strukturach Syntec Numérique. To profesjonalna organizacja skupiająca firmy świadczące usługi cyfrowe (ESN), wydawców oprogramowania i firm konsultingowych w zakresie technologii (ICT). Przedsiębiorstwo należy też do Clubster NSL - Nutrition, Santé, Longevité czyli klastra skupiającego firmy z branży rolno-żywnościowej, zdrowia, opieki medycznej, biotechnologicznej i e-zdrowia, który stymuluje wymianę i współpracę między światem akademickim i przemysłowym oraz wspiera kandydujące projekty innowacyjne w poszukiwaniu regionalnych, krajowych i europejskich źródeł finansowania.

Natomiast w Australii Comarch należy do Australian Loyalty Association, organizacji założonej w celu promowania edukacji i zapewnienia możliwości nawiązywania kontaktów osobom pracującym w branży lojalnościowej oraz stowarzyszenia Loyalty360, które działa na rynku rozwiązań marketingowych z zakresu lojalności klientów i umożliwia dialog między liderami branży. Ponadto jest też członkiem The Polish Australian Business Forum, czyli organizacji non-for-profit tworzącej platformę networkingową dla polskich profesjonalistów mieszkających w Australii.



# Charakterystyka czynników istotnych dla rozwoju Grupy Comarch

## Czynniki wewnętrzne

- duży stopień dywersyfikacji prowadzonej działalności, zarówno pod względem branżowym, jak i geograficznym oraz produktowym;
- stały wzrost sprzedaży eksportowej i znaczenia działalności zagranicznej;
- pozycja i renoma Grupy Comarch mająca wpływ na charakter pozyskiwanych klientów;
- działalność Grupy Comarch w specjalnej strefie ekonomicznej w Krakowie;
- znaczny udział produktów standardowych (powtarzalnych) w sprzedaży, co oznacza:
  - niższe koszty, w szczególności koszty zmienne związane z pojedynczym kontraktem,
  - możliwość znacznego zwiększenia rentowności jednostkowego kontraktu przy jednoczesnym obniżeniu obciążenia klienta (opłaty licencyjne),
  - szersza i bardziej zdywersyfikowana klientela oznaczająca większą skalę działalności.
- atrakcyjna polityka szkoleniowa oraz atrakcyjne warunki pracy oferowane pracownikom spółek Grupy;
- rozpoznawalny oraz cieszący się dużym zainteresowaniem coroczny program letnich staży studenckich, dzięki któremu Grupa Comarch jest jednym z pracodawców pierwszego wyboru w branży informatycznej w Polsce
- wysoka rozpoznawalność marki Comarch wśród potencjalnych klientów poprzez prowadzone akcje marketingowe (w tym marketing sportowy) oraz działania prospołeczne;
- konieczność dokonywania ciągłych inwestycji w kapitał ludzki celem utrzymania konkurencyjności firmy w kolejnych latach;
- wysoki poziom wydatków inwestycyjnych przeznaczanych na działalność badawczo-rozwojową oraz rozwój nowych produktów i usług informatycznych;
- wysoki poziom wydatków inwestycyjnych związanych z rozbudową zaplecza produkcyjnego w Polsce i za granicą (inwestycje rzeczowe) oraz z ekspansją na rynkach zagranicznych (inwestycje kapitałowe).

## Czynniki zewnętrzne

- wzrost wymagań stawianych systemom informatycznym przez klientów. Zwiększa się zapotrzebowanie na duże, złożone systemy informatyczne dedykowane dla poszczególnych użytkowników. Stawia to w lepszej sytuacji większe spółki IT, takie jak Grupa Comarch, które oferują szereg różnych technologii i produktów i są w stanie dostarczyć zaawansowane technologicznie rozwiązania;
- wzrost znaczenia technologii mobilnych, stosowanych obecnie powszechnie w rozwiązaniach informatycznych dla wszystkich grup odbiorców;
- zmiana modeli biznesowych w wielu branżach oraz zmiana strategii biznesowych wielu firm związana z postępem technicznym i rozwojem gospodarczym, co kształtuje popyt na nowe systemy informatyczne, upowszechnienie sprzedaży oprogramowania w modelu cloud computing oznacza dla firm informatycznych zwiększone wymogi kapitałowe i zasobowe;
- związany z członkostwem Polski w Unii Europejskiej dostęp polskich firm do środków z funduszy strukturalnych, które w pewnej części są przeznaczane na rozwój systemów informatycznych oraz finansowanie prac badawczo-rozwojowych;
- rosnąca konkurencja, wpływająca na zmniejszenie osiągniętych marż; konkurencja pomiędzy firmami IT;
- stała presja na wzrost wynagrodzeń w branży IT; zmniejszająca się liczba absolwentów uczelni technicznych z wykształceniem informatycznym;
- wzrastająca konkurencja na lokalnym rynku pracy w sektorze IT w Krakowie oraz innych miejscach prowadzenia działalności gospodarczej przez Spółkę, upowszechnienie się modelu pracy zdalnej w branży IT ułatwia zmianę miejsc pracy przez informatyków;
- międzynarodowa sytuacja gospodarcza, ze szczególnym uwzględnieniem sytuacji na rynkach finansowych, mająca wpływ na wielkość popytu na produkty i usługi informatyczne;
- zmienność kursów walutowych, w szczególności EUR/PLN, USD/PLN, GBP/PLN, CHF/PLN, JPY/PLN, THB/PLN, AED/PLN, BRL/PLN, CAD/PLN wpływająca na opłacalność sprzedaży zagranicznej;
- sytuacja gospodarcza na świecie, ze szczególnym uwzględnieniem sytuacji w Europie, mającej wpływ na wielkość popytu na produkty i usługi informatyczne na tym rynku oraz wiarygodność finansową klientów z tego rejonu geograficznego;

- międzynarodowa sytuacja polityczna, m.in. niestabilna sytuacja w miejscach prowadzenia projektów utrudnia ich realizację; w szczególności sankcje wprowadzone na Rosję po rosyjskiej agresji na Ukrainie w spowodują spadek przychodów Grupy z rynków wschodnich;
- sytuacja epidemiologiczna na świecie, związana z rozprzestrzenianiem się koronawirusa SARS-CoV-2 oraz

zachorowaniami na COVID-19, która ma wpływ na działalność gospodarczą Grupy, sposób organizacji pracy i kontaktów z klientami, kondycję zdrowotną pracowników, a także wpływa na sytuację klientów Grupy i generowany przez nich popyt na produkty i usługi informatyczne.

## Pozostałe istotne czynniki, w tym ryzyka i zagrożeń

Grupa Comarch jest narażona na następujące główne rodzaje ryzyka finansowego:

### Ryzyko kredytowe

Grupa Comarch analizuje wiarygodność finansową potencjalnych klientów przed zawarciem umów na dostawę systemów informatycznych i w zależności od oceny standingu finansowego dostosowuje warunki każdej umowy do potencjalnego ryzyka. Koncentracja ryzyka kredytowego jest ograniczona ze względu na dywersyfikację sprzedaży Grupy Comarch do znacznej liczby kontrahentów z różnych branż gospodarki i z różnych regionów świata. W zakresie pozycji bilansowych objętych ryzykiem kredytowym w okresie sprawozdawczym nie wystąpiła znacząca zmiana w zakresie poziomu ryzyka.

### Ryzyko zmiany stóp procentowych

Grupa Comarch jest narażona na ryzyko zmian stóp procentowych w związku z posiadanymi środkami pieniężnymi i ich ekwiwalentami oraz z zawartymi długoterminowymi kredytami przeznaczonymi na finansowanie inwestycji w środki trwałe. Kredyty są oprocentowane wg zmiennej stopy procentowej opartej o stawkę EURIBOR. Grupa Comarch dokonała częściowego zabezpieczenia ryzyka stopy procentowej wynikającego z posiadanych kredytów za pomocą kontraktów IRS, a także prowadzi stały monitoring sytuacji rynkowej w tym zakresie. Wpływ zmiany stóp procentowych na wysokość płaconych odsetek od kredytów może być częściowo kompensowany przez zmianę odsetek otrzymywanych od posiadanych środków pieniężnych.

Analiza wrażliwości wyniku finansowego Grupy na ryzyko zmiany stopy procentowej znajduje się w punkcie 2.3.2. Skonsolidowanego sprawozdania finansowego.

### Ryzyko zmiany kursów walut

W związku ze sprzedażą eksportową lub denominowaną w walutach obcych Grupa Comarch jest narażona

na ryzyko kursowe, szczególnie w odniesieniu do zmian kursów par walut EUR/PLN, USD/PLN, GBP/PLN, CHF/PLN, JPY/PLN, THB/PLN, AED/PLN, BRL/PLN, CAD/PLN. Równocześnie część kosztów i zobowiązań Grupy Comarch jest również wyrażona lub powiązana z kursem walut obcych. W indywidualnych przypadkach Grupa Comarch dokonuje zabezpieczenia przyszłych płatności za pomocą kontraktów forward, jak również stara się wykorzystywać hedging naturalny poprzez dopasowanie struktury aktywów i pasywów denominowanych w walutach obcych (np. poprzez zaciąganie zobowiązań kredytowych wyrażonych w EUR). Wartość bilansowa aktywów oraz zobowiązań finansowych Grupy Comarch denominowanych w walutach obcych na dzień bilansowy dotyczy należności i zobowiązań z tytułu dostaw i usług, zobowiązań z tytułu kredytu inwestycyjnego oraz środków pieniężnych.

Analiza wrażliwości wyniku finansowego Grupy na ryzyko zmiany kursów walut znajduje się w punkcie 2.3.3. Skonsolidowanego sprawozdania finansowego.

### Ryzyko płynności finansowej

Grupa Comarch posiada system zarządzania ryzykiem płynności dla potrzeb zarządzania funduszami krótko-, średnio- i długoterminowymi. Podstawowe ryzyko płynności finansowej wynika z faktu, iż większość kosztów ponoszonych przez Grupę Comarch ma charakter kosztów stałych, natomiast przychody ze sprzedaży podlegają zmienności charakterystycznej dla firm usługowych. Grupa Comarch zarządza ryzykiem płynności utrzymując odpowiednią wielkość kapitału obrotowego, utrzymując rezerwowe linie kredytowe w rachunku bieżącym, monitorując stale prognozowane i rzeczywiste przepływy pieniężne oraz analizując profile zapadalności aktywów i zobowiązań finansowych.

# Perspektywy rozwoju działalności Grupy Comarch oraz przewidywana sytuacja finansowa Grupy Comarch w 2022 roku

W 2021 roku wzrósł popyt na usługi i produkty informatyczne Grup Comarch, przy czym nastąpiły zmiany w jego strukturze. Grupa odnotowała znaczny wzrost popytu na rozwiązania dla sektora telekomunikacyjnego, sektora publicznego, medycznego oraz w zakresie produktów ERP, przy jednoczesnym spadku sprzedaży do sektora finansowo-bankowego. Portfel zamówień Grupy Comarch zapewnia obecnie pełne wykorzystanie jej mocy produkcyjnych w kilku kolejnych okresach.

Zarząd Comarch S.A. na bieżąco monitoruje rozwój sytuacji związanej z utrzymującymi się skutkami rozprzestrzeniania się koronawirusa SARS-CoV-2 oraz zachorowań na COVID-19 i ich wpływu na działalność spółek Grupy Comarch. Zarząd Comarch S.A. informuje, że na dzień publikacji niniejszego sprawozdania działalność operacyjna Grupy Comarch prowadzona jest bez zakłóceń. Grupa Comarch wdrożyła wszystkie wytyczne rekomendowane przez Główny Inspektorat Sanitarny oraz pozostałe instytucje państwowe w krajach aktywności operacyjnej Grupy Comarch ze szczególnym uwzględnieniem zaleceń dotyczących bezpieczeństwa, zdrowia i higieny pracowników. Wstrzymane lub ograniczone zostały podróże służbowe do krajów określonych przez Główny Inspektorat Sanitarny jako kraje wysokiego ryzyka, ograniczone zostały kontakty bezpośrednie pracowników wewnątrz organizacji, uruchomiony został na szeroką skalę tryb pracy zdalnej pracowników biurowych, a w biurach Comarch stosowane są wszystkie zalecenia higieniczne. Polskie spółki zależne Grupy Comarch przeprowadziły w siedzibie firmy w Krakowie i w większych oddziałach w Polsce akcję szczepień przeciwko COVID-19 dla pracowników, także w zakresie szczepień przypominających.

W okresie trwania epidemii nie wystąpił spadek przychodów ze sprzedaży oferowanych przez spółki Grupy Comarch usług oraz produktów. Na działalność operacyjną Comarch i wyniki finansowe osiągane w kolejnych okresach wpływ będą miały czynniki takie jak czas trwania i zasięg epidemii, liczba osób chorujących na COVID-19, ograniczenia administracyjne w funkcjonowaniu państw i przedsiębiorców, ograniczenia w przemieszczaniu się pracowników, możliwość wykorzystania pakietów pomocowych uruchamianych przez poszczególne kraje, jak również zasięg i skuteczność programu szczepień ochronnych.

Od początku 2022 roku zarząd Comarch S.A. szczególną uwagę zwraca na możliwe konsekwencje wojny wywołanej rosyjską agresją na Ukrainę. Grupa Comarch w pełni solidaryzuje się z narodem Ukraińskim i od pierwszego dnia konfliktu udziela wsparcia w wielu formach i wielu obszarach. Działalność operacyjna Grupy Comarch prowadzona jest bez zakłóceń. Spółka zależna LLC Comarch z siedzibą w Kijowie zachowuje ciągłość działania, a działalności spółki zależnej Comarch OOO z siedzibą w Moskwie jest wygaszana. Zarząd Comarch S.A. ocenia, że konflikt nie będzie miał bezpośrednio istotnego negatywnego wpływu na sytuację gospodarczą przedsiębiorstwa - klienci z Ukrainy i Rosji odpowiadali za 1,5% całkowitych przychodów ze sprzedaży Grupy Comarch.

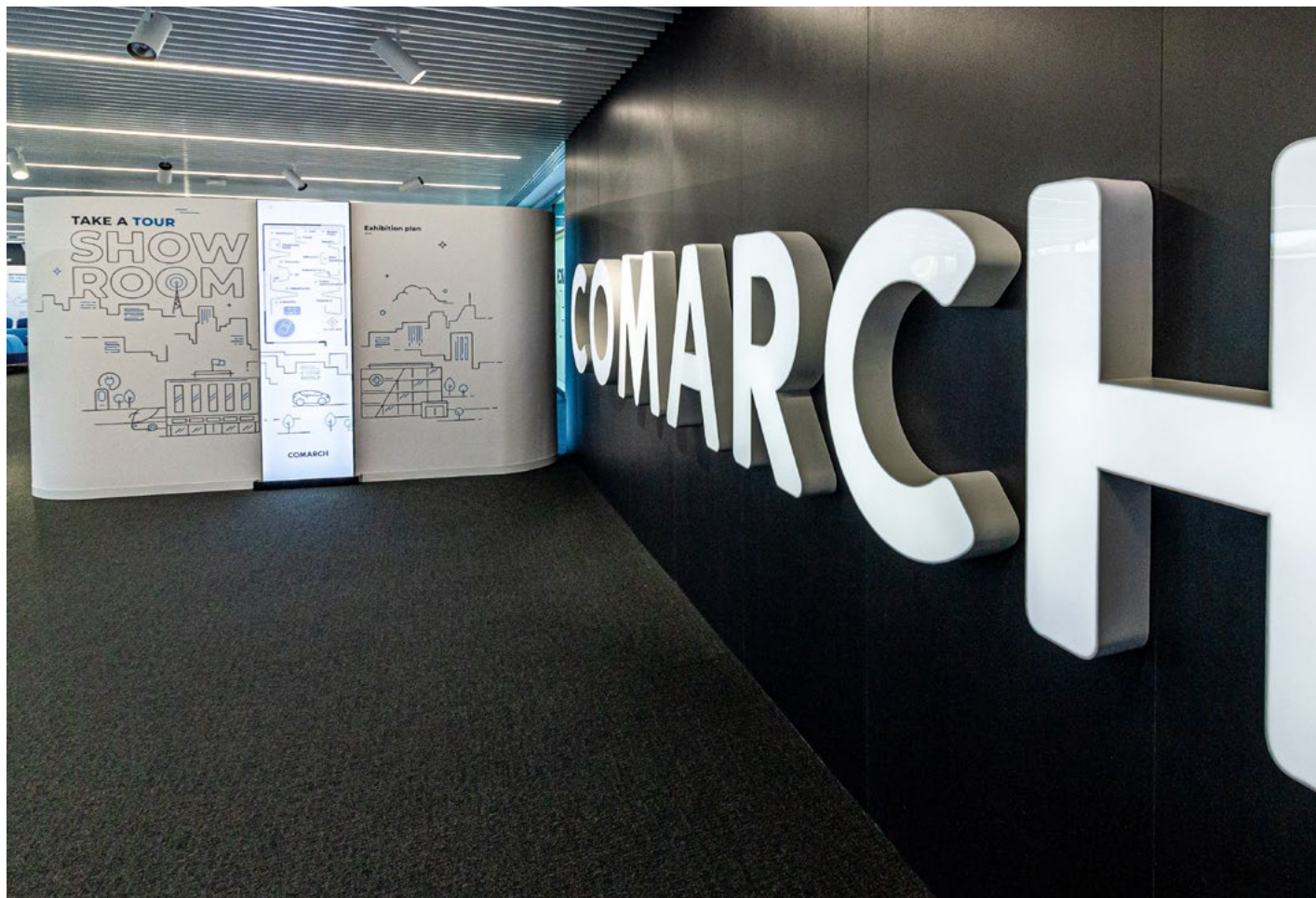
Wpływ na działalność i wyniki finansowe Comarch w 2022 roku będą miały również rozwój sytuacji politycznej i gospodarczej w Polsce i na świecie, a także sytuacja na rynku pracy. Dzięki konsekwentnie realizowanej od wielu lat strategii pozycjonowania się na rynku jako firmy technologicznej i produktowej oferta Comarch jest bardzo dobrze zdywersyfikowana. Grono klientów stale się rozszerza, a znaczna ich część to firmy międzynarodowe, co pozwala kontynuować rozwój firmy. Dynamicznie rozwijająca się działalność Grupy Comarch na rynkach zagranicznych dodatkowo zwiększa wysokość sprzedaży oraz polepsza wizerunek Comarch wśród klientów, przyczyniając się tym samym do umocnienia pozycji konkurencyjnej przedsiębiorstwa. Oznacza również konieczność dokonywania licznych inwestycji kapitałowych poza granicami Polski (głównie poprzez zakładanie zagranicznych spółek zależnych). Realizacja strategii przedsiębiorstwa zależy w dużej mierze od kształtowania się niezależnych od Comarch warunków makroekonomicznych, w szczególności od poziomu inwestycji w informatykę dokonywanych przez średnie i duże firmy w kraju i za granicą oraz od zaostrzającej się konkurencji na rynku pracy w sektorze IT. Równocześnie warunkiem koniecznym do realizacji strategii jest skuteczne zarządzanie ryzykami operacyjnymi. Szansą dla Grupy jest jej duża innowacyjność oraz wzrost zapotrzebowania na dostarczanie informatyki w modelu usługowym – Grupa Comarch dzięki szerokiej palecie własnych produktów, posiadanej infrastrukturze oraz zasobom ludzkim i kapitałowym może elastycznie dopasowywać się do modeli biznesowych oczekiwanych przez klientów.



Do najważniejszych ryzyk operacyjnych związanych z działalnością Grupy należą:

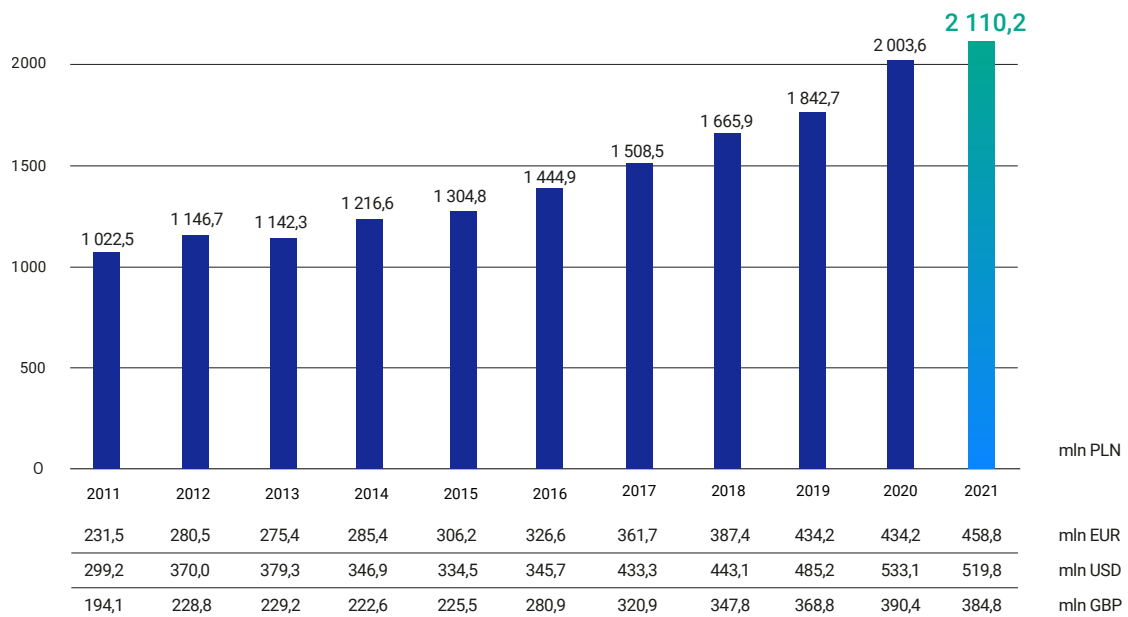
- ryzyka związane z pracami R&D (wytwarzanie własnych produktów softwarowych);
- ryzyka związane z realizacją kontraktów długo-terminowych;
- ryzyka związane z niedotrzymaniem warunków umów i skorzystaniem przez kontrahentów z udzielonych im gwarancji dobrego wykonania lub przysługujących im kar umownych;
- ryzyka zagranicznego otoczenia gospodarczego, prawnego i politycznego związane z realizacją kontraktów eksportowych;
- ryzyko kredytowe związane ze sprzedażą z odroczonym terminem płatności oraz często długim okresem realizacji kontraktów;
- ryzyko rotacji personelu, ryzyko braku możliwości zatrudnienia odpowiedniej ilości wykwalifikowanych pracowników, ryzyko wzrostu kosztów pracy;
- ryzyko zmiany kursów walut oraz poziomu stóp procentowych;
- ryzyka związane z terroryzmem międzynarodowym, utrudniające delegowanie pracowników w podróże służbowe w niektóre rejony świata;
- ryzyko związane z rozprzestrzenianiem się koronawirusa SARS-CoV-2 oraz zachorowaniami na COVID-19, które ma wpływ na sposób prowadzenia działalności gospodarczej przez Grupę Comarch oraz na kondycję finansową klientów Grupy Comarch i generowany przez nich popyt na produkty i usługi informatyczne;
- ryzyko związane z wojną trwającą na terytorium Ukrainy oraz konsekwencjami politycznymi, gospodarczymi i społecznymi tego konfliktu.

Grupa nie przewiduje istotnych zmian swojej sytuacji finansowej oraz w zakresie ryzyka związanego z prowadzoną działalnością.

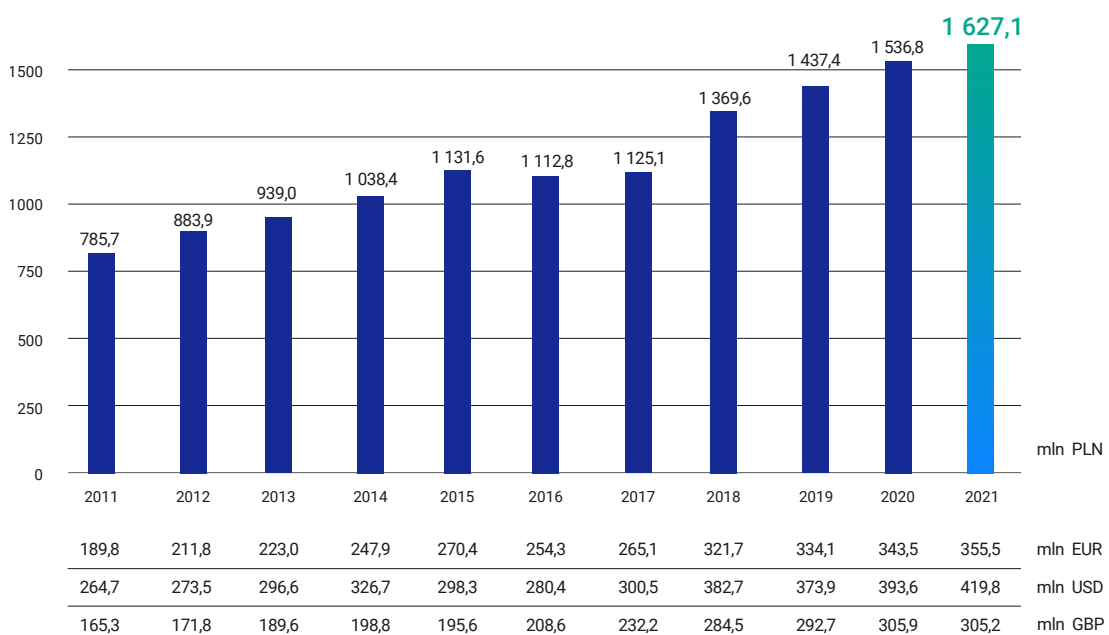


Strefa Innowacji, budynek Comarch SSE7, Kraków

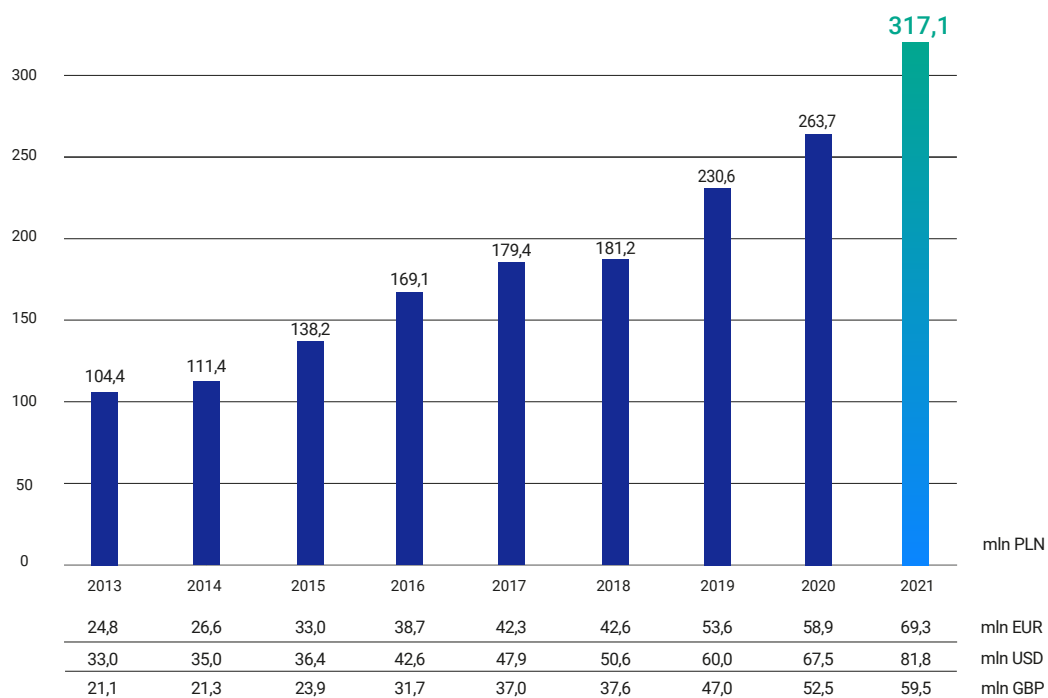
# Suma bilansowa



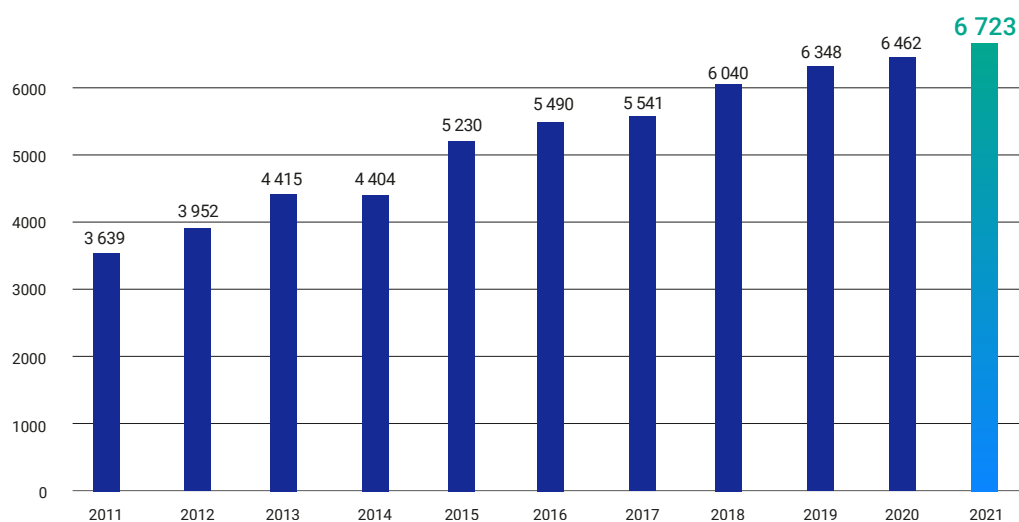
# Przychody ze sprzedaży



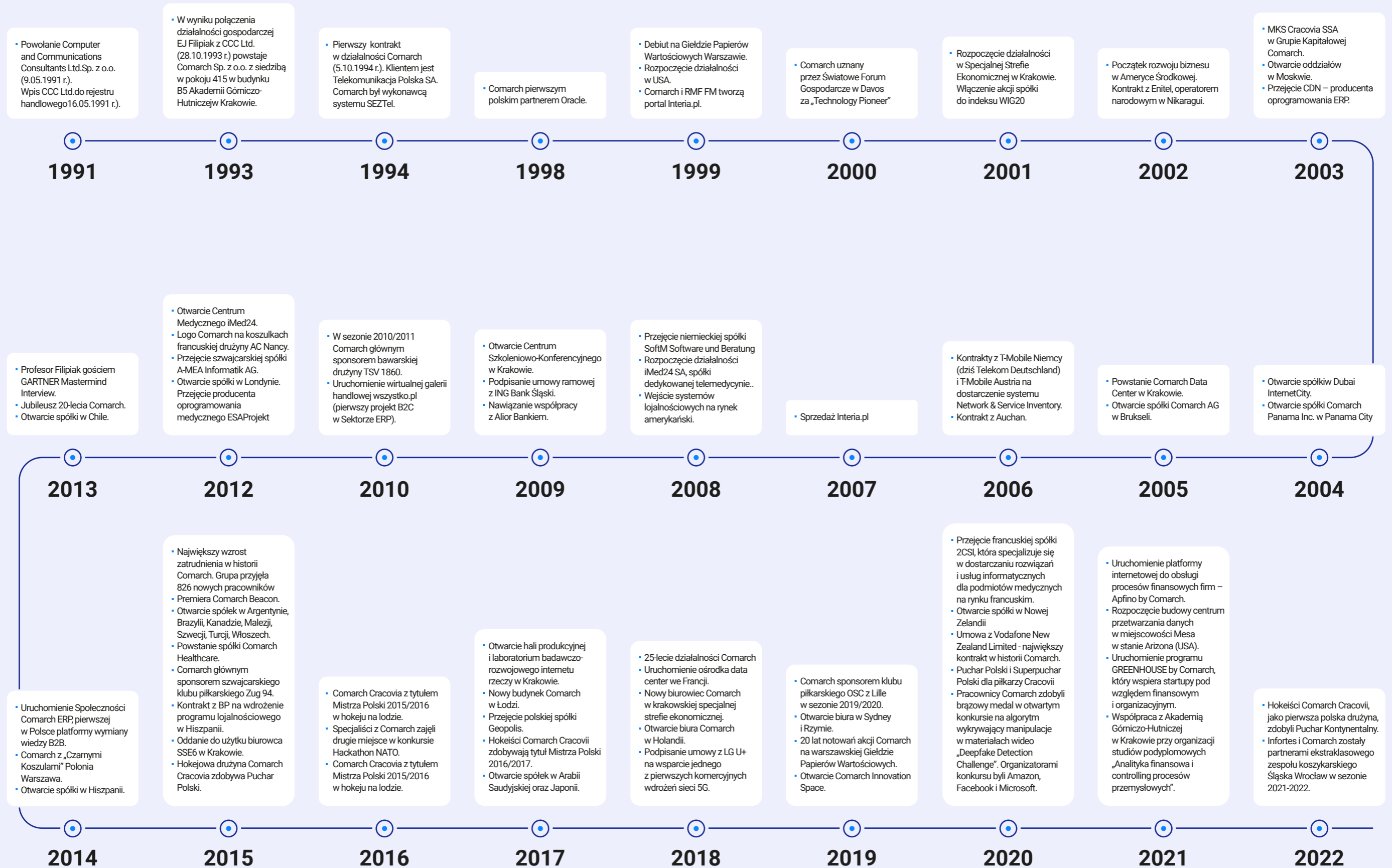
# Nakłady na badania i rozwój



# Zatrudnienie



# Historia Comarch



3

Dane  
finansowe





# Podstawowe wielkości ekonomiczno-finansowe

## Wybrane skonsolidowane dane finansowe

	2021	2020	2019	2018	2017**
Przychody ze sprzedaży	1 627 149	1 536 753	1 437 423	1 369 619	1 125 110
Przychody ze sprzedaży rozwiązań własnych	1 527 472	1 448 379	1 336 083	1 242 114	1 047 393
Zysk operacyjny	187 227	191 561	143 383	87 543	58 364
EBITDA*	279 326	277 852	228 312	152 748	122 673
Zysk przed opodatkowaniem	174 290	164 254	142 369	62 480	87 149
Zysk netto przypadający na akcjonariuszy jednostki dominującej	123 038	120 631	104 846	30 616	64 626
Zysk na akcję	15,13	14,83	12,89	3,76	7,95
Aktywa	2 110 248	2 003 558	1 842 711	1 665 945	1 508 452
Kapitał własny	1 197 362	1 098 547	970 756	876 108	851 190

\*) Zysk operacyjny + Amortyzacja

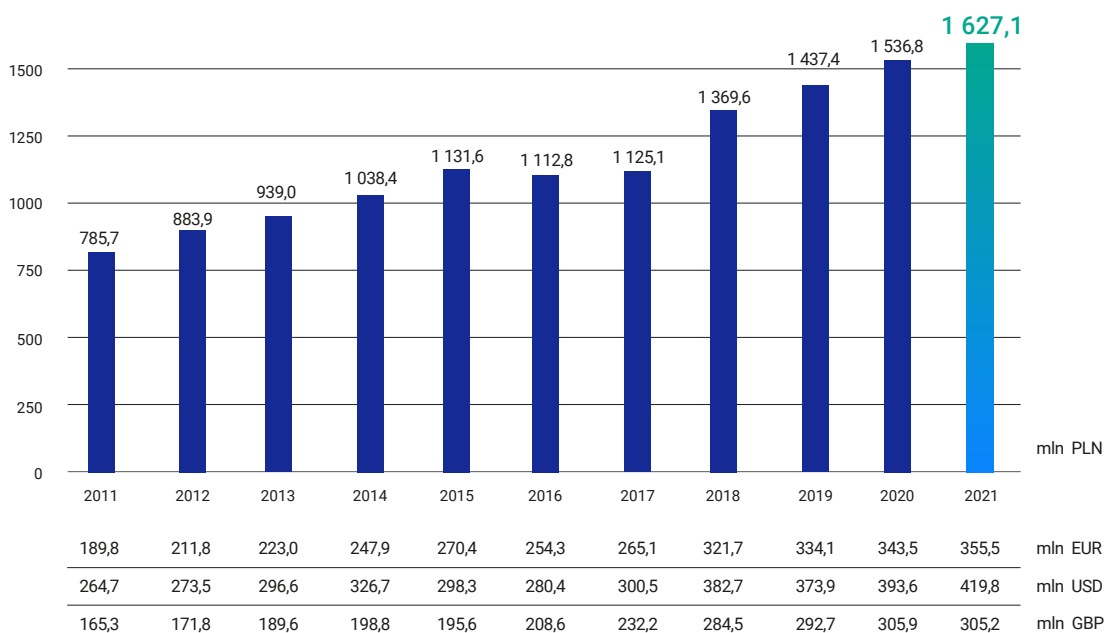
\*\*) Od 1 stycznia 2018 r. Grupa do przychodów ze sprzedaży zaczęła stosować zasady wynikające z MSSF 15. Dla celów porównawczych dokonano też przekształcenia zgodnie z MSSF 15 danych za 2017 rok.

W 2021 roku przychody ze sprzedaży Grupy Comarch były wyższe o 90 396 tys. PLN, tj. 5,9% w porównaniu do roku ubiegłego. Zysk operacyjny osiągnął wartość 187 227 tys. PLN i był o 4 334 tys. PLN, tj. o 2,3% niższy niż osiągnięty w 2020 roku. Zysk netto przypadający na akcjonariuszy jednostki dominującej w 2021 roku wyniósł 123 038 tys. PLN i był o 2 407 tys. PLN, tj. o 2% wyższy niż w 2020 roku. Rentowność operacyjna wyniosła 11,5%

(w roku poprzednim 12,5%), rentowność netto 7,6% (7,8% w 2020 roku).

Wartość aktywów Grupy Comarch na koniec 2021 roku wzrosła w porównaniu do ubiegłego roku o 106 690 tys. PLN, tj. o 5,3%. Wartość kapitału własnego wzrosła w 2021 roku o 98 815 tys. PLN, tj. 9,0%, dzięki wypracowanemu w 2021 roku zyskowi netto.

## Przychody ze sprzedaży



## Struktura sprzedaży

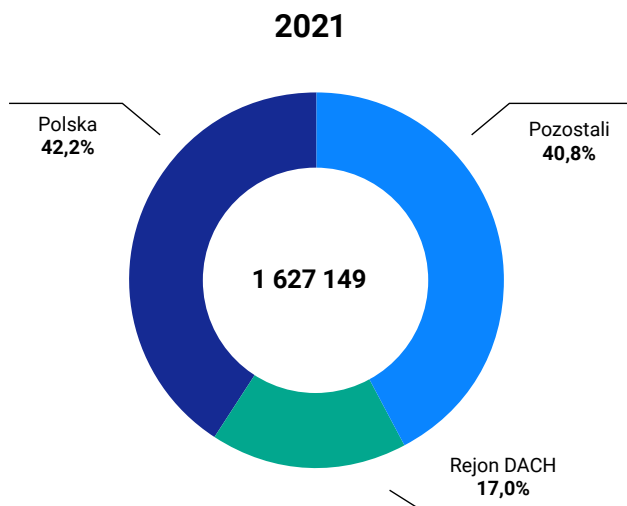
### Przychody ze sprzedaży – struktura geograficzna (w tys. PLN)

	12 miesięcy 2021	%	12 miesięcy 2020	%	12 miesięcy 2019	%
Kraj (Polska)	686 900	42,2	637 943	41,5	594 021	41,3
Zagranica	940 249	57,8	898 810	58,5	843 402	58,7
<b>Przychody ze sprzedaży</b>	<b>1 627 149</b>	<b>100,0</b>	<b>1 536 753</b>	<b>100,0</b>	<b>1 437 423</b>	<b>100,0</b>

W 2021 roku Grupa Comarch odnotowała 686 900 tys. PLN przychodów ze sprzedaży krajowej o 48 957 tys. PLN (tj. o 7,7%) więcej niż w 2020 roku. Było to spowodowane wzrostem sprzedaży do sektorów MSP – Polska, medycznego oraz telekomunikacyjnego w Polsce. Sprzedaż zagraniczna w 2021 roku wyniosła 940 249 tys. PLN

i była o 41 439 tys. PLN (tj. o 4,6%) wyższa niż w 2020 roku. Jest to związane głównie ze wzrostem przychodów ze sprzedaży do odbiorców z sektora telekomunikacyjnego. Sprzedaż zagraniczna stanowiła w 2021 roku 57,8% całkowitych przychodów Grupy Comarch.

### Struktura geograficzna sprzedaży pozostawała stabilna w ciągu roku obrotowego



	12 miesięcy 2021	%	12 miesięcy 2020	%	12 miesięcy 2019	%
Kraj (Polska)	686 900	42,20%	637 943	41,5%	594 021	41,3%
Rejon DACH	275 808	17,00%	288 691	18,8%	279 899	19,5%
Pozostałe kraje	664 441	40,80%	610 119	39,7%	563 503	39,2%
<b>Przychody ze sprzedaży</b>	<b>1 627 149</b>	<b>100,0%</b>	<b>1 536 753</b>	<b>100,0%</b>	<b>1 437 423</b>	<b>100,0%</b>

Sprzedaż Grupy w rejonie DACH w 2020 roku wzrosła o 8 792 tys. PLN, tj. o 3,1% w stosunku do roku poprzedniego i stanowiła 18,8% całkowitej sprzedaży Grupy. Pozostała sprzedaż zagraniczna wzrosła o 46 616 tys. PLN,

co stanowi wzrost o 8,3%. Udział pozostałej sprzedaży zagranicznej w całkowitej sprzedaży Grupy w 2020 roku wynosił 39,7%.

## Struktura sprzedaży według odbiorców (w tys. PLN)

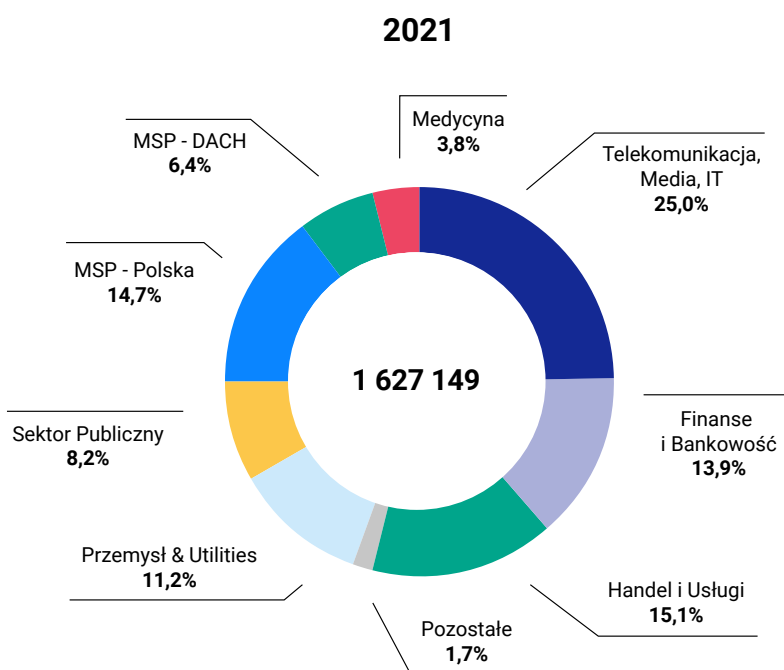
	2021	%	2020	%	2019	%
Telekomunikacja, Media, IT	406 082	25,0	308 041	20,0	335 846	23,4
Finanse i Bankowość	226 343	13,9	259 151	16,9	191 054	13,3
Handel i Usługi	245 813	15,1	231 684	15,1	251 743	17,5
Przemysł & Utilities	181 558	11,2	179 019	11,6	179 336	12,5
Sektor Publiczny	133 821	8,2	154 541	10,1	130 352	9,1
MSP - Polska	239 459	14,7	206 169	13,4	190 421	13,2
MSP - DACH	104 034	6,4	122 146	7,9	100 411	7,0
Medycyna	62 488	3,8	40 820	2,7	25 919	1,8
Pozostałe	27 551	1,7	35 182	2,3	32 341	2,2
<b>RAZEM</b>	<b>1 627 149</b>	<b>100,0%</b>	<b>1 536 753</b>	<b>100,0%</b>	<b>1 437 423</b>	<b>100,0%</b>

W 2021 roku sprzedaż do odbiorców z sektora TMT wyniosła 406 082 tys. PLN, co oznacza wzrost o 98 041 tys. PLN (tj. o 31,8%) w porównaniu do 2020 roku. Klienci z sektora finanse i bankowość zakupili produkty i usługi o wartości 226 343 tys. PLN, niższej od osiągniętej w roku poprzednim o 32 808 tys. PLN, tj. o 12,7%. Wzrost odnotowała sprzedaż do klientów z sektora handel i usługi (o 14 129 tys. PLN, tj. o 6,1%). Również przychody ze sprzedaży do odbiorców z sektora przemysł i utilities odnotowały wzrost o 2 539 tys. PLN, tj. o 1,4%. Przychody ze sprzedaży do odbiorców z sektora publicznego znacząco spadły (spadek o 20 720 tys. PLN, tj. o 13,4%). Klienci z sektora MSP-Polska zakupili produkty i usługi o wartości o 33 290 tys. PLN, tj. o 16,1% wyższej od osiągniętej w analogicznym okresie roku poprzedniego,

podczas gdy spadek odnotowała sprzedaż do klientów z sektora MSP-DACH (o 18 112 tys. PLN, tj. o 14,8%). Istotny wzrost przychodów nastąpił również w przypadku sprzedaży do sektora medycyna (wzrost o 21 668 tys. PLN, tj. o 53,1%). Przychody ze sprzedaży do pozostałych klientów spadły o 7 631 tys. PLN, tj. o 21,7%.

Sytuacja biznesowa w 2021 roku potwierdziła, że utrzymywanie dywersyfikacji źródeł przychodów i różnorodności oferty jest korzystne dla stabilnego rozwoju działalności Grupy Comarch. Dzięki koncentracji na sprzedaży rozwiązań własnych Grupa Comarch odnotowała znaczący wzrost przychodów oraz poprawę rentowności operacyjnej.

## Struktura przychodów według odbiorców (w tys. PLN)



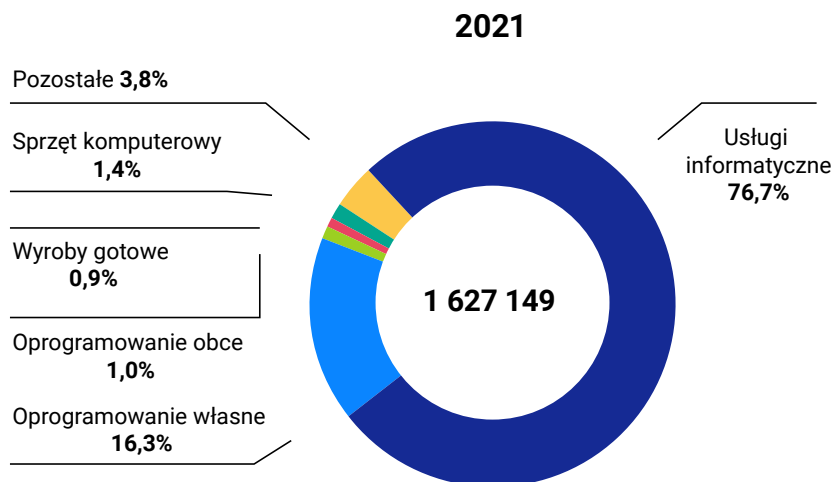
## Struktura sprzedaży wg rodzaju (w tys. PLN)

	2021	%	2020	%	2019	%
Usługi informatyczne	1 247 887	76,7	1 175 323	76,5%	1 074 965	74,8%
Oprogramowanie własne	264 588	16,3	259 952	16,9%	249 442	17,3%
Oprogramowanie obce	15 705	1,0	18 219	1,2%	30 997	2,2%
Wyroby gotowe	14 997	0,9	13 104	0,8%	11 676	0,8%
Sprzęt komputerowy	22 050	1,3	18 597	1,2%	19 134	1,3%
Pozostałe	61 922	3,8	51 558	3,4%	51 209	3,6%
<b>RAZEM</b>	<b>1 627 149</b>	<b>100,0%</b>	<b>1 536 753</b>	<b>100,0%</b>	<b>1 437 423</b>	<b>100,0%</b>

W 2021 roku struktura rodzajowa przychodów ze sprzedaży Grupy Comarch nie uległa znacznym zmianom w porównaniu do 2020 roku. Przychody ze sprzedaży usług informatycznych wzrosły o 72 564 tys. PLN, tj. o 6,2%. Przychody ze sprzedaży oprogramowania własnego odnotowały wzrost o 4 636 tys. PLN, tj. o 1,8%. Sprzedaż

własnych wyrobów gotowych wzrosła wobec ubiegłego roku (o 1 893 tys. PLN, tj. o 14,4%). Przychody ze sprzedaży oprogramowania obcego spadły o 2 514 tys. PLN, tj. o 13,8%. W 2021 sprzedaż hardware obcego wzrosła o 3 453 tys. PLN, tj. o 18,6%. Sprzedaż pozostała wzrosła o 10 364 tys. PLN (tj. 20,1%).

## Struktura sprzedaży wg rodzaju (w tys. PLN)



Na przestrzeni całego roku 2021 struktura sprzedaży wg rodzaju utrzymywała się na stabilnym poziomie.



Budynek Comarch w Łodzi

# 4

## Organy spółki



# Zarząd

---

**prof. zw. dr hab. inż. Janusz Filipiak**  
Założyciel i Prezes Zarządu Comarch SA

**Paweł Prokop**  
Wiceprezes Zarządu,  
Dyrektor Sektora Publicznego

**Andrzej Przewięźlikowski**  
Wiceprezes Zarządu  
Dyrektor Sektora Finanse,  
Bankowość i Ubezpieczenia

**Zbigniew Rymarczyk**  
Wiceprezes Zarządu,  
Dyrektor Sektora ERP

**Konrad Tarański**  
Wiceprezes Zarządu,  
Dyrektor Finansowy

**Marcin Warwas**  
Wiceprezes Zarządu,  
Dyrektor Sektora Usługi

# Rada Nadzorcza

---

**Elżbieta Filipiak**  
Przewodnicząca Rady Nadzorczej

**Andrzej Ryszard Pach**  
Wiceprzewodniczący  
Rady Nadzorczej

**Łukasz Kalinowski**  
Członek Rady Nadzorczej

**Anna Pruska**  
Członek Rady Nadzorczej

**Danuta Drobnia**  
Członek Rady Nadzorczej

**Joanna Krasodomska**  
Członek Rady Nadzorczej

**Tadeusz Włudyka**  
Członek Rady Nadzorczej

# Komitet Audytu

---

**Joanna Krasodomska**  
Przewodnicząca Komitetu Audytu

**Andrzej Ryszard Pach**  
Członek Komitetu Audytu

**Danuta Drobnia**  
Członek Komitetu Audytu

# Struktura organizacyjna i kompetencyjna GK Comarch



**prof. Janusz Filipiak**

Założyciel i Prezes Zarządu Comarch SA  
Strategie, HR, Marketing



**Konrad Tarański**

Członek Zarządu, Dyrektor Finansowy  
Finanse, Administracja,  
Wewnętrzne systemy IT

## SEKTORY



**Paweł Prokop**

Członek Zarządu,  
Dyrektor Sektora  
**PUBLICZNEGO**



**Andrzej Przewięźlikowski**

Członek Zarządu,  
Dyrektor Sektora  
**FINANSE, BANKOWOŚĆ  
I UBEZPIECZENIA**



**Zbigniew Rymarczyk**

Członek Zarządu,  
Dyrektor Sektora  
**ERP**



**Marcin Warwas**

Członek Zarządu,  
Dyrektor Sektora  
**USŁUGI**



**Piotr Janas**

Dyrektor Sektora  
**IoT**



**Jacek Lonc**

Dyrektor Sektora  
**TELCO  
SALES&BUSINESS  
STRATEGY**



**Marcin Romanowski**

Dyrektor Sektora  
**E-ZDROWIE**



**Paweł Workiewicz**

Dyrektor Sektora  
**TELCO OSS**



**Andrzej Zasadziński**

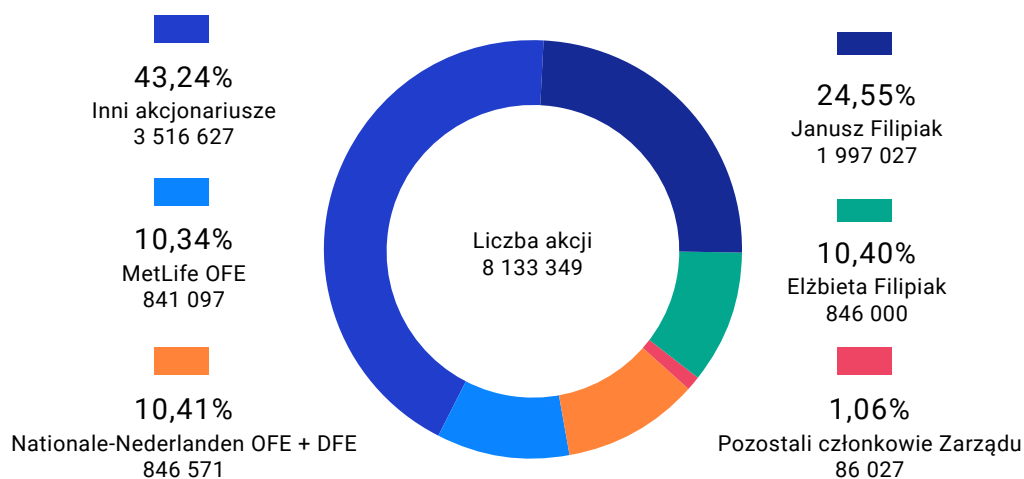
Dyrektor Sektora  
**TELCO BSS**



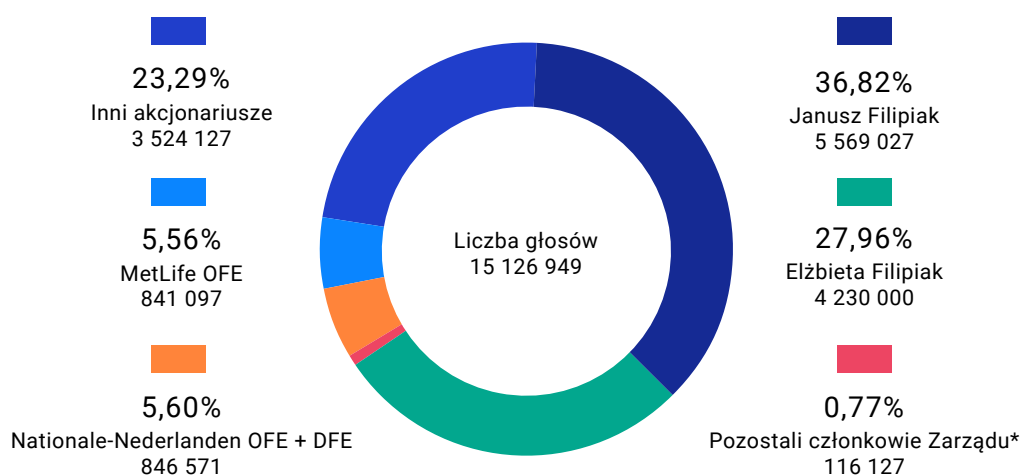
# Akcjonariat

Na kapitał zakładowy Comarch S.A. składa się 8 133 349 akcji o łącznej wartości nominalnej 8 133 349 PLN. Zgodnie z informacją posiadaną przez Comarch S.A., na dzień 31 grudnia 2021 r. akcjonariuszami posiadającymi

co najmniej 5% głosów na WZA Spółki są Janusz Filipiak, Elżbieta Filipiak, Nationale-Nederlanden OFE + DFE oraz MetLife OFE.



Akcjonariat wg liczby akcji. Stan na dzień 31 grudnia 2021 r.



Akcjonariat wg liczby głosów. Stan na dzień 29 kwietnia 2022 r.

\*) W dniu 25 marca 2022 r. Zarząd Comarch S.A. otrzymał od osoby pełniącej obowiązki zarządcze (Paweł Prokop) powiadomienie o transakcjach, o których mowa w art. 19 ust. 1 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady UE nr 596/2014 z dnia 16 kwietnia 2014 r. w sprawie nadużyć na rynku. Powiadomienie dotyczyło transakcji sprzedaży w dniach 3-22 marca 2022 r. 7 512 sztuk akcji zwykłych na okaziciela oraz transakcji zakupu w dniu 15 marca 2022 r. 12 sztuk akcji na okaziciela. O szczegółach Spółka informowała raportem bieżącym nr RB-2-2022 z dnia 25 marca 2022 r.

# Struktura organizacyjna GK Comarch

## Comarch SA (Kraków, Polska)

---

### **Polska**

- Comarch SA
- Comarch Technologies sp. z o.o.
- CA Consulting SA
- Comarch Management sp. z o.o.
- Comarch Corporate Finance Fundusz Inwestycyjny Zamknięty
- Comarch Management sp. z o.o. SK-A
- CASA Management and Consulting sp. z o.o. SK-A
- Bonus MANAGEMENT sp. z o.o. Cracovia Park SK-A
- Bonus Management sp. z o.o. SK-A
- Bonus Development sp. z o.o. SK-A
- Bonus Management sp. z o.o. II Activia SK-A
- Bonus Development sp. z o.o. II Koncept SK-A
- Comarch Healthcare SA
- Comarch Polska SA
- Comarch Cloud SA
- Comarch Finance Connect sp. z o.o.
- Comarch Infrastruktura SA
- iComarch24 SA
- Geopolis Sp. z o.o.
- MKS Cracovia SSA
- SolInteractive SA
- WSZYSTKO.PL sp. z o.o.

### **Europa**

- Comarch S.A.S. - Francja
- Comarch R&D S.A.S - Francja
- Comarch Luxembourg S.à r.l. - Luksemburg
- Comarch LLC - Ukraina
- Comarch OOO - Rosja
- Comarch Technologies Oy - Finlandia
- Comarch UK Ltd. - Wielka Brytania
- Comarch Yazilim A.S. - Turcja
- Comarch SRL - Włochy
- Comarch s.r.o. - Słowacja
- Comarch AB - Szwecja
- Comarch AG - Niemcy
- Comarch Software und Beratung AG - Niemcy
- Comarch Solutions GmbH - Austria
- Comarch Swiss AG - Szwajcaria
- CAMS AG – Szwajcaria
- Comarch BV – Holandia
- Cabinet Conseil en Strategie Informatique SAS (2 C.S.I.) – Francja
- Comarch Software LLC – Ukraina
- Rox Star Maritime Limited - Malta

### **Ameryka Północna**

- Comarch, Inc. - USA
- Comarch Canada, Corp. - Kanada
- Comarch Espace Connecté Inc. - Kanada
- Comarch Pointshub, Inc. - USA

### **Ameryka Środkowa i Południowa**

- Comarch Panama, Inc. - Panama
- Comarch Sistemas LTDA - Brazylia
- Comarch Chile SpA - Chile
- Comarch Colombia S.A.S. - Kolumbia
- Comarch Argentina SA – Argentyna
- Comarch Perú S.A.C. - Peru
- Comarch Mexico S.A. de C.V.

### **Azja**

- Comarch Software (Shanghai) Co. Ltd. - Chiny
- Comarch Malaysia SDN. BHD. – Malezja
- Comarch Japan KK – Japonia
- Comarch Yuhan Hoesa (Comarch Ltd.) - Korea Południowa
- Comarch (Thailand) Limited - Tajlandia

### **Bliski Wschód**

- Comarch Middle East FZ-LLC - Zjednoczone Emiraty Arabskie
- Comarch Saudi Arabia Limited Liability Company - Arabia Saudyjska

### **Australia i Oceania**

- Comarch Pty. Ltd - Australia
- Comarch New Zealand Limited – Nowa Zelandia

# Zmiany właścicielskie, kapitałowe oraz w strukturze organizacyjnej Grupy Comarch w 2021 roku

21 stycznia 2021 r. zarząd spółki Geopolis sp. z o.o. złożył wniosek do Sądu Rejonowego w Toruniu, V Wydział Gospodarczy, o ogłoszenie upadłości obejmującej likwidację majątku dłużnika, tj. spółki. Dnia 16 marca 2021 r. Sąd Rejonowy w Toruniu Wydział V Gospodarczy, po rozpoznaniu sprawy z wniosku Geopolis sp. z o.o. w Toruniu o ogłoszenie upadłości, postanowił zabezpieczyć majątek dłużnika poprzez ustanowienie tymczasowego nadzorca sądowego. Sąd Rejonowy w Toruniu, V Wydział Gospodarczy, postanowieniem z dnia 29 grudnia 2021 r., oddalił wniosek o ogłoszenie upadłości spółki Geopolis sp. z o.o. Zarząd spółki analizuje aktualnie możliwość przeprowadzenia postępowania likwidacyjnego,

10 marca 2021 r. zostały zarejestrowane m.in. zmiana nazwy spółki Unitec sp. z o.o. na Wszystko.pl sp. z o.o. oraz zmiana siedziby spółki na Kraków,

22 marca 2021 r. została zarejestrowana we Lwowie spółka zależna LLC „Comarch Software” o kapitale zakładowym 14 000 PLN. Spółka Comarch S.A. posiada 100% udziałów i głosów w spółce LLC „Comarch Software”, W dniu 22 września 2021 r. kapitał zakładowy spółki LLC „Comarch Software” w wysokości 14 000 PLN został wpłacony przez Comarch S.A.,

29 marca 2021 r. została podjęta uchwała w sprawie podniesienia kapitału akcyjnego w spółce Comarch S.R.L. o kwotę 1 000 000 EUR (tj. 4 656 000 PLN, wg kursu z dnia 29 marca 2021 r.) przeznaczonego na pokrycie straty w kwocie 100 000 EUR oraz podwyższenie kapitału zakładowego w kwocie 900 000 EUR po uprzednim jego obniżeniu w celu pokrycia straty. W dniu 6 maja 2021 r. Spółka Comarch S.A. dokonała przelewu środków. Kapitał zakładowy spółki Comarch S.R.L. w wyniku tych operacji nie uległ zmianie i wyniósł 900 000 EUR (tj. 4 190 400 PLN, wg kursu z dnia 29 marca 2021 r.),

8 kwietnia 2021 r. zostało zarejestrowane podwyższenie kapitału zakładowego Comarch (Thailand) Co., Ltd. Kapitał zakładowy został podwyższony z kwoty 18 500 000 THB (tj. 2 257 000 PLN, wg kursu z dnia rejestracji podwyższenia kapitału zakładowego) o kwotę 32 000 000 THB (tj. 3 904 000 PLN, wg kursu z dnia rejestracji podwyższenia kapitału zakładowego) i wynosi aktualnie 50 500 000 THB (tj. 6 161 000 PLN, wg kursu z dnia rejestracji podwyższenia kapitału zakładowego),

7 maja 2021 r. rozpoczął się formalny proces likwidacji spółki Comarch Software Spain S.L.U. i spółka zaczęła działać pod nazwą Comarch Software Spain S.L.U. en liquidación,

30 lipca 2021 r. spółka Comarch R&D S.à r.l. została przekształcona w spółkę akcyjną Comarch R&D S.A.S. Przekształcenie zostało zarejestrowane we właściwym rejestrze,

31 sierpnia 2021 r. podwyższenie kapitału zakładowego w spółce Comarch New Zealand Limited zostało zarejestrowane w lokalnym rejestrze handlowym. Obecnie kapitał zakładowy spółki Comarch New Zealand Limited wynosi 550 000 NZD (tj. 1 489 125 PLN, wg kursu z dnia rejestracji) i składa się z 550 000 udziałów o wartości 1 NZD każdy,

27 września 2021 r. Nadzwyczajne Zgromadzenie Wspólników Wszystko.pl sp. z o.o. podjęło uchwałę o podwyższeniu kapitału

zakładowego z kwoty 60 000 PLN do kwoty 540 000 PLN poprzez utworzenie 800 nowych udziałów o wartości nominalnej 600 PLN każdy i łącznej wartości nominalnej 480 000 PLN. Wszystkie nowo utworzone udziały objął dotychczasowy wspólnik tj. Comarch S.A. W dniu 16 marca 2022 r. niniejsze podwyższenie zostało zarejestrowane we właściwym rejestrze,

28 października 2021 r. Comarch S.A. objęła 567 certyfikatów inwestycyjnych serii C wyemitowanych przez Comarch Corporate Finance Fundusz Inwestycyjny Zamknięty (CCF FIZ) za łączną cenę emisji 25 993 831,50 PLN,

2 listopada 2021 r. Comarch Corporate Finance Fundusz Inwestycyjny Zamknięty (CCF FIZ) nabył 100% udziałów w spółce Rox Star Maritime Ltd. z siedzibą na Malcie za kwotę 6 540 000 EUR (tj. 30 168 366 PLN, według kursu z dnia 2 listopada 2021 r.),

25 listopada 2021 r. została zawarta umowa sprzedaży 100% akcji w spółce Comarch Colombia S.A.S. przez Comarch Software Spain S.L.U. en liquidación do Comarch S.A. za kwotę 680 289,31 EUR (tj. 3 176 134,73 PLN, według kursu z dnia 25 listopada 2021 r.). Comarch S.A. dokonała przelewu tytułem transakcji w dniu 1 grudnia 2021 r.

## **Zmiany właścicielskie, zmiany kapitałowe oraz zmiany w strukturze organizacyjnej Grupy Comarch po dacie bilansu:**

5 stycznia 2022 r. nastąpiło podwyższenie wysokości kapitału spółki Cabinet Conseil en Strategie Informatique S.A.S z kwoty 500 000 EUR do kwoty 2 500 000 EUR (tj. 11 418 000 PLN, wg kursu z dnia podwyższenia kapitału),

7 lutego 2022 r. Nadzwyczajne Zgromadzenie Wspólników Comarch Management sp. z o.o. podjęło uchwałę o podwyższeniu kapitału zakładowego spółki o kwotę 100 000 PLN poprzez utworzenie 1 000 nowych udziałów o wartości nominalnej 100 zł każdy. Nowe udziały objęła w całości Comarch S.A. Po zarejestrowaniu powyższego podwyższenia spółka będzie posiadała kapitał zakładowy w wysokości 500 000 PLN, który będzie się dzielił na 5 000 udziałów, po 100 PLN każdy,

8 lutego 2022 r. doszło do podwyższenia kapitału zakładowego spółki Comarch Pty. Ltd. z kwoty 1 300 100 AUD do kwoty 2 300 100 AUD (tj. 6 514 343,22 PLN, wg kursu z dnia podwyższenia kapitału zakładowego), poprzez utworzenie 1 000 000 nowych udziałów. Udziały zostały w całości objęte przez Comarch S.A.,

15 marca 2022 r. została zlikwidowana spółka Comarch Software Spain S.L.U. en liquidación,

29 marca 2022 r. nadzwyczajne zgromadzenie wspólników Wszystko.pl podjęło uchwałę o podwyższeniu kapitału zakładowego spółki o kwotę 990 000 PLN, poprzez ustanowienie 1 650 nowych udziałów o wartości nominalnej 600 PLN każdy. Po zarejestrowaniu powyższego podwyższenia spółka będzie posiadała kapitał zakładowy w wysokości 1 530 000 PLN, który będzie się dzielił na 2 550 udziałów, po 600 PLN każdy. Na dzień publikacji niniejszego sprawozdania podwyższenie nie zostało zarejestrowane we właściwym rejestrze.

5

Działania  
badawczo-rozwojowe



# Projekty badawczo-rozwojowe

Globalizacja gospodarki światowej i liberalizacja handlu powodują zanikanie barier dla firm i ich produktów. Rynek IT staje się rynkiem otwartym i globalnym, na którym następuje ciągłe porównywanie cen i jakości dostępnych produktów. Wraz ze wzrostem obecności kapitału zagranicznego w Polsce, nawet firmy IT działające wyłącznie na polskim rynku muszą oferować produkty konkurencyjne z punktu widzenia rynku globalnego. Comarch od samego początku działania wypracował reputację firmy technologicznej wytwarzającej nowoczesne produkty i z sukcesem je sprzedającej na rynku krajowym i zagranicznym. Dlatego nadal głównym celem strategicznym Comarch jest opracowywanie nowych, konkurencyjnych produktów, co pozwoli na zapewnienie dalszego rozwoju Comarch, a co za tym idzie zwiększenie jej wartości. Utrzymanie dynamiki sprzedaży wymaga nakładów na rozwój produktów oraz właściwą ich promocję i marketing. Dotyczy to zarówno modyfikacji już

istniejących produktów i technologii jak również opracowywania nowych produktów.

Polityka Comarch zakłada prowadzenie prac badawczo-rozwojowych związanych z wdrożeniem nowych produktów oraz standaryzację produktów od samego początku ich przygotowania dla klienta. Dzięki temu, o ile nawet produkt został przygotowany na potrzeby konkretnego klienta, to część lub całość oprogramowania/kodu może być następnie wykorzystana do przygotowania standardowego produktu. W rezultacie owocuje to wyższą rentownością poszczególnych kontraktów oraz rozszerzeniem bazy klientów. Nakłady na prace badawczo-rozwojowe w 2021 roku osiągnęły wartość 317 148 tys. PLN i tym samym osiągnęły 19,5% przychodów ze sprzedaży Grupy Comarch. Comarch przeznaczył na nie zarówno środki własne, jak i aktywnie pozyskiwał fundusze europejskie.

## Dofinansowanie projektów

### Comarch SA

W 2021 roku w ramach Programu Operacyjnego Inteligentny Rozwój 2014-2020 współfinansowanego ze środków Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego, Działanie 1.1 kontynuowana była realizacja projektu „Wytworzenie technologii „IoT Mesh” i narzędzi wspierających”.



Natomiast zakończona została realizacja umowy o finansowanie projektu „LIVING INNOVATION - Implementing RRI Through co-creation of Smart Futures with Industry and Citizens” - LIV.IN. Umowa zawarta była w ramach Programu Horizon 2020.



### Comarch Healthcare S.A.

W 2021 roku zawarta została umowa o dofinansowanie projektu „Kolonoskopia – zrób to dla siebie!” ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach **Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Małopolskiego** na lata 2014-2020.



# Działania badawczo-rozwojowe w Sektorze Telekomunikacji

## Business Support Systems (BSS)

Sektor wspiera działalność biznesową operatorów telekomunikacyjnych w zakresie bezpośredniego kontaktu z klientami końcowymi. Największe inwestycje w rozwój naszych rozwiązań podejmowane są w następujących kierunkach:

- Intensywny rozwój sprawdzonych na rynku platform sprzedaży cyfrowej oraz samoobsługowych, mających na celu cyfryzację większości procesów zorientowanych na klienta w pakiecie BSS (rozszerzenie platformy o sprzedaż i zarządzanie usługami stacjonarnymi oraz możliwość samodzielnej obsługi dla MŚP oraz dużych przedsiębiorstw);
- Nowy i innowacyjny na rynku telekomunikacyjnym model biznesowy - rozliczanie abonamentowe, oferujące klientom telekomunikacyjnym elastyczność znaną obecnie z graczy OTT takich jak Netflix czy Spotify (brak faktury, brak umowy - klient podłącza kartę kredytową / debetową do konta i ma pełną kontrolę nad wydatkami);
- Wspieranie najnowszych technologii i standardów rynkowych w zakresie świadczonych usług przygotowujących do upowszechnienia następujących technologii: 5G (w tym nowe interfejsy udostępniane przez sieć 5G), network slicing, SDN / NFV;
- Rozszerzenie możliwości wspierania sprzedawców w SFA (Sales Force Automation), głównie w celu

wsparcia rynku kluczowych klientów biznesowych poprzez rozbudowę procesów przedsprzedażowych, w tym zarządzanie cyklem życia kontraktów oraz usprawnione mechanizmy wyceny;

- Wprowadzenie algorytmów AI/ML do funkcjonalności BSS, pozwalające na nowatorskie podejście do klienta - szczególnie w zakresie dostosowywania ofert do klientów indywidualnych i wychodzenie naprzeciw potrzebom za pomocą funkcjonalności „next best action” lub „next best offer”. Dodatkowo sztuczna inteligencja oraz uczenie maszynowe (AI/ML) pomogą usprawnić systemy operatorów w obszarach wykrywania nadużyć i skracania czasu weryfikacji podczas procesów prowadzenia rachunków;
- Dalsza rozbudowa standardowego API zgodnie ze standardami rynkowymi (np. TMF Open API), przekładająca się na skrócenie czasu wdrożenia i zwiększenie potencjału integracji rozwiązań Comarch z elementami firm trzecich;
- Istotne zmiany w architekturze mające na celu dalszą poprawę wydajności i skalowalności poszczególnych rozwiązań, zmniejszenie zależności od rozwiązania pamięci masowej (Oracle-free), a przede wszystkim zapewnienie uruchomienia rozwiązania BSS przy pełnym wykorzystaniu możliwości wysokowydajnych środowisk chmurowych.

## Internet of Things (IoT)

Dostarczamy rozwiązania do masowego zarządzania funkcjami i łącznością w zakresie Internetu Rzeczy. Intensywnie rozwijamy także nasz produkt IoT Connect:

- Najnowsza wersja systemu zbudowana jest w pełni w technologiach cloud, co zwiększa liczbę możliwych wariantów wdrożenia oraz poprawia skalowalność w miarę wzrostu biznesu klientów;
- Pierwsza instalacja produkcyjna IoT Connect w chmurze została już zrealizowana dla dużego klienta w Szwajcarii;

- Wdrażamy produkt dla klientów w Belgii, Austrii i Meksyku;
- Całość rozwiązania IoT Connect została wyposażona w nowoczesny UI zgodny z nowymi wytycznymi Comarch, ujednocającymi UX dla wszystkich aplikacji Comarch;
- Wszystkie funkcjonalności systemu są dostępne za pomocą wysokowydajnego oraz nowoczesnego API.

## Integrated Assurance & Analytics (IAA)

W ramach projektów kończących się w 2021 roku, podczas tegorocznego wirtualnego Action Week, nasz zespół zdobył nagrodę za największy wkład w tworzenie standardów i dobrych praktyk za projekt Catalyst: AI-Driven autonomous

Service Assurance - C20.0.22. Dalsza współpraca będzie kontynuowana w ramach inicjatywy TMF - Redesigning Operations Process (AI2).



Dalsze działania w zakresie budowy, użytkowania i utrzymania systemów w domenie Assurance z wykorzystaniem metod uczenia maszynowego (ML) w innych obszarach obejmują:

- **Automated Situation Detection** – rozwiązanie wykorzystuje uczenie maszynowe w obszarze biznesowym oraz technologicznym. W oparciu o dane pochodzące bezpośrednio od użytkowników końcowych (zgłoszenia z systemów BSS) oraz z monitorowania zdarzeń i wskaźników (w oparciu o zaimplementowane rozwiązania Automated Situation Detection i Automated Baseline Generation and Anomaly Detection), system wykrywa źródła wpływające na niezadowolenie klientów końcowych. Nowo powstające wzorce będą wykorzystywane nie tylko celem szybszego i holistycznego rozwiązywania zaistniałych skarg, ale także podczas rozwiązywania sytuacji i anomalii jeszcze przed powstaniem potencjalnych skarg. W roku 2021 poszukiwane będą najefektywniejsze sposoby powiązania skarg konsumenckich ze zjawiskami sieciowymi oraz ich konsekwencjami.
- **Automated Recommendation** – rozwiązanie stanowi uniwersalny moduł do pozostałych use case'ów, gromadząc, organizując oraz doskonaląc zbiór rekomendacji działań oraz skuteczne narzędzia do przeprowadzania działań naprawczych. Działania w 2021 w tym zakresie będą koncentrowały się na sposobach utrzymania bazy wiedzy gromadzonej w procesach korzystających z metod AI/ML.

Planujemy intensywne prace nad wykorzystaniem przyjętej już modułowej architektury rozwiązań w tym obszarze. Powinny one prowadzić do łatwiejszego i szybszego powstawania rozwiązań w innych obszarach domeny Assurance, takich jak np. zastosowanie modułów Automated Situation Detection do analizy sygnalizacji sieciowej w obszarze Customer Experience Management. Oprócz tego, w następnych miesiącach prowadzone będą prace nad oceną skuteczności i przydatności innych od stosowanych obecnie metod, w tym analizy przy użyciu sieci neuronowych.

Rok 2021 będzie dodatkowo stać pod znakiem implementacji technologii mikroserwisów, prowadzącej do całościowego przeniesienia ich w środowisko chmury. Pozwoli to zwiększyć możliwości skalowalności rozwiązania dla różnych typów i wielkości naszych potencjalnych klientów. Poprzez wprowadzenie technologii Continuous Implementation/Continuous Development możliwe będzie realizowanie postulatu Zero Downtime Maintenance oraz uzyskanie zdecydowanie większej elastyczności w zakresie udoskonalania naszych produktów działających operacyjnie u naszych klientów.

## Operations Support Systems (OSS)

Nowe wyzwania w R&D OSS to narzędzia wspierające głęboko przededefiniowaną branżę telekomunikacyjną. W obecnej erze COVID i post-COVID wiele modnych fraz straciło na aktualności – teraz czyny przemawiają głośniejsz niż słowa. OSS musi sprostać wymaganiom rynku – od dostarczania narzędzi automatyzacji do obsługi starszych sieci po sztuczną inteligencję / uczenie maszynowe aż do natywnej orkiestracji 5G w chmurze.

Z jednej strony operatorzy telekomunikacyjni potrzebują zamiany starszych systemów na nowe, możliwie natywne dla chmury. Aby to zrobić, potrzebne są stabilne narzędzia do inwentaryzacji topologii sieci. Comarch OSS wychodzi naprzeciw tym wymaganiom, oferując zestaw narzędzi do automatycznego wykrywania topologii i uzgadniania zasobów sieci. Dla wielu domen – takich jak transport, RAN, fixed access lub core, konsekwentnie opracowywane są

nowe interfejsy dostawców. Równolegle opracowywane są narzędzia do orkiestracji w oparciu o katalog zasobów i szablony CM. AI/ML może być używane do wielu czasochłonnych operacji, takich jak: masowe sprawdzanie konfiguracji sieci, rekonfiguracja nieco „przerośniętej” starszej sieci transportowej zbudowanej w oparciu o setki różnych urządzeń, masowe wdrażanie nowego RAN (gNB) lub rozległe wymiany sprzętu w istniejącym RAN.

Z drugiej strony, zarządzanie odrębnymi warstwami usługowymi sieci 5G, czyli tzw. plastrami, zderza się z rzeczywistością masowego zarządzania obrazami oprogramowania VNF, kompleksowego testowania komponentów, podejmowania odpowiednich środków bezpieczeństwa w celu usuwania luk w zabezpieczeniach, wykorzystania AI/ML dla automatycznego tworzenia instancji plastrów lub podsieci.

Bieżące prace rozwojowe mają na celu:

- Obsługę sieci telekomunikacyjnych z wykorzystaniem dowolnego rozwiązania chmurowego: lokalnego, chmury prywatnej lub chmury publicznej;
- Modelowanie różnych rozwiązań orkiestracyjnych dla warstw usługowych sieci 5G tzw. plastrów i podsieci w plastrach;
- Przygotowanie rozwiązania do faz cyklu życia 5G poprzez adaptację istniejących modułów Comarch, takich jak: Planning Tool, Service Order Management and Resource Order Management, CM Templates, Auto-discovery and Reconciliation, Intelligent Assurance and Service Monitoring;
- Wykorzystywanie jak największej liczby rozwiązań AI/ML do powtarzalnych zadań lub analizy ogromnej ilości danych jednocześnie w zarządzaniu (konfiguracja i utrzymaniu (monitorowanie));
- Rozpoczęcie prac nad modułem testowym 5GC (eliminacja luk w zabezpieczeniach), podczas gdy liderzy rynku przygotowują się do wdrożeń 5G SA;
- Przygotowanie reguł bezpieczeństwa dla sieci wielodostępnych / prywatnych sieci 5G / sieci o znaczeniu strategicznym.

## Field Service Management System

W zakresie FSM kontynuujemy rozwój nowej funkcjonalności Automatic Dispatcher, stosującej algorytm heurystyczny do planowania zadań – Continuous Schedule Optimization. Prace rozpoczęte w ramach R&D zostały przyspieszone dzięki projektom realizowanym dla nowo pozyskanych klientów. W obszarze mechanizmów optymalizacji harmonogramowania w produkcie wdrożono również Schedule Simulation Module, który zapewnia wgląd w przyszłe zapotrzebowanie na zasoby i ocenia wpływ zmian w wykazie zasobów na bieżące i planowane prace terenowe. Trwają również prace związane z korygowaniem UX / UI FSM w oparciu o UX Audit. Dostosowanie aplikacji mobilnych FSM, w tym przeprojektowanie aplikacji na Androida, jest już bardzo zaawansowane, a zmiany w zakresie back-end'u aplikacji zostały zaplanowane na drugą połowę 2021 roku.

Oprócz tego, rozpoczęła się integracja FSM z Comarch BI Point, która ma na celu poprawę funkcjonalności modułu raportowania oraz dostarczenie większej liczby

wbudowanych raportów i umożliwienie sprzedaży krzyżowej obu systemów. W ramach realizowanych projektów odświeżony zostanie także widok dyspozytora. Połączy kalendarz, mapę, listę zadań oraz możliwość filtrowania w jeden spójny i interaktywny ekran – podstawowe narzędzie pracy dyspozytora.

Dla dwóch zakontraktowanych klientów powstaje także nowy moduł silnie powiązany z inwentarzem OSS - aplikacja mobilna OSS. Jest to przełom w podejściu do danych w inwentarzu OSS. Moduł ten daje możliwość przeglądania danych OSS podczas wykonywania zadania na miejscu za pomocą urządzenia mobilnego (Android i iOS). W połączeniu z większą liczbą funkcji mobilnych FSM (zadania i zamówienia, komunikacja, baza wiedzy z rozszerzoną rzeczywistością), aplikacja mobilna OSS zwiększa wydajność i efektywność zadań terenowych związanych z inwentaryzacją.

## Działania badawczo-rozwojowe w Sektorze Usługi

W ramach prac badawczo-rozwojowych dla grupy produktów Comarch Loyalty & Marketing zaimplementowane zostało nowatorskie podejście w zakresie wykorzystania algorytmów AI/ML w celu generowania dla klientów personalizowanych ofert, biorąc pod uwagę historię transakcji danego klienta a także globalne wzorce zakupowe, oraz optymalizację czasu wysyłki wiadomości marketingowych.

Lojalnościowa aplikacja mobilna rozszerzona została o obsługę płatności mobilnych, umożliwiającą wykonanie płatności za zakupy bezpośrednio z aplikacji bez konieczności używania innych form płatności, jak np. karty

płatnicze a także o integrację z wirtualnymi portfelami GooglePay i Apple Wallet.

Moduł Reward Shop, czyli internetowy sklep z nagrodami, został rozszerzony o nowe funkcjonalności w zakresie wyszukiwania oraz filtrowania nagród a także o wyświetlanie rekomendacji nagród dla zalogowanego klienta. Rekomendacje te generowane są przez moduł AI/ML.

Wychodząc naprzeciw nieustannie rosnącemu zapotrzebowaniu na aplikacje w modelu SaaS, rozwijana jest nowa wersja systemu do obsługi programów lojalnościowych



- Comarch Loyalty Cloud, dzięki której klienci mogą korzystać z szerokiego wachlarza funkcjonalności już po kilku tygodniach od momentu podpisania umowy, bez potrzeby procesu wdrożenia systemu.

## Comarch E-Invoicing

Jednym z głównych celów Comarch E-Invoicing jest umożliwienie wymiany dokumentów elektronicznych zgodnie z wymaganiami poszczególnych krajów w obu modelach Post Audit oraz Clearance. W ubiegłym roku działania związane z tym celem skupione były głównie na integracji z platformami rządowymi oraz implementacji lokalnych formatów w krajach: Niemcy (m.in. platformy OZG, ZRE i formaty XRechung, ZUGFeRD), Austria (PEPPOL), Włochy (platformy SDI, NSO), Indie (integracja z partnerem),

## Comarch EDI

Sercem Comarch E-Invoicing jest platforma EDI (Electronic Data Interchange), gdzie w ramach rozwoju, wdrożono dla wszystkich klientów, nową wersję aplikacji EDI Tracking 3.0 w zgodności z Comarch CDS oraz Comarch SEED. Nowa wersja to także dodatkowe funkcjonalności oczekiwane przez rynek jak porównywanie różnych formatów dokumentów czy konfigurowalne raporty transmisji danych. Nowości w Comarch EDI, to ponadto obsługa komunikatów specyficznych dla branż e-commerce i farmaceutycznej, usługa masowego mailingu dot. wymiany dokumentów elektronicznych dla klientów oraz nowe podejście do monitoringu biznesowego, m. in. w celu wykrywania anomalii na ruchu dokumentów. Z końcem roku rozpoczęte zostały

## Aplikacje mobilne

2020 rok przyniósł dodatkowo 3 nowe aplikacje mobilne, którym przyświecał wspólny cel eliminacji dokumentów papierowych. Mobile PoD (Proof of Delivery) to narzędzie wspierające kierowców w procesie dostawy towarów i wymiany dokumentów z nim związanych (awiza wysyłki, dowody dostawy). Mobile Document Capture pozwala na szybkie przechwycenie papierowych faktur dla procesów Accounts Payable. eDoc Mobile to aplikacja umożliwiająca śledzenie wymiany dokumentów dostępnych w ramach portalu E-Invoicingowego.

W 2020 w obszarze R&D BU ICT Comarch Infraspace Cloud prowadzono prace nad rozwojem części IaaS oraz wdrożeniem nowych usług PaaS do platformy. W obszarze IaaS pracowano nad wdrożeniem nowej platformy OpenStack w wersji Ussuri, co związane było z rezygnacją z supportu

Rozwiązania Comarch Loyalty & Marketing są rozwijane również w zakresie architektury mikro-serwisowej opartej o technologie open source, jak również nowego interfejsu graficznego przygotowanego na bazie własnej biblioteki Comarch Design System.

Hiszpania (platforma FACE), Portugalia (platforma eSPap) Finlandia (format Finvoice), Brazylia (platforma SEFAZ).

Ubiegły rok to również intensywny rozwój Portalu E-Invoicingowego o nowe moduły i funkcjonalności, w tym: zarządzanie kampaniami onboardingowymi, narzędzia self-care dla klienta oraz narzędzia kolaboracyjne jak dynamic discounting czy wymiana wniosków oraz wiadomości w kontekście dokumentów elektronicznych.

również prace nad uruchomieniem aplikacji WebEDI 3.0 w stosie Cloud na bazie doświadczenia z wdrożenia rozwiązania do wymiany dokumentów elektronicznych B2G.

Comarch EDI jest stale rozwijany nie tylko funkcjonalnie, ale również w zakresie bezpieczeństwa danych czy szeroko rozumianej optymalizacji. W ubiegłym roku postawione zostały pierwsze kroki w kierunku nowej wersji platformy (EDI 3.0 Cloud Native) rozumiane jako wydzielenie procesu mapowania i translacji dokumentów poza MS BizTalk, co przełożyło się na oszczędności na licencjach obcych oraz możliwość większej kontroli nad rejestrowanymi mapami.

od firmy Red Hat oraz chęci ujednoczenia stosu technologicznego chmury CIC oraz chmury wewnętrznej (CZK) w ramach budowy nowych regionów. Zmiana OpenStacka na wersję Ussuri pozwoliła uzyskać stabilniejsze środowisko w części infrastrukturalnej oraz pojawiły się nowe usługi na platformie, m.in.: natywnie wspierane availability zones, object storage i szyfrowanie.

W obszarze PaaS na podstawie zebranych od klientów (zarówno zewnętrznych i wewnętrznych) wymagań zostały wytypowane trzy usługi do wdrożenia na platformie: monitoring as a service, DB as a service i container orchestration services wspierający klastry kubernetesa. Rozpoznano moduły wspierające wymienione usługi w ramach community OpenStack, wykonano próbne instalacje na środowiskach testowych i przygotowano wersję

do instalacji na środowisku produkcyjnym opartym już na nowej wersji OpenStack Ussuri. Produkcyjne wdrożenie usług planowane jest na pierwszy kwartał 2021.

W ramach prac realizowanych przez SZK Frontend w 2020 udało się natomiast zamknąć wszystkie zgłoszenia związane z Comarch Infraspac Cloud Demo. Wykonano wszystkie zgłoszone wymagania i opublikowano finalną wersję na środowisko produkcyjne. Ponadto przygotowana została nowa bazowa wersja szablonu Comarch theme dla OpenStack Horizon. Poprzedni szablon został całkowicie zastąpiony nowym dla wersji OpenStack Ussuri. Nowe podejście korzysta w 100% z dziedziczenia bazowego szablonu, zapewnia to możliwość szybkiej modyfikacji w przyszłości, jednocześnie pozostając w pełni kompatybilnym z aktualizacjami oprogramowania.

Na podstawie makiet przygotowanych przez zespół UX/UI zaimplementowane zostały wszystkie widoki dla aplikacji ICT Calculator 2.0. Pod koniec roku 2020 odbyła się prezentacja zakończona konkretną listą zmian oraz dodatkowych wymagań, z których część udało się zaimplementować jeszcze w tym samym roku.

W obszarze PowerCloud natomiast utworzono infrastrukturę rozwojową (DEV, TST, PREPROD) w CDC w Warszawie oraz infrastrukturę produkcyjną (PROD) w regionie Drezno.

W ramach tych działań standaryzowano budowę infrastruktury i elementów powiązanych takich jak systemy operacyjne, systemy monitoringu oraz przygotowanie dokumentacji projektowej. Wspomniane środowiska rozwojowe i produkcyjne zintegrowano z rozwiązaniem SmartBSS (dalej zwanym CPC).

Zaimplementowano API dla CPC, co pozwala na:

- zarejestrowanie użytkownika w CPC oraz wybór roli (admin, operator, PM),
- zarządzanie kluczami SSH (dodaj/ usuń) – umożliwiające bezhasłowe logowanie do tworzonych VMs,
- tworzenie projektów w ramach regionu Drezno,
- tworzenie VMs (IBMi oraz AIX),
- dynamiczny przydział procesora i/lub pamięci,
- zarządzanie wolumenami (dodawanie, usuwanie, współdzielenie),
- klonowanie VM z lub bez adresacji IP,
- przygotowanie i częściową implementację nowego UI w ramach CPC,
- wykonanie testów penetracyjnych CPC (Dział Bezpieczeństwa Daniela Harłacza) zakończonych wynikiem pozytywnym,
- optymalizację procesów po stronie SmartBSS (krótszy czas wykonywania operacji),
- aktualizację środowisk rozwojowych i produkcyjnych.

## Działania badawczo-rozwojowe w Sektorze e-Zdrowie

Comarch Healthcare zajmuje się dostarczaniem kompleksowych rozwiązań dla sektora ochrony zdrowia. Prowadzi szereg projektów badawczo-rozwojowych (R&D), których celem jest stworzenie innowacyjnych technologii wspierających m.in. zarządzanie placówkami medycznymi, elektroniczną dokumentacją medyczną oraz monitoring pacjentów (z wykorzystaniem rozwiązań telemedycznych).

### Platforma e-Care

Jednym z rozwiązań spółki jest Comarch e-Care – platforma telemedyczna pozwalająca na ciągły monitoring stanu zdrowia pacjentów w sposób zdalny. Ma ona zastosowanie między innymi w kardiologii, pulmonologii, diabetologii, czy opiece senioralnej. Przeprowadzone nad nią prace badawczo-rozwojowe pozwoliły na rozbudowę platformy z systemu alarmowego do systemu usługowego. Rozwinięte funkcje to m.in.: krótkotrwały oraz długotrwały monitoring, zarządzanie badaniami, raportowanie i automatyzacja

procesów. Dodatkowo podjęto prace związane z przebudową interfejsu graficznego i sposobu zarządzania usługami. Wprowadzane zmiany umożliwiają obsługę zdecydowanie większej liczby pacjentów (co pozwala na uzyskanie efektu skali i optymalizacji kosztowej). Dodatkowym czynnikiem, który optymalizuje działanie platformy, jest wsparcie ze strony algorytmiki. Obecnie rozwijane są funkcjonalności wynikające z potrzeb klientów zarówno w Polsce, jak i w Europie i na Bliskim Wschodzie.

## Punkt Diagnostyczny Comarch

Punkt Diagnostyczny Comarch to produkt, który jest nieustannie i intensywnie rozwijany. Punkty Diagnostyczne to stanowiska wyposażone w aparaturę pomiarową (m.in. ciśnieniomierz, rejestrator event EKG, termometr, wagę, pulsoksymetr), w których pacjenci mogą wykonać pomiary parametrów życiowych także poza placówkami medycznymi. Badania wykonywane są samodzielnie przez pacjenta lub przy wsparciu personelu, a następnie interpretowane przez lekarzy za pośrednictwem platformy telemedycznej.

## Comarch MojeZdrowie24

W 2019 roku spółka udostępniła pierwszą aplikację mobilną dla pacjentów – Comarch HealthNote (obecnie funkcjonującą pod nową nazwą MojeZdrowie24). Jest to internetowa książeczka zdrowia, pozwalająca na gromadzenie kompletnej i aktualnej historii zdrowia bezpośrednio w aplikacji mobilnej. Umożliwia wprowadzanie pomiarów i wyników badań, monitorowanie dolegliwości, skanowanie i podgląd dokumentów medycznych oraz udostępnianie tych danych lekarzom. Comarch HealthNote posiada również wersję webową z komponentem dla lekarzy,

Punkty Diagnostyczne dostępne są także w formie mobilnej walizki, ułatwiającej transport aparatury i kontrolę stanu zdrowia np. w domach opieki czy w domach pacjentów.

Prowadzone prace badawczo-rozwojowe obejmowały rozbudowę aplikacji służącej do obsługi Punktu Diagnostycznego, dodanie nowych urządzeń pomiarowych oraz doskonalenie formy stacjonarnej i mobilnej.

służącą do odbierania danych udostępnianych przez pacjentów. Rozwiązanie jest całkowicie darmowe, zarówno dla pacjentów, jak i specjalistów.

Prace badawczo-rozwojowe obejmowały stworzenie aplikacji mobilnej i webowej, z funkcją wprowadzania różnego rodzaju danych (symptomy, dokumentacja, pomiary) oraz ich udostępniania. Cały czas rozwijane są kolejne funkcje, związane z dodaniem nowych modułów i integracją z rozwiązaniami spółki i firm zewnętrznych.

## Platforma Analiz Medycznych (CMAP)

Ważnym elementem ekosystemu rozwiązań spółki jest Platforma Analiz Medycznych Comarch (Comarch Medical Analysis Platform – CMAP), do której trafiają zarejestrowane zdalnie zapisy EKG pacjentów. Zaimplementowane w niej algorytmy interpretują go i przeprowadzają zaawansowaną analizę zapisu EKG wykrywając automatycznie istotne zaburzenia, tworząc możliwość wcześniejszej reakcji na wykryte zaburzenia rytmu serca. Rozwiązanie pozwala na istotne skrócenie czasu analizy EKG z długoterminowego monitoringu, a także przeprowadzenie pełnej weryfikacji zapisu bez manualnej obróbki sygnału. Platforma Analiz Medycznych Comarch wykorzystuje algorytmy pozwalające na wczesne wykrywanie między innymi: tachykardii, bradykardii, zatrzymania akcji serca czy migotania przedsionków.

W ostatnich latach nastąpił duży rozwój algorytmów opartych o ML (Machine Learning). Osiągnięto etap w którym algorytmy ML dorównują klasycznym metodom przetwarzania sygnałów cyfrowych (DSP). Otworzyło to możliwości skutecznego rozpoznawania zaburzeń oraz usprawniło analizę wykonywanych badań.

W odniesieniu do **algorytmów** prace badawczo-rozwojowe obejmują m.in.:

- Przygotowanie algorytmów z wykorzystaniem metod uczenia maszynowego do rozpoznawania migotania przedsionków w sygnale EKG.
- Przygotowanie algorytmów do oceny jakości sygnału EKG.
- Przygotowanie algorytmów do klasyfikacji typów morfologicznych uderzeń w sygnale EKG.
- Wykorzystanie baz sygnałów EKG zebranych podczas realizacji projektów w celu uczenia algorytmów (uczenie półnadzorowane i nadzorowane).
- Rozwój metod detekcji zaburzeń w sygnale EKG ze szczególnym uwzględnieniem zaburzeń rytmu: migotania przedsionków, zaburzeń nadkomorowych. Rezultaty prac wykorzystane zostaną w systemie do analizy długoterminowych badań EKG: Comarch CardioVest.
- Przygotowanie systemu ekspertowego wspomagającego przewidywanie potencjalnych problemów u pacjentów w oparciu o dane gromadzone w bazie Elektronicznej Dokumentacji Medycznej.
- Przygotowanie systemu automatycznej detekcji zaburzeń w sygnale z cyfrowego stetoskopu.
- Prowadzone są również prace nad strukturyzacją dokumentów medycznych, aby umożliwić prezentację najważniejszych informacji, zestawień danych oraz ułatwić przeszukiwanie dokumentacji medycznej pacjentów.

W zakresie **software** prace badawczo-rozwojowe obejmują m.in.:

- Przygotowanie platformy CMAP do pracy w modelu usługowym, pozytywne zakończenie certyfikacji CMAP jako platformy do analizy sygnału EKG.

## Projekt „Miasto Zdrowia”

W ramach prac rozwojowych specjaliści Comarch opracowali innowacyjne rozwiązanie, dedykowane samorządom. Umożliwia ono sprawną, zintegrowaną realizację usług opieki zdrowotnej i profilaktyki dla mieszkańców. Jest to Platforma Analityczno-Raportująca, będąca komponentem Projektu „Miasto Zdrowia”. Służy do analizowania

- Przygotowanie jednolitej platformy zdalnego monitoringu opartej o usługi rozumiane jako zbiory komplementarnych badań.
- Walidacja systemu Comarch CardioVest, służącego do analizy długoterminowego badania EKG oraz certyfikację systemu jako wyrobu medycznego.

zgrupowanych danych, opracowywania raportów oraz rekomendowania działań pro-zdrowotnych. Pilotażowe projekty w ramach programu „Miasto Zdrowia” zostały uruchomione m.in. w Łodzi, Zabrzu, Suwałkach, Płocku i Brzegu. Ze zdalnych usług medycznych w ramach pilotaży skorzystało jak dotąd ponad 3000 pacjentów w całej Polsce.

## Urządzenia

W odniesieniu do urządzeń medycznych prowadzone działania R&D skupiają się na:

- Rozwoju funkcjonalności własnej opaski do monitoringu parametrów życiowych osób starszych, niesamodzielnych.
- doskonaleniu nowej wersji CardioNow, urządzenia do zdalnej opieki i diagnostyki kardiologicznej.
- Stworzeniu nowego urządzenia CardioNow Lite do długotrwałego monitoringu kardiologicznego oraz monitoringu typu event.
- Stworzeniu nowego urządzenia Comarch PulmoVest, służącego do zdalnej diagnostyki bezdechu sennego.
- Rozwoju aplikacji do monitoringu Event EKG w warunkach domowych.
- Wydaniu nowej wersji Comarch HomeHealth, systemu do zdalnego monitoringu pacjentów w warunkach domowych
- Rozwoju nowego produktu Comarch eConsultant, systemu do zdalnych konsultacji z klientami.

# Działania badawczo-rozwojowe w Sektorze Finanse, Bankowość, Ubezpieczenia

Projekty badawczo-rozwojowe, które prowadzi Dział R&D, dotyczą przede wszystkim wykorzystania sztucznej inteligencji (AI) - między innymi "deep learning", czyli wykorzystywania sieci neuronowych do podejmowania decyzji. Poniżej nieco bardziej szczegółowy opis obszarów działań w tym zakresie:

### Prewencja i detekcja oszustw finansowych

**Cel:** oprogramowanie, które ogranicza ryzyko przestępstw finansowych, w szczególności w zakresie przeciwdziałania praniu pieniędzy, wyłudzeniu odszkodowań i nieautoryzowanym transakcjom.

### Scoring funduszy inwestycyjnych

**Cel:** nowy moduł dla platformy Comarch Wealth Management, który wspiera rekomendowanie produktów inwestycyjnych pod kątem przyszłej stopy zwrotu.

### Narzędzia typu Robotic Process Automation (RPA)

**Cel:** narzędzia automatyzujące powtarzalne czynności back-office:

- KYC – wsparcie procesu gromadzenia i weryfikowania danych o klientach banku, głównie firmowych;
- automatyczne gromadzenie i interpretowanie danych – rozumienie języka naturalnego;
- generowanie raportów o przeanalizowanych klientach.

### Cyberbezpieczeństwo

**Cel:** wsparcie produktów Comarch w obszarze cyberbezpieczeństwa: biometria, analiza behawioralna.

# Działania badawczo-rozwojowe w Sektorze IoT

Comarch IoT skupia się na intensywnych pracach badawczych i rozwojowych (R&D) w obszarze Internetu Rzeczy (IoT). Ponad połowa 200-osobowego zespołu, pracuje nad projektami typu R&D. Wyróżnikiem na tle innych sektorów Comarch jest opracowywanie rozwiązań zarówno softwarowych, jak i hardwarowych nie tylko na potrzeby własne, ale również pozostałych jednostek. Tworzone urządzenia i rozwiązania technologiczne pozwalają poszerzyć funkcjonalności produktowe pozostałych departamentów.

Zespół specjalistów opracowuje własne moduły komunikacyjne i urządzenia IoT oraz urządzenia medyczne. Strategią jest wytwarzanie bloków HW & SW, które pozwolą na dostarczanie rozwiązań Internetu Rzeczy. Jest to swoista synergia specjalizacji i kompetencji, która owocuje powstawaniem innowacyjnych rozwiązań.

## IoT Plant & IoT Lab

Stanowią centrum badawczo-rozwojowe Internetu Rzeczy, w którym działania R&D prowadzone są na najszerzą

skalę, począwszy od prototypowania urządzeń elektronicznych EMS (w zakresie wzornictwa przemysłowego, projektowania elektroniki, rozwoju oprogramowania, prototypowania mechanicznego, odlewania próżniowego z wykorzystywania laserowej technologii druku 3D SLA, frezowania CNC) poprzez ich produkcję (selektywne nanoszenie powłok ochronnych, testy środowiskowe) skończywszy na montażu i poprodukcyjnej kontroli jakości oferowanych produktów.

## Comarch IoT Platform

To rozwiązanie chmurowe pozwalające na implementację różnorodnych rozwiązań IoT. W ramach projektu tworzone i rozwijane są elementy, wchodzące w skład oferty rozwiązań takich jak Comarch Smart Metering. Prowadzone prace badawcze i rozwojowe dotyczą produktów takich jak: Comarch IoT Hub – IoT Gateway, modułów komunikacyjnych Comarch (IoT MESH, BLE, 3G/4G, LPWAN: NB-IoT, LTE-M LoRa), moduły Comarch Smart Lighting (będącego kontrolerem inteligentnego oświetlenia).

# Działania badawczo-rozwojowe w sektorze APUS

W ostatnich latach w Polsce ma miejsce wzrost nakładów na rozwój usług cyfrowych dla sektora administracji publicznej. Szczególny nacisk kładzie się na projektowanie i wdrażanie funkcjonalnych oraz użytecznych e-usług dla obywateli i przedsiębiorców, a także dostosowanie infrastruktury jednostek do realizacji zadań i obsługi spraw drogą elektroniczną. W Comarch prowadzimy wiele działań w zakresie R&D naszych produktów dla administracji centralnej i samorządowej.

W ramach prac rozwojowych skoncentrowano się na obsłudze e-usług z wykorzystaniem produktów **Comarch e-Urząd**, **Comarch EZD** oraz **Comarch ERGO**. Integrację produktów zapewniono poprzez oparcie procesów przepływu danych pomiędzy tymi produktami na dokumentach elektronicznych. Zapewniono definiowalność procesów przepływu danych z e-formularzy wypełnianych przez obywateli na platformie Comarch e-Urząd do systemu Comarch ERGO, w którym dane zawarte w dokumentach elektronicznych są przetwarzane dla potrzeb wydawania dokumentów będących wynikiem procesów. Niezwykle istotnym obszarem prac rozwojowych Comarch ERGO było

zapewnienie obsługi e-usług w obszarze drogownictwa. Zaimplementowano około 40 procesów na styku zarządcy drogowego z obywatelami, przedsiębiorcami oraz instytucjami zewnętrznymi biorącymi udział w obsłudze spraw. Wdrożono procesy obsługi spraw administracyjnych obywateli, projektowych, prac utrzymaniowych oraz kontrolnych. Procesy obsługiwane są za pomocą interfejsów dostępnych z poziomu przeglądarki internetowej oraz w wersji zdalnej na platformach mobilnych. Ważnym obszarem prac rozwojowych była przebudowa procesów importu danych geodezyjnych dla potrzeb budowy regionalnych platform GIS, zapewniająca wsadowe pobieranie danych udostępnianych przez powiaty do systemu centralnego, z jednoczesnym zapewnieniem kontroli przetwarzanych danych plików GML.

Dodatkowo należy zwrócić uwagę na szeroko zakrojone działania rozwojowe ukierunkowane na udostępnienie produktów Comarch EZD oraz Comarch e-Urząd za pomocą Chmury Comarch. Dokonano znacznej modernizacji rozwiązań i optymalizacji ich architektury, umożliwiając pełne wykorzystanie możliwości platformy do zarządzania, automatyzacji i skalowania aplikacji kontenerowych.



Konteneryzacja obu produktów w toku przedsięwzięć R&D w znaczący sposób przyczyniła się do skrócenia czasu uruchomienia rozwiązań u nowych Klientów.

Ważnym obszarem prac rozwojowych było podjęcie prac koncepcyjnych i analitycznych związanych z zapewnieniem elektronicznej obsługi spraw obywateli i przedsiębiorców w ramach nowej platformy **Comarch EOS**. Prace koncentrowały się na wypracowaniu koncepcji elektronicznej obsługi spraw w urzędzie. Zdefiniowano podział zadań pomiędzy systemami wchodzącymi w skład platformy takimi jak: **Comarch e-Urząd**, **Comarch EZD**, **Comarch ERGO** oraz **Comarch ERP Egeria**. Zdefiniowano podstawowe procesy przepływu danych pomiędzy tymi systemami. Określono wymagania dla przestrzennej lokalizacji dokumentów i spraw zapewniając uwzględnienie danych przestrzennych w procesach obsługi spraw i podejmowania decyzji administracyjnych.

Comarch systematycznie inwestuje i kontynuuje prace rozwojowe w obszarze produktów Smart City. W sektorze APUS prace w tym obszarze koncentrują się na platformach integrujących dane z systemów sensorycznych oraz

z opracowanych przez Comarch analiz wideo. Prace rozwojowe nad analizami wideo podzielone są na dwie główne gałęzie: obszar bezpieczeństwa i obszar transportowy. W obszarze bezpieczeństwa prace związane są rozwiązaniami dla służb specjalnych, jednostek policji, oraz bezpieczeństwa na kolei. Przykładem drugiej gałęzi rozwiązań jest platforma **Comarch Smart Parking**, która systematycznie zwiększa oferowany zakres funkcjonalny. W tym roku m.in. o uzupełnioną obsługę różnych rodzajów kamer IP w tym typu PTZ, oraz modułów: bilingu, płatności, rezerwacji wraz z rozszerzeniem o algorytmy automatycznego odczytywania numerów rejestracyjnych, dzięki którym możliwe jest znaczne zautomatyzowanie płatności parkingowych czy działań kontrolnych. Platforma tworzy główną oś do zarządzania całościowo polityką parkingową Inteligentnego Miasta (Smart City). Zważywszy na dynamiczny rozwój tego obszaru nie tylko w Polsce, ale na całym świecie, Comarch wychodzi z ofertą tego rozwiązania poprzez swoje liczne międzynarodowe placówki handlowe. Przykładem takiej działalności i sukcesów są pierwsze wdrożenia platformy w dwóch miastach- na terenie Zjednoczonych Emiratów Arabskich oraz niebawem rozpoczynające się prace projektowe w Japonii.

## Działania badawczo-rozwojowe w Sektorze ERP

Prace prowadzone w ramach R&D w sektorze ERP to przede wszystkim wdrożenie sztucznej inteligencji (AI – Artificial Intelligence) w produktach.

**Automatyzacja – Comarch Artificial Intelligence** używa metod uczenia maszynowego w celu automatyzacji pracy z systemami sektora Comarch ERP w oparciu o wykonywane przez użytkownika, powtarzające się działania.

W celu optymalizacji pracy klientów sektora ERP Comarch ERP XL jest systematycznie rozwijany o mechanizmy RPA (ang. Robotic Process Automation). Mechanizmy RPA umożliwiają automatyczną realizację powtarzalnych procesów, niwelują ryzyko popełnienia błędu ludzkiego, zwiększają wydajność i efektywność powierzonych robotom zadań oraz redukują koszty przedsiębiorstwa. W ramach Comarch ERP XL uruchomiono szereg funkcji automatyzujących najważniejsze procesy biznesowe przedsiębiorstwa m.in.:

- automatyczne generowanie kartotek kontrahentów na podstawie danych z GUS,
- korekty automatyczne,
- automatyczne przydzielanie przyjmowanych zasobów towarowych do rezerwacji,

- automatyczna wymiana danych z bankami za pośrednictwem webservice,
- automatyzacja analitycznego opisywania dokumentów – wzorce analityczne,
- planowanie i przeplanowywanie zleceń oraz automatyczna realizacja zleceń/operacji,
- automatyczne przypisywanie numeru seryjnego do produktu na zleceniu produkcyjnym.

W sektorze ERP został powołany odrębny zespół koncentrujący się na realizacji funkcjonalności opartych na sztucznej inteligencji dla wszystkich systemów Comarch ERP. Planowane jest wykorzystanie w Comarch ERP XL wytworzonych przez zespół AI komponentów wszędzie tam, gdzie będzie to uzasadnione biznesowo. Poniżej zostały wskazane planowane na bieżący rok prace rozwojowe w zakresie AI/Machine Learning:

- Automatyzacja wyliczania dla konkretnego kontrahenta proponowanego limitu kredytu kupieckiego – w jego ramach w systemie zostaną wprowadzone możliwości ustalenia reguł wyliczania limitu (dla jakiej grupy kontrahentów, jaki harmonogram wyliczania, jak długo ma obowiązywać, za jaki okres, zaokrąglenia limitu itp.). Zaproponowane przez AI wysokości limitów kredytowych będą mogły być wprowadzone automatycznie

na kartoteki kontrahenta, bądź podlegać weryfikacji operatora. Decyzje o zmianach/odrzućeniu wysokości limitu kredytowego zostaną przesłane do silnika AI w celu doskonalenia algorytmów.

- Automatyczna klasyfikacja kontrahenta pod kątem wiarygodności finansowej – wiarygodność będzie określana za pomocą 4 kategorii (A – kontrahent bez problemów z płatnościami, B – niewielkie problemy ze ściąganiem należności, C – spore problemy ze ściąganiem należności, D – kontrahent niewiarygodny). Parametr ten będzie mógł być uzupełniony ręcznie przez uprawnionych operatorów.
- Automatyczne działania windykacyjne – wprowadzenie panelu „scenariusz windykacji”, w którym będzie można definiować wielostopniową procedurę (kroki) automatycznych działań windykacyjnych. Dany krok w ramach scenariusza będzie generował wezwanie/przypomnienie wraz z określeniem, w jakiej formie będzie realizowane działanie (sms, mail lub wrzucenie zadania na skrzynkę operatora o potrzebie np. wykonania telefonu), dla jakich dokumentów (kwoty i terminy) oraz jaka treść sms/maila/wydruku ma zostać dostarczona do klienta (grzecznościowa, przedsądowa itd.).
- Podpowiedzi dla faktur cyklicznych – wykorzystanie mechanizmu rekomendacji dla faktur sprzedaży, które mogą być generowane cyklicznie. W efekcie działania algorytmów AI użytkownik może dostać komunikat np. następującej treści: „Użytkowniku. Wystawiasz co tydzień tę samą fakturę. Możesz do tego celu skonfigurować automatyczne fakturowanie”.
- Określenie klasyfikacji ABC/XYZ za pomocą mechanizmów AI – w tym celu model AI pobierze z karty towarowej istotne dane (np.: kod, nazwa, atrybut np. kolor, materiał wykonania, cecha, cena, waga, wymiary), do Comarch ERP XL automatycznie, zgodnie ze zdefiniowanym harmonogramem, zostanie przekazana informacja o wyliczonej przez AI kategorii, która następnie będzie mogła automatycznie, bądź po weryfikacji użytkownika, być przypisana do kartoteki towarowej. Kategorie będą automatycznie widoczne w Comarch WMS, gdzie algorytmy będą przypisywały towar przy przyjęciu do odpowiedniej strefy.
- Automatyczne wyliczanie prognozy popytu w Bilansie Stanu Towarów – przeprowadzenie obliczeń o prognozie popytu będzie odbywało się na podstawie danych o historycznym popycie. Algorytmy będą samouczące się, tzn. będą sprawdzały jak celna była prognoza i modyfikowały wyliczenia na kolejny okres. Od strony Comarch ERP XL użytkownik będzie widział w BST po prostu kolumnę „Prognozowany przychód towaru”, która będzie prezentowała wartość wyliczona przez silnik AI, podobnie jak w przypadku innych kolumn.
- Automatyczne określenie klasyfikacji ABC/XYZ oraz prognozy popytu dla nowo utworzonych towarów

– przy zakładaniu nowej kartoteki w Comarch ERP XL będzie istniała możliwość wywołania ekranu, który na podstawie wybranych parametrów (zbliżonych do tych określonych w punkcie 1, ale możliwych do określenia indywidualnie) uruchomi mechanizmy AI definiujące poziom podobieństwa z istniejącymi towarami, wyrażony w ujęciu procentowym. Widząc te informacje, operator będzie mógł zaznaczyć (domyślnie zaznaczone będzie towar o najwyższej wartości), z którego towaru mają być pobrane dane do klasyfikacji ABC/XYZ i prognozy popytu. Możliwe będzie automatyczne pobieranie informacji z najbardziej podobnej kartoteki bez ich akceptacji przez użytkownika. Ponadto zostanie stworzona funkcjonalność pozwalająca na ręczne przypisanie towaru podobnego do nowo zakładanej.

W ramach sektora ERP duży nacisk położony jest na to, żeby rozwiązania były ogólnodostępne i przyjazne we wdrożeniu dla potencjalnego klienta. Z tego względu została udostępniona wersja Comarch ERP XL działająca na bazie danych Opensource PostgreSQL. Umożliwi to wydajną i bezpieczną pracę na rozwiązaniach Comarch ERP firmom, które nie mają potrzeby inwestycji w kosztowne bazy danych typu MS SQL.

Prze ostatnie miesiące w sektorze ERP prowadzono szereg działań w zakresie ułatwienia pracy na systemie Comarch ERP XL z wykorzystaniem Comarch Data Center. W efekcie zostały wprowadzone dwie możliwości zarządzania firmą z wykorzystaniem Comarch ERP XL umieszczonym w serwerowni Comarch:

- **Chmura Enterprise** – model pracy, w którym dostępne jest gotowe (lub prawie gotowe), wydzielone specjalnie dla konkretnego klienta, wirtualne środowisko sprzętowe wraz z oprogramowaniem Comarch ERP XL oraz innymi rozwiązaniami informatycznymi niezbędnymi do jego obsługi.
- **Chmura Standard** – w tym modelu klienci Comarch ERP XL pracują na jednym, wspólnym środowisku sprzętowym.

Wraz ostatnią wersją Comarch ERP XL został rozwiązaniem „IoT inside” to oznacza, że informacje z czujników rozmieszczonych na hali, czy też z maszyn produkcyjnych mogą trafiać automatycznie do systemu, realizując w praktyce ideę Przemysłu 4.0. W najbliższych miesiącach będziemy systematycznie analizować oczekiwania przedsiębiorstw wytwórczych związanych z tą funkcjonalnością. Do najważniejszych planowanych zmian w tym obszarze należy wprowadzenie modelowania procesów na akcje IoT, co spowoduje, że informacje z czujników będą mogły automatycznie wywoływać określone działania w systemie. Inny istotny element to obsługa API REST, które otworzy



możliwości dwustronnej komunikacji, czyli wysyłania informacji – zleceń, operacji itp. z Comarch ERP XL do maszyn produkcyjnych.

W ramach sektora ERP prowadzimy również ciągły rozwój trendu Omnichannel w naszych systemach. Systematycznie rozwijamy integracje między różnymi kanałami sprzedaży (handel detaliczny, e-commerce, B2B), zapewniając bezpośrednią wymianę danych i zarządzanie nimi z poziomu systemu ERP. Rozwiązanie Comarch WMS to program do zarządzania magazynem. W ramach prac rozwojowych przygotowano w nim funkcjonalność rezerwacji online z Comarch ERP XL. Rozwiązanie pozwala na sprawdzanie dostępności konkretnej partii w Comarch WMS podczas dodawania pozycji w Comarch ERP XL partii i rezerwowania odpowiedniej ilości na potrzebny dodawanego dokumentu. Podczas synchronizacji rezerwacje wiązane są z odpowiednim dokumentem w Comarch WMS. Obecnie prowadzone są też prace nad narzędziem wykorzystującym elementy sztucznej inteligencji i nauczania maszynowego, które pozwoli na optymalny dobór pracownika do realizacji konkretnego zadania.

Comarch Mobile to zbiór narzędzi informatycznych umożliwiających realizację procesów biznesowych z poziomu urządzenia mobilnego jak telefon komórkowy lub tablet. Handlowiec w terenie przy jego pomocy może złożyć zamówienie, wydrukować fakturę (przy połączeniu z drukarką mobilną), wydać towar, przeprowadzić ankietę czy wykonać proces merchandisingu. Natomiast pracownik serwisu może zarejestrować wykonanie czynności serwisowej i wystawić za nią fakturę w siedzibie klienta. W ramach modułów Comarch Mobile wykorzystywana jest funkcjonalność rejestrowania tras pracowników w terenie. Przy jej pomocy w aplikacji webowej kierownik sprzedaży ma możliwość analizy, gdzie znajduje się obecnie handlowiec, jaką trasę realizował i gdzie wykonywał poszczególne zadania. Aplikacja Comarch Mobile Zarządzania umożliwia również wyznaczanie optymalnej trasy w połączeniu z mapą Google. Aktualnie w ramach aplikacji Comarch Mobile Sprzedaż prowadzone są prace nad implementacją mechanizmu ML/AI w zakresie rozpoznawania towarów na półkach sklepowych. Docelowo przy pomocy aplikacji mobilnej przedstawiciel przedsiębiorstwa po wykonaniu zdjęcia półki sklepowej otrzyma informacje o statystykach związanych z facing'iem, dostępnością towarów oraz materiałów marketingowych w sklepie, udziałem towarów w danym segmencie produktowych i na tle konkurencji.

Innym stworzonym w ramach automatyzacji rozwiązaniem jest system podpowiadający kolejne etapy przetwarzania dokumentu dla systemu Comarch DMS. Automatyzuje to proces szukania odpowiedniego etapu, dzięki czemu użytkownik może pracować szybciej i wygodniej. Dodatkowo w DMS wdrożono także rozbudowane mechanizmy modelowania procesów o wbudowany kompilator C#,

gdzie skompilowany kod jest automatycznie konfigurowany i udostępniany systemowi w postaci bibliotek DLL. Poza rozbudową modelowania procesów, mechanizm daje nieograniczone możliwości integracji z każdym obcym systemem.

Kolejnym rozwijanym rozwiązaniem, nad którym pracujemy, jest system wykrywający cykliczność w wystawianych fakturach. Dzięki temu systemowi, użytkownik może wygodniej automatyzować wystawianie faktur poprzez zaproponowanie wykorzystania mechanizmu faktur cyklicznych. Pozwala to na wygodniejszą i szybszą automatyzację pracy, bazując na informacjach o stronach transakcji finansowej, dacie wystawienia dokumentu czy na jakie produkty została wystawiona faktura. Mechanizm może być zastosowany w wielu systemach ERP.

Dynamicznie rozwijanym narzędziem jest też system pozwalający na automatyczne odczytywanie faktur – Comarch OCR. Wykorzystanie wspomnianego systemu pozwala zmniejszyć nakład pracy podczas wprowadzania danych z papierowych faktur do systemów księgowych. Dzięki wykorzystaniu nowoczesnych metod uczenia maszynowego, użytkownik może otrzymać dane takie jak dane kontrahentów, czy tabela produktów znajdująca się na fakturze sprzedaży lub fakturze zakupu, a także daty wystawienia dokumentów i numer rachunku bankowego z dokumentu. Mocno rozbudowane też zostały mechanizmy rozpoznawania pozycji na dokumentach. Comarch OCR również ma zastosowanie w wielu systemach ERP, a dodatkowo w systemie do obiegu dokumentów wzbogacony jest o automatyczne (bezosobowe) pobieranie dokumentów z dysku i wysyłanie ich do przetworzenia wg zdefiniowanych zadań cyklicznych.

W ostatnim roku, w ramach prac rozwojowych, powstała także nowa aplikacja, dedykowana do najmniejszych firm i osób zatrudnionych na B2B – Comarch Moje BR. Aplikacja jest dostępna wyłącznie na urządzenia mobilne typu smartfon i służy do wystawiania faktur sprzedaży. W aplikacji możliwe jest także zacytowanie dokumentów kosztowych poprzez usługę OCR. Całość dokumentów wprowadzonych do aplikacji automatycznie przekazywana jest do Biura Rachunkowego, które jest spięte z klientem, a z biura do klienta wraca informacja zwrotna o zobowiązaniach względem ZUS i US, a także faktura do samego Biura Rachunkowego.

Kolejną aplikacją, jaka powstała w 2020 roku, był Comarch Shipping. Narzędzie, które komunikuje się z firmami kurierskimi i pozwala na zlecenie wysyłki, pobranie listów przewozowych, komunikację z klientem za pomocą aplikacji firm kurierskich. Aplikacja może działać całkowicie samodzielnie, może także być połączona z systemami Comarch ERP.

Jedną z najnowszych funkcji, jakie pojawiły się w sektorze, była też integracja systemu Comarch ERP XT z Comarch Finance Cloud w zakresie usługi faktoringu. Obecnie Klienci Comarch ERP XT mogą wprost z systemu zgłosić potrzebę finansowania faktur sprzedaży, a przekazanie i przepracowanie wniosku i jego egzekucja odbywa się online.

W ramach działań R&D rozwijane są również aplikacje przeznaczone dla działów sprawozdawczości finansowej: Comarch e-Sprawozdania i Comarch ESEF. Są one odpowiedzią na ukazujące się zapotrzebowanie na zgodne z przepisami, nowoczesne, inteligentne rozwiązania IT. Comarch e-Sprawozdania to aplikacja, która pozwala na efektywne tworzenie, zarządzanie i analizowanie sprawozdaniami oraz dokumentami sprawozdawczymi w firmie zgodnymi z Ustawą o Rachunkowości. Z kolei Comarch ESEF to narzędzie przeznaczone dla emitentów papierów wartościowych z całej UE, pozwalające na intuicyjną budowę raportów finansowych zgodnych z regulacją ESEF w standardzie XBRL.

Sektor ERP w tym roku również rozpoczął pracę nad stworzeniem nowego rozwiązania do zaawansowanego planowania produkcji Comarch APS. Pierwsza wersja aplikacji Comarch APS umożliwi w szybki i ergonomiczny sposób sterować planem/harmonogram produkcji (funkcja „przeciągnij i upuść”) z poziomu wykresu Gantta. Docelowo system Comarch APS pozwoli również na tworzenie symulacji planów produkcji według różnych kryteriów, analizę realizacji planu na podstawie rzeczywistych danych z produkcji oraz szybkie przeplanowanie celem niwelowania pojawiających się konfliktów oraz wąskich gardeł. Rozwiązanie Comarch APS będzie oparte o następujące założenie technologiczne i funkcjonalne:

- pełna integracja z rozwiązaniami Comarch ERP (Comarch ERP XL, Comarch ERP Enterprise),
- aplikacja WWW oparta o technologię Angular/Angular-Seed,

- dostępność w dwóch wersjach: stacjonarna (On-Premise), usługa w Comarch Cloud,
- optymalizacja planowania produkcji oparta o mechanizmy sztucznej inteligencji,
- docelowo system będzie oparty o własną logikę aplikacji,
- system pozwoli na definiowanie własnych reguł i ograniczeń w zakresie optymalizacji planowania produkcji,
- wykorzystanie mechanizmów AI/ML w zakresie optymalizacji produkcji.

Rozwój nastąpił również w rozwiązaniach e-Commerce. W Comarch e-Sklep wprowadziliśmy konfigurator produktu, który powstał z myślą o firmach produkcyjnych. Dzięki temu rozwiązaniu sprzedawca może oferować w swoim sklepie internetowym produkty stworzone na indywidualne zamówienie klienta. W zakresie szablonów e-Sklepu udostępniony został kreator wyglądu w którym użytkownik może stworzyć niepowtarzalny układ sklepu. Narzędzie to jest intuicyjne w obsłudze i nie wymaga od użytkownika wiedzy technicznej. Dla sprzedawców wystawiających swoje towary na Allegro przygotowany został mechanizm masowego wystawiania ofert, który znacznie ułatwia i przyspiesza cały proces sprzedaży. Najnowszym rozwiązaniem w ofercie jest integracja z hurtowniami, dzięki której sprzedawca może automatycznie pobrać towary z zewnętrznej hurtowni.

Aktualnie prowadzone są też prace nad mechanizmem wykorzystującym elementy sztucznej inteligencji, który umożliwi klientom e-Sklepu między innymi wyszukać towary z użyciem zdjęć produktów (visual search).

Ostatnim rozwijanym pomysłem jest wsparcie windykacji poprzez automatyczne wyznaczanie limitu transakcyjnego. Bazując na zwyczajach płatniczych klientów oraz danych sprzedażowych, wdrożony zostaje system wspomagania decyzji, który automatycznie wyznacza limit kredytowy.



6

Produkty  
Comarch

# Produkty i usługi oferowane przez Grupę Comarch w 2021 roku

Comarch jest producentem innowacyjnych systemów informatycznych dla kluczowych sektorów gospodarki: telekomunikacji, finansów i bankowości, administracji publicznej, medycyny, dużych oraz małych i średnich przedsiębiorstw. Szeroki zakres oferty Comarch obejmuje systemy klasy ERP, finansowo-księgowo, systemy CRM, oprogramowanie lojalnościowe, systemy wsparcia sprzedaży i elektronicznej wymiany dokumentów, systemy bankowości elektronicznej, systemy zarządzania sieciami teleinformatycznymi, systemy billingowe, oprogramowanie Business Intelligence, usługi zarządzania

bezpieczeństwem i ochroną danych, urządzenia elektroniczne oraz wiele innych rozwiązań. Oprócz dostarczania klientom innowacyjnych rozwiązań informatycznych Comarch koncentruje się na profesjonalnej obsłudze klienta oraz zapewnieniu usług konsultingowych, doradczych i integracyjnych, a także infrastruktury IT jako spójnego pakietu, dzięki czemu odbiorcy produktów i usług oferowanych przez Comarch mogą w pełni korzystać z możliwości oferowanych przez nowoczesne systemy informatyczne, w tym oferowane w modelu chmurowym.



Strefa Innowacji, budynek Comarch SSE7, Kraków



## Ponad 50 firm

telekomunikacyjnych z całego świata wykorzystuje systemy BSS/OSS Comarchu w swoich kluczowych działaniach związanych z obsługą klienta i utrzymaniem sieci



## Blisko 1PB danych

codziennie systemy Comarch dynamicznie dostarczają informacje o jakości świadczonych usług dzięki analizie



Rozwiązania Comarchu wykorzystują sztuczną inteligencję oraz uczenie maszynowe do poprawy doświadczeń klientów



Comarch napędza rynek w kontekście technologii 5G poprzez ekspansję na ryku japońskim, innowacje w obszarze 5G stand alone, a także rozwiązań Network Slicing



Firma wykorzystuje publiczną chmurę Azure do uruchomienia rozwiązań BSS/OSS dla kluczowego operatora w Nowej Zelandii.



Systemy Comarch pozwalają na generowanie miesięcznie prawie 2 000 000 faktur na usługi telekomunikacyjne oraz dodane, w tym usługi sieci kablowych, satelitarnych oraz nowoczesnych sieci IOT.



Rozwiązania Comarch pozwalają na prowadzenie ewidencji setek tysięcy fizycznych oraz zwirtualizowanych elementów sieci telekomunikacyjnych.

# Sektor Telekomunikacja

Od 1993 roku sektor telekomunikacji Comarch specjalizuje się w dostarczaniu rozwiązań IT dla operatorów telekomunikacyjnych na całym świecie. Wśród klientów w tej branży znajdują się m.in. Telefónica, LG U+, Deutsche Telekom, Vodafone, KPN czy Orange. Nasze produkty BSS i OSS pomagają operatorom w transformacjach, które mają na celu zwiększenie przychodów i efektywności biznesu, uproszczenie środowiska IT, obniżenie kosztów, podnoszenie satysfakcji klientów oraz szybkie tworzenie innowacyjnych usług. Grupa została też wielokrotnie wyróżniona za działania w branży telekomunikacyjnej przez firmy analityczne takie jak Gartner, Forrester, Informa czy Frost & Sullivan.

## 1. Kompleksowy nadzór sieci

Comarch OSS zapewnia skonsolidowany i spójny przegląd sieci telekomunikacyjnej, który umożliwia efektywne wykorzystanie zasobów, szybkie i dokładne rozwiązywanie problemów, optymalizację wydajności oraz efektywność kosztową procesów biznesowych. Dzięki zastosowaniu jednego narzędzia do wszystkich technologii sieciowych i domen firmy telekomunikacyjne mogą łatwo zredukować poziom złożoności środowiska zasobów.

Dzięki modułowi Network Discovery and Reconciliation dla tradycyjnych systemów zarządzania siecią oraz domen

SDN/NFV Comarch zapewnia zasoby oparte na sieci i minimalizuje ogólny wysiłek związany z aktualizowaniem stanu sieci. Mając tak solidne podstawy, dostawcy usług telekomunikacyjnych mogą budować i wdrażać niezawodne usługi dla swoich klientów.

Do produktów Comarchu, które odpowiadają na tę potrzebę biznesową, należą Comarch Real-time Network Inventory Management, Network Auto-discovery & Reconciliation, Comarch Service Monitoring, Comarch Service Catalog oraz Comarch Service Inventory.

## 2. Orkiestracja i usprawnione procesy E2E

Nowoczesne sieci integrujące w sobie wiele technologii nie mogą funkcjonować w sposób optymalny bez wysokiego poziomu wirtualizacji i programowalności funkcji sieciowych, szczególnie w sytuacji, gdy operatorzy starają się czerpać zyski z segmentacji sieci i innych korzyści płynących z 5G. Rewolucyjne produkty Comarchu zapewniają pełną kontrolę nad siecią poprzez przemyślane projektowanie sieci, realizację usług bezobsługowych oraz zautomatyzowane rozwiązywanie problemów i konserwację sieci.

Dzięki zunifikowanemu i systemowemu łańcuchowi produktów BSS i OSS Comarchu proces orkiestracji jest usprawniony i obsługiwany od początku do końca, od momentu sprzedaży produktu komercyjnego klientowi

po konfigurację urządzeń sieciowych. Comarch dostarcza pojedynczy, zintegrowany system, w którym katalog produktów i usług pełni rolę silnika całkowicie zautomatyzowanego procesu.

Do produktów Comarchu, które odpowiadają na tę potrzebę biznesową, należą Comarch Network Planning and Design, Comarch Network Configuration Management, Comarch Resource Order Management, Comarch Customer Experience Management, Comarch Service Quality Management, Comarch Service Fulfillment and Orchestration, Comarch Field Service Management, Comarch Service Activation oraz Comarch Service & Resource Orchestration.

## 3. Pełne przeniesienie usług sieciowych do chmury

Zastosowanie nowoczesnych technologii wirtualizacji, takich jak NFV (opartych na technologii VM i skonteneryzowanych) oraz SDN pozwala operatorom uniknąć konieczności utrzymywania fizycznych urządzeń i infrastruktury oraz przejść na bardziej elastyczne i efektywne kosztowo sieci logiczne i chmurowe.

Rozwiązania Comarchu wspomagają operatorów w procesie tej transformacji, zapewniając pełną widoczność, zarządzanie i orkiestrację nowoczesnych chmur i sieci telekomunikacyjnych. Zapewnia to ujednoczony i pełny dostęp do wszystkich warstw, od usług dla klientów po infrastrukturę, dostarczając potężne narzędzia i interfejsy do projektowania usług i wdrażania ich w różnych środowiskach (od starszych serwerów po chmury prywatne,



hybrydowe, multi i publiczne) z wykorzystaniem różnych technologii. Rozwiązania Comarchu wspierają kluczowe standardy branżowe, aby umożliwić łatwą integrację z centrami danych, chmurami i kontrolerami SDN.

Wśród produktów Comarchu odpowiadających na tę potrzebę biznesową są rozwiązania Comarch NFV.

#### 4. Wydajność sieci oparta na sztucznej inteligencji / uczeniu maszynowym

W wysoce konkurencyjnym środowisku telekomunikacyjnym wydajność sieci jest najważniejszym czynnikiem decydującym o pozycji dostawcy usług telekomunikacyjnych. Dziś stoimy u progu kolejnej rewolucji, w której dążenie do coraz wyższej wydajności w obszarze BSS / OSS może być wspierane przez systemy oparte na sztucznej inteligencji i uczeniu maszynowym.

Dzięki automatyzacji procesów rozwiązanie Comarchu zapewnia narzędzia adekwatne do możliwości, w tym najbardziej obiecującą korzyść płynącą z 5G – współdzielenie sieci.

Pozwala to na dostarczanie klientom usług w krótszym czasie oraz na szybsze usuwanie zakłóceń w ich działaniu.

Głęboka automatyzacja operacji i zarządzania siecią telekomunikacyjną 5G pozwala dostawcom na obniżenie kosztów, a co ważniejsze, umożliwia klientom częste i niezależne zmiany oferty ich usług. Do produktów Comarchu, które odpowiadają na tę potrzebę biznesową, należą Comarch AI Powered Assurance, Comarch AI Powered Network Inventory oraz Comarch AI Powered Orchestration.

#### 5. Biznes gotowy na 5G

Kompleksowa oferta Comarchu wspomaga operatorów w uruchamianiu nowych, ekscytujących możliwości 5G, elastycznym modelowaniu usług 5G dla klientów końcowych i podmiotów zewnętrznych, zarządzaniu złożoną współpracą, obsłudze strumieni przychodów pomiędzy partnerami, którzy uczestniczą w całym łańcuchu świadczenia usług 5G, dostarczaniu sieci opartych na wielu technologiach, maksymalizacji wydajności zasobów oraz otwieraniu nowych rynków dla usług komunikacyjnych.

Dzięki wydajnej, pojedynczej platformie opartej na standardach 3GPP nasi klienci mogą zaoferować segmentację usług sieciowych z pełną wielodostępowością, orkiestrację i monitorowanie, prywatne sieci 5G, inwentaryzację

w czasie rzeczywistym z dynamiczną rekonfiguracją sieci, samoregenerację sieci 5G oraz zarządzanie siecią 5G oparte na sztucznej inteligencji. Aby móc jeszcze lepiej dopasować usługi 5G do potrzeb każdego klienta, dostarczamy operatorom rozwiązania typu „intent-driven” oparte na sztucznej inteligencji / uczeniu maszynowym, służące do modelowania, orkiestracji i przetwarzania sieci 5G.

Do produktów Comarchu, które odpowiadają na tę potrzebę biznesową, należą Comarch Real-time Network Inventory, Comarch MEC, Comarch AI Powered Assurance, Comarch AI Powered Network Inventory oraz Comarch AI Powered Orchestration.

#### 6. Usprawniona współpraca z globalnymi partnerami

Zróżnicowana kultura, odmienne języki, różne strefy czasowe i waluty to tylko niektóre z trudności, z jakimi borykają się firmy telekomunikacyjne podczas rozwoju globalnej współpracy. Z punktu widzenia klienta kluczowe jest posiadanie tylko jednej umowy z dostawcą, w ramach której ma on dostęp do jednej faktury, niezależnie od lokalizacji tego dostępu lub usługi.

Comarch oferuje sposób sprostania wszystkim tym wyzwaniom oraz tak bardzo potrzebną elastyczność w kontaktach między przedsiębiorstwami a różnymi stronami trzecimi, umożliwiając modelowanie dowolnego typu

usług. Co więcej, produkty Comarchu zapewniają operatorom w pełni zautomatyzowane procesy biznesowe – od negocjacji umów ze wszystkimi stronami aż po aktywację i rozliczenia usług.

Do produktów Comarchu, które odpowiadają na tę potrzebę biznesową, należą Comarch Enterprise Product Catalog, Comarch Wholesale Billing, Comarch Convergent Billing oraz Comarch Partner Management.



## 7. W pełni elektroniczna obsługa klientów korporacyjnych

Dla większości dużych przedsiębiorstw wdrażanie platformy komunikacji i współpracy oraz zarządzanie nią nie jest podstawowym zadaniem – oczekują one raczej, że ich dostawca usług telekomunikacyjnych zapewni im skuteczne narzędzia, które pozwolą im osiągnąć oczekiwane rezultaty.

Comarch dostarcza produkty BSS do zarządzania relacjami z przedsiębiorstwami, obejmujące wszystkie aspekty usług telekomunikacyjnych – od prostych, takich jak telefonia komórkowa i stacjonarna oraz transmisja danych, po usługi złożone, takie jak VPN, Data Center czy Cloud. Klienci korporacyjni mogą samodzielnie i w sposób

całkowicie bezproblemowy zarządzać nawet najbardziej złożonymi hierarchiami reprezentującymi ich strukturę organizacyjną, mieć dostęp do szczegółowych raportów kontekstowych oraz ustawiać w czasie rzeczywistym kontrolę lub politykę podziału rachunków za korzystanie z usług.

Do produktów Comarchu, które odpowiadają na tę potrzebę biznesową, należą Comarch Enterprise Billing, Charging and Revenue Management, CRM for Telecoms, Comarch Product Catalog, Comarch Customer Order Management, Comarch B2B Self-enablement Platform oraz Comarch Business Intelligence.

## 8. Cyfrowe zaangażowanie klientów w różnych kanałach

Produkty IT Comarchu udoskonalają doświadczenia klientów w zakresie technologii cyfrowych poprzez dostarczanie czytelnych i łatwo przyswajalnych wskazówek wizualnych, dających jasny obraz aktualnego zużycia pakietów, wykorzystania danych, sald i limitów. Stanowią one również źródło danych dla wielowymiarowego raportowania, pełnego podglądu klienta, działań analitycznych,

rekomendacji i silników personalizacyjnych – wszystkie te elementy mają ogromny wpływ na całe doświadczenie klienta. Do produktów Comarchu, które odpowiadają na tę potrzebę biznesową, należą Comarch Digital Self Service, CRM for Telecoms, Comarch Product Catalog, Comarch Customer Order Management, Comarch Convergent Billing oraz Comarch Loyalty Management.

## 9. Monetyzacja Internetu rzeczy

Wprowadzanie i wdrażanie rozwiązań Internetu rzeczy oraz zarządzanie nimi może stanowić bardzo lukratywny biznes dla dostawców usług komunikacyjnych, niezależnie od tego, czy dostarczają oni łączność Internetu rzeczy, usługi Internetu rzeczy, czy też oba te elementy.

Dzięki Comarchowi dostawcy usług telekomunikacyjnych mogą stać się prawdziwymi dostawcami rozwiązań Internetu rzeczy poprzez dostarczanie usług pozwalających im na objęcie całego łańcucha wartości

Internetu rzeczy – od łączności i zarządzania urządzeniami aż po oferowanie usług IoT, takich jak inteligentna fabryka, inteligentne pomiary, śledzenie zasobów, usługi dla innych pionów Internetu rzeczy i wiele innych.

Do produktów Comarchu, które odpowiadają na tę potrzebę biznesową, należą Comarch IoT Connect, Comarch Asset Tracking, Comarch Digitals – Factory 4.0 oraz Comarch Smart Metering.

## 10. Monetyzacja rynków wertykalnych

Współczesny świat wymaga digitalizacji usług i oferowania ich online. Usługi oparte na abonamencie, typu pay-as-you-go, prepaid i postpaid są oferowane szerokiej bazie klientów i wymagają solidnych narzędzi do zapewnienia przychodów.

Bazując na naszym ogromnym doświadczeniu w rekonstrukcji i standaryzacji biznesu, zaprojektowaliśmy niesza-blonowe oprogramowanie BSS Comarchu w taki sposób, aby całkowicie zautomatyzować procesy biznesowe i obsługiwać różne rynki. Bez względu na to, czy chodzi o klientów prywatnych, czy też korporacyjnych, wielość

opcji i dostosowanych do danego modelu biznesowego funkcji naszego rozwiązania do rozliczeń w chmurze pobudzi biznes telekomunikacyjny i zwiększy produktywność pracowników. Budujemy kompleksowe rozwiązanie dla wszystkich zaangażowanych osób (klientów, potencjalnych klientów, menedżerów produktu, kontrolerów finansowych i inżynierów serwisu) za pomocą tylko jednego systemu – Comarch Smart BSS, który jest zbudowany z powiązanych modułów Smart BSS, takich jak: Webshop and Self-care, Billing and Finances, CRM, Product Catalog, Voucher Management oraz Process Integrations.



## Ponad 25 lat

doświadczenia w finansach,  
bankowości i ubezpieczeniach



## Ponad 12 milionów

obecnych i potencjalnych  
klientów ubezpieczeniowych



## Ponad 200 tysięcy

wyliczonych składek miesięcznie



## Ponad 2,5 miliona

Klientów z całego świata wyposażonych w nasze  
oprogramowanie dla bankowości korporacyjnej



## 400 tysięcy

wspieranych kart i tokenów mikroprocesorowych  
zgodnych ze standardem PKCS#11



## Ponad 20 milionów

provizji obliczanych miesięcznie

# Sektor Finanse, Bankowość, Ubezpieczenia

Sektor FBU specjalizuje się w tworzeniu oprogramowania i systemów informatycznych dla największych instytucji finansowych z branży bankowości, ubezpieczeń i rynków kapitałowych od ponad 25 lat. Do klientów należą polskie i międzynarodowe instytucje finansowe między innymi: BNP Paribas, ING, Alior Bank, AXA, NBB, Allianz, Credit Suisse, Swiss Life, ERGO.

## Produkty

**Comarch SME i Corporate Banking** jest platformą dostosowaną do specyficznych potrzeb firm, oferowaną bankom obsługującym przedsiębiorstwa. To system bankowości transakcyjnej, narzędzie do zarządzania finansami oraz rozwiązanie ułatwiające obsługę płatności masowych – w jednym. Comarch SME i Corporate Banking wspiera przedsiębiorstwa w zarządzaniu kontami, kupowaniu walut, czy dokonywaniu płatności lokalnych i międzynarodowych.

**Comarch Open Platform** jest cyfrową platformą cloud-native, opartą o mikroserwisy. Korzysta z najnowszych technologii w celu umożliwienia bankom budowanie skalowalnych, niezawodnych rozwiązań przy użyciu sprawdzonych narzędzi i metod. Dzięki gotowym modułom bankowości korporacyjnej, zapewniającym szybki czas wprowadzania na rynek, połączonych z praktykami zwinnego współrozwoju, klienci mogą brać czynny udział w projekcie realizacji, co pozwala im na stworzenie prawdziwie unikalnych rozwiązań.

**Comarch Small Business Mobile Banking** to aplikacja dla właścicieli małych firm, ułatwiająca im organizację codziennych zadań. Opiera się na zarządzaniu środkami pieniężnymi, fakturowaniu i możliwościach finansowania. Comarch Small Business Mobile Banking to kompleksowe rozwiązanie, które pomaga bankom dotrzeć do mikro- i małych przedsiębiorstw z usługami cyfrowymi.

**Comarch Factoring** to platforma, która pozwala faktorom i ich klientom zarządzać całym cyklem życia należności. Comarch Factoring jest narzędziem do obsługi klienta, które posiada zaawansowany silnik rozliczeniowy oraz wielokanałowy dostęp do usług faktoringowych.

**Comarch Cloud Factoring** to platforma dla dłużników i wierzycieli korzystająca z mikroserwisów, dostępna w chmurze. Modułowość systemu pozwala w łatwy sposób dostosować rozwiązanie do potrzeb klienta. Dzięki wsparciu kompleksowych procesów, koszt i nakład pracy firmy faktoringowej są ograniczone do minimum.

**Comarch Trade Finance** to aplikacja, która pozwala przedsiębiorcom zarządzać cyklem życia takich produktów,

jak gwarancje, inkasa i akredytywy. Rozwiązanie pomaga zautomatyzować i zdigitalizować cały proces finansowania handlu.

**Comarch Relationship Manager Assistant** wspiera banki i inne instytucje finansowe w budowaniu i utrzymywaniu trwałych relacji z ich klientami biznesowymi. Zaprojektowany do efektywnego zarządzania procesami sprzedaży. System pomaga w scoringu leadów, monitorowaniu wydajności i skutecznej komunikacji.

**Comarch Wealth Management** to system przeznaczony do obsługi klienta bankowości detalicznej, prywatnej i klienta majątnego (affluent). System wspiera menedżerów relacji – w zadaniach doradczych i planowania finansowego, klientów końcowych – w procesie robo-doradztwa, zarządzających majątkiem – w zarządzaniu portfelem na podstawie upoważnienia klienta, oraz analityków – w przygotowywaniu i analizie wyników inwestycyjnych portfeli.

**Comarch Loan Origination** to nowoczesna platforma przeznaczona dla banków komercyjnych i spółdzielczych oraz pozostałych instytucji pożyczkowych, obsługujących klientów biznesowych i indywidualnych. Zapewnia kompleksową obsługę procesu kredytowego i umożliwia niezależne zarządzanie jego elementami – w tym ekranami użytkownika, wydrukami, parametrami biznesowymi, czy algorytmami. Gromadzi zatem funkcje niezbędne do sprawnego sprzedaży produktów kredytowych wszystkim typom klientów.

**Comarch Custody** jest nowoczesnym, referencyjnym systemem przeznaczonym do kompleksowej obsługi operacji bankowych w zakresie obrotu papierami wartościowymi. Rozwiązanie skierowane jest do instytucji finansowych różnej wielkości. Zapewnia obsługę podstawowych i zaawansowanych procesów, w tym podstawową ewidencję stanów portfela klientów i pozycji własnych, pełną automatyzację komunikacji, a także rozliczenia transgraniczne i obsługę zabezpieczeń.

**Comarch Digital Insurance** to z jednej strony system przeznaczony dla agentów, brokerów i pośredników ubezpieczeniowych. Pomaga im nie tylko doradzać w kwestii

produktów ubezpieczeniowych i sprzedawać je, ale także zapewniać wsparcie posprzedażowe, zarządzać planowanymi zadaniami i monitorować efektywność pracy. Z drugiej strony, Comarch Digital Insurance umożliwia klientom indywidualnym zakup polis online i zarządzanie swoim portfelem ubezpieczeń. Oprogramowanie gotowe do wdrożenia w infrastrukturze chmurowej.

**Comarch Commission & Incentive** jest kompleksowym rozwiązaniem, które umożliwia sprawne zarządzanie wynagrodzeniami motywacyjnymi, przeznaczonym dla towarzystw ubezpieczeniowych, banków, operatorów telekomunikacyjnych, firm dystrybuujących produkty finansowe i innych podmiotów z rozbudowanymi sieciami sprzedaży.

**Comarch Life Insurance** jest systemem do obsługi ubezpieczeń indywidualnych i grupowych na życie w towarzystwach ubezpieczeniowych. Rozwiązanie pozwala efektywnie zarządzać wszystkimi obszarami działalności ubezpieczeniowej, w tym definiowaniem produktów, przygotowaniem ofert, oceną ryzyka, operacjami polisowymi, zarządzaniem funduszami, zarządzaniem należnościami i zobowiązaniami, naliczaniem rezerw i raportowaniem.

**Comarch NonLife Insurance** to system przeznaczony dla towarzystw ubezpieczeniowych oferujących ubezpieczenia majątkowe i pozostałe ubezpieczenia osobowe. Rozwiązanie umożliwia spójne i elastyczne zarządzanie wszystkimi obszarami operacyjnej działalności zakładu ubezpieczeń. Dedykowane jest pracownikom działu obsługi klienta, a także działom back-office, takim jak finanse, księgowość, aktuariat i reasekuracja.

**Comarch Anti-money Laundering** pozwala bankom skrócić czas i zwiększyć dokładność monitorowania transakcji – rutynowego zadania wymagającego wiedzy, precyzji i doświadczenia. System przejmuje na siebie ciężar pracy związany z wykonywaniem tego zadania, poprzez zmniejszenie ilości fałszywie pozytywnych alertów (false positives) do analizy. Umożliwia to analitykom skrócenie całkowitego czasu pracy nad alertami oraz wykorzystanie go na bardziej wymagające i złożone obowiązki.

**Comarch RPA dla KYC** jest systemem do robotyzacji procesów (RPA – Robotic Process Automation) zaprojektowanym dla banków i instytucji finansowych. Optymalizuje procedury Know Your Customer w obszarze przeciwdziałania praniu pieniędzy (AML). System wykorzystuje automatyczne procesy do pozyskiwania danych z różnych źródeł, zarówno zewnętrznych, jak i wewnętrznych i przekształca te dane w przyjazne dla użytkownika raporty, gotowe do dalszej analizy.

**Comarch Smooth Authentication** to oprogramowanie uwierzytelniające oparte na analizie ryzyka, łączące w sobie rozpoznawanie urządzenia, wykrywanie złośliwego oprogramowania i biometrię behawioralną, w celu wykrywania oszustw w czasie rzeczywistym. CSA analizuje szereg danych dotyczących urządzenia, z którego korzysta użytkownik, a także zachowania użytkownika i na tej podstawie wylicza ocenę ryzyka każdej transakcji. Ten koncept adaptacyjnego uwierzytelniania opartego na weryfikacji ryzyka pozwala na zachowanie równowagi między bezpieczeństwem a użytecznością – drugi składnik uwierzytelniania jest wymagany tylko, kiedy jest niezbędny, a klienci końcowi mogą cieszyć się sprawną i płynną obsługą aplikacji.

Zaprojektowany głównie dla banków, pakiet **Transaction Protection – tPro Suite** składa się z dwóch rozwiązań do uwierzytelniania klientów i autoryzacji transakcji: **tPro ECC** i **tPro Mobile**. Comarch tPro ECC jest tokenem USB do wykonywania podpisów cyfrowych. Comarch tPro Mobile to wariant tego rozwiązania bazujący na tym, co użytkownik posiada – telefon z aplikacją, oraz co użytkownik zna – kod PIN lub wzorzec.

**Comarch Loyalty in Finance** to nowoczesny zestaw narzędzi umożliwiający przedsiębiorstwom – w tym bankom i towarzystwom ubezpieczeniowym – zarówno łatwe tworzenie zorientowanych na użytkownika programów lojalnościowych, jak i zarządzanie tymi programami. Oferując wsparcie podmiotom działającym w modelach B2C i B2B, rozwiązanie wykorzystuje mechanizmy stosowane w nowo powstających technologiach, takich jak sztuczna inteligencja i uczenie maszynowe, umożliwiając dzięki temu identyfikowanie wzorców w zakresie zachowań klientów oraz tworzenie ofert dopasowanych do ich potrzeb.

**Comarch Business Intelligence in Finance** to zestaw narzędzi do dokładnej analizy danych i raportowania. Dzięki Comarch BI decyzje biznesowe mogą być w pełni oparte na poprawnie zinterpretowanych danych, pochodzących z różnych źródeł. Comarch BI umożliwia szybką analizę dużej ilości danych w czasie rzeczywistym oraz przedstawianie ich na przejrzystych wykresach. Ponadto oferuje analizowanie trendów, planowanie, budżetowanie i raportowanie. Może być z powodzeniem używany m.in. przez analityków, product managerów, aktuariuszy, zespoły sprzedażowe i marketingowe oraz agentów ubezpieczeniowych. W zależności od potrzeb biznesowych, Comarch BI instalowany jest bezpośrednio na urządzeniach klienta, lub dostępny w chmurze, w modelu SaaS.





Budynek Comarch SSE6, Kraków



**27**

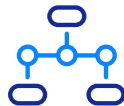
zgłoszonych i zarejestrowanych  
znaków towarowych na świecie



udział w cyfrowej transformacji



rozwiązania Smart Home i IOHT  
ratujące życie



pionierzy na rynku europejskim  
w integracji Spotify z systemem  
Infotainment

# Sektor IoT

Comarch IoT to szybko rozwijające się technologiczne skrzydło Grupy Kapitałowej Comarch, dostarczające kompleksowe i kompletne rozwiązania z zakresu Internetu Rzeczy (IoT) łączące hardware i software, wyróżniające się przestrzeganiem najwyższych standardów branżowych w zakresie bezpieczeństwa i jakości. W rezultacie bogaty ekosystem Internetu Rzeczy obejmuje własną fabrykę szybkiego prototypowania i produkcji (IoT Plant), technologie takie jak platforma IoT Platform w chmurze (Enablement), innowacyjne komponenty sprzętowe i programistyczne, rozwiązania dla różnych sektorów oraz zaawansowane moduły łączności korzystające ze wsparcia profesjonalnych usług. Połączenie tych elementów pozwala na efektywne tworzenie zarówno gotowych produktów, jak i dedykowanych, szytych na miarę rozwiązań IoT dla firm i instytucji na całym świecie. Ponadto zespoły oferują usługi badań i rozwoju w zakresie elektroniki użytkowej, w tym projektowania elektroniki, prototypowania i produkcji sprzętu, a także oprogramowania wbudowanego i analizy doświadczeń użytkownika. Ekspansja Internetu Rzeczy toruje drogę nowym modelom biznesowym, które są wykorzystywane przez Comarch IoT. Zespół Sektora IoT był członkiem grupy ds. IoT w Ministerstwie Cyfryzacji w Polsce, gdzie pracownicy dzielili się wiedzą, doświadczeniem i udanymi wdrożeniami rozwiązań IoT dla klientów z różnych części świata. Zespół stale obserwuje też działania wokół koncepcji GAIA-X oraz współpracuje z europejskimi sąsiadami w zakresie wdrażania rozwiązań dla Przemysłu 4.0, a także z partnerami z Bliskiego Wschodu w zakresie usług komunalnych i telemonitoringu, jak również z Dalekiego Wschodu – w jednym przypadku Comarch dostarczył cały stos technologiczny rozwiązań IoT, aby pomóc japońskiej firmie zajmującej się rozwiązaniami IoT stać się dostawcą IoT.

## Internet Rzeczy (Internet of Things)

### Rozwiązania IoT

**Comarch Industry 4.0** to kompleksowy system dostarczany w modelu SaaS (oprogramowanie jako usługa) lub jako indywidualne, dedykowane rozwiązanie. Składa się on ze zintegrowanych urządzeń produkcyjnych (PLC i czujniki) z odbiornikami (Comarch IoT Hubs), połączonych z bazą danych w chmurze (Comarch IoT Platform), która jest kluczem do tworzenia rozwiązań Industry 4.0. Rozwiązanie to składa się z funkcji i komponentów takich jak: IoT Platform, integracja sprzętowa, kalkulacja całkowitej efektywności wyposażenia (OEE) w czasie rzeczywistym, zarządzanie komunikatami NOK, cyfrowe instrukcje, powiadomienia, integracja ERP, integracja Comarch BI. Istnieją trzy pakiety Industry 4.0, których funkcjonalność zależy od tego, który z nich zostanie wybrany, aby spełnić wymagania klienta.

**Comarch Asset Tracking** to rozwiązanie do lokalizacji urządzeń, rzeczy i osób w przestrzeniach logistycznych, przemysłowych, medycznych i wielu innych. System od strony sprzętowej oparty jest na urządzeniach i modułach radiowych Comarch zgodnych z najnowszymi standardami, w tym technologią Ultra WideBand (UWB). Dane są przetwarzane i gromadzone za pomocą aplikacji Asset Tracking bazującej na platformie Comarch IoT Platform w chmurze. Rozwiązanie składa się z warstwy software, odpowiadającej m.in. za konfigurację systemu, lokalizację obiektów na mapie, ustalanie reguł i alertów, odczyt danych historycznych, czy generowanie zbiorczych raportów, oraz hardware (stacjonarne odbiorniki i mobilne znaczniki).

**Comarch Smart Metering** to rozwiązanie dedykowane dla sektora komunalnego (woda, ogrzewanie, gaz i energia

elektryczna). Rozwiązanie składa się z dedykowanego urządzenia Comarch do odczytu danych z liczników w sposób ustandaryzowany (przewodowy i bezprzewodowy), które umożliwia bezprzewodową transmisję danych w technologii LPWAN poprzez sieć dostawcy telekomunikacyjnego (NB-IoT lub 4G) do aplikacji Comarch Smart Metering w chmurze wykorzystującej platformę Comarch IoT Platform (Enablement).

**Comarch Smart Metering for Industry** to koncepcja, która pomaga zarządzać procesem produkcji poprzez monitorowanie zużycia mediów i planowanie dostaw w celu jego optymalizacji i zapewnienia ciągłości produkcji. Rozwiązanie to jest w pełni zgodne z ideą Przemysłu 4.0, przynosząc przedsiębiorstwu wymierne korzyści biznesowe.

**Comarch Manhole Monitoring** to rozwiązanie IoT do całkowicie automatycznego monitorowania stanów otwarcia i zamknięcia wszystkich włazów, w tym studzienek kanalizacyjnych, skrzynek elektrycznych, zsyków i drzwi. System składa się z małych urządzeń zasilanych bateriami, które są montowane do studzienek lub innych elementów infrastruktury, otwieranych lub zamykanych za pomocą wyłącznika krańcowego. Każde otwarcie i zamknięcie jest rejestrowane przez czujniki umieszczone w bramie. Urządzenia wysyłają sygnał o zdarzeniu do Platformy IoT za pomocą standardowych protokołów komunikacyjnych (NB-IoT lub 4G), następnie wszystkie dane są zbierane i analizowane. Platforma IoT może wysyłać alerty do klienta, a także generować raporty.

**Internet of Healthcare Things (IoHT)** toruje drogę aplikacjom przeznaczonym dla służby zdrowia,



aby stworzyć połączone środowisko medyczne, umożliwić monitorowanie pacjentów i usprawnić systemy. IoT wprowadza wieloaspektową wartość dla całego systemu opieki zdrowotnej: pacjentów, personelu medycznego i kierownictwa. Dzięki różnego rodzaju zaawansowanym połączeniom technicznym, pacjenci mogą korzystać z szybkiego powiadomienia o problemach, ciągłego monitorowania stanu i parametrów ich zdrowia oraz rejestrowania tych informacji.

**Comarch Opaska Życia** to cyfrowy zestaw opiekuna osoby starszej, który jest zawsze pod ręką. Usługa zdalnego opiekuna seniora składa się z mobilnej aplikacji, która w połączeniu ze zintegrowanym urządzeniem Comarch Opaska Życia oferuje nowoczesne rozwiązanie przeznaczone dla osób starszych i przewlekle chorych, osób, które chcą zwiększyć swoją niezależność, rodziców dzieci i opiekunów osób

## Komponenty rozwiązań IoT i urządzeń IoT

**Comarch IoT Platform** wysoce skalowalna platforma Internetu Rzeczy działająca w środowisku chmurowym. Platforma IoT umożliwia konfigurację urządzeń w sieci oraz zarządzanie nimi i monitorowanie komunikacji pomiędzy nimi. Dzięki swoim funkcjom Platforma jest w stanie zbierać dane z miliardów urządzeń, a następnie analizować je i przetwarzać, co przekłada się na zwiększenie efektywności zarządzania procesami oraz redukcję kosztów zarówno operacji, jak i wykorzystywanych zasobów.

**Comarch IoT Hub** pełni rolę pomostu pomiędzy podłączonymi urządzeniami a platformą Comarch IoT Platform. Umożliwia bezpieczną i niezawodną komunikację na niewielką odległość, sterowanie rozproszone i zdalne zarządzanie urządzeniami za pomocą jednego urządzenia. Obsługa wiodących protokołów łączności zapewnia interoperacyjność i stwarza nowe możliwości dla przedsiębiorstw w zakresie oferowania inteligentnych usług.

**Comarch IoT Button** to niewielkie urządzenie, które może służyć do uruchamiania zautomatyzowanych działań. Działania definiowane są za pomocą platformy Comarch IoT Platform i mogą obejmować wysyłanie wiadomości SMS lub tworzenie rekordu w systemie ERP.

## Małoseryjna produkcja elektroniki oraz badania i rozwój(B+R)

**Comarch IoT Plant** to hala produkcyjna, która oferuje wysokiej jakości usługi w zakresie szybkiego prototypowania i montażu urządzeń elektronicznych (EMS). Zapewnia klientom kompleksowe wsparcie na każdym etapie procesu produkcyjnego, od projektowania, przez prototypowanie mechaniczne, po montaż i kontrolę jakości poprodukcyjnej. Innowacyjna linia produkcyjna, która umożliwia produkcję krótkoseryjną prototypów elektroniki użytkowej w bardzo

krótkim czasie, ze szczególnym naciskiem na jakość oferowanych produktów i usług. Fabryka IoT Plant powstała w odpowiedzi na własne potrzeby w zakresie montażu elektroniki, czyli usług EMS i działa w ramach Zintegrowanego Systemu Zarządzania Comarch S.A.

**Comarch WristBand for Industry** jako urządzenie zintegrowane z Platformą e-Care tworzy nowoczesny system teleinformatyczny do ciągłego monitorowania funkcji życiowych pracowników zatrudnionych na stanowiskach jednoosobowych w trosce o ich bezpieczeństwo. System zdalnego monitorowania pracowników może być wdrożony np. w dużych zakładach przemysłowych (m.in. fabrykach, magazynach, hutach, portach, centrach obróbczych, kopalniach odkrywkowych i dużych przedsiębiorstwach) w celu zwiększenia bezpieczeństwa osób wykonujących pracę jednoosobową w miejscach odizolowanych, często narażonych na szkodliwe warunki.

Comarch IoT Button wykorzystuje jeden z trzech standardów technologii LPWAN (EGPRS, NB-IoT lub LTE-M) do bezpośredniego połączenia z Platformą IoT bez konieczności dodatkowej konfiguracji sieci.

**Comarch Beacon** to kompaktowe urządzenie Bluetooth Low Energy emitujące sygnał radiowy, który może zostać odczytany przez dowolny smartfon. Aplikacja mobilna, w połączeniu z platformą Comarch IoT Platform, dostarcza spersonalizowane, oparte na lokalizacji treści bezpośrednio do klienta. Głównym celem technologii nadajnika Comarch Beacon jest poprawa doświadczenia klienta w dowolnym miejscu i czasie.

**Comarch TNA (Time and Attendance)** to innowacyjny system do śledzenia i monitorowania czasu pracy oparty na współpracy oryginalnej aplikacji mobilnej z urządzeniami Comarch TNA Gateway.

**Comarch WristBand** to bezprzewodowe urządzenie osobiste wyposażone w przycisk SOS umożliwiający monitorowanie i natychmiastowe wezwanie pomocy w sytuacjach zagrożenia życia i zdrowia.

**Comarch IoT Lab** w Laboratorium IoT powstają prototypy, które spełniają najwyższe standardy branżowe

w zakresie bezpieczeństwa i doświadczenia użytkownika. Usługi oferowane przez laboratorium obejmują proces tworzenia projektu formy przemysłowej, wizualizację 3D,

projekt elektroniki i oprogramowania, projekt i dokumentację techniczną oraz przygotowanie finalnego prototypu.

## Usługi Software & Hardware

Usługi Comarch z zakresu software i hardware stanowią połączenie eksperckich, wysokiej jakości, kompleksowych rozwiązań dla globalnych klientów i partnerów. Nasz zespół składa się z grupy specjalistów i inżynierów, którzy potrafią zidentyfikować i zrozumieć potrzeby klientów w obszarach rozwoju, integracji i zapewnienia jakości oprogramowania. Rozległa wiedza na temat nowoczesnych technologii związana z oprogramowaniem i sprzętem pomaga dostarczyć dopasowane i indywidualne rozwiązanie w każdym realizowanym projekcie. Comarch gwarantuje indywidualne i elastyczne podejście do formy i modelu współpracy, roli i widoczności w projekcie, a także transferu własności intelektualnej po zakończeniu projektu. Comarch specjalizuje się w projektach dedykowanych dla różnych branż, w tym: motoryzacyjnej, medycznej, organizacji certyfikujących, elektroniki użytkowej i rynku półprzewodników. Doświadczenie zdobyte podczas realizacji międzynarodowych projektów stanowi gwarancję zgodności technologii ze standardami branżowymi obowiązującymi dla oferowanych rozwiązań.

### Usługi dla przemysłu motoryzacyjnego

**Rozwój oprogramowania** – zakres działań obejmuje projektowanie aplikacji i backendów oraz integrację treści i usług firm zewnętrznych (np. asystenci głosowi: asystent Google Alexa, parkingi, płatności, muzyka, kalendarz). Usługi realizowane są zgodnie z wymaganiami klienta, z wykorzystaniem wiedzy i doświadczenia w zakresie bezpieczeństwa sieciowego oraz logiki i intuicyjności w kontakcie z odbiorcą.

**Samochodowe systemy inforozrywki** (Infotainment) – udział w rozwoju wbudowanych systemów zapewniających dostęp do informacji i rozrywki. Obejmuje rozwój aplikacji dla producentów OEM w zakresie dedykowanych systemów inforozrywki. Przykładem naszych działań jest fakt, że jako pierwsza firma w Europie i druga na świecie zintegrowaliśmy aplikację Spotify z systemem inforozrywki.

**Integracja ze smartfonami** – możliwość podłączenia aplikacji zainstalowanych na smartfonie i sterowania nimi z poziomu radioodtwarzacza samochodowego pozwala w pełni skupić się na prowadzeniu pojazdu, podnosząc poziom bezpieczeństwa i szybkości reakcji. Obsługa tych aplikacji jest intuicyjna, można nimi sterować za pomocą np. przycisku na kierownicy lub komend głosowych, bez wykonywania dodatkowych czynności wymagających podzielności uwagi (np. MirrorLink, CarPlay, Android Auto).

**Doświadczenie użytkownika/Interfejs użytkownika** – usługi te polegają na kompleksowym badaniu zachowań i profili użytkowników w celu zaprojektowania intuicyjnych i przyjaznych aplikacji.

### Organizacje standaryzacyjne i certyfikacyjne

Narzędzia do testowania certyfikacji dla organizacji standaryzacyjnych wspierają efektywne zarządzanie procesem certyfikacji urządzeń i aplikacji. Dodatkowo pozwalają one na sprawdzenie zgodności z obowiązującymi normami, szczególnie w zakresie standardów komunikacji Internetu Rzeczy. Comarch udostępnia organom certyfikującym narzędzia do wydawania i weryfikacji certyfikatów potwierdzających tożsamość danego podmiotu. W portfolio produktów Comarch znajdują się aplikacje: MAC Conformance Test Tool i Comarch Automated Test Framework.

**Elektronika użytkowa** – Comarch oferuje kompleksowe rozwiązania z dziedziny oprogramowania i elektroniki konsumenckiej. Oferujemy profesjonalną realizację projektów dotyczących: systemów wbudowanych (embedded), aplikacji mobilnych, desktopowych i chmurowych (cloud), zapewnienia jakości oprogramowania, ekspertyzy UX/UI,

zarządzania, rozwoju i utrzymania produktu. W Comarch każdy pomysł może zamienić się w gotowy produkt. Specjaliści i inżynierowie posiadają wieloletnie doświadczenie w pracy projektowej z różnorodnymi wiodącymi technologiami, m.in.: Bluetooth, Wi-Fi, Android, iOS, Windows, Python, Java, C/C++ i C#. Zespół rozwija stos technologiczny i portfolio projektowe.

**Przemysł półprzewodników** – W Comarch tworzone i doskonalone są też rozwiązania w bezpośredniej współpracy z producentami przemysłu półprzewodników. W ofercie znajdują się m.in. wsparcie w prototypowaniu rozwiązań sprzętowych, tworzenie oprogramowania i systemów testowych. Zespół ma doświadczenie w świadczeniu pomocy technicznej oraz utrzymaniu oprogramowania. Realizuje też projekty związane z aplikacjami mobilnymi i desktopowymi.



KSI ZUS około  
**500 milionów**  
dokumentów ubezpieczeniowych  
procesowanych w skali roku



**Ponad 10 milionów**  
obsłużonych rozpraw sądowych



**143**  
e-Usługi gotowe do wykorzystania  
na platformie Comarch e-Urząd



ponad  
**250**  
jednostek samorządu terytorialnego  
korzystających z Comarch EZD  
i około **200** pracujących na Comarch Ergo



**20 000**  
użytkowników korzystających z systemu  
do elektronicznego zarządzania  
dokumentacją Comarch EZD

# Sektor Administracji Publicznej

Comarch specjalizuje się w projektowaniu, wdrażaniu oraz integracji nowoczesnych systemów informatycznych dla administracji publicznej, firm oraz instytucji sektora publicznego. Firma posiada doświadczenie w tworzeniu kompleksowych rozwiązań „pod klucz” oraz w rozbudowie infrastruktury sprzętowo-sieciowej. Comarch stworzył szereg rozwiązań typu e-government, spełniających potrzeby jednostek sektora publicznego. Rozwiązania oparte są o międzynarodowe standardy. Do najważniejszych rozwiązań wdrażanych w sektorze administracji publicznej należą:

**Platforma Comarch EOS** jest platformą elektronicznej obsługi spraw w urzędzie. System zapewnia cyfryzację czynności związanych z obsługą spraw, umożliwiając obywatelom i przedsiębiorcom ich zdalną obsługę, a pracownikom urzędów obsługę spraw w trybie pracy zdalnej. Platforma zapewnia przejście od elektronicznego zarządzania dokumentami do elektronicznego zarządzania sprawami, nadzorując czynności, które muszą być wykonane w związku z załatwieniem danej sprawy.

Platformy tworzą zintegrowane systemy: Comarch e-Urząd, Comarch EZD, Comarch ERGO oraz Comarch ERP Egeria. Obsługa spraw oparta jest do dokumenty elektroniczne, których dane przekazywane są procesowo do systemów biorących udział w obsłudze sprawy z wykorzystaniem Comarch BPMN. Platforma Comarch EOS dostarcza funkcje GIS wykorzystywane w obsłudze spraw, które mogą być uruchamiane bezpośrednio z poziomu systemów wchodzących w skład platformy.

**Comarch ERGO** wspiera realizację zadań publicznych związanych z gospodarką przestrzenną. Pozwala na prowadzenie ponad 60 rejestrów i ewidencji w obszarach geodezji i kartografii, gospodarki nieruchomościami, planowania przestrzennego, zarządzania infrastrukturą drogową, budownictwa, ochrony środowiska, ochrony gruntów rolnych i leśnych, ochrony zabytków, portali informacji przestrzennej. Modułowa budowa systemu umożliwia wymianę informacji pomiędzy jednostkami samorządu terytorialnego a współpracującymi jednostkami, ich wydziałami i pracownikami. Comarch ERGO to kompleksowe rozwiązanie pozwalające uruchomić elektroniczną platformę Centrum Usług Wspólnych Gospodarki Przestrzennej.

**Comarch EZD** wspiera elektroniczny (jak również papierowy) obieg dokumentów w przedsiębiorstwach i instytucjach (stworzono wersje branżowe wyspecjalizowane dla poszczególnych podmiotów). Rozwiązanie umożliwia zarządzanie dokumentami w instytucjach zgodnie z wytycznymi instrukcji kancelaryjnej oraz definiowanie i obsługę dowolnych procesów obiegu pracy i dokumentów. Do tego celu wykorzystywany jest dojrzały edytor procesów biznesowych oparty o BPMN, który we współpracy z komponentami umożliwiającymi tworzenie

dedykowanych rejestrów i formularzy jest w stanie zapewnić każdej instytucji w pełni konfigurowalny system klasy Workflow.

**Comarch e-Urząd** jest platformą usług publicznych online pozwalającą na realizację zadań jednostek samorządu terytorialnego oraz urzędów centralnych. Intuicyjne narzędzia umożliwiają samodzielne zarządzanie aplikacją, zapewniając wsparcie procesów tworzenia i publikacji treści. Na platformie dostępne są m.in. komponenty: Cyfrowy Urząd, Profil Mieszkańca z obsługą płatności elektronicznych za zobowiązania wobec instytucji, Biuletyn Informacji Publicznej, Portal Informacyjny oraz Intranet, a także elementy wspierające aktywność społeczną związane z obsługą budżetu obywatelskiego, czy opiniowaniem aktów prawnych.

**Comarch ERP Egeria** to nowoczesny system klasy ERP, zaprojektowany w modelu wielowarstwowym z wykorzystaniem architektury microservices oraz microfrontend. System posiada nowy, intuicyjny interfejs użytkownika dostępny z poziomu najpopularniejszych przeglądarek WWW, zgodny z WCAG. System jest w pełni dostosowany funkcjonalnie do polskiego prawa, wspiera obsługę procesów finansowo-księgowych, rozrachunków z kontrahentami i pozwala sprawnie zarządzać organizacją, a obszar kadrowo-płacowy pozwala na kompleksową obsługę pracownika począwszy od jego zatrudnienia, poprzez ewidencję umów, rejestrację czasu prac i rozwój zawodowy. System jest przeznaczony dedykowanym podmiotom z sektora publicznego: Administracja samorządowa, Administracja centralna, Uczelnie wyższe, Ochrona zdrowia, Przedsiębiorstwa użyteczności publicznej. System zapewnia bezpieczeństwo danych, szybki dostęp do informacji, przejrzystość i integrację procesów, umożliwia użytkownikom uzyskanie wysokiej wydajności i skalowalności przy relatywnie niskim koszcie instalacji i utrzymania w chmurze. Cechuje go duża konfigurowalność i elastyczność, co pozwala na dostosowanie systemu do indywidualnych potrzeb każdego Klienta. Ułatwia i automatyzuje codzienne ewidencjonowanie danych oraz podejmowanie właściwych decyzji zarządczych.

**Platforma Comarch Security** to system wspomagający pracę w firmie. Głównym zadaniem systemu jest ułatwienie czynności związanych z zarządzaniem procesami HR w organizacji. Szczególnie tam gdzie struktura organizacyjna jest rozproszona portal staje się narzędziem umożliwiającym standaryzację i automatyzację procesów. System jest dedykowany dla każdej organizacji i jej pracowników niezależnie od stanowiska w strukturze. Rozwiązanie dostarcza pracownikom narzędzia, dzięki którym sami mogą załatwić swoje sprawy administracyjne bez osobistego kontaktu z działem HR. Pracownicy firmy mogą szybko wypełnić wniosek o urlop, rozliczyć delegację, uzyskać dostęp do danych osobowych i o zatrudnieniu oraz innych ważnych dokumentów np.: PIT czy pasek płacowy.

Rozwiązanie jest dostosowane do zmieniających się warunków funkcjonowania organizacji zapewniając dostęp do obszarów HR przez dowolną przeglądarkę internetową, co wspiera pracę w formie zdalnej lub w elastycznym wymiarze godzin.

**Platforma Comarch Security** to szereg produktów dedykowanych dla klientów związanych z bezpieczeństwem narodowym i fizycznym oraz obronnością. Rozwiązania oparte na autorskich i innowacyjnych projektach, które zaimplementowane zostały w produkty związane z analitykami wideo, systemami ochrony osobistej i obiektowej, jak również w zaawansowane narzędzia do kontroli przepływu finansów oraz monitoringu sieci teleinformatycznych.

**Comarch Video Cut** to rozwiązanie do szybkich analiz zabezpieczonych materiałów video prowadzonych post factum. Narzędzie efektywnie skraca czas pracy analityków śledczych czy służb ochrony. Umożliwia detekcję wszystkich obiektów zarejestrowanych na zabezpieczonych materiałach wideo pochodzących z różnych urzędzeń, rejestratorów, systemów CCTV i w różnych formatach.

System umożliwia odnalezienie zdarzeń i obiektów oraz szybkie filtrowanie materiału wideo w oparciu o cechy charakterystyczne. Rozwiązanie znajduje zastosowanie w jednostkach specjalnych, służbach ochrony, oraz w obiektach takich jak lotniska, stadiony, dworce, parkingi, sklepy wielkopowierzchniowe czy innych strefach ograniczonego dostępu.

**Comarch Smart Parking** to rozbudowana platforma do kompleksowego zarządzania polityką parkingową inteligentnego miasta (Smart City). Rozwiązanie umożliwia podłączenie wielu systemów sensorycznych bazujących na różnych technologiach, takich jak etykiety RFID, radary,

czujniki radiowe, powierzchniowe (np. magnetyczne), kamery z analitykami wideo, dostarczając podstawową informację o zajętości miejsc parkingowych w czasie rzeczywistym. Ponadto oferuje szereg narzędzi konfiguracyjnych i zarządczych usprawniających pracę jednostek miejskich i podległych służb. Comarch oferuje własną warstwę sensoryczną opartą o kamery i technologię inteligentnych analiz wideo (IVA), dzięki której możliwa jest nie tylko detekcja wolnych miejsc parkingowych lecz także potencjalnych wykroczeń, wraz z identyfikacją pojazdów – tablic rejestracyjnych (ANPR). Prace rozwojowe w tym obszarze koncentrowały się w obszarze sprzętowym (współpraca z wieloma modelami kamer w tym kamer typu PTZ), jak i funkcjonalnym – powstały nowe moduły jak biling, kontrola, czy związane z płatnościami w oparciu o e-Wallet.

### **Comarch Monitoring & Automation Platform**

Narzędzie służące do monitorowania infrastruktury oraz elementów konfiguracji systemów klienta. Podstawowym celem stworzenia Comarch MAP było zapewnienie jednego, spójnego narzędzia do monitorowania rozległej infrastruktury klienta, wraz z możliwością modelowania procesów biznesowych i śledzenia zależności architektonicznych. Proces wykrywania i utrzymywania złożonej infrastruktury jest w pełni zautomatyzowany dzięki wykorzystaniu modułu Discovery, a ujednoczony i spójny interfejs zapewnia wizualizację monitorowanej infrastruktury z zachowaniem logiki biznesowej.

**Comarch eNagrywanie** to kompleksowe i spójne rozwiązanie łączące w sobie wygodę obsługi klasycznych rejestratorów audio/wideo z systemami nagłośnieniowymi oraz dedykowaną aplikacją służącą do kontroli przeprowadzania procesu rejestracji audio/wideo. System pozwala na rejestrację spotkań, posiedzeń czy wystąpień publicznych wraz z powiązаныmi metadanymi i komentarzami umożliwiającymi sprawne przeszukiwanie nagrania podczas odtwarzania. Dodatkowymi źródłami rejestrowanych danych mogą być zewnętrzne dane multimedialne oraz transmisje zdalne prowadzone poprzez wideoterminala. Comarch eNagrywanie udostępnia (wraz z nagraniem) niezależny od platformy urządzenia odtwarzającego, wielościeżkowy odtwarzacz multimedialny.

**Comarch Wideoterminal** to rozwiązanie obsługujące popularne standardy połączeń i transmisji audio-wideo. Stanowi doskonałe uzupełnienie rozwiązania Comarch eNagrywanie, zapewnia połączenia punkt-punkt, jak również zestawianie połączeń wielostronnych w oparciu o standardy i infrastrukturę mostków wideokonferencyjnych wiodących dostawców oraz popularnych platform obsługujących technologię Simulcast.





Budynek Comarch, Łódź.



**290 milionów**

uczestników programów lojalnościowych wdrożonych przez Comarch



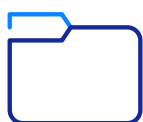
**8,1 miliarda**

przepracowanych transakcji przez systemy lojalnościowe wspierane przez Comarch



**650 milionów**

dokumentów procesowanych przez Comarch e-Invoicing rocznie



**15 miliardów**

dokumentów przechowywanych we wdrożonych rozwiązaniach Comarch ECM



**20 milionów**

wygenerowanych zleceń dostawy w systemie Comarch SFA



**15 ośrodków**

Data Center na całym świecie



# Sektor Usługi

W obszarze sektora Usługi Comarch projektuje, wdraża oraz integruje nowoczesne rozwiązania informatyczne do obsługi programów lojalnościowych, zarządzania kampaniami marketingowymi, zarządzania motywacją pracowników, elektronicznej wymiany danych i informacji biznesowych, zarządzania dokumentami i ich przepływem w firmie oraz zarządzania procesami sprzedaży za pomocą systemów wsparcia i aplikacji mobilnych. W ofercie znajduje się również kompleksowy zakres usług zarządzania infrastrukturą IT przedsiębiorstw. Sektor Usługi realizuje projekty na pięciu kontynentach, w 40 krajach. Wśród klientów znajdują się m.in. BP, Circle K, Mapco, Prudential, Livello, Carlsberg, Unilever, Carrefour, Metro-Nom, Auchan, Heathrow Airport, Etihad, Scandinavian Airlines, XL Axiata czy True Telecommunications

## Zarządzanie lojalnością i rozwiązania marketingowe

Oferta skierowana do średnich i dużych przedsiębiorstw, stanowiąca kompleksowy pakiet rozwiązań IT i usług, który pomaga budować programy lojalnościowe i zarządzać nimi, realizować personalizowaną i wielokanałową komunikację oraz automatyzować procesy marketingowe i zwiększać zyski. To także narzędzia do analizy Big Data i oparte na grywalizacji systemy do budowania zaangażowania, które wzmacniają relacje pomiędzy klientami, partnerami i marką.

### Oferowane rozwiązania:

**Comarch Loyalty Management** to system do zarządzania programami lojalnościowymi, który wspomaga operatorów B2C i B2B umożliwiając uruchamianie wielu programów na jednej platformie i obsługę wszystkich obszarów związanych z prowadzeniem programu (rejestracja klienta, zarządzania profilem, promocje oparte na różnych walutach, komunikacja z uczestnikami, nagradzanie prezentami i ofertami). Produkt kierowany jest również dla firm transportowych i turystycznych w szczególności linii lotniczych. Platforma obsługuje programy lojalnościowe wszystkich typów przewoźników, zarówno dla klientów indywidualnych (Frequent Flyer Programs), jak i w modelu B2B. System wspiera tworzenie reguł naliczania punktów, definiowania nagród i przywilejów.

**Comarch Loyalty Cloud** to system, który umożliwia firmom kompleksowe zarządzanie pełnym cyklem życia programu lojalnościowego, począwszy od analizy zgromadzonych danych, poprzez konfigurację promocji i nagród, na wielokanałowej, targetowanej komunikacji skończywszy. Aplikacja jest dostępna w modelu usługowym, w oparciu o miesięczne opłaty subskrypcyjne. Klienci Comarch mogą korzystać nie tylko z wachlarza funkcjonalności aplikacji już po kilku dniach od momentu podpisania umowy, ale również z usług konfiguracji systemu i kompleksowej, biznesowej obsługi programu lojalnościowego. Comarch Loyalty Cloud jest cyklicznie aktualizowany w zakresie funkcjonalnym, a rozszerzenia realizowane są zgodnie z roadmapą Comarch.

**Comarch Marketing Automation** to rozwiązanie umożliwiające projektowanie wielokanałowej ścieżki komunikacji z klientem oraz szybkie i efektywne kosztowo

uruchamianie kampanii marketingowych zorientowanych na klienta. System optymalizuje proces planowania kampanii, zapewnia intuicyjne narzędzie do segmentacji, upraszcza zarządzanie i tworzenie spersonalizowanych wiadomości za pomocą wbudowanego edytora, automatyzuje komunikację z klientami oraz pozwala na pełne monitorowanie postępu kampanii i statystyk wysyłek. Rozwiązanie pomaga w optymalizacji strategii i częstotliwości kontaktu z klientami przez dedykowane ustawienia i przy wsparciu modułów AI i machine learning. Może być zaimplementowane jako niezależne narzędzie marketing automation lub zintegrowana część komponująca się z modułami lojalnościowymi, stwarzając dodatkową wartość i umożliwiając strategiczne budowanie relacji z klientem.

**Comarch Business Intelligence** to rozwiązanie wspiera firmy, które chcą budować strategię lojalnościową poprzez pogłębioną analizę dużej ilości zgromadzonych danych oraz dostarczać szczegółowy obraz wzorców zakupowych, wartości koszyka zakupowego, efektywności kampanii i statystyk związanych z programem. System oferuje wiele rodzajów interaktywnych wizualizacji jak wykresy, grafy, wskaźniki trendów, mapy, czy tabele ułatwiających prezentację i interpretację danych.

**Customer Analytics** to zestaw usług wsparcia eksperta BI lub zespołu data scientists w zakresie gromadzenia, czyszczenia i audytu danych klientów, poprawy i utrzymania jakości danych oraz ich analiza, tworzenie zaawansowanych modeli segmentacji klientów, analiza migracji i strategia aktywizacji klientów, modele predykcyjne i scoringowe, marketing baz danych oraz analiza poziomu satysfakcji klientów.

**Comarch Location Based Services** to nowoczesna platforma technologiczna umożliwiająca wysoko spersonalizowaną komunikację marketingową kierowaną przez kanały aplikacji mobilnych do osób, klientów, mieszkańców czy pasażerów znajdujących się w danym momencie w danej lokalizacji. Rozwiązanie wykorzystuje dane z geolokalizacji i mikro-lokalizacji i na tej podstawie wysyła notyfikacje poprzez natywne aplikacje iOS oraz Android. Platforma posiada również moduł nawigacyjny, dzięki któremu użytkownik aplikacji mobilnej może odnaleźć drogę wewnątrz budynku. Jest to bardzo pomocne w przypadku dużych obiektów, takich jak galerie handlowe, szpitale, urzędy miejskie. Comarch Location Based Services jest zintegrowana z beaconami produkowanymi przez Comarch, dzięki którym określana jest mikrolokalizacja użytkownika przez kanał Bluetooth.

**Loyalty Consulting** to profesjonalne usługi wsparcia na każdym etapie rozwoju i zarządzania programem

## Wymiana danych i zarządzanie dokumentami

W ramach swojej oferty Comarch umożliwia efektywne zarządzanie dokumentami i automatyzację procesów sprzedażowych i biznesowych zachodzących w łańcuchu dostaw. Kompleksowe podejście do komunikacji z partnerami z całego świata, obejmujące elektroniczną wymianę danych produktowych, handlowych, logistycznych i finansowych, pozwala osiągnąć firmom wymierne korzyści: szybszy dostęp do informacji oraz zdecydowaną redukcję kosztów.

W ramach wymiany danych i zarządzania dokumentami oferowane są następujące rozwiązania:

**Comarch EDI** (Electronic Data Interchange) – to oparta na technologii cloud platforma B2B2G, która umożliwia automatyzację procesów biznesowych, poprzez szybką i bezpieczną wymianę danych, łącząc partnerów w ramach łańcucha dostaw na całym świecie, niezależnie od sektora działalności. W przystępny, nowoczesny i kompleksowy sposób umożliwia komunikację biznesową, pozwala na pełne zarządzanie procesem zakupu i sprzedaży, zwiększając efektywność współpracy poprzez synchronizację danych z partnerami, zarządzanie przepływem dokumentów i pełne kontrolowanie go. Oferuje szereg rozwiązań dla każdego, od obsługi automatycznych procesów transmisji dokumentów i pełną integrację, poprzez obsługę rozwiązań web service oraz API, oraz portalu WWW niewymagającego żadnej integracji.

**Comarch EDI** to również katalog danych produktowych w chmurze oparty na standardach GS1. Comarch jako certyfikowany data pool umożliwia bezpośrednią wymianę informacji pomiędzy partnerami biznesowymi w sieci GDSN oraz poza nią. Dane mogą być wprowadzane ręcznie lub automatycznie dzięki integracjom z systemami zewnętrznymi klientów. Umożliwia również inicjowanie pozyskiwania produktów do portfolio za pomocą tworzenia zapytań ofertowych, współpracę międzynarodową poprzez narzędzia translacyjne, negocjację cen oraz marży. Tworzone karty produktowe zawierają kompleksowe modele danych, które

moją być modyfikowane ze względu na rynek docelowy, partnera lub kanał sprzedaży (online lub offline), zapewniając koherentność informacji udostępnionych w organizacji oraz na zewnątrz.

**Program Management Services** to wsparcie w procesach organizacji programu, tworzenia i wyboru dostawców usług marketingowych, zarządzania relacjami z partnerami strategicznymi, bieżące administrowanie aplikacjami, monitorowanie kluczowych wskaźników efektywności programu oraz raportowanie działań, wykrywanie i zapobieganie oszustwom, zarządzanie komunikacją.

mogą być modyfikowane ze względu na rynek docelowy, partnera lub kanał sprzedaży (online lub offline), zapewniając koherentność informacji udostępnionych w organizacji oraz na zewnątrz.

**Comarch e-Invoicing** to produkt zgodny z najnowszymi regulacjami prawnymi, oparty na chmurze, usprawniający i automatyzujący procesy fakturowania zarówno po stronie kupujących (Accounts Payable) jak i sprzedawców (Accounts Receivable). Obsługując wiele formatów dokumentów (w tym do wymiany z podmiotami administracji publicznej) i kanałów dystrybucji (od papieru po EDI) umożliwia bezpieczną i wydajną wymianę e-faktur. Klienci Comarch e-Invoicing w ramach usługi mogą skorzystać z licznych funkcjonalności jak podpis elektroniczny, wielostopniowa walidacja poprawności dokumentów, elektroniczne archiwum czy dostosowany do potrzeb portal e-Invoicingowy.

**Comarch Online Distribution** to nowoczesna platforma do raportowania i komunikacji wykorzystywana przez producentów w celu usprawnienia współpracy z siecią partnerów handlowych (dystrybutorów, hurtowni). Automatycznie tworzy szczegółowe raporty dotyczące stanów magazynowych i odsprzedaży, wykorzystując dane zbierane na bieżąco z systemów partnerów handlowych.

# Comarch ICT

Rozwiązania Comarch ICT pozwalają łatwo zarządzać infrastrukturą IT przedsiębiorstwa w obszarze telekomunikacji, outsourcingu, czy data center w oparciu o branżowe standardy i partnerstwa technologiczne z liderami rynku IT.

Produkty Comarch ICT projektowane są tak, aby najnowsze technologie służyły rozwojowi biznesu. W dobie gwałtownych zmian wymagań rynku i klientów doświadczony partner technologiczny, który dopasuje strategię i dostarczy odpowiednie usługi w zakresie infrastruktury IT, outsourcingu, data center i bezpieczeństwa to konieczność.

**Comarch Cloud Infraspac**e to ujednoczona i elastyczna infrastruktura chmurowa o najwyższych standardach bezpieczeństwa. Platforma zawiera szeroką gamę narzędzi wspierających aplikacje zbudowane w oparciu o mikrouslugi. Rozwiązanie w chmurze dostarczane przez Comarch zostało stworzone, aby pomóc rozwiązać problemy związane z brakiem (lub nadmiarem) mocy obliczeniowej, umożliwiając dostosowanie wydajności do rzeczywistego zapotrzebowania na zasoby IT. Rozwiązanie pozwala klientom czerpać ze wszystkich korzyści chmury, takich jak: niższe koszty IT, większa wydajność i elastyczność firmy oraz pełna kontrola nad posiadanymi zasobami. Wszystko to w bezpiecznym środowisku IT zlokalizowanym w Comarch Data Center. Naszym klientom oferujemy szerokie portfolio usług IaaS oraz PaaS (takich jak maszyny wirtualne, bazy danych, monitoring lub kubernetes w modelu usługowym).

Cyfrowa (r)ewolucja wciąż trwa. Jako firma z ponad 25 letnim doświadczeniem, dostarczamy szeroki zakres usług informatycznych zaprojektowanych z myślą o potrzebach naszych klientów - po to, aby zapewnić im odpowiednie wsparcie techniczne i biznesowe.

- **Comarch IT Integration** – usługi, których zadaniem jest dostosowanie środowiska IT klienta do nowych wymagań biznesowych i technicznych. Wspieramy klientów począwszy od etapu analizy i projektowania nowej platformy IT, poprzez dostawę odpowiednich urządzeń i oprogramowania, aż po fazę wdrożenia.
- **IT Outsourcing** – zestaw usług mających na celu zoptymalizowanie kosztów związanych z obsługą obszaru IT. Oferujemy: pełne wsparcie użytkownika końcowego (Service Desk i opieka stanowiskowa), administrację sieciami LAN/WAN, infrastrukturą serwerową i infrastrukturą bezpieczeństwa, a także zarządzanie procesami IT zgodnie z dobrymi praktykami i najnowszymi zaleceniami (np. ITIL) oraz uzgodnionymi parametrami SLA. W ramach ICT services Comarch świadczy usługi związane z zaawansowanymi systemami serwerowymi, macierzowymi i bazodanowymi zarówno zdalnie jak i bezpośrednio w lokalizacjach klienta.
- **Network and Security Operations Center** – rozwiązanie stanowiące pojedynczy punkt kontaktu z klientem, zapewniające kompleksowe wsparcie techniczne w zakresie monitoringu infrastruktury IT oraz aplikacji

**Comarch PowerCloud** jest gotową do użycia platformą zapewniającą wszystkie korzyści rozwiązań chmury wraz ze wsparciem eksperckiej platformy IBM Power Platform oraz usług zarządzania. Wykorzystując zaawansowane narzędzia dostarcza uproszczonej wirtualizacji zarządzania i wdrożenia chmury dla AIX, IBM i wirtualnych maszyn Linux.

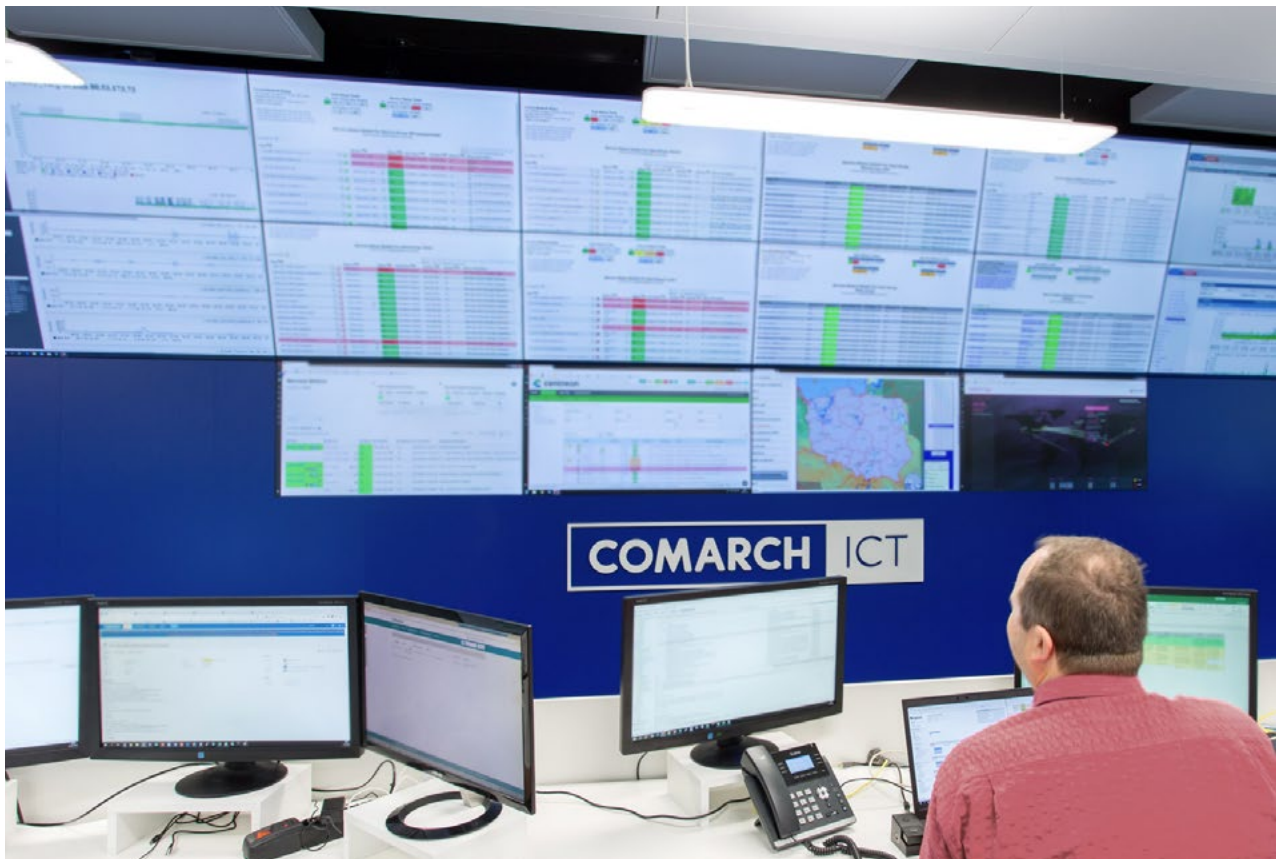
**Comarch IT Services** w związku z dynamicznymi zmianami na rynku infrastruktury IT kluczowe znaczenie dla rozwoju biznesu ma dziś doświadczony partner technologiczny. Środowisko IT firmy w rękach inżynierów i analityków Comarch, to gwarancja ciągłości działania usług oraz wymaganej dostępności systemów.

- biznesowych dla wszelkiego typu przedsiębiorstw i instytucji. Zapewnia klientom bieżącą wiedzę na temat dostępności i wydajności poszczególnych elementów ich infrastruktury IT. Proaktywne monitorowanie środowisk pomaga wykryć zakłócenia, zanim wpłyną one na działalność klienta.
- **Comarch Network Services** – rozwiązania przeznaczone do tworzenia i utrzymania sieci transmisji danych (w tym WAN/LAN/WLAN/VPN). CNMS to kompleksowy produkt w zakresie budowy lub modernizacji istniejących sieci transmisji, zarządzania i administrowania tymi sieciami a także ich bezpieczeństwem.
- **Comarch Service Desk** – dostępny 24/7 wielokanałowy i wielojęzyczny pojedynczy punkt kontaktu z zespołem specjalistów IT z Comarch. Zapewnia pełne wsparcie dla użytkowników końcowych: odpowiada on za obsługę zgłoszeń (w formie ustalonej z klientem – chat, system ticketowy, telefon), raportowanie (zgodnie z umową o gwarantowanym poziomie świadczenia usług) oraz rozwiązywanie problemów związanych z Twoją infrastrukturą IT. Nasze zespoły Service Desk organizujemy według najlepszych praktyk ITIL.

**Comarch Data Center** – zaawansowane technologiczne centra o wysokiej dostępności oraz architekturze TIER III i TIER IV. Stanowią alternatywę dla klientów wobec rozbudowy własnych zasobów infrastruktury IT. Comarch SA posiada 15 ośrodków Data Center na całym świecie.

- **Hosting Managed Services** – przekształca zarządzanie centrami danych i działami IT, zapewniając potrzebną elastyczność oraz maksymalizując wydajność i dostępność aplikacji. Gwarantujemy odpowiednich specjalistów, procesy, bezpieczeństwo i technologię w lokalnej chmurze i sieciach, w celu optymalizacji usług centrum danych.
- **Comarch Multicloud Management** – usługa zarządzania platformami chmurowymi od zewnętrznych dostawców (takich jak np. Ms Azure, AWS). Dzięki ciągłym szkoleniom inżynierów z Comarch ICT nasi klienci nie muszą martwić się o konieczność stałej aktualizacji wiedzy na temat poszczególnych usług chmurowych różnych dostawców oraz potencjalne problemy wywołane przez migrację do chmury (jak na przykład nieumiejętność optymalizacji zasobów i koszty wyższe niż przewidziane).
- **Comarch PowerHosting** – w pełni zarządzane usługi dla platformy IBM Power. Kompleksowa usługa w zakresie dostarczania i utrzymywania platformy IBM Power realizowana jest w trzech modelach – zwirtualizowanej chmurze, hostingu sprzętu klienta w Comarch Data Center oraz zdalnych usług zaimplementowanych na istniejącym sprzęcie klienta w jego siedzibie.
- **Mainframe Services** – dostarcza w pełni zarządzane wsparcie i usługi dla systemów klasy Mainframe. Dostarcza asystę technologiczną i biznesową w procesie instalacji, konfiguracji i utrzymania produktów Db2. Dodatkowo zapewniamy usługi doradztwa w zakresie zarządzania pojemnością, śledzenia postępów oraz migracji do wyższych wersji oprogramowania zarządzania danymi.





Global Operations Center w Krakowie



Comarch Data Center w Krakowie



## Ponad 300

jednostek korzysta z naszych systemów dedykowanych dla szpitali i do ambulatoriów



codziennie około

## 40 tysięcy

użytkowników posługuje się naszymi systemami



## Ponad 200

placówek ambulatoryjnych stosuje nasze oprogramowanie



## Ponad 20 tysięcy

pacjentów zostało objętych zdalną opieką medyczną



wspieramy sektor medyczny

## 24/7/365



# Sektor e-Zdrowie

Sektor e-Zdrowie dostarcza rozbudowany ekosystem rozwiązań dla branży medycznej, który składa się z EHR Cloud, Hospital Cloud, Telemedicine Cloud oraz Medical AI Cloud. Oferuje m.in. aplikacje mobilne dla pacjentów, systemy informatyczne dla szpitali i oprogramowanie do zarządzania dokumentacją medyczną na poziomie placówek medycznych, miast oraz regionów. Jest także dostawcą innowacyjnych technologii z zakresu zdalnej opieki medycznej, opartych na własnym oprogramowaniu, urządzeniach i infrastrukturze medycznej. Integracja produktów pomaga zapewnić skoordynowaną opiekę zdrowotną, wspierając pacjentów, opiekunów i personel medyczny.

**MojeZdrowie24** to internetowa książeczka zdrowia, pozwalająca na gromadzenie kompletnej i aktualnej historii zdrowia bezpośrednio w aplikacji mobilnej. Umożliwia wprowadzanie pomiarów i wyników badań, monitorowanie dolegliwości, skanowanie i podgląd dokumentów medycznych oraz udostępnianie tych danych lekarzom. Dzięki integracji z największą w Polsce siecią laboratoriów medycznych pacjenci mogą za jej pośrednictwem odebrać też wyniki badań wykonanych w dowolnym punkcie pobrania należącym do tej sieci.

**Comarch Hospital Cloud** to zestaw rozwiązań do kompleksowego zarządzania placówkami medycznymi, bez względu na specjalizację i rozmiar – od małych gabinetów, po wielooddziałowe kompleksy szpitalne. Interoperacyjne, zintegrowane systemy informatyczne dostosowane są do każdego etapu obsługi pacjentów. Są to narzędzia intuicyjne, które koordynują działania personelu, zwiększając ergonomię pracy. Zostały zaprojektowane z myślą o wszystkich pracownikach placówek medycznych, z uwzględnieniem ich funkcji w organizacji, posiadanej roli oraz uprawnień. Wszystkie dane przechowywane są w bezpiecznej chmurze Comarch, dzięki czemu nie występuje ryzyko ich utraty lub nieautoryzowanego dostępu. W ramach Comarch Hospital Cloud oferujemy Comarch Mednote, Comarch Optimed NXT, Comarch EDM, Comarch Concierge.

**Comarch Mednote** to nowoczesna aplikacja do zarządzania gabinetem lekarskim. Porządkuje dokumentację medyczną, dostarcza niezbędnych informacji dotyczących pacjenta i minimalizuje czas potrzebny na formalności. System pozwala m.in. na łatwe wystawianie e-Recept, e-Skierowań i innych dokumentów medycznych.

**Comarch Optimed NXT** to awansowany system informatyczny do zarządzania placówką medyczną, pozwalający na organizację opieki zdrowotnej w czasie pobytu pacjenta w poszczególnych oddziałach i poradniach placówki – od momentu rejestracji aż po wypis. Posiada 6 modułów podstawowych i ponad 30 modułów specjalistycznych. System może być obsługiwany na tabletach, co pozwala lekarzom uzyskać dostęp do informacji na temat pacjenta bezpośrednio przy jego łóżku. Comarch Optimed NXT jest dedykowany wszystkim placówkom medycznym,

niezależnie od posiadanej struktury i rodzaju świadczonych usług. Wspiera m.in. prowadzenie elektronicznej dokumentacji medycznej, obsługę wizyt pacjentów, wystawianie e-Recept i e-Skierowań. Stanowi także funkcjonalne narzędzie zarządcze dla menażerów placówki.

**Comarch EDM** (Elektroniczna Dokumentacja Medyczna) to system informatyczny służący do zarządzania e-dokumentacją we wszystkich rodzajach podmiotów medycznych oraz na szczeblu regionalnym. Centralny dostęp do dokumentów pochodzących z różnych systemów umożliwia sprawne gromadzenie i przetwarzanie danych medycznych. Rozwiązanie pozwala na wymianę informacji między placówkami, co przyspiesza proces stawiania diagnozy oraz pozwala uniknąć nadmiarowych badań.

**Comarch Concierge** to wielokanałowa platforma komunikacyjna dla pacjentów, zapewniająca ciągłość opieki medycznej. Rozwiązanie ułatwia wymianę informacji między placówką medyczną, lekarzem i pacjentem. Pozwala pacjentowi na zdalne zapisywanie się na wizyty do specjalisty, zamawianie e-Recept, dostęp do wyników badań, a nawet konsultacje z lekarzem bez wychodzenia z domu.

**Comarch Telemedicine Cloud** to otwarta platforma chmurowa, umożliwiająca zdalne monitorowanie pacjentów. Informacje z systemów, aplikacji i urządzeń pomiarowych trafiają do platformy Comarch e-Care, gdzie są analizowane i dostępne dla personelu medycznego. Dzięki temu proces diagnostyki, leczenia i profilaktyki jest zoptymalizowany i skoordynowany, a część usług zostaje przeniesiona poza placówki medyczne. Comarch Telemedicine Cloud jest rozwiązaniem elastycznym i skalowalnym, pozwalającym na modyfikację istniejących elementów oraz dodanie nowych urządzeń, procedur oraz schematów.

Realizacja usług **Zdalnej Opieki Medycznej** możliwa jest dzięki chmurowej platformie Comarch e-Care, pozwalającej na ciągły monitoring stanu zdrowia pacjentów. Platforma e-Care odbiera i przetwarza dane medyczne pochodzące z systemów, aplikacji i urządzeń pomiarowych. Sztuczna inteligencja (AI) wykorzystywana jest do szybkiej analizy dużej ilości tych informacji, a także wskazania korelacji oraz nieprawidłowości. AI w połączeniu

z wypracowanymi procedurami postępowania wspierają personel medyczny w zapewnieniu skutecznej opieki.

**Punkty Diagnostyczne** to stanowiska wyposażone w aparaturę pomiarową (m.in. ciśnieniomierz, rejestrator event EKG, termometr, wagę, pulsoksymetr), w których pacjenci mogą wykonać pomiary parametrów życiowych poza placówkami medycznymi. Badania wykonywane są samodzielnie przez pacjenta lub przy wsparciu personelu, a następnie oceniane przez lekarzy za pośrednictwem platformy telemedycznej. Punkty Diagnostyczne dostępne są także w formie mobilnej walizki, ułatwiającej transport aparatury i kontrolę stanu zdrowia np. w domach opieki czy w samolotach.

**Zdalna opieka kardiologiczna** umożliwia wykrywanie nieprawidłowości kardiologicznych, m.in.: tachykardii, bradykardii, częstoskurczu komorowego, migotania oraz trzepotania komór i przedsionków. Pozwala na długoterminowe diagnozowanie poza środowiskiem szpitalnym. Znajduje zastosowanie również w opiece nad pacjentami hospitalizowanymi oraz nadzorowaniu procesu rehabilitacji domowej.

**Spersonalizowana zdalna opieka** nad pacjentami chorymi przewlekle wykorzystuje możliwości monitorowania istotnych parametrów dzięki aplikacji Comarch HomeHealth komunikującej się ze spersonalizowanymi zestawami sensorów (m.in. EKG, pulsoksymetr, spirometr, glukometr, ciśnieniomierz, analizator składu ciała, waga) i przesyłającej wyniki do platformy e-Care. Dodatkowo umożliwia wykorzystanie ankiet do monitorowania stanu zdrowia i postępu terapii oraz wideokonsultację w czasie rzeczywistym pacjenta z profesjonalistą medycznym.

**Zdalna opieka pulmonologiczna** pozwala na monitorowanie pacjentów chorych m.in. na astmę czy POChP. Dzięki regularnym pomiarom spirometrii, pulsoksymetrii, szczytowego przepływu wydechowego oraz kontroli specjalistów wzrasta bezpieczeństwo i komfort życia pacjentów.

**Zdalna opieka senioralna** pozwala konsultować stan zdrowia seniorów z lekarzem prowadzącym lub specjalistą. Badania najważniejszych parametrów życiowych mogą być wykonywane przez samego pacjenta, jego opiekuna lub personel medyczny. Na podstawie przesłanych wyników lekarz prowadzący może skonsultować się z pacjentem zdalnie, zarządzić wizytę domową lub wezwać pogotowie ratunkowe.

## Centrum Zdalnej Opieki Medycznej

Comarch posiada własne centrum R&D, w którym projektowane, testowane i wytwarzane są autorskie urządzenia medyczne, współpracujące z platformą e-Care. Wśród nich znajdują się m.in. telemedyczne rozwiązania do diagnostyki kardiologicznej, t.j. Comarch CardioNow i CardioVest. Nieustannie trwają prace nad rozwojem kolejnych rozwiązań telemedycznych.

Kluczowym elementem systemów telemedycznych jest Centrum Zdalnej Opieki Medycznej, gdzie personel medyczny całodobowo monitoruje stan zdrowia pacjentów.

- Skupia wykwalifikowany personel medyczny: ratowników medycznych, położne, lekarzy różnych specjalizacji, dietetyków i rehabilitantów
- Monitoruje stan zdrowia pacjentów całodobowo, również w dni świąteczne
- Interweniuje w przypadkach wykrytych automatycznie anomalii sparametryzowanych indywidualnie dla każdego pacjenta (przekroczone normy i wartości alarmowe), jak również na każde wezwanie pacjenta
- Wykorzystuje medyczne schematy postępowania, dzięki którym możliwa jest szybsza i bardziej celowa interwencja

Comarch Healthcare SA posiada wdrożony i certyfikowany system zarządzania jakością wyrobów medycznych ISO 13485. Platforma Comarch e-Care, jak i wytwarzane urządzenia telemedyczne są certyfikowanymi wyrobami medycznymi.



Punkt Diagnostyczny Comarch umożliwia samodzielne wykonanie pomiarów podstawowych parametrów życiowych: waga i temperatura ciała, ciśnienie krwi, saturacja, EKG.



### **Ponad 7 500**

firm korzysta z usługi backupu i wymiany danych w Comarch iBard. firmy te założyły 190 000 płatnych kont



### **Ponad 88 tysięcy**

firm korzysta z Comarch ERP XT



### **Ponad 2 200**

uruchomionych sklepów internetowych opartych na Comarch e-Sklep



### **ponad 2 500**

biur rachunkowych w społeczności iKsięgowość24



### **Ponad 26 600**

firm korzysta z płatnych rozwiązań chmury Comarch



### **Ponad 100**

wdrożonych z sukcesem dedykowanych projektów business intelligence



### **300 tysięcy**

miesięcznie dostarczanych raportów w ramach business intelligence

# Sektor ERP

**Comarch ERP Enterprise (CEE)** to oprogramowanie klasy ERP rozwijane z myślą o dużych przedsiębiorstwach o profilu międzynarodowym, ze szczególnym uwzględnieniem potrzeb firm produkcyjnych i handlowych. Ten nowoczesny, oparty na przeglądarce internetowej system ERP może z powodzeniem mapować struktury firmy, również tej wielofirmowej. Rozwiązanie posiada bardzo wysoką wydajność i skalowalność, działa na różnych platformach bazodanowych jak i systemach operacyjnych. Otwarta architektura CEE pozwala integrować własne moduły i aplikacje, a za spójność danych i łatwość integracji z rozwiązaniami zewnętrznymi odpowiada m.in. silnik integracji usług biznesowych (BIS). CEE jest systemem zaliczanym do grona rozwiązań ERP 4.0 wzbogaconym i zintegrowanym z szeregiem nowoczesnych rozwiązań Comarch: POS, mPOS, MOS, OCR, DMS, e-Sklep czy BI. System jest dostępny także w modelu usługowym (SaaS).

**Comarch ERP XL** – od lat najchętniej wybierany system klasy ERP w Polsce, z którego korzysta przeszło 6000 firm z różnych branż, a blisko 400 przedsiębiorstw rocznie decyduje się na jego wdrożenie w celu automatyzacji i zarządzania różnymi procesami biznesowymi. Rozwiązanie jest kompletne i spełnia specyficzne wymagania przedsiębiorstw produkcyjnych, a także firm handlowych oraz zajmujących się działalnością usługowo-serwisową. System jest dostępny również w modelu usługowym (SaaS).

**Comarch ERP Optima** – program dla mikro, małych i średnich firm, obsługujący sprzedaż, zarządzanie, prowadzenie księgowości oraz kadr i płac. Wraz z dodatkowym modułem Biuro Rachunkowe oraz portalem Społeczności Biur Rachunkowych i Księgowość24, Comarch ERP Optima stanowi narzędzie do prowadzenia i promocji biur rachunkowych oraz kancelarii doradztwa podatkowego. Program dostępny także w modelu usługowym (SaaS).

**Comarch ERP XT** – innowacyjna aplikacja do fakturowania online, prowadzenia magazynu oraz uproszczonej i pełnej księgowości, udostępniana poprzez przeglądarkę internetową lub aplikacje mobile na Android i iOS. Rozwiązanie dedykowane mikro i małym firmom w Polsce i Niemczech. Głównymi jego zaletami jest prostota użytkowania, pełna automatyzacja procesów, możliwość integracji z biurem rachunkowym, Comarch e-Sklep, Comarch e-Sale, Comarch BI Point oraz Comarch PPK. Aplikacja posiada moduł POS do szybkiej obsługi sprzedaży detalicznej. Program dostępny wyłącznie w modelu usługowym (SaaS).

**Comarch Moje BR** – bezpłatny program do fakturowania i komunikacji z Biurem Rachunkowym. Na pulpicie

aplikacji zebrane zostały informacje o aktualnych płatnościach swojej firmy. Dokumenty kosztowe dodawane są do programu robiąc zdjęcia faktur dzięki wykorzystaniu usługi Comarch OCR. Aplikacja przeznaczona jest do najmniejszych firm i dla samozatrudnionych potrzebujących mobilnego narzędzia do fakturowania i wprowadzania dokumentów kosztowych, aby prędko się rozwijać i maksymalnie oszczędzać swój czas.

**Comarch OCR** – narzędzie do optycznego rozpoznawania tekstu (z ang. Optical Character Recognition) z zeskanowanych faktur. Usługa odczytuje dokumenty, a następnie przynosi rozpoznane dane do oprogramowania księgowego np. do rejestrów VAT. Dzięki dostępnemu OCR API można usługę zintegrować z zewnętrznymi programami.

**Comarch POS i Comarch mPOS** to aplikacje dedykowane do obsługi procesów w stacjonarnych punktach sprzedaży, zarówno związanych ze sprzedażą towarów, jak i organizacją zaplecza i magazynu sklepu. Comarch POS jest rozwiązaniem przeznaczonym na stacjonarne stanowiska kasowe umożliwiające m.in. obsługę sprzedażową i posprzedażową klientów sklepu, realizację procesów przygotowania towarów dla zamówień klientów złożonych w innych kanałach w ramach unified commerce, obsługę dostaw i wydań oraz realizację procesów inwentaryzacji. Comarch mPOS jest aplikacją dedykowaną na urządzenia mobilne wyposażone w system Android. Pozwala na realizację procesów na zapleczu sklepu i wsparcia obsługi klientów bezpośrednio na sali sprzedaży. Aplikacje wraz z systemem OMS stanowią jednolite środowisko dedykowane do zarządzania sprzedażą wielokanałową, zgodnie z ideą unified commerce.

**Comarch WMS** – rozwiązanie umożliwiające kompleksową obsługę magazynu wysokiego składowania. W skład pakietu wchodzi: Comarch WMS Zarządzanie oraz Comarch WMS Magazynier. Comarch WMS Zarządzanie to narzędzie przeznaczone dla kierownika magazynu, służące do kontroli operacji magazynowych i zarządzania przepływami towarów w ramach jego struktury. Comarch WMS Magazynier usprawnia realizację operacji przez pracowników bezpośrednio na magazynie, za pomocą kolektorów danych pracujących w trybie online.

**Comarch Magazynier** – aplikacja przeznaczona jest do mobilnej obsługi prostych procesów magazynowych. Za jej pomocą użytkownik może realizować zadania przyjęć i wydań towarów z magazynu, ewidencjonować przesunięcia towarów pomiędzy magazynami oraz realizować inwentaryzację.



**Comarch Business Intelligence** – system oparty na technologii hurtowni danych, przeznaczony dla dużych i średnich firm oraz korporacji międzynarodowych. Rozwiązanie wspiera procesy decyzyjne oraz obsługę zadań związanych z raportowaniem. Wspomaga następujące branże: instytucje finansowe i ubezpieczeniowe, handel, usługi oraz produkcję.

**Comarch BI Point** – webowe narzędzie raportowe Business Intelligence umożliwiające tworzenie, przeglądanie oraz udostępnianie przekrojowych raportów i interaktywnych kokpitów managerskich. Zintegrowane repozytorium oraz wbudowany mechanizm zarządzania uprawnieniami pozwala zarządzać dostępem użytkowników do wybranych zestawień oraz poszczególnych modeli danych. Responsywność aplikacji pozwala na korzystanie z niej także na urządzeniach mobilnych. Poprzez intuicyjny interfejs i wiele ciekawych form wizualizacji danych, aplikacja pozwala nawet mniej wprawnym użytkownikom na przygotowanie atrakcyjnych dashboardów. Narzędzie wykorzystywane jest w każdego rodzaju i wielkości przedsiębiorstwach. Jest ono skierowane głównie do analityków, kontrolerów oraz kadry zarządzającej.

**Comarch MyPoint** – narzędzie analityczne, oferujące szybką i przejrzystą weryfikację pracy użytkowników korzystających z systemów Comarch ERP. Pozwala na monitorowanie czasu pracy w systemie, efektywności w poszczególnych godzinach oraz średnich wyników produktywności operatorów.

**Comarch sPrint** – webowe narzędzie służące do generowania wydruków. Jego głównym zadaniem jest wspieranie procesu drukowania dokumentów w firmie. Narzędzie zostanie zintegrowane z systemami Comarch ERP oraz będzie działać w trybie stand-alone jako niezależne rozwiązanie do wykorzystania z systemami trzecimi. Comarch sPrint pozwoli wykorzystać gotowe szablony do wydruków (w przypadku integracji z Comarch ERP) jak również w prosty sposób samodzielnie definiować wydruki, zgodnie ze szczególnymi wymaganiami klienta.

**Comarch IBARD** – proste w użyciu, wielofunkcyjne narzędzie m.in. do wykonywania i harmonogramowanie backupu plików, folderów oraz baz danych z komputerów PC, laptopów oraz serwerów, do backupu urządzeń mobilnych, udostępniania oraz bezpiecznego przechowywania danych w chmurze. Usługa pozwala na stały dostęp do danych z każdego urządzenia i miejsca 24 godziny na dobę. Comarch IBARD dostępny jest w pięciu językach (polski, angielski, niemiecki, francuski, hiszpański). Usługa ma uniwersalne zastosowanie i przeznaczona jest zarówno dla małych i dużych firm, jak i dostawców usług takich jak firmy telekomunikacyjne, które udostępniają usługę swoim klientom pod własnym brandem (model White Label).

**Comarch TNA (Time and Attendance)** – to nowoczesny system do rejestracji oraz zarządzania czasem pracy, delegacjami, urlopami i innymi procesami skupionymi wokół pracownika w firmie. narzędzie umożliwiające ręczną rejestrację godzin pracy zdalnej z poziomu zarówno aplikacji webowej jak i mobilnej. Dzięki temu, pracodawca wie, o której godzinie pracownik rozpoczął i zakończył pracę, a także ma możliwość kontroli dostępności pracownika w czasie rzeczywistym. Pracownik natomiast ma deklarację i dowód przepracowanych godzin ustalonych z przełożonym. Comarch CSM Comarch Cloud Service Management – kompleksowa platforma do sprzedaży i zarządzania usługami chmurowymi, która wspiera dostawców w oferowaniu usług, aplikacji, infrastruktury i innych produktów opartych na chmurze. Comarch CSM zbiera wszystkie informacje o zamówieniach, cenach, ważności usług, oraz umożliwia kontakt z klientami. Możliwa integracja z dowolną usługą przez Third-party API.

**Comarch Hosting** – zintegrowane, kompleksowe rozwiązanie dostosowane do indywidualnych wymagań klientów, które polega na dzierżawie platformy sprzętowej umieszczonej w Comarch Data Center wraz z niezbędnymi licencjami producentów zewnętrznych (m.in. Microsoft). Dodatkowo oferta obejmuje szereg usług związanych z zarządzaniem i administracją platformy sprzętowej i oprogramowania. Unikalną cechą rozwiązania jest możliwość elastycznego zarządzania zasobami, które skalują się w miarę wzrostu potrzeb klienta.

**iKsięgowość24** – portal do obsługi rachunkowo-księgowej klientów, stosowany przez ponad 3000 biur rachunkowych korzystających z systemu Comarch ERP Optima. Wykorzystujący nowoczesny system Internetowej Wymiany Danych i pozwalający skrócić proces wymiany dokumentów oraz przekazywania informacji o zobowiązaniach podatkowych.

**Comarch B2B** – platforma internetowa umożliwiająca prowadzenie sprzedaży w modelu B2B. Comarch B2B umożliwia składanie zamówień, tworzenie kilku koszyków jednocześnie (przykładowo wskazując do każdego inny adres wysyłkowy), a także wgląd do historii zamówień, płatności oraz ofert sprzedaży. Klienci za pomocą przeglądarki internetowej uzyskają wgląd do zawsze aktualnej oferty handlowej, która może być inna dla każdego z nich. Dzięki pracy w trybie online bezpośrednio na własnej bazie systemu Comarch ERP, wszystkie zmiany i nowości są widoczne w Comarch B2B natychmiast bez jakichkolwiek opóźnień.

**Comarch e-Sklep** – oprogramowanie sklepu internetowego dla małych i średnich firm w pełni zintegrowane z systemami do zarządzania Comarch ERP. Comarch e-Sklep umożliwia prowadzenie sprzedaży zarówno w modelu B2C jak i B2B. Integracja z systemem ERP pozwala



na kompleksową obsługę całego procesu zamówienia, zarządzania bazą towarów oraz kontrahentów, a także przeprowadzanie operacji logistycznych, w tym integrację z kurierami, Poczta Polska, Paczkomatami i innymi dostawcami.

Oprócz tego Comarch e-Sklep zapewnia wiele funkcji i modułów umożliwiających skuteczny e-handel, między innymi integrację z platformami aukcyjnymi, hurtowniami, systemami płatności online, porównywarkami cen oraz narzędziami wspierającymi działania marketingowe. Comarch e-Sklep pozwala na zakupy z poziomu przeglądarki internetowej oraz z aplikacji mobilnych pracujących na iOS oraz Android.

**Comarch e-Sale** – jest to intuicyjne rozwiązanie do integracji z popularnymi serwisami aukcyjnymi: Allegro, eBay oraz Amazon. Dzięki Comarch e-Sale można wystawiać towary na popularnych serwisach aukcyjnych z asortymentu dostępnego w systemie Comarch ERP. Zamówienia z wystawionych aukcji są dostępne w panelu administracyjnym, a dzięki bezpośredniej integracji z systemem ERP są przesyłane w procesie automatycznej synchronizacji do danego systemu, gdzie następuje dalsza realizacja zamówienia. Comarch e-Sale umożliwia wgląd do wszystkich aukcji, również tych przygotowanych bezpośrednio w serwisie aukcyjnym lub za pomocą innej integracji. Takie aukcje można powiązać z towarami z systemu ERP oraz zautomatyzować zarządzanie aukcją między innymi w zakresie cen lub stanów magazynowych.

**Wszystko.pl** – jest marketplace’em, który łączy polskie firmy MSP (sprzedawców) z klientami (kupującymi). Sprzedaż produktów na platformie możliwa jest dzięki integracji z oprogramowaniem do zarządzania Comarch ERP. Wszystko.pl daje możliwość darmowej dystrybucji towarów poprzez dodatkowy kanał sprzedaży oraz zwiększenia grona klientów.

**Comarch HRM** – aplikacja do samoobsługi pracowniczek, działające w przeglądarce internetowej lub z poziomu aplikacji mobilnej, przeznaczone dla pracowników oraz ich przełożonych. Głównym zadaniem aplikacji jest zapewnienie bieżącego dostępu do danych związanych z codziennymi czynnościami związanymi z formalną stroną pracy w przedsiębiorstwie – planem i czasem pracy oraz urlopami, delegacjami, czy innymi nieobecnościami. Ponadto narzędzie pozwala na obsługę takich aspektów funkcjonowania pracownika w firmie jak rekrutacja, ewidencja szkoleń, czy system ocen.

**Comarch DMS** (Document Management System) to multiplatformowe, elastyczne narzędzie do obsługi różnego typu procesów biznesowych. System pozwala na digitalizację obszarów związanych rejestracją, opisem, akceptacją i archiwizacją dokumentów (m.in. faktury, umowy), a także procesowanie ważnych, niestandardowych danych oraz informacji. Dzięki wbudowanej platformie low-code (graficzny konfigurator procesów) możliwe jest proste i szybkie dopasowanie działania systemu do każdej firmy, niezależnie od branży czy skali działania. Praca z Comarch DMS jest możliwa z poziomu aplikacji desktop, przeglądarki internetowej, a także natywnych aplikacji na urządzenia z systemami iOS oraz Android co w połączeniu z automatycznie generowanymi powiadomieniami pozwala na skrócenie czasu niezbędnego na realizację zadań. Comarch DMS współpracuje z systemami Comarch ERP: XL, Optima, CEE oraz Altum, a także jest dostępne w wariantcie Standalone.

**Comarch e-Sprawozdania** – program do tworzenia elektronicznych sprawozdań finansowych zgodnych z m. in. z Ustawą o Rachunkowości, wyróżniający się bogatą funkcjonalnością (z możliwością podpisu elektronicznego w aplikacji), łatwością obsługi i możliwością integracji z systemami ERP. Umożliwia korzystanie zarówno ze stacjonarnej, instalowanej na komputerze wersji programu, jak i z chmurowej – w modelu abonamentowym, z dowolnego komputera z dostępem do internetu. Aplikacja tworzy strukturę sprawozdań finansowych zgodne z wymogami Ministerstwa Finansów.

**Comarch ESEF** – aplikacja, umożliwiająca generowanie rocznych raportów finansowych w Jednolitym Europejskim Formacie Raportowania (ang. European Single Electronic Format – ESEF), który definiuje postać, w jakiej są tworzone sprawozdania i raporty roczne spółek notowanych na rynkach regulowanych UE.

**Chmura Comarch** – inteligentne rozwiązania dla małych, średnich i dużych organizacji z różnych branż, a także dla instytucji publicznych i służby zdrowia w formie chmury publicznej jak i chmury prywatnej. Obecnie, po 20 latach konsekwentnego rozwoju biznesu cloud computing, z chmury Comarch korzysta ponad 28 tys. firm.

**Comarch Shipping** – usługa, która komunikuje się z programami firm kurierskich w celu przygotowania listów przewozowych i nadania wysyłek. Przygotowanie tych dokumentów może odbywać się na podstawie dokumentów handlowych pobieranych automatycznie z systemów Comarch ERP jak i ręcznie wprowadzonych zleceń wysyłki.

Systemy Comarch Software und Beratung AG to linia systemów ERP oraz finansowo–księgowych dla małych i średnich przedsiębiorstw na rynku niemieckojęzycznym:

**Comarch Financials Enterprise** – system finansowo–księgowy nowej generacji, rozwijany jako uzupełnienie systemu Comarch ERP Enterprise, umożliwiający kompletne zarządzanie finansami nowoczesnego przedsiębiorstwa. System jest dostępny także w modelu usługowym (SaaS).

**Comarch ERP Altum** – pierwsza inteligentna platforma ERP, kompleksowo wspierająca wszystkie kluczowe procesy biznesowe w średnich i dużych firmach handlowych, usługowych oraz sieciach handlowych. Przeznaczona jest również dla holdingów. Rozwiązanie dostosowane do potrzeb rynku polskiego oraz rynków zagranicznych. System dostępny także w modelu usługowym (SaaS).

**Comarch ERP Suite** – klasyczny system ERP, oferujący sprawdzone i dopasowane do specyfiki branżowej rozwiązania funkcjonalne dla szerokiego grona użytkowników.

**Comarch Financials Suite** – rozbudowany, certyfikowany system finansowo–księgowy, dysponujący modułami controllingu i elektronicznej archiwizacji dokumentów,

umożliwiający pracę w środowisku międzynarodowym, także z uwzględnieniem różnych standardów rachunkowości (US GAAP, IFRS).

**Comarch Financials Schilling** – klasyczny system finansowo–księgowy.

**Comarch Financials DKS** – system finansowo–księgowy rozwinięty dla klientów z rynku austriackiego, wyposażony także w moduł controllingowy oraz funkcje z obszaru HR.

**Comarch eBilanz** – aplikacja do elektronicznego przesyłania sprawozdań finansowych do organów administracji państwowej w Niemczech działająca z różnymi systemami finansowo–księgowymi.

**Comarch eRechnung** – aplikacja do obsługi e–faktury w Niemczech zgodnie z obowiązującymi w przepisami prawa, działająca z niemieckimi systemami finansowo–księgowymi Comarch.





**25 lat**

doświadczenia firmy opartej na wiedzy



**Ponad 10 tysięcy**

uczestników szkoleń rocznie



**Ponad 300**

Programów szkoleniowych



**90**

wykwalifikowanych trenerów



**8**

Największych ośrodków szkoleniowych  
w Polsce

# Centrum Szkoleniowe

## O Centrum:

- Szkolenia biznesowe i informatyczne otwarte i „szyte na miarę”
- Autoryzowane Centrum Microsoft
- Mobilne sale szkoleniowe

## Szkolenia realizowane są w 5 formach:

1. **Kursy stacjonarne:** w pracowni komputerowej.
2. **Kursy zdalne:** szkolenia w formule distance learning dające możliwość uczestnictwa w kursie z dowolnego miejsca, w którym uczestnik korzysta z komputera z dostępem do internetu, mikrofonem i kamerą. Terminy szkoleń realizowanych w tej formule oznaczone są w wyszukiwarce kursów ikoną „ZDALNE”. Kursy w formule distance learning realizowane są również w grupach zamkniętych. Przy budowie oferty wykorzystywana jest analiza danych pozyskanych z własnej, systematycznie prowadzonej oceny szkoleń oraz analiza ogólnie dostępnych źródeł informacji dotyczących sytuacji na rynku edukacyjnym.
3. **Kursy e-learningowe:** szkolenia, które nie wymagają bezpośredniego udziału trenera w procesie nauczania. Kursy umożliwiają pozyskiwanie wiedzy wg ustalonego szablonu i scenariusza, przy wykorzystaniu nowoczesnych technologii oraz właściwego sprzętu (komputer, laptop, tablet).
4. **Kursy hybrydowe (quick learn):** w pracowni komputerowej.
5. **Bootcampy:** Comarch Bootcamp to intensywne, weekendowe kursy nastawione na praktyczne zdobycie wiedzy i umiejętności niezbędnych do wkroczenia na rynek pracy

## Oferta:

- programowanie (Java, .NET, PL/SQL, XML, HTML, VBA, PHP),
- projektowanie aplikacji (UML),
- systemy operacyjne (Windows, Linux),
- relacyjne bazy danych (Oracle, Microsoft, MySQL),
- pakiety biurowe (Microsoft Office),
- grafika komputerowa,
- obsługa i konfiguracja sieci,
- aplikacje wspomagające zarządzanie,
- systemy produkowane przez Comarch,
- zarządzanie projektami,
- szkolenia finansowo – księgowo,
- szkolenia z marketingu internetowego,
- szkolenia interpersonalne.



## Gwarancja jakości:

- **Certyfikat jakości ISO 9001:2000 na usługi szkoleniowe.** Oznacza to, że proces przygotowywania, prowadzenia oraz oceniania szkoleń podlega rygorom procedur, a nasi klienci mogą oczekiwać wysokich standardów.
- **Autoryzowane Centrum Microsoft.**
- **Znak jakości Małopolskich Standardów Edukacyjno-Szkoleniowych.** Znak jakości MSUES przyznawany jest przez Województwo Małopolskie – Wojewódzki Urząd Pracy w Krakowie w ramach Centrum Zapewnienia Jakości Kształcenia w Małopolsce. Centrum jest także autoryzowanym ośrodkiem testowym Pearson VUE. Dzięki temu przeprowadza egzaminy na tytuły zawodowe autoryzowane przez największe firmy z branży IT, m.in.: Oracle, Microsoft, Novell, IBM, Lotus i Cisco



# 7

Zrównoważony  
biznes





# Oświadczenie Zarządu Comarch SA skierowane do interesariuszy firmy w zakresie raportowania kwestii niefinansowych

---

Szanowni Interesariusze,

Grupa Comarch, z racji wielkości przedsiębiorstwa oraz zasięgu swojego działania, wywiera znaczny wpływ na swoje otoczenie, szczególnie w zakresie ekonomicznym i społecznym. Zrównoważony rozwój jest jednym z kluczowych fundamentów strategii firmy od samego jej początku i w opinii Zarządu Comarch S.A. w znacznym stopniu przyczynił się do sukcesu rynkowego przedsiębiorstwa.

Niezależnie od wymogów formalnych, Grupa Comarch od wielu lat stosuje dobre praktyki w zakresie raportowania niefinansowego i społecznej odpowiedzialności biznesu. Wynika to zarówno z wewnętrznej potrzeby komunikacji z interesariuszami, jak i wypełniania zaleceń ładu korporacyjnego dla spółek giełdowych oraz z zapisów ustawy o rachunkowości.

Z uwagi na profil działalności przedsiębiorstwa, kluczowymi dla Grupy Comarch zagadnieniami dotyczącymi zrównoważonego rozwoju są kwestie społeczne, związane z zatrudnieniem i prawami człowieka oraz zagadnienia związane z zarządzaniem różnorodnością, szczególnie w zakresie organów zarządzających i nadzorczych. W opinii Zarządu Comarch S.A. przestrzeganie odpowiednich standardów oraz raportowanie o nich jest niezbędne dla właściwego zarządzania zasobami ludzkimi przedsiębiorstwa, a tym samym jest elementem kluczowym dla zapewnienia możliwości jego długoterminowego rozwoju i utrzymania przewagi konkurencyjnej.

Istotnymi kwestiami związanymi ze zrównoważonym rozwojem oraz raportowaniem niefinansowym są: ciągła poprawa jakości zarządzania, znacząca rola „miękkich” czynników motywacyjnych, promocja aktywności fizycznej i kulturalnej wśród pracowników, zwiększanie świadomości różnorodności wśród kadry zarządzającej i pracowników, a także stałe doskonalenie procedur zarządzania. Grupa Comarch stale prowadzi działania na rzecz ochrony środowiska naturalnego oraz promuje postawy proekologiczne wśród załogi. Grupa Comarch cały czas wspiera również różne inicjatywy społeczności lokalnych oraz liczne działania charytatywne.

Minione dwa lata dowiodły, że Grupa Comarch była bardzo dobrze przygotowana do działania także w warunkach kryzysowych, spowodowanych pandemią Covid-19. Grupa Comarch, dzięki bardzo dobrej sytuacji finansowej, znacznej dywersyfikacji produktowej, branżowej i geograficznej swojej oferty oraz zaangażowaniu pracowników, jest w stanie w nadchodzących okresach realizować swoją misję rozpowszechniania na całym świecie tworzonej w Polsce innowacyjnej myśli technicznej, ku satysfakcji klientów, pracowników, akcjonariuszy i całego otoczenia społeczno-gospodarczego.

Rok 2022 przyniósł kolejne wyzwanie w postaci agresji Rosji na Ukrainę. Grupa Comarch w pełni solidaryzuje się z narodem Ukraińskim i już pierwszego dnia konfliktu rozpoczęła zorganizowaną akcję wsparcia przyjazdu do Polski i zapewnienia pobytu dla swoich pracowników z Ukrainy wraz z rodzinami. Pomocą zostało objętych kilkadziesiąt osób, głównie kobiety i dzieci, równolegle pomoc adresowana jest do wszystkich obywateli Ukrainy. Wsparcie udzielane jest m.in. poprzez bezpośrednie finansowanie dostaw materiałów potrzebnych w Ukrainie, wykorzystanie floty samochodowej do organizacji transportu, udostępnienie mieszkań służbowych, opieki medycznej w Centrum Medycznym iMed24, infrastruktury rekreacyjnej Comarch oraz pomoc w organizacji pobytu w Polsce. Grupa Comarch aktywnie zatrudnia obywateli Ukrainy oraz dochowuje wszelkich starań, aby zapewnić ciągłość świadczenia usług informatycznych w Ukrainie.

Zarząd Comarch S.A. zwraca uwagę, że Sprawozdanie na temat informacji niefinansowych obejmuje informacje niefinansowe dotyczące Spółki Comarch S.A. oraz Grupy Comarch. Sprawozdanie zostało przygotowane zgodnie z wymogami zawartymi w Ustawie z dnia 29 września 1994 roku o rachunkowości, wytycznymi Komisji Europejskiej dotyczącymi Dyrektywy 2014/95/UE w sprawie ujawniania informacji niefinansowych oraz w oparciu o krajowy Standard Informacji Niefinansowych (SIN) wydany przez Fundację Standardów Raportowania.

Po raz pierwszy dokonano również ujawnienia danych dotyczących kluczowych wskaźników efektywności zgodnie z rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2020/852 z dnia 18 czerwca 2020 r. w sprawie ustanowienia ram ułatwiających zrównoważone inwestycje (Taksonomia UE). Niniejszy raport obejmuje dane za rok 2021 i dane porównawcze za rok 2020. Nie dokonano istotnych korekt danych porównawczych, prezentowanych w poprzednich raportach. Niniejszy raport nie podlega certyfikacji jak również zewnętrznej weryfikacji przez profesjonalnych audytorów.

Zarząd Comarch SA

# Zintegrowany System Zarządzania

Grupa Comarch kładzie szczególny nacisk na jakość oferowanych produktów i świadczonych usług. Działania podnoszące tę wartość podejmowane są w celu zaspokojenia wzrastających i ściśle określonych oczekiwań klientów działających na rynku krajowym i międzynarodowym. Dzięki ciągłym pracom nad doskonaleniem i rozwojem Zintegrowanego Systemu Zarządzania Comarch SA uzyskał:

- certyfikat Zintegrowanego Systemu Zarządzania zgodnego z wymaganiami norm PN-EN ISO 9001:2015-10 Systemy Zarządzania Jakością, PN-EN ISO 14001:2015-09 Systemy Zarządzania Środowiskowego, PN-ISO 45001:2018-06 Systemy Zarządzania Bezpieczeństwem i Higieną Pracy, PN-EN ISO/IEC 27001:2017-06 Systemy Zarządzania Bezpieczeństwem Informacji,
- certyfikat Systemu Zarządzania Energią zgodnego z wymaganiami normy PN-EN ISO 50001:2018-09 Systemy Zarządzania Energią,
- certyfikat Wewnętrznego Systemu Kontroli, spełniającego wymagania zawarte w art. 11 ust. 2, Ustawy z dnia 29.11.2000 r. o obrocie z zagranicą towarami, technologiami i usługami o znaczeniu strategicznym dla bezpieczeństwa państwa, a także dla utrzymania międzynarodowego pokoju i bezpieczeństwa (z późniejszymi zmianami),
- certyfikaty potwierdzające, że System Zarządzania Jakością spełnia wymagania norm AQAP 2110:2016 Wymagania NATO dotyczące zapewnienia jakości w projektowaniu, pracach rozwojowych i produkcji oraz AQAP 2210:2015 Wymagania uzupełniające NATO do AQAP 2110 dotyczące zapewnienia jakości oprogramowania.

Certyfikaty Zintegrowanego Systemu Zarządzania, Systemu Zarządzania Energią, Wewnętrznego Systemu Kontroli oraz Systemów AQAP wydane zostały przez Polskie Centrum Badań i Certyfikacji (PCBC).

Zintegrowany System Zarządzania został wdrożony i certyfikowany w Comarch SA, natomiast wdrożone procedury obowiązują w spółkach Grupy Comarch. Spółka Comarch Healthcare SA BU HIS, dotychczas certyfikowana na zgodność z normą ISO 9001:2015 Systemy Zarządzania Jakością, została dodana do struktury Comarch SA oraz objęta certyfikatem ZSZ.

Zintegrowany System Zarządzania zapewnia właściwą, systemowo administrowaną realizację wszystkich procesów biznesowych mających wpływ na jakość produktów i usług. Sprawne działanie systemu gwarantuje, że wszystkie procesy są monitorowane pod względem skuteczności i efektywności, doskonalone oraz przystosowywane do ciągle zmieniających się warunków rynkowych i technologicznych oraz do zmieniających się wymagań klienta. Wysoka jakość produktów i usług wspierana jest ciągłą troską o środowisko oraz o bezpieczeństwo pracowników i dostawców. Stosowanie przez Grupę Comarch zasad systemów wdrożonych i certyfikowanych w Comarch S.A. przyczynia się do wzrostu zaufania pomiędzy firmą a klientami i dostawcami. Umacnia też wizerunek Grupy Comarch w oczach wszystkich podmiotów zainteresowanych efektami działalności naszej firmy w obszarach jakości oferowanych produktów i usług, oddziaływania na środowisko, zarządzania energią, zapewnienia bezpieczeństwa i higieny pracy, a także zapewnienia bezpieczeństwa informacji i danych oraz kontroli w obrocie towarami, technologiami i usługami o znaczeniu strategicznym dla bezpieczeństwa państwa.

Polityka Zintegrowanego Systemu Zarządzania jest naczelnym dokumentem ZSZ. Polityka ta zawiera ogół zamierzeń i celów organizacji dotyczących jakości, ochrony środowiska, bezpieczeństwa i higieny pracy, zarządzania energią oraz bezpieczeństwa informacji, które wyrażone są w sposób formalny przez najwyższe kierownictwo.

## Polityka Wewnętrznego Systemu Kontroli

Szeroko pojęty rozwój technologiczny i gwałtownie rosnąca konkurencja stawiają nowe wymagania dla oprogramowania, wdrażanych systemów informatycznych oraz towarów będących w obrocie. Konieczność spełniania tych wymagań powoduje, iż produkty dostarczane przez Grupę Comarch mogą być towarami o podwójnym zastosowaniu i zostać wykorzystane w sposób niezgodny z zasadami prawa krajowego i międzynarodowego. W celu zapobiegania takim praktykom, w ramach Grupy Comarch wdrożony został Wewnętrzny System Kontroli, którego naczelnym dokumentem jest Polityka Wewnętrznego Systemu Kontroli. Główne założenia tej polityki są następujące:

- wykluczenie możliwości osiągnięcia zysku w sposób sprzeczny z wymaganiami Wewnętrznego Systemu Kontroli,
- zaniechanie obsługi obrotu towarowego, gdy jest on sprzeczny z prawem krajowym i międzynarodowym,
- zapobieganie transakcjom z kontrahentami zaangażowanymi w rozprzestrzenianie broni masowego rażenia,
- egzekwowanie zasad Wewnętrznego Systemu Kontroli na wszystkich stanowiskach pracy związanych z obrotem towarami,
- nadzór Pełnomocnika ds. Kontroli Obrotu nad przebiegiem procesów Wewnętrznego Systemu Kontroli.

Każdy z systemów wchodzących w skład Zintegrowanego Systemu Zarządzania obejmuje swoim zakresem inną tematykę oraz cechuje się specyficznymi ryzykami. W ramach Zintegrowanego Systemu identyfikowane i monitorowane są ryzyka i szanse. System Zarządzania Jakością kładzie szczególny nacisk na ryzyka związane z ogólnym funkcjonowaniem organizacji i jej procesów, dokumentacją i relacjami z dostawcami. Zarządzanie środowiskowe i energetyczne uwzględniają ryzyka związane z oddziaływaniem na środowisko, natomiast zarządzanie BHP uwzględnia ryzyka związane z kwestiami pracowniczymi. Wewnętrzny System Kontroli reguluje zagadnienia międzynarodowego obrotu towarami i technologiami oraz zapewnia zgodność realizowanych procesów ze specyficznymi wymaganiami prawnymi. System AQAP, dotyczący realizacji projektów dla sił zbrojnych, zawiera restrykcyjne wymagania i jest zbudowany na zarządzaniu ryzykiem w ramach realizowanych projektów. Szansą dla organizacji jest rozpoczęcie współpracy z nowymi klientami, nawiązanie nowych relacji biznesowych.

Ryzyka rozpatrywane i uwzględniane są na różnych płaszczyznach – zaczynając od polityk określających główne założenia w danej dziedzinie, poprzez procedury regulujące funkcjonowanie procesów, a kończąc na konkretnych działaniach zaszytych w mechanizmach wewnętrznych i wykorzystywanych przez Grupę Comarch systemach informatycznych. Wyszczególnione w ramach poszczególnych systemów ryzyka i mechanizmy zarządzania nimi zostały opisane w dalszej części.

Grupa Comarch zdaje sobie sprawę z istoty zarządzania ryzykiem. W ramach prowadzonych działań, Zintegrowany System Zarządzania na bieżąco dostosowywany jest do wymagań aktualizowanych norm międzynarodowych, w których szczególny nacisk kładzie się na kwestie związane z ryzykiem – zalecane jest podejście do zarządzania oparte na ryzyku oraz uwzględnianie ryzyka na poziomie systemowym.

Dla Zintegrowanego Systemu Zarządzania, w ramach procesu ogólnofirmowego, zostały zidentyfikowane m.in. następujące ryzyka:

- ryzyko związane z pogorszeniem jakości oferowanych produktów i usług, niespełnieniem oczekiwań jakościowych klientów,
- ryzyko związane z występowaniem niezgodności i niestabilności w procesach wewnętrznych,
- ryzyko związane z brakiem zgodności z obowiązującymi wymaganiami prawnymi i innymi dotyczącymi organizacji z zakresu ZSZ, a także negatywnymi wynikami kontroli zewnętrznych,
- ryzyko związane z podjęciem współpracy z kontrahentem znajdującym się na Listach odmów, podmiotem z krajów objętych ograniczeniami lub zakazem obrotu, a także innego rodzaju sankcjami,
- ryzyko związane z negatywnym oddziaływaniem na środowisko,
- ryzyko związane z zaopatrzeniem w energię w przyszłości w związku z globalnym ociepleniem oraz transformacją energetyczną UE,
- ryzyko związane z występowaniem zdarzeń potencjalnie wypadkowych,
- ryzyko związane z sytuacją epidemiologiczną,
- ryzyko związane z brakiem możliwości pozyskania kontraktu na dostarczenie produktów i/lub usług dla sił zbrojnych w Polsce i pozostałych krajach NATO,
- ryzyko związane z niską świadomością pracowników z zakresu ZSZ,
- ryzyko związane z nieutrzymaniem certyfikacji ZSZ.
- wspieranie organizacji w ograniczeniu do minimum ryzyka wystąpienia braku zgodności z prawem, regulacjami wewnętrznymi, jak również normami etyczno-moralnymi,
- umożliwienie rozpoznania ryzyk, które mogą mieć wpływ na realizację wyznaczonych przez organizację celów biznesowych oraz odpowiednie zarządzanie tymi ryzykami,
- ocena skuteczności funkcjonowania systemu kontroli wewnętrznej i zarządzania ryzykiem w organizacji.

Wszystkie opisane powyżej działania mają na celu minimalizowanie zidentyfikowanych obszarów ryzyka, sterowanie nimi oraz sprawowanie bieżącej kontroli. Grupa Comarch w swoim działaniu na wszystkich poziomach struktury organizacyjnej stosuje zasadę przezorności, zwłaszcza podczas rozwoju i wprowadzania na rynek nowych produktów informatycznych.

W przypadku Wewnętrznego Systemu Kontroli istotną rolę odgrywają systemy informatyczne dedykowane zagadnieniom z nim związanym, np. system do obiegu umów, gdzie poszczególne kroki wymuszają określone działania wymagane przez WSK. Specyficzne dla WSK procesy, takie jak postępowanie z towarami i usługami podwójnego zastosowania czy weryfikacja kontrahentów na Listach odmów, opisane są w procedurach wewnętrznych. Podejmowane są bieżące działania służące doskonaleniu Wewnętrznego Systemu Kontroli.

W celu komunikacji udostępnione zostały adresy mailowe, na które pracownicy mogą zgłaszać swoje uwagi. Pracownicy mają również możliwość wnoszenia anonimowych zgłoszeń w zakresie naruszenia postanowień wdrożonych polityk, które przekazywane są do adresatów w postaci papierowej za pośrednictwem poczty wewnętrznej.

W ramach Zintegrowanego Systemu Zarządzania prowadzone są audyty wewnętrzne, których liczba w roku 2021 wyniosła 113. Audyty wewnętrzne realizowane są we wszystkich jednostkach objętych ZSZ według programu rocznego. Nadzór nad procesami specyficznymi dla WSK odbywa się również w ramach audytów wewnętrznych.

W ramach audytów wewnętrznych prowadzone są statystyki w zakresie niezgodności w stosunku do procedur wewnętrznych Zintegrowanego Systemu Zarządzania. Prowadzony jest również rejestr mocnych i słabych stron audytowanych jednostek. W 2021 roku zidentyfikowano 26 niezgodności oraz 149 mocnych stron i 80 potencjałów do doskonalenia.

## **System Zarządzania Bezpieczeństwem Informacji oraz Polityka Bezpieczeństwa**

Informacja i systemy przetwarzania informacji stanowią krytyczną i niezwykle ważną wartość firmy, dlatego Grupa Comarch kładzie duży nacisk na ochronę danych i aktywów własnych oraz klientów. Wdrożony w ramach Zintegrowanego Systemu Zarządzania w Comarch S.A. został kompleksowy system ochrony informacji oparty na normach PN-EN ISO/IEC 27001:2017-06 i PN-EN ISO/IEC 27002:2017-06. System jest certyfikowany przez Polskie Centrum Badań i Certyfikacji (PCBC) od 2008 roku w ramach Zintegrowanego Systemu Zarządzania. System pokrywa wszystkie procesy wewnętrzne wspierające działanie firmy oraz procesy biznesowe i obejmuje całość aktywów firmy.

Regulacje Polityki bezpieczeństwa Grupy Comarch obejmują kwestie organizacyjne, podnoszenia świadomości pracowników, ochrony fizycznej aktywów, zabezpieczeń technicznych IT, ciągłości działania i reakcji na incydenty naruszenia bezpieczeństwa informacji. Zdefiniowano polityki i procedury wewnętrzne regulujące sposób zapewnienia poufności, integralności i dostępności danych Grupy Comarch oraz klientów, które w szczególności określają:

- zasady klasyfikowania i postępowania z informacją,
- politykę zarządzania siecią informatyczną Grupy Comarch,
- zasady administracji systemami i aplikacjami,
- zasady przebywania na terenie Grupy Comarch i dostępu do pomieszczeń Grupy Comarch,
- zasady użytkowania aktywów i wnoszenie sprzętu,
- zasady zabezpieczenia komputerów osobistych,
- zasady zabezpieczenia nośników informacji,
- zasady dostępu zdalnego,
- zasady bezpieczeństwa poczty elektronicznej,
- politykę haseł,
- politykę ciągłości działania,
- politykę antywirusową.

Wdrożono szereg środków organizacyjnych i technicznych zapewniających kompleksową i wielopoziomą ochronę danych i aktywów mających przeciwdziałać i minimalizować skutkom wystąpienia incydentów naruszenia bezpieczeństwa informacji.

System zapewnia ciągły proces monitorowania i reakcji na ryzyka dotyczące bezpieczeństwa informacji. Pozwala to ciągle doskonalić ochronę danych i aktywów Grupy Comarch oraz klientów. Wnioski z działania systemu zarządzania bezpieczeństwem są raportowane do Zarządu i podejmowane są konieczne akcje usprawniające i korygujące.

Wśród najistotniejszych zagrożeń, któremu przeciwdziałają wdrożone zabezpieczenia można wymienić:

- naruszenie bezpieczeństwa informacji,
- nieautoryzowane działania,
- niedostępność kluczowych usług i powierzchni Grupy Comarch,
- zgodność z przepisami prawa.

W ramach firmy działają dedykowane jednostki biznesowe zajmujące się ochroną informacji, definiujące i wdrażające standardy oraz monitorujące stan bezpieczeństwa aktywów Grupy Comarch.

Opracowano plany ciągłości działania firmy mające na celu zachowanie ciągłości biznesowej w kluczowych dla firmy obszarach.

## Zrównoważony Rozwój Dostawców

Grupa Comarch jako organizacja o charakterze globalnym specjalizująca się w projektowaniu, wdrażaniu oraz integracji zaawansowanych produktów IT, ma znaczący wpływ na funkcjonowanie łańcucha dostaw. Ponadto, jako firma, zdajemy sobie sprawę, że sukces podejmowanych przedsięwzięć nie zależy jedynie od nas, ale w dużej mierze również od naszych partnerów biznesowych. Kluczowe znaczenie ma kwestia odpowiedniego doboru kontrahentów, którzy w jak największym stopniu spełniają określone kryteria. Dzięki temu mamy pewność, że współpraca z nimi w żaden sposób nie zaburzy stabilności i efektywności procesów realizowanych w ramach łańcucha dostaw.

W ramach Grupy Comarch funkcjonuje Polityka Zrównoważonego Rozwoju dla Dostawców, która określa najważniejsze zasady jakimi firma kieruje się, realizując współpracę z partnerami biznesowymi. Ponadto, dokument ten stanowi zobowiązanie do prowadzenia zrównoważonej polityki zamówień i określa oczekiwania dla dostawców kluczowych.

Zobowiązania te realizowane są głównie poprzez:

- wspieranie i zachęcanie naszych klientów i dostawców, aby w swoich działaniach kierowali się zasadami etyki, odpowiedzialności społecznej i ochrony środowiska,
- zapewnienie wysokiej jakości produktów i usług dla klientów na rynku międzynarodowym, jednocześnie zwracając szczególną uwagę na bezpieczeństwo zasobów informacyjnych, aspekty środowiska naturalnego oraz bezpieczeństwo i higienę pracy pracowników,
- budowanie dobrego partnerstwa z dostawcami, oparte na wzajemnej współpracy, zaufaniu i uczciwości,
- prowadzenie działań związanych z zamówieniami zgodnie z przepisami prawa i regulacjami prawnymi – krajowymi i międzynarodowymi,
- wybór dostawców z przekonaniem, że tylko odpowiedzialne praktyki w łańcuchu dostaw mogą zapewnić najwyższą jakość końcowego wyrobu lub usługi, jednocześnie dbając o środowisko naturalne, dobre standardy pracy, etykę biznesu i społeczności lokalne.

Grupa Comarch zobowiązuje się do przestrzegania wysokich standardów w biznesie i powinny one być również egzekwowane od kontrahentów. Dlatego też od kluczowych dostawców oczekuje się następujących zasad:

- zarządzanie oddziaływaniem na środowisko w sposób odpowiedzialny zgodnie z normą ISO 14001 lub podobnym standardem w celu zmniejszenia negatywnego wpływu na środowisko,
- stosowanie norm bezpieczeństwa i higieny pracy zgodnie z ISO 45001 lub podobnym standardem, aby zminimalizować zagrożenia związane z ryzykami zawodowymi oraz zapobiegać urazom,
- stosowanie ze zrozumieniem dobrych praktyk biznesowych, kwestii społecznych oraz związanych z ochroną środowiska, które powiązane są z działalnością dostawcy,
- działanie zgodne z obowiązującymi przepisami prawa,
- uznanie prawa pracowników do zrzeszania się oraz do negocjacji zbiorowych,
- zakaz dyskryminacji we wszelkich jej przejawach, ze względu na: rasę, status społeczny, pochodzenie etniczne, religię, niepełnosprawność, płeć, orientację seksualną, związek lub przynależność polityczną, wiek czy stan cywilny,
- zakaz zatrudniania dzieci poniżej 16 roku życia oraz stosowania kar cielesnych, przymusu psychicznego i fizycznego, znieważania i molestowania seksualnego,
- wyeliminowanie pracy przymusowej.

W zakresie zrównoważonego rozwoju dostawców zidentyfikowano następujące ryzyka krytyczne:

- ryzyko zaburzeń stabilności i efektywności procesów realizowanych w ramach łańcucha dostaw,
- ryzyko nawiązania współpracy z kontrahentami niepełniającymi wymagań polityki oraz naruszającymi



- zasady etyki, odpowiedzialności społecznej i ochrony środowiska,
- ryzyko związane z niewypłacalnością kontrahentów,
- ryzyko związane z wystąpieniem niezgodności z wymaganiami prawnymi i procedurami wewnętrznymi w zakresie dotyczącym kontrahentów.

Współpraca oparta na wyznawanych przez Grupę Comarch zasadach, konsekwentne egzekwowanie wymagań względem kontrahentów oraz stosowanie mechanizmów weryfikacji i zapewnienia zgodności z obowiązującymi regulacjami pozwalają skutecznie minimalizować ryzyko niestabilności i niezgodności w ramach łańcucha dostaw.

## Poszanowanie Własności Intelektualnej Osób Trzecich

Grupa Comarch jako podmiot tworzący oprogramowanie, doskonale rozumie potrzebę poszanowania praw własności intelektualnej i ze swojej strony dąży do pełnego poszanowania własności intelektualnej osób trzecich, w tym innych twórców oprogramowania, a także dostawców oraz klientów. Grupa Comarch przestrzega regulacji prawnych dotyczących zasad poszanowania własności intelektualnej osób trzecich na poziomie prawa międzynarodowego, wspólnotowego i krajowego, wspiera system ochrony własności intelektualnej oraz dokłada wszelkich starań w celu zapewnienia najwyższego poziomu ochrony praw własności intelektualnej osób trzecich.

W ramach Grupy Comarch wdrożono Politykę Poszanowania Własności Intelektualnej Osób Trzecich. Podstawowe cele polityki to:

- dbanie o zapewnienie poszanowania własności intelektualnej osób trzecich,
- zapewnienie poszanowania patentów, znaków towarowych i innych praw własności przemysłowej osób trzecich,
- wykorzystywanie własności intelektualnej, patentów, znaków towarowych oraz innych praw własności przemysłowej osób trzecich zgodnie z przepisami prawa oraz uzyskanymi przez Grupę Comarch licencjami,
- korzystanie z oprogramowania osób trzecich wyłącznie w zakresie przyznanych licencji,
- ochrona własności intelektualnej, patentów, znaków towarowych oraz innych praw własności przemysłowej Grupy Comarch,
- ochrona interesów Grupy Comarch, w szczególności finansowych i prawnych,
- troska o wysoką jakość oferowanych produktów i usług,
- zarządzanie ryzykiem w zakresie objętym przez politykę,
- zarządzanie własnością intelektualną oraz licencjami.

Cele szczegółowe Polityki wynikające z celów podstawowych to:

- ochrona własności intelektualnej dostawców i odbiorców Grupy Comarch,
- zaznajomienie pracowników z polityką i wyegzekwowanie jej przestrzegania,
- osiągnięcie przejrzystości zasad wykorzystywania własności intelektualnej osób trzecich przez pracowników,
- osiągnięcie jak najwyższego stopnia zrozumienia i poszanowania praw własności intelektualnej,
- zakaz wykorzystywania przez pracowników oraz współpracowników Grupy Comarch oprogramowania, które narusza własność intelektualną osób trzecich.

Grupa Comarch zmierza do osiągnięcia celów polityki poprzez szkolenie pracowników oraz działanie w zgodzie z procedurami porządkującymi proces oceny, wyboru i pozyskiwania oprogramowania oraz przechowywania licencji dla:

- oprogramowania na potrzeby wewnętrzne Grupy Comarch: narzędziowego i biurowego,
- komponentów programistycznych i kodów źródłowych do wykorzystania w produktach Grupy Comarch,
- komponentów programistycznych i kodów źródłowych do wykorzystania w usługach programistycznych realizowanych w taki sposób, że efekty pracy Grupy Comarch stają się własnością klienta (produkty dedykowane).

Do obowiązków każdego pracownika oraz współpracownika Grupy Comarch należy znajomość i przestrzeganie Polityki Poszanowania Praw Własności Intelektualnej oraz wynikających z niej procedur, w takim zakresie, w jakim ich one dotyczą, tj. w zakresie:



- odpowiedzialności za korzystanie z oprogramowania przez Grupę Comarch,
- odpowiedzialności za korzystanie z oprogramowania na sprzęcie komputerowym Grupy Comarch przez pracownika bądź współpracownika,
- sposobu uzyskania zgody na wykorzystanie własności intelektualnej stron trzecich w produktach Grupy Comarch i produktach dedykowanych,
- sposobu uzyskania zgody na zakup nowego oprogramowania.

W ramach poszanowania własności intelektualnej osób trzecich zidentyfikowano następujące ryzyka krytyczne:

- ryzyko korzystania z nielicencjonowanego oprogramowania na potrzeby wewnętrzne,
- ryzyko nielegalnego wykorzystania oprogramowania będącego własnością osób trzecich w produktach Grupy Comarch,
- ryzyko ewentualnych roszczeń finansowych i prawnych oraz strat wizerunkowych,
- ryzyko związane z wystąpieniem niezgodności z wymaganiami prawnymi i procedurami wewnętrznymi w zakresie dotyczącym poszanowania własności intelektualnej osób trzecich.

Minimalizacja ryzyk związanych z poszanowaniem własności intelektualnej osób trzecich dokonywana jest w ramach mechanizmów opisanych w części o „Zintegrowanym Systemie Zarządzania”. Zarówno dostawca jak i odbiorca oprogramowania mają prawo do tego, żeby ich prawa własności intelektualnej były szanowane. Gwarancją poszanowania własności intelektualnej jest stosowanie przez pracowników oraz współpracowników Grupy Comarch odpowiednich procedur przy korzystaniu z tej własności. Realizacja działań zgodnie z przedstawionymi wytycznymi minimalizuje ryzyko niezgodności z obowiązującymi regulacjami prawnymi w tym zakresie i ewentualnymi roszczeniami finansowymi. W przypadku wykrycia lub uzyskania informacji dotyczących nieprzestrzegania niniejszej polityki, jak również przypadków naruszenia własności intelektualnej osób trzecich, Grupa Comarch obliuguje swoich pracowników, współpracowników, dostawców oraz odbiorców do zgłaszania takich przypadków do Działu Jakości i BHP oraz Działu Prawnego za pośrednictwem dedykowanego adresu email.

## Systemy Zarządzania wdrożone w spółkach Grupy Comarch

### **System Zarządzania Jakością Wyrobów Medycznych Comarch S.A. oraz Comarch Healthcare SA**

Oprócz podstawowej działalności związanej z wytwarzaniem oprogramowania i systemów informatycznych oraz świadczeniem usług w tym zakresie, wybrane spółki Grupy Comarch prowadzą również działalność w zakresie projektowania i rozwoju, produkcji i wprowadzania na rynek wyrobów medycznych oraz posiadają certyfikowany System Zarządzania Jakością Wyrobów Medycznych na zgodność z normą EN ISO 13485:2016.

Zakres certyfikatu dla Comarch Healthcare SA obejmuje projektowanie i rozwój, produkcję, dystrybucję i serwisowanie systemów monitorowania parametrów życiowych jak również serwis powdrożeniowy, natomiast dla Comarch SA projektowanie i rozwój, produkcję własną i kontraktową, dystrybucję, wdrażanie i serwisowanie oprogramowania oraz wyrobów i akcesoriów oraz systemów do monitorowania funkcji życiowych jak również realizację usług powdrożeniowych w tym zakresie.

Certyfikaty Systemu Zarządzania Jakością Wyrobów Medycznych wydane zostały przez TÜV Rheinland LGA Products GmbH.

Z myślą o podnoszeniu jakości życia i poczucia bezpieczeństwa oraz w trosce o zdrowie klientów, spółki Grupy Comarch oferują szeroką gamę wyrobów medycznych. Oferowane produkty powstają jako odpowiedź na potrzeby rynku w zakresie profilaktyki i leczenia, i są przygotowywane na bazie najnowszych technologii, w wyniku współpracy wykwalifikowanych pracowników z naukowym środowiskiem medycznym. Spółki Grupy Comarch gwarantują tym samym właściwą

jakość i bezpieczeństwo oferowanych produktów, profesjonalną i etyczną obsługę, a także pomoc i porady dostosowane do indywidualnych potrzeb klientów.

W spółkach Comarch SA oraz Comarch Healthcare S.A. zostały wdrożone Polityki Jakości. W celu realizacji postanowień Polityki Zarząd i pracownicy ww. spółek zobowiązują się:

- spełniać wymagania prawne i utrzymywać skuteczność systemu zarządzania jakością,
- ustanawiać cele adekwatne do potrzeb organizacji,
- dostosowywać produkty i usługi do oczekiwań i wymagań klientów, zachowując wymagania przepisów prawnych w zakresie produkcji i dystrybucji wyrobów medycznych oraz świadczenia usług medycznych,
- wprowadzać na rynek wyroby i usługi spełniające wymagania w zakresie jakości i bezpieczeństwa,
- rzetelnie informować o jakości i bezpieczeństwie oferowanych wyrobów i usług,
- ciągle i systematycznie dbać o jakość i konkurencyjność oferowanych produktów i usług,
- rozwijać współpracę z dostawcami w celu polepszenia jakości oferowanych produktów i usług,
- podnosić kwalifikacje.

Środkami realizacji powyższych celów są wdrożone i ciągle doskonalone systemy zarządzania jakością opracowane w oparciu o wymagania:

- dyrektywy 93/42/EEC Wyroby medyczne (MDD),
- rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2017/745 (MDR),
- normy EN-ISO 13485 Wyroby medyczne. Systemy zarządzania jakością. Wymagania do celów przepisów prawnych,
- normy ISO 9001 Systemy zarządzania jakością - Wymagania.

W ramach Systemu Zarządzania Jakością Wyrobów Medycznych zidentyfikowano następujące ryzyka krytyczne:

- ryzyko związane z rozbudową wymagań dla wyrobów medycznych,
- ryzyko związane ze wzrostem kosztów certyfikacji oraz ograniczonym dostępem do jednostek notyfikowanych na zgodność z MDR.

Zarządzanie ryzykiem w zakresie wyrobów medycznych jest kwestią niezwykle ważną, uregulowaną systemowo. W ramach wdrożonego i certyfikowanego Systemu Zarządzania Jakością Wyrobów Medycznych zgodnego z normą ISO 13485, funkcjonuje proces zarządzania ryzykiem zgodny z normą ISO 14971 opisany w procedurach wewnętrznych. Proces ten obejmuje zasady identyfikowania zagrożeń związanych z wyrobem medycznym, jego akcesoriami oraz oprogramowaniem, szacowanie i ocenę dopuszczalności ryzyk, sterowanie tymi ryzykami oraz monitorowanie skuteczności sterowania.

W przypadku wyrobów medycznych istnieje również możliwość zgłaszania tzw. incydentów medycznych, czyli nieprawidłowości dotyczących wyrobu medycznego, które mogą lub mogły doprowadzić do śmierci albo poważnego pogorszenia stanu zdrowia pacjenta lub użytkownika wyrobu. W Comarch SA oraz Comarch Healthcare SA prowadzony jest rejestr takich przypadków. Od początku działalności w zakresie wyrobów medycznych nie zidentyfikowano incydentów medycznych.

## **System Zarządzania Jakością w Centrum Medycznym iMed24 (Comarch Healthcare SA)**

Centrum Medyczne iMed24, założone w 2012 roku kieruje się zasadami: profesjonalizm, innowacyjność oraz współpraca oparta na zaufaniu i zrozumieniu. Wieloletnie doświadczenie pozwoliło wypracować najwyższe standardy usług, czego odzwierciedleniem jest otrzymany certyfikat potwierdzający, że System Zarządzania Jakością spełnia wymagania normy ISO 9001:2015. Zakres certyfikatu obejmuje udzielanie świadczeń zdrowotnych w ramach prowadzonych poradni i pracowni, w tym świadczenie usług zdalnych. Proces certyfikacji prowadzony jest przez TÜV Rheinland Polska Sp. z o.o.

Zakres działalności Centrum Medycznego iMed24 związany ze świadczeniem usług medycznych niesie ze sobą specyficzne ryzyka. Ryzyka w ramach systemu są identyfikowane na poziomie ogólnofirmowym. W ramach systemu zidentyfikowano:

- ryzyko związane z zaistnieniem błędu medycznego,
- ryzyko związane z ekspozycją personelu medycznego na czynniki szkodliwe,
- ryzyko związane z awarią sprzętów medycznych, systemów lub zasilania,
- ryzyko związane z nieautoryzowanym dostępem do danych medycznych,
- ryzyko związane z wystąpieniem niezgodności z wymaganiami prawnymi oraz procedurami obowiązującymi w CM iMed24.

Zarządzanie ryzykiem w jednostce świadczącej usługi medyczne jest szczególnie ważne. Jednostka posiada odpowiednie wewnętrzne mechanizmy, które mają na celu minimalizowanie zidentyfikowanych obszarów ryzyka, sterowanie nimi oraz sprawowanie bieżącej kontroli.

## **System Zarządzania Bezpieczeństwem Informacji w Comarch S.A.S.**

Comarch S.A.S. jest spółką zależną Grupy Comarch, której celem jest ekspansja na rynek francuski. Obszarem działalności spółki jest oferowanie infrastruktury IT i oprogramowania, zwłaszcza w sektorze zdrowia.

Spółka Comarch S.A.S. z Data Center w Lezennes we Francji posiada System Zarządzania Bezpieczeństwem Informacji. Spółka uzyskała odpowiedni certyfikat, który jest dowodem na to, że system zarządzania spełnia wymagania normy ISO/IEC 27001:2013 Systemy zarządzania bezpieczeństwem informacji. Zakres certyfikacji dla Comarch S.A.S. obejmuje infrastrukturę i usługi hostowane w lokalizacji Data Center w Lezennes we Francji, zarządzane przez zespół francuski Comarch S.A.S. w ww. lokalizacji. Proces certyfikacji jest prowadzony przez Bureau Veritas Certification Holding SAS - UK Branch.

Comarch S.A.S. uzyskał także certyfikat HDS, który pozwala przechowywać i przetwarzać dane osobowe dotyczące stanu zdrowia oraz potwierdza, że działa w tej dziedzinie zgodnie z najwyższymi standardami dotyczącymi bezpieczeństwa i ochrony danych. Uzyskany certyfikat sprawia, że Comarch S.A.S. będzie mógł oferować swoim klientom i partnerom wysoce bezpieczny hosting danych wraz z możliwością kontroli. Proces certyfikacji jest prowadzony przez Bureau Veritas Certification France.

Zarządzanie ryzykiem w ramach systemu jest prowadzone w sposób ciągły z wykorzystaniem odpowiedniej metodologii. W ramach zarządzania ryzykiem, w zakresie wdrożonych systemów, wprowadzono odpowiednie mechanizmy audytu wewnętrznego i weryfikacji.

## **Prawa człowieka**

Grupa Comarch szanuje i przestrzega krajowych standardów dotyczących praw człowieka oraz międzynarodowych standardów pracy, traktując je jako fundamentalne i powszechne. Respektuje i realizuje przepisy prawa pracy oraz bezpieczeństwa i higieny.

Uznając prawo pracowników do wolnego zrzeszania się, podejmowany jest dialog z Przedstawicielami Pracowników. Grupa Comarch nie zidentyfikowała przypadków, w których może dochodzić do naruszenia lub może występować poważne ryzyko naruszenia prawa pracowników do zrzeszania się i zawierania umów zbiorowych zarówno w ramach organizacji jak i wśród dostawców.

Grupa Comarch przestrzega zakazu dyskryminacji ze względu na: rasę, status społeczny, pochodzenie etniczne, religię, niepełnosprawność, płeć, orientację seksualną, związek lub przynależność polityczną, wiek czy stan cywilny.

Gwarantuje wolność poglądów, sumienia i religii oraz swobodę przekonań i wypowiedzi. Grupa Comarch promuje pracę zespołową wolną od jakichkolwiek uprzedzeń i świadomie czerpie siłę i wartości wynikające ze zróżnicowania swoich pracowników. W zamian dokłada wszelkich starań, by zapewnić swoim pracownikom godziwe i regularnie wypłacane wynagrodzenie, możliwość rozwoju, ciekawe i ambitne wyzwania oraz bardzo dobre warunki pracy.

Grupa Comarch chroni prawa autorskie swoich pracowników, a także, w relacji do międzynarodowych standardów, szanuje własność intelektualną jako dobro indywidualne, bezpieczne od nadużyć.

Grupa Comarch przestrzega zakazu pracy dzieci poniżej 16 roku życia, pracy przymusowej, stosowania kar cielesnych, przymusu psychicznego i fizycznego oraz znieważania, a także zakazu dotyczącego molestowania seksualnego, a miejsce pracy uznaje za wolne od tego typu praktyk.

Zarówno Comarch SA jak i Grupa Comarch nie zidentyfikowały przypadków naruszenia praw człowieka, pracy dzieci lub pracy przymusowej, w tym również u podwykonawców. Nie wpłynęły żadne skargi w zakresie poszanowania praw człowieka.

## Polityka klimatyczna

Dbłość o kwestie związane z klimatem jest jednym z priorytetów Zarządu Spółki. Planując nowe inwestycje oraz prowadząc bieżącą działalność Zarząd Comarch S.A. uwzględnia kwestie klimatyczne, co znalazło odzwierciedlenie zarówno w inwestycjach biurowych (budynki nisko lub zero-emisyjne, budowa instalacji fotowoltaicznych, stosowanie energooszczędnych rozwiązań oświetleniowych), jak też w ustalonych wewnętrznych zasadach związanych z organizacją miejsc pracy i budowaniem świadomości klimatycznej wśród pracowników (wprowadzenie ogólnofirmowych rozwiązań dotyczących segregacji odpadów, propagowanie oraz wspieranie inicjatyw i działań proekologicznych).

W ramach wstępnej analizy zjawisk z zakresu polityki klimatycznej zidentyfikowano następujące, potencjalne ryzyka:

- ryzyko związane z negatywnym oddziaływaniem na środowisko,
- ryzyko nawiązania współpracy z kontrahentami niepełniającymi wymagań polityki klimatycznej oraz naruszającymi zasady ochrony środowiska,
- ryzyko incydentów związanych z nieszczelnościami urządzeń chłodniczych i klimatyzacyjnych,
- ryzyko zwiększonego użycia energii niezbędnej do zasilania urządzeń chłodniczych i klimatyzacyjnych (budynki biurowe i CDC) w okresach występowania ponadnormatywnie wysokich temperatur.

Z uwagi na fakt, że zarządzanie ryzykiem i kwestiami związanymi z klimatem jest jednym z istotnych obowiązków Zarządu Comarch SA, zidentyfikowane ryzyka są na bieżąco monitorowane przez Zarząd, który podejmuje wszelkie niezbędne działania mające na celu minimalizację wystąpienia zdarzeń, które mogłyby negatywnie oddziaływać na klimat i środowisko naturalne. Począwszy od 2020 roku działania związane z zarządzaniem ryzykiem przyjęły charakter systemowy, przejawiający się w corocznej weryfikacji oraz analizie działalności Spółki w tym zakresie. Niezależnie od systemowych działań analityczno-weryfikacyjnych Zarząd Comarch SA jest odpowiednio przygotowany do podjęcia wszelkich niezbędnych działań zapobiegawczych, minimalizujących negatywny wpływ potencjalnych ryzyk oraz zaistniałych zdarzeń na politykę klimatyczną Comarch.

## „Deklaracja polskiego biznesu na rzecz zrównoważonego rozwoju”

W marcu 2014 roku Comarch podpisał „Deklarację polskiego biznesu na rzecz zrównoważonego rozwoju”, a tym samym złożył zapewnienie, iż będzie aktywnie działał na rzecz realizacji celów rozwojowych nakreślonych w Wizji Zrównoważonego Rozwoju dla Polskiego Biznesu 2050. Treść Deklaracji stanowi dziesięć założeń, których realizacja pozwoli w przyszłości żyć godnie i mądrze korzystać z ograniczonych zasobów naszej Planety.

Podpisywanie Deklaracji odbywało się wraz z Inauguracją III Etapu projektu Wizji Zrównoważonego Rozwoju dla Polskiego Biznesu 2050. Uczestnicy spotkania zapoznali się z propozycjami działań zaplanowanych w ramach III Etapu Wizji 2050. Sygnatariusze Deklaracji mają możliwość zaangażować się w prace następujących grup roboczych: innowacje społeczne, zrównoważona produkcja i konsumpcja, odnawialne źródła energii, zazielenianie nowej perspektywy oraz małe i średnie przedsiębiorstwa.

Projekt Wizja 2050 nawiązuje do międzynarodowej inicjatywy, podjętej przez Światową Radę Biznesu na rzecz Zrównoważonego Rozwoju (World Business Council for Sustainable Development, WBCSD). Wizja 2050 jest wspólnym

projektem Ministerstwa Gospodarki, Ministerstwa Środowiska, Forum Odpowiedzialnego Biznesu i firmy doradczej PwC. Celem podjętych działań jest integracja biznesu w Polsce wokół idei zrównoważonego rozwoju, wskazanie przedstawicielom biznesu znaczenia wyzwań w tym zakresie oraz wzmocnienie dialogu administracji i biznesu na rzecz wypracowywania konkretnych rozwiązań dla wspierania realizacji celów rozwojowych Polski.

Podpisując „Deklarację polskiego biznesu na rzecz zrównoważonego rozwoju” Comarch zobowiązał się do:

- opierania swoich działań o szeroką współpracę, innowacyjne myślenie oraz edukację zarówno własnych pracowników jak i społeczeństwa,
- prowadzenia działalności biznesowej w oparciu o zaufanie i dialog,
- podejmowania współpracy z ośrodkami akademickimi i szkołami w zakresie edukacji przyszłych pracowników,
- stwarzania pracownikom warunków i możliwości rozwoju,
- promowania i wspierania wdrażania nowych rozwiązań technologicznych,
- tworzenia infrastruktury i prowadzenia inwestycji w oparciu o dialog oraz w zgodzie z zasadami zrównoważonego rozwoju,
- podejmowania działań na rzecz zmniejszenia naszego negatywnego wpływu na środowisko,
- wprowadzania rozwiązań polegających na zmniejszeniu zużycia energii, zarówno w zakresie wdrażania nowych rozwiązań technologicznych, optymalizacji procesów jak i edukacji, prowadzenia dialogu z rządem i dzielenia się swoimi doświadczeniami w kwestiach istotnych dla przedsiębiorców i gospodarki,
- podnoszenia poziomu etyki w biznesie, w tym w relacjach z wszystkimi grupami interesariuszy.

Ryzykiem dla powyższej Deklaracji jest niespełnienie jej założeń. Comarch sukcesywnie dąży do ich spełnienia poprzez skuteczną realizację procesów w ramach Zintegrowanego Systemu Zarządzania oraz realizację wszystkich wyżej opisanych polityk.



### ***Deklaracja polskiego biznesu na rzecz zrównoważonego rozwoju***

Świadomi wyzwań, przed którymi stoi polska gospodarka oraz z pełnym zrozumieniem dla konieczności podążania drogą zrównoważonego rozwoju, my, niżej podpisani deklarujemy:

1. nasze działania opierać o szeroką współpracę, innowacyjne myślenie oraz edukację zarówno własnych pracowników jak i społeczeństwa
2. prowadzić działalność biznesową w oparciu o zaufanie i dialog
3. podejmować współpracę z ośrodkami akademickimi i szkołami w zakresie edukacji przyszłych pracowników
4. stwarzać pracownikom warunki i możliwości rozwoju
5. promować i wspierać wdrażanie nowych rozwiązań technologicznych
6. tworzyć infrastrukturę i prowadzić inwestycje w oparciu o dialog oraz w zgodzie z zasadami zrównoważonego rozwoju
7. podejmować działania na rzecz zmniejszenia naszego negatywnego wpływu na środowisko
8. wprowadzać rozwiązania pozwalające na zmniejszenie zużycia energii, zarówno w zakresie wdrażania nowych rozwiązań technologicznych, optymalizacji procesów jak i edukacji
9. prowadzić dialog z rządem i dzielić się swoimi doświadczeniami w kwestiach istotnych dla przedsiębiorców i gospodarki
10. podnosić poziom etyki w biznesie, w tym w relacjach z wszystkimi grupami interesariuszy

Deklaracja polskiego biznesu na rzecz zrównoważonego rozwoju



# Kodeks Etyczny Grupy Kapitałowej Comarch

---

## I. Najwyższe standardy etyczne

Grupa Kapitałowa Comarch jest przekonana o wadze przestrzegania w ramach swoich praktyk obowiązujących uregulowań, przepisów prawnych i postępowania, zgodnie z wyznaczonymi sobie standardami etycznymi. Jako lider rynku IT Europy Centralnej Comarch czuje się zobowiązany do promowania etyki oraz pragnie dołączyć do grona czołówki światowej pod względem odpowiedzialności korporacyjnej, przestrzegania praw człowieka i ochrony środowiska. Odpowiedzialność za osiągnięcie tego celu spoczywa na wszystkich pracownikach firmy Comarch. Niniejszy Kodeks Etyczny został zatwierdzony przez Zarząd Grupy Kapitałowej Comarch, który zobowiązuje

się do regularnej oceny przestrzegania zasad zawartych w Kodeksie oraz aktualizowania jego treści na podstawie uzyskanych wniosków. Kodeks odzwierciedla wartości etyczne, jakim firma Comarch hołduje i jakich chce przestrzegać. Stanowi on dla pracowników Grupy Kapitałowej Comarch wzorzec postępowania w stosunku do współpracowników, przełożonych oraz klientów, partnerów i społeczności lokalnych, zarówno w relacjach biznesowych, jak i okołobiznesowych. Niniejszy kodeks jest rozpowszechniany i popularyzowany poprzez działania sekcji PR Comarch SA oraz przez Dział Jakości i BHP.

## II. Misja Grupy Kapitałowej Comarch

### Odpowiedzialność za sukces naszych klientów

Comarch jest globalnym dostawcą biznesowych rozwiązań IT obsługujących kompleksowo relacje z klientami i optymalizujących działalność operacyjną oraz procesy biznesowe. Głównym atutem firmy jest głęboka wiedza sektorowa, którą przekazujemy naszym klientom w postaci zintegrowanych systemów informatycznych. Comarch od początku swojej działalności kładzie nacisk na dostarczanie najwyższej jakości aplikacji i profesjonalnych usług, tak by mogły być optymalnie wykorzystane w codziennej działalności klientów. W tym wymiarze Comarch osiągnął mocną pozycję jako dostawca kompletnych rozwiązań informatycznych. Celem Grupy Kapitałowej Comarch jest dostarczanie innowacyjnych rozwiązań informatycznych wszystkim kluczowym sektorom gospodarki. Dla naszych klientów na całym świecie pracuje ponad 6 000 doświadczonych specjalistów i konsultantów. Bazując na najnowocześniejszych technologiach, wiedzy na temat trendów rynkowych i poczuciu odpowiedzialności, zrealizowaliśmy dotychczas tysiące kompleksowych projektów zakończonych sukcesem w ponad 100 krajach

na 6 kontynentach. Z oprogramowania Comarch korzysta kilkaset tysięcy firm w kraju i za granicą. Jesteśmy dumni z faktu, iż wielu naszych międzynarodowych klientów i analityków uważa Comarch za doskonały przykład prężnej firmy informatycznej z Europy, która skutecznie podbija rynki globalne. Strategia rozwoju naszych produktów wspierana jest przez nakłady inwestycyjne na badania i rozwój, których wartość wynosi kilkanaście procent przychodów ze sprzedaży w każdym roku. Koncentrując swoje wysiłki na propagowaniu wiedzy, Comarch organizuje programy badawczo-rozwojowe oparte na współpracy konsultantów, analityków i klientów. Ideą tych programów jest upowszechnianie wiedzy oraz weryfikowanie naszej wizji rozwoju nowych technologii, z uwzględnieniem trendów rynkowych. Strategicznym punktem działalności Comarch jest wykorzystywanie zróżnicowanych doświadczeń i wiedzy pracowników firmy poprzez świadczenie pełnego zakresu usług informatycznych – od konsultingu, przez wdrożenia indywidualnych rozwiązań, aż po outsourcing.

## III. Wartości, jakim hołduje Grupa Kapitałowa Comarch

Zarówno w relacjach wewnętrznych, jak i zewnętrznych ze swoimi interesariuszami Comarch hołduje uniwersalnym wartościom, promując: uczciwość, pracowitość i sumienność w wykonywaniu powierzonych zadań, jakość i innowacyjność jako cele postawione indywidualnie

własnej pracy, otwartą współpracę dla dobra wspólnego, budowanie i utrzymywanie zaufania wśród współpracowników i partnerów biznesowych, a także szacunek, wyrozumiałość i pomoc, bez względu na zajmowane stanowisko czy różnorodność poglądów.

## IV. Dbłość o najwyższe standardy pracy

Grupa Kapitałowa Comarch szanuje i przestrzega międzynarodowych standardów dotyczących praw człowieka oraz międzynarodowych standardów pracy, traktując je jako fundamentalne i powszechne. Respektuje i realizuje przepisy prawa pracy oraz bezpieczeństwa i higieny, a także dba, by pracownicy zawsze byli traktowani zgodnie z mającymi zastosowanie wymogami. Uznając prawo pracowników do wolnego zrzeszania się, Comarch podejmuje dialog z wybieraną radą przedstawicieli pracowników.

Przestrzega zakazu dyskryminacji ze względu na: rasę, status społeczny, pochodzenie etniczne, religię, niepełnosprawność, płeć, orientację seksualną, związek lub przynależność polityczną, wiek czy stan cywilny.

Gwarantuje wolność poglądów, sumienia i religii oraz swobodę przekonań i wypowiedzi. Grupa Kapitałowa Comarch

promuje pracę zespołową wolną od jakichkolwiek uprzedzeń i świadomie czerpie siłę i wartości wynikające ze zróżnicowania swoich pracowników. W zamian dokłada wszelkich starań, by zapewnić swoim pracownikom godziwe i regularnie wypłacane wynagrodzenie, możliwość rozwoju, ciekawe i ambitne wyzwania oraz bardzo dobre warunki pracy.

Grupa Kapitałowa Comarch chroni prawa autorskie swoich pracowników, a także, w relacji do międzynarodowych standardów, szanuje własność intelektualną jako dobro indywidualne, bezpieczne od nadużyć. Przestrzega zakazu pracy dzieci poniżej 16 roku życia, pracy przymusowej, stosowania kar cielesnych, przymusu psychicznego i fizycznego oraz znieważania, a także zakazu dotyczącego molestowania seksualnego, a miejsce pracy uznaje za wolne od tego typu praktyk.

## V. Brak tolerancji dla korupcji, uczciwa konkurencja

Grupa Kapitałowa Comarch przestrzega zasad uczciwej konkurencji, zapobiegania przekupstwu, nielegalnym płatnościom i korupcji. Grupa Kapitałowa Comarch wdrożyła Politykę Antykorupcyjną, ustanawiającą zasady i standardy postępowania, w celu zapobiegania oraz reagowania na działania, mogące nosić znamiona korupcji.

Obowiązkiem pracowników Grupy Kapitałowej Comarch jest unikanie działalności prowadzącej do konfliktu interesów, czyli

przyjmowanie i oferowanie prezentów w ramach prowadzenia działalności biznesowo-handlowej. Nie wolno płacić ani proponować łapówek lub nielegalnych świadczeń urzędnikom państwowym, ani przedstawicielom partii politycznych, w celu zawarcia lub zachowania transakcji. Pracownicy Comarch nie mogą czerpać jakichkolwiek korzyści ani pomagać w osiągnięciu korzyści z zaistniałych okazji, jakie mogą powstać w wyniku wykorzystania informacji lub stanowiska w firmie.

## VI. Partnerstwo w biznesie

### Relacje z klientem

Najważniejszymi zasadami Grupy Kapitałowej Comarch są: odpowiedzialność za sukcesy klientów oraz szacunek i otwartość na ich potrzeby. Comarch dostarcza swoim klientom innowacyjne produkty IT o najwyższej jakości, co uzyskiwane jest w efekcie wykorzystania wysokich

umiejętności, doświadczeń i kompetencji pracowników, współpracy z wiodącymi ośrodkami badawczymi i naukowymi zarówno w Polsce, jak i za granicą. Comarch dokłada wszelkich starań, aby dostarczone rozwiązania IT spełniały najwyższe standardy i oczekiwania klientów.

### Kontakty z klientem rządowym

W zakresie kontaktów z klientami sektora publicznego (administracja centralna i samorządowa, spółki komunalne, spółki Skarbu Państwa, publiczne zakłady opieki zdrowotnej) stosuje się przepisy ustawy z dnia 11 września 2019 r. Prawo Zamówień Publicznych (Dz.U. z 2019 r. poz. 2019, z późn.

zm.). Przepisy te regulują sposób porozumiewania się z zamawiającym w trakcie trwania postępowania przetargowego, zakres czynności, jakie mogą być podejmowane przez strony postępowania, oraz środki ochrony prawnej.

### Bezpieczeństwo w biznesie międzynarodowym

Grupa Kapitałowa Comarch by zapewnić kontrolę i bezpieczeństwo obrotu z zagranicą towarami, technologiami i usługami o znaczeniu strategicznym dla bezpieczeństwa

Państwa, wdrożyła Wewnętrzny System Kontroli zapewniający stosowanie norm oraz wymagań prawnych międzynarodowych i krajowych.

## VII. Zintegrowany System Zarządzania

Grupa Kapitałowa Comarch kładzie szczególny nacisk na jakość oferowanych produktów i świadczonych usług. Działania podnoszące tę wartość podejmowane są w celu zaspokojenia wzrastających i ściśle określonych oczekiwań klientów działających na rynku krajowym i międzynarodowym.

Zintegrowany System Zarządzania zapewnia właściwą, systemowo zarządzaną realizację wszystkich procesów biznesowych mających wpływ na jakość produktów i usług. Sprawne działanie systemu gwarantuje, że wszystkie procesy są monitorowane, nadzorowane, doskonalone oraz przystosowywane do ciągle zmieniających się warunków rynkowych i technologicznych oraz do zmieniających

się wymagań klienta. Wysoka jakość produktów i usług wspierana jest ciągłą troską o środowisko oraz o bezpieczeństwo pracowników i dostawców.

Stosowanie zasad systemów wdrożonych w Comarch przyczynia się do wzrostu zaufania pomiędzy firmą a klientami i dostawcami. Umacnia też wizerunek Comarch w oczach wszystkich podmiotów zainteresowanych efektami działalności naszej firmy w obszarach jakości oferowanych produktów i usług, oddziaływania na środowisko, zarządzania energią, zapewnienia bezpieczeństwa i higieny pracy, a także zapewnienia bezpieczeństwa informacji i danych oraz kontroli w obrocie towarami podwójnego zastosowania.

## VIII. Ład korporacyjny – przestrzeganie zasad Corporate Governance

Stosując się do Kodeksu Dobrych Praktyk Spółek Notowanych na GPW, Comarch jako spółka giełdowa działa według zasady „comply or explain”, której mechanizm polega na przekazywaniu przez spółkę rynkowi jednoznacznej informacji o naruszeniu dobrej praktyki.

Wszystkie zasady zawarte w Kodeksie Dobrych Praktyk Spółek Notowanych na GPW 2021 są przedmiotem corocznych sprawozdań dotyczących postępowania w zakresie przestrzegania zasad ładu korporacyjnego,

sporządzanych przez Spółkę. Zarząd Comarch S.A. opublikował raport na temat stosowania przez Spółkę zasad wynikających z nowego zbioru zasad ładu korporacyjnego, który został zamieszczony na stronie internetowej Spółki. Zgodnie z opublikowanym raportem Spółka nie stosuje zasady: 2.1. oraz 2.2.

Postanowienia zbioru zasad ładu korporacyjnego, od których emitent odstąpił i wyjaśnienie przyczyn tego odstąpienia.

## IX. Świadomość ekologiczna

Grupa Kapitałowa Comarch przestrzega przepisów prawnych w zakresie ochrony środowiska naturalnego. Comarch świadomie ogranicza wpływ swojej działalności na środowisko naturalne, minimalizując zużycie zasobów naturalnych oraz wytwarzanie odpadów powstających

w wyniku bieżącej działalności. Promuje także ekologiczny styl życia pośród swoich pracowników, prowadząc akcje zachęcające do czynnego uczestnictwa w ochronie środowiska naturalnego.

## X. Biznes społecznie odpowiedzialny

Grupa Kapitałowa Comarch od początku swojej działalności szeroko angażuje się w działalność społeczną, propagując ideę stworzenia szerokiej platformy społecznej, na gruncie której propagowane są sport oraz najnowsze technologie IT.

W ramach działalności na rzecz sportu głównym przedmiotem zaangażowania społecznego Grupy Kapitałowej Comarch jest MKS Cracovia SSA – najstarszy w Krakowie klub sportowy, który uczestniczy w profesjonalnych ligach i zawodach w kilku dyscyplinach – najważniejsze to piłka nożna oraz hokej na lodzie. Grupa Kapitałowa Comarch

jest także szeroko zaangażowana w propagowanie sportu wśród młodzieży.

Grupa Kapitałowa Comarch zapewnia swoim pracownikom stały i bezpłatny dostęp do Centrum Rekreacji, wybudowanego na terenie jej działalności, zachęcając swoich pracowników i ich rodziny do aktywnego trybu życia.

Drugą ideą szeroko propagowaną przez Grupę Kapitałową Comarch jest popularyzacja wiedzy dotyczącej najnowszych technologii IT. Rokrocznie około 300 studentów kierunków informatycznych odbywa trzymiesięczne staże

letnie w Comarch, które umożliwiają młodym ludziom z całego świata poznanie najnowocześniejszych rozwiązań IT w biznesie. Grupa Kapitałowa Comarch wspiera także polską naukę, uczestnicząc w konferencjach naukowych i współfinansując je.

Trzecim elementem działalności społecznej Grupy Kapitałowej Comarch jest sponsoring wydarzeń kulturalnych. W tym zakresie grupa wymienia m. in.: sponsoring festiwali kulturalnych, koncertów czy wydarzeń o znaczącej wadze społecznej.

## XI. W jaki sposób postanowienia kodeksu są wdrażane i egzekwowane?

Przestrzeganie zasad określonych w Kodeksie Etycznym jest obowiązkiem każdego pracownika.

Wszelkie niejasności, problemy związane z interpretacją treści Kodeksu Etycznego rozwiązuje powołany przez Zarząd Rzecznik ds. Etyki. Pracownicy Comarch są zachęceni do zgłaszania wszelkich uwag i modyfikacji związanych z treścią niniejszego Kodeksu Etycznego. Do obowiązków Rzecznika ds. Etyki należy:

- wspieranie pracowników w przestrzeganiu kodeksu etycznego,
- promowanie idei kodeksu wewnątrz firmy,
- aktualizacja treści kodeksu,
- odpowiadanie stosownymi przedsięwzięciami na bieżące problemy pracowników związane z etyką podejmowanych przez nich działań biznesowych.

Pracownicy Grupy Kapitałowej Comarch mają prawo oczekiwać od Rzecznika ds. Etyki pomocy i wsparcia w zakresie zgłaszanych drogą e-mailową zapytań na adres: [etyka@comarch.pl](mailto:etyka@comarch.pl)

W ramach Kodeksu Etycznego Grupy Comarch zidentyfikowano następujące ryzyka krytyczne:

- ryzyko naruszenia zasad etyki, odpowiedzialności korporacyjnej, przestrzegania praw człowieka i ochrony środowiska,
- ryzyko wystąpienia dyskryminacji we wszystkich jej przejawach,
- ryzyko związane z nieprzestrzeganiem zasad dotyczących uczciwej konkurencji, zapobiegania przekupstwu, nielegalnym płatnościami i korupcji,
- ryzyko związane z wystąpieniem niezgodności z wymaganiami prawnymi, międzynarodowymi standardami dotyczącymi praw człowieka i standardów pracy, procedurami wewnętrznymi w zakresie dotyczącym etyki.

Grupa Comarch minimalizuje ryzyka związane z nieprzestrzeganiem zasad Kodeksu Etycznego poprzez przestrzeganie międzynarodowych standardów w zakresie ochrony praw człowieka, tworzenie bezpiecznego i ergonomicznego środowiska pracy oraz troskę o środowisko naturalne.

Pracownicy mają prawo oczekiwać od Rzecznika ds. Etyki pomocy i wsparcia w zakresie zgłaszanych zapytań na dedykowany adres email. Zgodnie z prowadzonym rejestrem, w 2021 roku nie odnotowano zgłoszeń z zakresu naruszenia zasad etyki. Wszystkie zgłoszenia są rozpatrywane przez niezależną komisję i kwalifikowane jako zgłoszenia uznane lub odrzucone. W przypadku uznania zgłoszenia podejmowane są odpowiednie działania w celu ich rozwiązania.

W pierwszym kwartale 2022 roku został wdrożony dodatkowy kanał zgłaszania naruszeń w postaci aplikacji, umożliwiający dokonywanie anonimowych zgłoszeń wraz z możliwością anonimowej dwustronnej komunikacji z osobą zgłaszającą naruszenie. Równolegle zostały wdrożone stosowne procedury regulujące zasady dokonywania zgłoszeń, przeprowadzania postępowań wyjaśniających oraz ochrony osób dokonujących zgłoszenia naruszenia.

Weryfikacja zgodności w zakresie etyki w Grupie Comarch ma charakter ciągły. Pracownicy są okresowo szkoleni oraz mogą korzystać z różnych ścieżek zgłaszania nieprawidłowości związanych z nieprzestrzeganiem Kodeksu Etycznego Grupy Comarch. Inne strony zainteresowane, na przykład klienci, często korzystają z możliwości weryfikacji kwestii etycznych w formie spotkań, audytów drugiej strony oraz poprzez zbieranie informacji za pomocą ankiet. Przestrzeganie zasad przyjętych w organizacji, w tym Kodeksu Etycznego, jest również jednym z elementów oceny okresowej pracowników.

Comarch nie przeprowadza stacjonarnych audytów etycznych u dostawców, jednakże w ramach Polityki Zrównoważonego Rozwoju dla Dostawców wspiera i zachęca dostawców, aby w swoich działaniach kierowali się zasadami etyki i przestrzegali standardów etycznych wdrożonych w Grupie Comarch. W badaniu dostawców przeprowadzonym w 2021 roku na pytanie w ankiecie: Czy Państwa firma posiada wdrożony Kodeks Etyczny? „TAK” odpowiedziały wszystkie firmy, które odesłały uzupełnione kwestionariusze. Dostawcy, którzy udzielili odpowiedzi twierdzącej na to pytanie w 2020 roku, stanowili 69% respondentów.

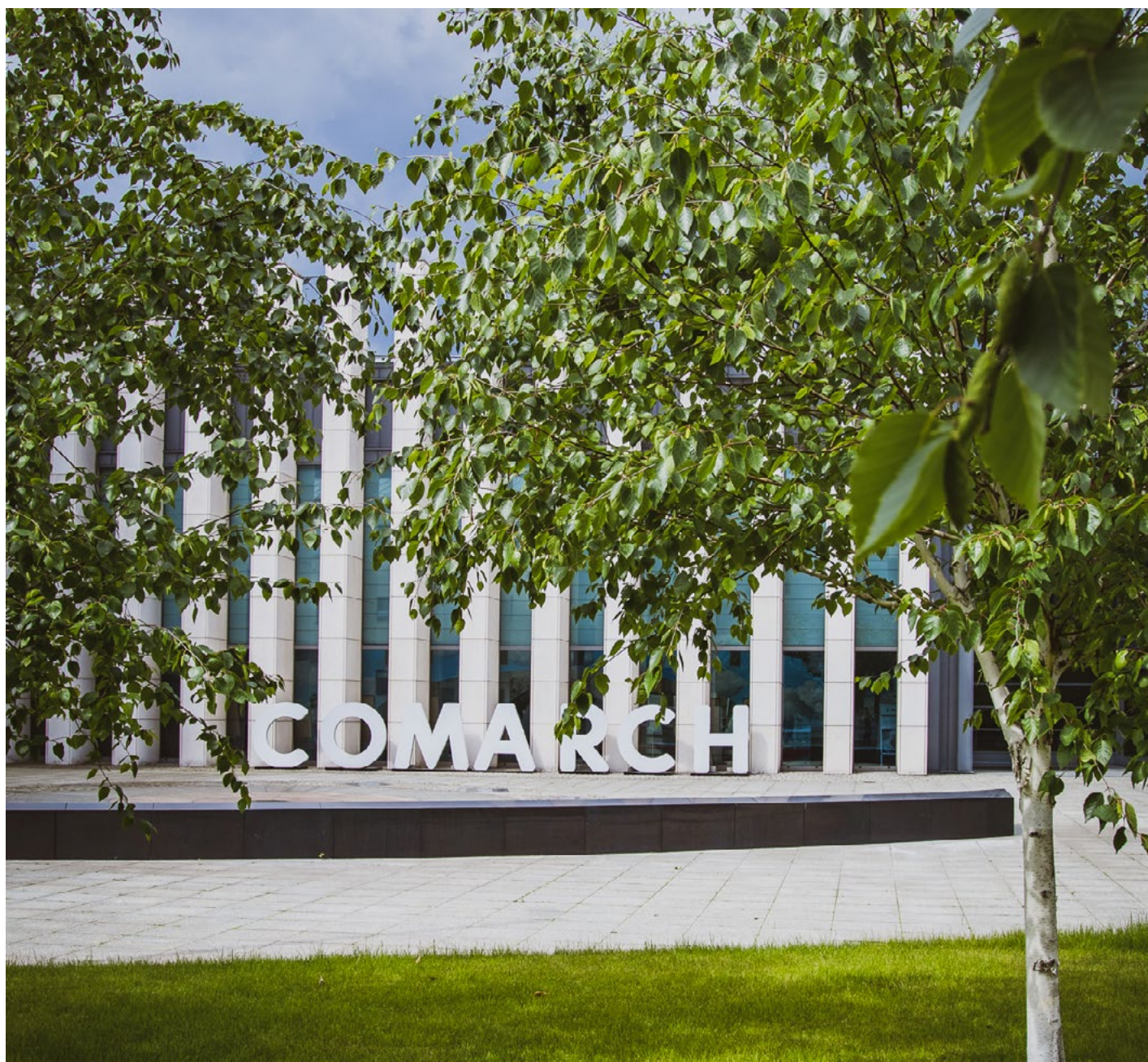


# Raportowanie czynników środowiskowych i innych

---

Grupa Comarch przestrzega lokalnych przepisów prawnych w zakresie ochrony środowiska naturalnego. Comarch świadomie ogranicza wpływ swojej działalności na środowisko naturalne, minimalizując zużycie zasobów naturalnych oraz ogranicza wytwarzanie odpadów powstających w wyniku bieżącej działalności. Promuje także ekologiczny styl życia wśród swoich pracowników, prowadząc akcje zachęcające do czynnego uczestnictwa w ochronie środowiska. W maju 2014 roku Comarch podpisał „Deklarację polskiego biznesu na rzecz zrównoważonego rozwoju”, a tym samym złożył zapewnienie, iż będzie aktywnie działał na rzecz realizacji celów rozwojowych nakreślonych w Wizji Zrównoważonego Rozwoju dla Polskiego Biznesu 2050. Treść Deklaracji stanowi dziesięć założeń, których realizacja pozwoli w przyszłości żyć

godnie i mądrze korzystać z ograniczonych zasobów Ziemi. Polityka środowiskowa oraz procedury funkcjonujące w ramach Zintegrowanego Systemu Zarządzania zobowiązują Comarch SA do podejmowania aktywnych działań na rzecz ograniczenia negatywnego wpływu na środowisko naturalne. W ramach wdrożonego Systemu Zarządzania Środowiskowego zgodnego z wymaganiami normy ISO 14001 Comarch zidentyfikował aspekty środowiskowe, które monitoruje, nadzoruje i na które wpływa. Raport Danych Niefinansowych za rok 2021 został opublikowany 29 kwietnia 2022 roku. Dokument obejmuje informacje niefinansowe dotyczące Spółki Comarch SA oraz Grupy Kapitałowej Comarch. Pełna treść raportu znajduje się na stronie: <https://www.comarch.pl/relacje-inwestorskie/raporty-okresowe/2021/>.



# 8

Najważniejsze wydarzenia  
w 2021 roku





## 1. Comarch wystartował z nowym fintechem - Apfino

Comarch uruchomił platformę internetową do obsługi procesów finansowych firm – Apfino. Serwis integruje w jednym miejscu dostęp do produktów kilku partnerów zewnętrznych i na początek daje przedsiębiorcom możliwość zlecenia wykonania świadczeń z zakresu faktoringu i windykacji.

Usługa skierowana jest w tym momencie do firm z sektora MSP, w tym małych i średnich spółek, jak i jednoosobowych działalności gospodarczych oraz freelancerów. Usługi finansowe będą w pierwszym etapie oferowane bezpośrednio w systemach klasy ERP firmy Comarch. Spółka ma największy udział w krajowym rynku programów informatycznych do zarządzania przedsiębiorstwem wśród polskich dostawców.

Do obsługi Apfino Comarch utworzył dedykowaną spółkę. Comarch Finance Connect będzie odpowiedzialna za aktywne promowanie usługi, rozwój produktu, współpracę z partnerami oraz pozyskiwanie klientów.

## 2. GREENHOUSE - współpraca ze startupami

W 2022 roku ruszył nowy projekt o nazwie GREENHOUSE. Stworzony z myślą o promocji przedsiębiorczości i rozwoju innowacji technologicznych GREENHOUSE jest inicjatywą biznesową, która ma na celu wspieranie startupów pod względem finansowym oraz organizacyjnym, aby pomóc im urzeczywistnić pomysły na rewolucyjne rozwiązania IT.

Głównym celem GREENHOUSE jest stworzenie środowiska biznesowego, w którym pomysły na innowacyjne rozwiązania IT mogą się rozwijać i rozkwiatać. Działająca na obszarze Europy Środkowo-Wschodniej, inicjatywa ta skierowana jest przede wszystkim do startupów, których technologie (lub gotowe produkty IT) mogą znaleźć zastosowanie w takich sektorach jak finanse, ubezpieczenia, handel detaliczny, turystyka, paliwa & gaz, czy FMCG.

Startupy, które staną się częścią inicjatywy GREENHOUSE, poza pieniędzmi otrzymają wsparcie biznesowe, administracyjne, prawne i marketingowe, jak i dostęp do międzynarodowej sieci sprzedaży firmy Comarch (co pomoże przy wprowadzaniu produktów na rynek), przestrzeni biurowej w wybranych lokalizacjach w Polsce oraz do infrastruktury IT firmy (chmura, hosting, usługi data center). Startupy otrzymają również możliwość kontaktu z obecnymi klientami firmy Comarch.

Czas pojedynczej inwestycji wyniesie od 1 do 3 lat. W tym okresie twórcy danego startupu pozostaną jego współwłaścicielami.

## 3. Konferencja „Partnerstwo 2021”

Co roku Comarch organizuje konferencję „Partnerstwo”, której uczestnikami są partnerzy biznesowi firmy, zajmujący się wdrożeniami systemów z rodziny ERP.

Program „Partnerstwa” to cykl warsztatów i prelekcji, podczas których uczestnicy mają okazję zapoznać się z nowościami w ofercie Comarch, trendami na rynku IT, a także zastosowaniem nowych technologii w systemach informatycznych. Podczas konferencji ogłaszane są również wyniki konkursu „Partner Roku” dla firm, które przeprowadziły najciekawsze wdrożenia rozwiązań z rodziny Comarch ERP. W rywalizacji o tytuł „Partner Roku” mogła wziąć udział każda firma partnerska Comarch ERP, której przedstawiciele byli obecni na konferencji „Partnerstwo 2021”. Warunkiem uczestnictwa było zgłoszenie minimum jednego materiału prezentującego studium przypadku klienta, u którego przeprowadzone wdrożenie przyniosło wymierne korzyści, pomogło zrealizować cele biznesowe oraz może być inspirujące dla innych partnerów. Wyróżnienia zostały przyznane w sześciu kategoriach na najlepsze wdrożenie poszczególnych systemów: Comarch ERP XL, Comarch ERP Optima,

Comarch WMS, Comarch e-Sklep oraz Comarch DMS. Zwycięzcami tegorocznej edycji zostały firmy partnerskie: BMP Consulting, Pracownia Komputeryzacji Przedsiębiorstw BILANS Bogdan Pakosz, Firma Informatyczno-Reklamowa GTECH Grzegorz Gwóźdź, ERP Serwis oraz Teneso.

#### 4. Comarch ruszył z budową centrum danych w USA

Comarch rozpoczął budowę centrum przetwarzania danych w Stanach Zjednoczonych. Ośrodek o powierzchni blisko 3 000 m<sup>2</sup> powstanie na działce liczącej 1,2 hektara w miejscowości Mesa w stanie Arizona. Prace rozpoczęły się w czerwcu 2021 roku. Uruchomienie data center planowane jest na koniec 2022 roku.

Inwestycja we własną infrastrukturę to część strategii Comarch oraz jest związana z planami rozszerzenia działalności biznesowej na rynku amerykańskim, gdzie firma realizuje projekty informatyczne od 1999 roku

Aktualnie Comarch świadczy usługi data center dla klientów z Ameryki Północnej i Południowej w wynajmowanych przestrzeniach w Chicago i Columbus oraz w Montrealu i Toronto. Po uruchomieniu ośrodka na terenie USA, wszystkie te serwery zostaną przeniesione do Mesy. Comarch posiada już własne serwerownie w Polsce (Kraków i Warszawa) oraz we Francji i w Niemczech.

Centrum danych w Mesie będzie wykorzystywane do hostowania infrastruktury i aplikacji, wsparcia i utrzymania, realizacji projektów IT, rozwoju biznesu, usług konsultingowych oraz do dostarczania systemów informatycznych.



Comarch Data Center, Mesa (Arizona), USA - wizualizacja





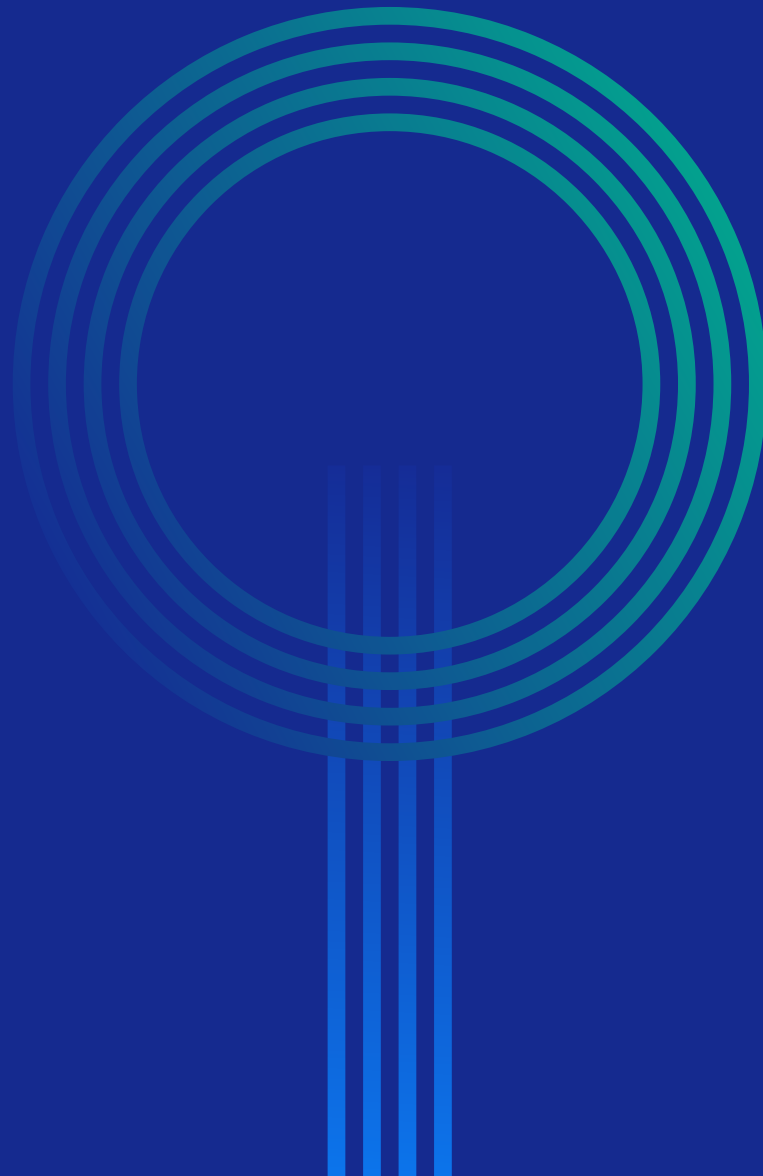
## 5. Ponad 300 studentów rozpoczęło swoją przygodę z branżą IT podczas wakacyjnego stażu w Comarch

Od blisko 20 lat w Comarch organizowany jest wakacyjny staż informatyczny. Hasłem tegorocznej edycji było Uniwersum Technologii, a kandydaci mieli do wyboru aż 6 profili IT: programistyczny, telekomunikacja, inżynier systemowy, embedded, AI/ML, Cyber Security oraz staż UX/UI. Swoje aplikacje przesłało prawie 5 tysięcy osób, z których około 300 rozpoczęło przygodę z branżą IT. Wakacyjne staże IT w Comarch są największym tego typu przedsięwzięciem w Europie. Aktualny rynek pracy wymaga zbierania doświadczenia od pierwszych lat studiów – to jeden z powodów, dla których program stażowy w Comarch cieszy się tak dużym zainteresowaniem. Stażyści pracowali nad realnymi projektami, dzięki którym uczyli się wprowadzać praktyczne rozwiązania z wykorzystaniem nowoczesnych technologii. Praktyka łączy się z nauką.

*Uważam, że programy stażowe są świetną okazją na zdobycie cennego doświadczenia już na samym początku ścieżki zawodowej. Największym plusem jest to, zetknąłem się tutaj z realnymi problemami dotyczącymi projektu, który jest wdrażany do użycia. Sam osobiście zmieniłem miejsce zamieszkania dla programu stażowego w Comarch i jeżeli miałbym to zrobić jeszcze raz, to postąpiłbym tak samo - bo warto – Mateusz, tegoroczny stażysta.*

# 9

## Spółeczna Odpowiedzialność Biznesu



# Spółeczna Odpowiedzialność Biznesu (CSR)

Comarch od początku swojej działalności szeroko angażuje się w działalność społeczną, propagując ideę stworzenia szerokiej platformy społecznej, na gruncie której propagowane są sport oraz najnowsze technologie IT. Istotne są również działania promujące zdrowy tryb życia i ochronę środowiska, pomoc zwierzętom, jak również zaangażowanie w kulturę oraz wspieranie inicjatyw lokalnych społeczności.

## Fundamenty CSR w Comarch

Fundamenty CSR w Comarch są podstawą działań w obszarze społecznej odpowiedzialności spółki, został także przyjęty i funkcjonujący w firmie Kodeks Etyczny. Szczegółowe sprawozdanie dotyczące CSR w Grupie Comarch są co roku dokumentowane i prezentowane w raporcie społecznej odpowiedzialności biznesu Grupy Comarch, który jest zamieszczony w internecie na stronie: <http://www.comarch.pl/o-firmie/zrownowazony-biznes/csr/>.

## Działalność na rzecz społeczności lokalnej

### Comarch gra z Last Night of the Proms

Kolejny rok z rzędu Comarch sponsorował krakowską edycję wydarzenia Last Night of the Proms, łączącego najwyższy poziom artystyczny ze spontanicznym zachowaniem publiczności, która chóralnie śpiewa pieśni z ostatnich utworów programu. Koncert jubileuszowy odbył się

w Operze Krakowskiej, a solistom towarzyszyła Orkiestra Akademii Beethovenowskiej. W programie znalazły się m.in. kompozycje Szymanowskiego, Adamsa, Pucciniego czy Wooda. Koncert zorganizowano po raz 26.





## Podzielili się tym, co najcenniejsze - akcja krwiodawstwa

Odpowiadając na potrzeby regionalnego centrum krwiodawstwa, na kampusie firmy w Krakowie zorganizowana została ponownie akcja krwiodawstwa, w której udział wzięli pracownicy, oddając łącznie 18 900 ml krwi. Akcja zorganizowana była we współpracy z Centrum Medycznym iMed24 oraz Regionalnym Centrum Krwiodawstwa i Krwiolecznictwa w Krakowie. Firma planuje kontynuować akcję w przyszłości.

## Dla zwierzaków

Organizacje, które pomagają bezdomnym zwierzętom również potrzebują pomocy. W 2020 roku w Comarch zorganizowane zostały zbiórki rzeczowe dla fundacji czy stowarzyszeń z kilkunastu polskich miast. Dzięki zaangażowaniu pracowników udało się wesprzeć m.in. Schronisko dla Bezdomnych Zwierząt we Wrocławiu, Katowicach, Gliwicach, Fundację La Fauna, Fundację Ex Lege, Miejskie Schronisko dla Bezdomnych Zwierząt w Bielsku-Białej, Schronisko Promyk w Gdańsku, oraz Łódzkie Towarzystwo Opieki nad Zwierzętami.

## Świąteczne pomaganie

Podobnie jak w latach ubiegłych i w 2020 roku pracownicy z polskich spółek Comarch w oddziałach w całej Polsce włączyli się w organizację świątecznych zbiórek rzeczowych dla osób potrzebujących. Wsparcie otrzymało kilkanaście organizacji i instytucji, w tym m.in.: Placówka Opiekuńczo-Wychowawcza w Kętach, Hospicjum św. Łazarza,



Centrum Placówek Opiekuńczo-Wychowawczych „Parkowa”, Dom Dziecka Zakątek, Lubelskie Hospicjum dla dzieci im. Małego Księcia, Dom Młodzieży w Poznaniu, Lubelskie Hospicjum dla dzieci im. Małego Księcia, Rodzinny Dom Dziecka nr 3 i 6 w Poznaniu czy Fundację Domu Baudouina.



## Popularyzacja nauki i edukacji

Grupa Comarch od początku swojej działalności aktywnie współpracuje ze szkołami, uczelniami wyższymi oraz innymi placówkami edukacyjnymi, m.in.: Akademią Górniczo-Hutniczą, Politechniką Wrocławską, Politechnika Śląską, Uniwersytetem Jagiellońskim, Politechniką Łódzką, Uniwersytetem Ekonomicznym w Krakowie.

W minionym roku specjaliści z Comarch wzięli także udział w różnych spotkaniach ze studentami w Polsce i zagranicą czy dniach kariery w Polsce, Francji i Belgii. Firma wsparła także finansowo czy merytorycznie organizację Javelopera, meetupów technologicznych czy UX Poland - jednej z największych konferencji dla designerów w Europie.

W poszczególnych oddziałach powstają także inicjatywy pracowników wiążące się z poświęcaniem czasu dla studentów na dedykowanych kursach czy spotkaniach branżowych oraz z kołami naukowymi. Tak też od kilku lat specjaliści z wrocławskiego oddziału wspierają merytorycznie studentów Politechniki Wrocławskiej przy realizacji zadań w ramach Konferencji Projektów Zespołowych.

Dodatkowo specjaliści z Comarch chętnie dzielą się wiedzą, tworząc wiele artykułów eksperckich oraz autorskie podcasty.

W 2021 roku nawiązano także partnerstwo strategiczne z Akademią Górniczo-Hutniczą w Krakowie w zakresie realizacji studiów podyplomowych "Analityka finansowa i controlling procesów przemysłowych".

W firmie organizowane są także wewnętrzne akcje wymiany wiedzy m.in. meetup'y czy cykle tekstów z zakresu cyberbezpieczeństwa, tworzone przez specjalistów z Działu Bezpieczeństwa Wewnętrznego.

### Największy program stażowy w Europie

W okresie wakacyjnym odbyła się 19. już edycja stażu IT. Jest to największy tego typu projekt w Europie. Spośród ponad 4000 aplikujących, 300 osób dostało się do programu. Staż odbywał się w kilkunastu miastach w Polsce, a studenci mieli do wyboru aż 6 profili IT: programistyczny, inżynier systemowy, Embedded, telekomunikacja, AI/ML, Cyber Security oraz staż UX/UI. Przez 3 miesiące płatnego stażu studenci mieli możliwość nie tylko skonfrontowania własnych wyobrażeń z dotychczas zdobytą wiedzą, ale także realizowania rzeczywistych projektów we współpracy z realnym klientem i pod czujnym okiem specjalistów. Po jego zakończeniu aż 87% stażystów znalazło zatrudnienie w firmie.

W 2021 roku zorganizowano również staż IT dla studentów ze Lwowa. Ponadto zarówno w Polsce jak i zagranicą (m.in. Francja, USA) firma organizuje staże biznesowe dla studentów.

### Comarch dla Edukacji

Comarch popularyzuje wiedzę na temat systemów ERP wśród uczelni i szkół zawodowych o profilach ekonomicznych. Działalność ta jest realizowana poprzez prowadzenie przez pracowników wykładów na uczelniach wyższych, na tematy związane z informatyką, technologią i ekonomią, użyczenie systemów Comarch ERP w wersjach edukacyjnych (ponad 640 placówek i instytucji oświatowych wyposażonych edukacyjnymi wersjami Comarch ERP), spotkania i seminaria ERP dla wykładowców i studentów, nauczycieli oraz uczniów szkół o profilach zawodowych, szkolenia z zakresu systemów Comarch ERP dla kadry pedagogicznej inne programy edukacyjne oraz eventy dla studentów kierunków ekonomicznych. Dystrybuowane są również specjalne, dedykowane szkolnictwu zawodowemu zeszyty ćwiczeń przygotowujące do państwowych egzaminów zawodowych na profilu technik ekonomista oraz technik rachunkowości.





## Sport i zdrowy styl życia

### Rowerem do pracy

Grupa Comarch zachęca pracowników do przyjeżdżania w miesiącach wiosennych i letnich rowerem do pracy, zapewniając infrastrukturę rowerową (np. stojaki, rowerownię, stacje naprawcze oraz szatnie z prysznicami) oraz okolicznościowe akcje związane z rowerami (Śniadanie rowerowe, serwis).

Kolejny raz firma dołączyła do organizowanej przez Wydział Gospodarki Komunalnej Urzędu Miasta Krakowa małopolskiej kampanii „Rowerem do pracy, czyli – dom, rower, praca... i tak w kółko”. W akcji, której celem jest promowanie roweru jako codziennego środka transportu, pracownicy Comarch uczestniczyli od czerwca do końca, dokładając swoją zieloną cegiełkę w walce o czystsze środowisko.

Regularne dojazdy rowerem do pracy możliwe są dzięki zapewnionej przez Comarch infrastrukturze. W polskich oddziałach firmy znajdują się m.in.: zamykane rowerownie, stojaki, szatnie z prysznicami oraz samoobsługowe stacje naprawcze.

Kampanie rowerowe organizowane w firmie są elementem polityki środowiskowej, która jest wpisana w strategię firmy i model zarządzania.



### Biegamy i pomagamy

W 2021 roku pracownicy z oddziałów w Krakowie, na Śląsku, w Lublinie, Wrocławiu, Warszawie, Poznaniu, Łodzi i Gdańsku, uczestniczyli w charytatywnym biegu Poland Business Run 2.0. Choć była to kolejna edycja realizowana w nowej formule, niezmiennie pozostało to, że choć osobno, to wspólnie walczyli o szczytny cel i wsparcie dla osób z niepełnosprawnością ruchową.

Wśród innych eventów, na których trasie pojawiły się drużyny Comarch, można wymienić m.in. Cracovia Półmaraton Królewski, Biegnij Warszawo, 4Rest Run.





### Charytatywna rywalizacja sportowa

Trzy miesiące rywalizacji, trzy zadania do wykonania, dwie kategorie, jeden wspólny cel – wsparcie finansowe dla wybranej organizacji pomocowej. W ubiegłorocznej rywalizacji Comarch ONrun/ONbike wzięło udział kilkuset pracowników, którzy łącznie przejechali i przebiegli prawie 70 000 km. Dzięki zaangażowaniu pracowników udało się zrealizować cel i wesprzeć finansowo Stowarzyszenie Unicorn, pomagające osobom chorym na nowotwory oraz im bliskim.

### Piłkarskie zmagania

Firm zachęca do aktywności fizycznej także w innych dyscyplinach niż bieganie czy jazda na rowerze. Kilkaście drużyn złożonych z pracowników Comarch z różnych oddziałów wystartowało we wrześniowym turnieju Mundial Comarch. Całodzienne rozgrywki piłkarskie odbyły się w Centrum Treningowym Cracovii w Rącznej.

### Złap balans

Dobra energia pracowników jest podstawą dobrze funkcjonującej organizacji. Dlatego specjalnie w 2021 roku ruszył w Comarch program wellbeingowy – Złap balans – ciało, emocje, zdrowy tryb życia. Zrealizowane zostały webinary z ekspertami od zdrowia psychicznego i diety, ćwiczenia z fizjoterapeutami, artykuły dotyczące zdrowej diety, ergonomii pracy czy planowania czasu.

### Przed wszystkim profilaktyka

W 2021 roku Comarch Healthcare został partnerem akcji Onkoodpowiedzialni, której inicjatorem była Grupa NEO Hospital. Celem akcji było zwrócenie uwagi na potrzebę profilaktyki oraz pokazanie możliwości diagnostyki i nowoczesnego leczenia nowotworów ginekologicznych u kobiet. W ramach akcji realizowane były darmowe badania dla kobiet, spotkania live z lekarzami, psychoonkologami, którzy dzielili się doświadczeniami oraz odpowiadali na pytania: jak dbać o zdrowie, jak reagować, gdy pojawia się choroba onkologiczna, gdzie szukać pomocy, jaka jest rola opieki personalizowanej oraz jak na powrót do zdrowia wpływają nowe technologie. Podczas spotkań swoją perspektywę podzieliły się także pacjentki, które same zachorowały na nowotwór. Do udziału w webinarach byli zaproszeni także pracownicy Comarch.

Dodatkowo firma zaangażowała się w kampanię edukacyjną Gazety Wyborczej „Łap za Biust”, która dotyczyła profilaktyki raka piersi (webinary ze specjalistami, materiały edukacyjne w prasie i Internecie oraz na wystawie plenerowej w Łodzi). Ponadto, w ramach akcji kobiety pracujące w łódzkim oddziale firmy, a także matki oraz partnerki pracowników, mogły skorzystać z bezpłatnych badań, a także zostały objęte programem genetycznym „Wczesne wykrywanie nowotworów złośliwych w rodzinach wysokiego, dziedzicznie uwarunkowanego ryzyka zachorowania na raka piersi i raka jajnika”.



# Bezpieczeństwo pracowników

## Ćwiczenia ewakuacyjne

Comarch co 2 lata organizuje ćwiczenia ewakuacyjne w budynkach będących własnością spółki. Jednocześnie organizowane są szkolenia dla ratowników wyznaczonych spośród pracowników w większości lokalizacji w Polsce. Ostatnie działania z tego zakresu realizowane były w 2021 r. W ćwiczeniach ewakuacyjnych zorganizowanych na terenie kampusu Comarch w Krakowie udział wzięło ok. 3000 pracowników. Ćwiczenia realizowane są z udziałem jednostek ratowniczo-gaśniczych Państwowej Straży Pożarnej w Krakowie. Przygotowywane są scenariusze działań, których założenia mają odwzorowywać prawdziwe niebezpieczeństwo i uświadaczać pracowników oraz osobom postronnym przebywającym w budynkach Comarch zagrożenia wynikające z pożaru. Chcemy aby nasi pracownicy wiedzieli, jak mają się zachowywać, aby bezpiecznie opuścić budynek, gdzie są wyznaczone punkty zborne i jak w tych punktach mają się zachowywać. Uczulamy pracowników, aby zwracali uwagę na osoby postronne, które w trakcie ewakuacji mogą przebywać w budynkach Comarch oraz osoby, które mają problemy z poruszaniem się, czy to w życiu codziennym, czy w wyniku zaistniałej sytuacji. Każdorazowo podnosimy sobie stopień trudności i staramy się ćwiczeniami obejmować coraz to więcej obszarów i zagadnień.

W ćwiczenia angażowane są także osoby wyznaczone do koordynowania ewakuacji, tzw. ratownicy, których zadaniem jest przede wszystkim pomoc w bezpiecznej



ewakuacji pracowników oraz pomoc osobom poszkodowanym do czasu przyjazdu jednostek ratowniczych. Poza udziałem w ćwiczeniach ewakuacyjnych ratownicy biorą udział w szkoleniach z pierwszej pomocy przedmedycznej oraz używania podręcznego sprzętu gaśniczego. We wszystkich oddziałach w Polsce łącznie wyznaczonych jest 145 ratowników.

W obiektach wynajmowanych przez Comarch firma współpracuje z właścicielami i zarządcami budynków, aby również realizowali obowiązek prowadzenia ćwiczeń ewakuacyjnych z udziałem pracowników firmy.

Z realizowanych ćwiczeń ewakuacyjnych sporządzane są podsumowania; wskazywane są mocne i słabe strony, a następnie planowane i podejmowane są działania naprawcze, których skuteczność w zależności od możliwości, sprawdzana jest we własnym zakresie lub w trakcie kolejnych ćwiczeń ewakuacyjnych....





## Warsztaty z jazdy defensywnej z elementami ekojazdy

W 2021 firma Comarch wraz z partnerem programu – firmą PZU (podmiot finansujący warsztaty) zorganizowała trzy szkolenia z jazdy defensywnej z elementami ekojazdy oraz dwa szkolenia z doskonalenia techniki jazdy samochodem osobowym. W każdym ze szkoleń brała udział grupa 12 pracowników. Szkolenia odbywały się w okresie od lipca 2021 do października 2021.

W ramach tych działań przeszkolonych zostało łącznie 36 kierowców w ramach szkolenia z jazdy defensywnej oraz 24 kierowców doskonalili technikę jazdy samochodem osobowym. Kurs z jazdy defensywnej z elementami ekojazdy odbywały się w ruchu miejskim na terenie Krakowa, natomiast zajęcia z doskonalenia techniki jazdy samochodem osobowym na torze Moto Park w Krakowie. Każdy z uczestników po zakończonym szkoleniu otrzymał certyfikat.

Szkolenia z jazdy defensywnej z elementami eko-jazdy są programem specjalnie przygotowanym dla użytkowników aut flotowych. Dzięki wykorzystaniu samochodów uczestników można lepiej zaobserwować odruchy i codzienne przyzwyczajenia i wskazać właściwą drogę do poprawy jakości i bezpieczeństwa jazdy. Do przeprowadzenia zajęć wykorzystywane są urządzenia rejestrujące kilkanaście parametrów jazdy oraz ocena instruktora będącego w samochodzie, na tej podstawie zostaje określony styl jazdy kierowcy oraz cechy mające wpływ na bezpieczeństwo i osiągnięcie niskiego zużycia paliwa. Każdy z uczestników odbywa trzy przejazdy: audyt obserwowany z rejestracją parametrów jazdy, przejazd szkoleniowy oraz audyt poszkoleniowy z rejestracją parametrów jazdy – jest to jazda komentowana przez uczestnika gdzie wykonywane manewry są przez niego komentowane i uzasadniane. Zajęcia prowadzone są w systemie 1 na 1 co oznacza, że w samochodzie z instruktorem przebywa tylko jeden uczestnik. Zajęcia odbywają się z wykorzystaniem jego samochodu służbowego co ogranicza transmisję potencjalnych zagrożeń. Warsztaty w systemie 1 na 1 trwają półtorej godziny zegarowej.

Program zajęć „Doskonalenie Techniki Jazdy Samochodem Osobowym” obejmuje:

- test sprawdzający umiejętności kierowcy
- dobór i sposoby utrzymania prawidłowego toru jazdy podczas pokonywania serii zakrętów
- hamowanie awaryjne z systemem ABS i zasada działania ABS
- hamowanie awaryjne w zakręcie z wykorzystaniem systemu ABS
- zjawisko podsterowności i nadsterowności samochodu - działanie różnych systemów wspierających (ABS, ESP, TC).

## Aktywność i integracja on-line

Comarch dba o dobrą atmosferę pracy i przywiązuje dużą wagę do relacji pracowniczych. Mimo braku możliwości zorganizowania tradycyjnych eventów, Comarch podejmował inicjatywy mające na celu integrację pracowników i zespołów. Wiele działań podejmowali bezpośrednio managerowie poszczególnych zespołów.

### Gra terenowa z okazji Dnia Dziecka

We współpracy z Centralnym Domem Technologii, nowoczesnym ośrodkiem edukacyjnym, którego Comarch jest partnerem strategicznym, zorganizowana została internetowa gra terenowa dla rodzin pracowników. Przygotowane zostały dwie wersje gry – „Kulawy pirat Joe” dla dzieci młodszych w wieku 8-10 lat oraz „Miasto robotów” dzieci starszych w wieku 11-13 lat.

### Świąteczne kreacje

Również w okresie Bożego Narodzenia dzieci pracowników mogły skorzystać ze specjalnie dla nich przygotowanych warsztatów świątecznych, w trakcie których ze wcześniej odebranych materiałów wykonywały ozdoby i dekoracje. Zajęcia odbywały się online w dwóch grupach wiekowych. Dodatkowo najmłodszy zostali zaproszeni do udziału w świątecznych animacjach (zabawy ruchowe i taneczne, warsztaty string art i zimowe przekąski, śpiewanie bajkowych hitów quizy).



### Turniej CS: Go

Zawody integrowały miłośników tej legendarnej gry. Tym razem event realizowany był wewnątrz i udział wzięły drużyny z różnych biur Comarch.

## Comarch solidarny z Ukrainą

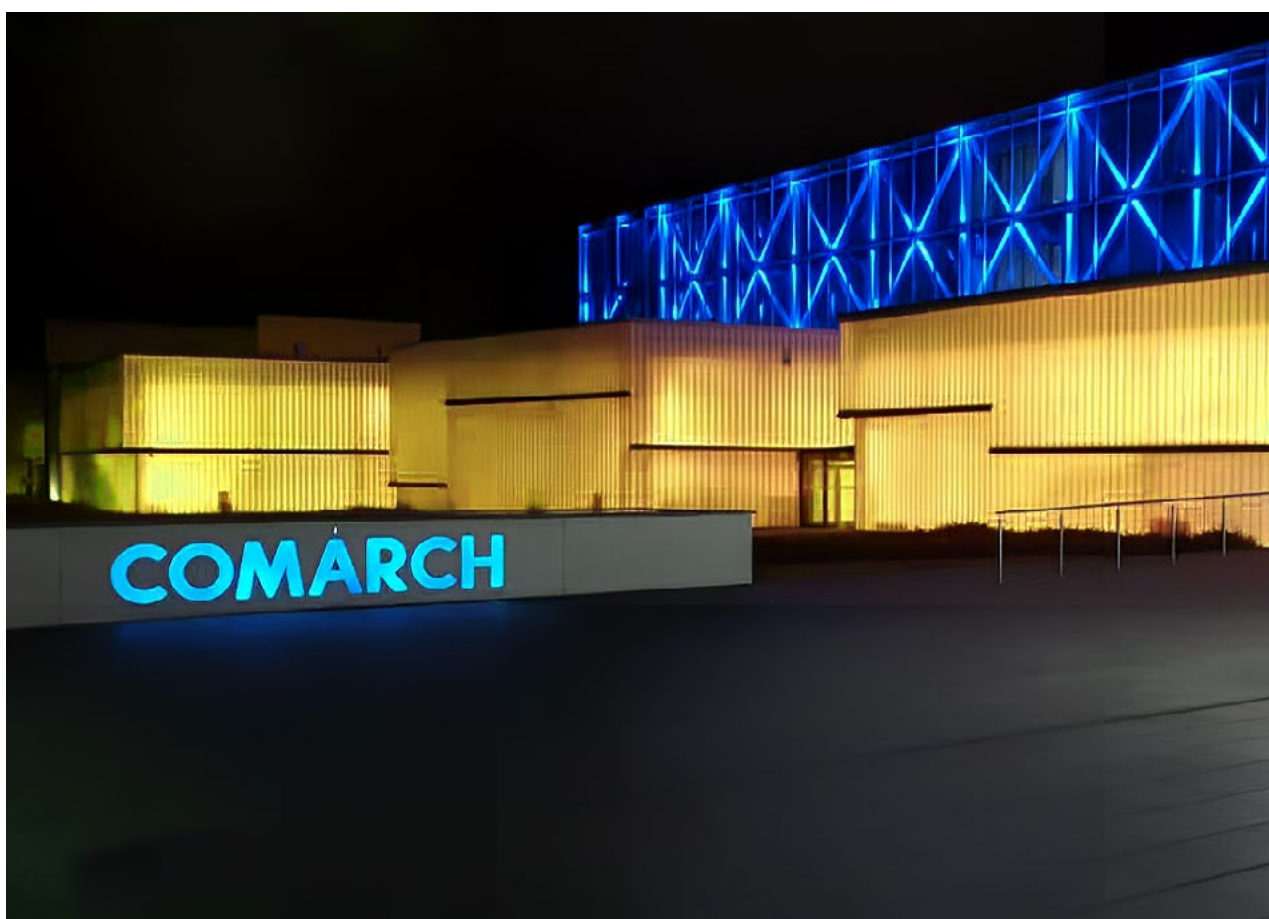
Grupa Comarch w pełni solidaryzuje się z narodem Ukraińskim. Już pierwszego dnia rosyjskiej agresji, 24 lutego 2022 roku, firma rozpoczęła zorganizowaną akcję wsparcia przyjazdu do Polski i zapewnienia pobytu dla swoich pracowników z Ukrainy wraz z rodzinami. Pomocą zostało objętych kilkadziesiąt osób, głównie kobiety i dzieci. Firma zapewniła pracownikom ukraińskich oddziałów wsparcie długoterminowe i podpisała z nimi umowy o pracę w Polsce.

Równolegle pomoc adresowana jest do wszystkich obywateli Ukrainy. Firma udziela wsparcia we wszelkich możliwych formach m.in. poprzez bezpośrednie finansowanie dostaw materiałów potrzebnych w Ukrainie, wykorzystanie floty samochodowej do organizacji transportu, poprzez udostępnienie mieszkań służbowych, opieki medycznej w Centrum Medycznym iMed24, infrastruktury

rekreacyjnej Comarch a także pomoc w organizacji pobytu w Polsce dla osób przyjeżdżających z Ukrainy. Firma zorganizowała również oraz przeprowadziła transport i rozlokowanie w Niemczech i we Włoszech 250 dzieci chorych na raka ze zniszczonego dziecięcego szpitala onkologicznego w Kijowie.

Ponadto Comarch określił, że jest w stanie zaoferować miejsca pracy długookresowej dla ponad 100 osób przybywających do Polski z Ukrainy.

Grupa Comarch zaprzestała prowadzenia działalności w Rosji w związku z działaniami wojennymi w Ukrainie i wprowadzanymi sankcjami. Dochowane zostają wszelkie starania, aby utrzymać ciągłość realizacji projektów w Ukrainie. Skutki konfliktu nie mają istotnego negatywnego wpływu na sytuację gospodarczą przedsiębiorstwa, ponieważ klienci z Ukrainy i Rosji odpowiadają za ok. 1,5 procent przychodów ze sprzedaży Grupy.





## Cracovia – CSR 2020

W 2021 roku Comarch kontynuował dobrą praktykę CSR przy wykorzystaniu marki Cracovia. W późniejszych miesiącach działania marki Cracovia w sezonach PKO BP Ekstraklasy oraz Polskiej Hokej Ligi mogły szerzej propagować praktyki na rzecz odpowiedzialności przedsiębiorstw za ich wpływ na społeczeństwo.

### Wielka Orkiestra Świątecznej Pomocy

Wsparcie fundacji Wielkiej Orkiestry Świątecznej Pomocy należy już do wspaniałej tradycji Comarch. W 2021 roku na licytację przekazano medal za zdobycie Pucharu Polski przez piłkarzy Cracovii. Kwota za jaką zwycięzca wylicytowała pamiątkę wyniosła niemal 10 tysięcy złotych.

### Wsparcie zbiórek charytatywnych

Comarch wykorzystując potencjał liczbowy mediów społecznościowych Cracovii wielokrotnie apelował o włączanie się do zbiórek pieniędzy przeznaczonych na leczenie dzieci. Jednym z przykładów była zbiórka funduszy na leczenie małej Hani cierpiącej na zespół Smitha-Lemliego-Opitza.



Comarch aktywnie włączył się w zbiórkę pieniędzy na rzecz zakupu protezy nogi dla piłkarza będącego reprezentantem Polski w AMP Futbolu. Akcją zainicjowali partner techniczny Cracovii – firma Puma oraz ambasador tejże marki – Kacper „Qesek” Misztal, znany YouTuber.

### Ekstrapomoc

Comarch wspólnie z MKS Cracovia SSA w dalszym ciągu aktywnie uczestniczy w akcji Ekstrapomoc, polegającej na wzajemnym promowaniu zbiórek na cele charytatywne oraz przekazywaniu pamiątek na aukcje przez wszystkie zespoły uczestniczące w rozgrywkach Ekstraklasy.

### Aukcje na cele rozwojowe

Comarch stara się wspierać także organizacje, które propagują kulturę fizyczną czy historię. Jednym z przykładów było przekazanie koszulki meczowej na rzecz reaktywacji przedwojennego polskiego klubu piłkarskiego – Lechii Łwów.

### Dzień walki z dyskryminacją osób niepełnosprawnych

Comarch we współpracy z MKS Cracovia SSA pamiętał również o Dniu Walki z Dyskryminacją Osób Niepełnosprawnych. Ten dzień miał skłaniać do refleksji o sytuacji osób z niepełnosprawnościami w Polsce, a także szansą do wyrażenia sprzeciwu wobec dyskryminacji osób niepełnosprawnych w miejscach pracy czy urzędach.

### Pasiasty Dzień Dziecka

Po rocznej przerwie podyktowanej sytuacją epidemiczną, Cracovia wróciła do tradycji organizowania Pasiastego Dnia Dziecka. Dzięki Comarchowi na najmłodszych kibiców czekało m.in. zwiedzanie stadionu, loteria fantowa czy pokazowe treningi i turniej Cracovia Kids.



## Współpraca na rzecz wsparcia zdrowia psychicznego wśród młodzieży

Comarch aktywnie włączył się w akcję pod hasłem "WALCZ, ZWYCIĘŻAJ, ŻYJ!". Podczas 28. i 29. kolejki PKO BP Ekstraklasa piłkarze Cracovii wybiegli na murawę w koszulkach promujących inicjatywę. Celem kampanii była zmiana nastawienia społeczeństwa do korzystania z konsultacji, czy porad psychologa lub terapeuty.

## Światowy Dzień Pierwszej Pomocy – Akcja Informacyjna

Przed meczem z Górnikiem Zabrze Comarch wspólnie z MKS Cracovia SSA przeprowadził akcję informacyjną w związku ze Światowym Dniem Pierwszej Pomocy. Na sektorze rodzinnym prowadzone były pokazy pierwszej pomocy, a dodatkowo przed meczem rozdawane były specjalne karty w formie wizytówek ze spisem podstawowych, najważniejszych kroków reanimacyjnych.

## Kampania #Bezpieczny Dom

Przed meczem z Rakowem Częstochowa Comarch razem z MKS Cracovia SSA przeprowadzili kampanię informacyjną związaną z bezpieczeństwem. Podczas spotkania animatorzy uczyli najmłodszych w zakresie ochrony przeciwpożarowej, bezpieczeństwa na drodze i w domu, tym samym inwestując w przyszłość i edukację dzieci.

## Promocja Budżetu Obywatelskiego

Comarch wraz z MKS Cracovia SSA włączyli się w promocję projektu w ramach budżetu obywatelskiego. Projekt

zakładał powstanie multimedialnej strefy historycznej, połączonej z Aleją Zasłużonych oraz miejscem piłkarskich zabaw dla najmłodszych przy stadionie Pasów.

## Pomoc schronisku na ul. Rybnej

Comarch we współpracy z MKS Cracovia SSA włączyli się w zbiórkę darów i datków na rzecz krakowskiego schroniska przy ulicy Rybnej. Udało się zebrać blisko 1000 złotych, a także najpotrzebniejsze artykuły dla potrzebujących zwierząt.

## Święto Krakowskiej Rodziny

MKS Cracovia SSA oraz Comarch włączyli się także w IX edycję Święta Rodziny Krakowskiej. Jest to cykliczne wydarzenie, które na stałe wpisało się w kalendarz kulturalno-rodzinnych inicjatyw organizowanych w Krakowie. Promuje ono aktywności sportowe, kulturalne i rekreacyjne, oferowane krakowskim rodzinom, jak też ofertę miasta skierowaną do rodzin, w tym działania wspierające i pomocowe.

## Turniej charytatywny o Puchar Prezesa Profesora Janusza Filipiaka

Na początku października odbył się turniej charytatywny o Puchar Prezesa Profesora Janusza Filipiaka. Jednym z elementów imprezy była loteria oraz licytacja sportowych pamiątek. Cały dochód zasilili Małopolskie Hospicjum dla Dzieci w Krakowie, wspomagając jego codzienną działalność.







### Cracovia wspiera postawę Fair-Play

Elementem edukacji w MKS Cracovia SSA jest dbałość o krzewienie sportowej postawy wśród najmłodszych zawodników. Podczas jednego z treningów Cracovia KIDS ujmujący gest względem rówieśnika wykonała siedmioletnia Lidka, która pomogła swojemu koledze. Comarch wraz z MKS Cracovia SSA postanowili przygotować niespodziankę dla dziewczynki w postaci spotkania z zawodnikami oraz drobnych upominków. W trakcie turniejów dziecięcych i młodzieżowych w hokeju na lodzie na krakowskim lodowisku, Comarch zorganizował liczne prelekcje dla dzieci oraz rodziców, przypominając o nadrzędnej roli zasad fair-play, wzajemnym szacunku oraz zdrowym trybie życia wśród młodych sportowców

### Wsparcie Honorowego Krwiodawstwa i Dawców Szpiku

Comarch podczas Pucharu Kontynentalnego na lodowisku przy ul. Siedleckiego 7 w Krakowie wsparł inicjatywę „Wampiriada”, która propaguje honorowe krwiodawstwo oraz zachęca do zapisywania się do bazy dawców szpiku kostnego, uświadamiając tym samym społeczeństwo o potrzebie ratowania życia poprzez oddawanie krwi oraz szpiku kostnego.

### Akcja Szczepienie Przed Stadionem

Przed spotkaniem z Jagiellonią Białystok Comarch wraz z MKS Cracovia SSA zorganizowali możliwość szczepienia się przeciw wirusowi SARS-CoV-2. Na każdego zaszczepionego w sobotę czekała wejściówka na mecz za symboliczny 1 PLN.

### Profilaktyka przeciwko Covid-19

Podczas turnieju Pucharu Kontynentalnego Comarch zadbał o profilaktykę i edukację w zakresie COVID-19.

Na lodowisku wolontariusze informowali kibiców o konieczności stosowania środków zapobiegających rozprzestrzenianiu się wirusa, a także edukowali społeczeństwo o sposobie ochrony zdrowia i przeciwdziałaniu pandemii.

### Szlachetna Paczka

W okresie świątecznym Comarch tradycyjnie już włączył się do akcji Szlachetna Paczka, która polega na pomocy osobom potrzebującym. Odpowiedzialnymi za wykonanie tego zadania byli sportowcy Cracovii. W tym roku pomogliśmy dwóm rodzinom: samotnemu Panu Henrykowi oraz emerytce Pani Marii.

### Akademia Klasy Ekstra

Comarch we współpracy z MKS Cracovia SSA i Fundacją Ekstraklasy po raz kolejny zorganizowali turniej Akademia Klasy Ekstra. Wydarzenie kierowane jest dla młodzieży w wieku 11-12 lat i ma za zadanie krzewić aktywność fizyczną wśród młodych osób.

### Kampania profilaktyczna „Movember”

Comarch po raz kolejny wsparł kampanię „Movember” przypominającą o męskich problemach zdrowotnych oraz zachęcającą do regularnych badań i profilaktyki raka jąder i prostaty. Hokeiści wraz z pracownikami Klubu MKS Cracovia SSA podczas meczów propagowali wyżej wymienione ideę oraz zachęcali kibiców do zdrowego i higienicznego trybu życia.





10

Nagrody  
i rankingi



## Nagrody dla Comarch

Redakcje portalu gospodarczego WNP.PL i magazynu Nowy Przemysł przyznały nagrody „Inwestor bez granic”. Comarch otrzymał wyróżnienie w kategorii „Polski inwestor za granicą”. Laureatami zostały również Grupa Amica, InPost oraz Sii. W drugiej kategorii - „Inwestor zagraniczny w Polsce” – nagrody zostały przyznane firmom: Amazon, Fresenius Kabi Polska, IKEA, SK hi-tech battery materials Poland oraz Toyota Motor Manufacturing Poland. Konkurs „Inwestor bez granic” jest ściśle związany z Europejskim Kongresem Gospodarczym. Jego idea pozostaje ponadczasowa – chodzi o wyróżnienie w ramach jednego konkursu inwestorów zagranicznych w Polsce i polskich firm aktywnych na europejskim i światowym rynku. Jednocześnie konkurs propaguje wzorcowe relacje między investorem, rynkiem i administracją, które są oparte na zaufaniu i odpowiedzialności – a które skutkują wymiernymi korzyściami. Nagrody przyznają redakcje portalu gospodarczego WNP.PL i magazynu Nowy Przemysł, a kandydatów do wyróżnienia wskazują środowiska biznesu, instytucje samorządu gospodarczego, agencji i instytucje rządowe zaangażowane w pozyskiwanie inwestorów oraz wspierają polską ekspansję gospodarczą za granicą.

Choć rok 2021 przyniósł ze sobą wiele nowości, jedno pozostało niezmiennie – redakcja magazynu Computerworld kolejny rok z rzędu opracowała raport „Computerworld TOP200”, w którym odnaleźć można wyniki kompleksowego badania polskiego rynku teleinformatycznego. Publikacja ta prezentuje trendy w branży ICT oraz rankingi firm w licznych kategoriach. W tegorocznym wydaniu



Gala wręczenia nagród Inwestor bez granic

Comarch zajął pierwsze miejsce w kilku kategoriach: największy dostawca usług w modelu cloud, największy dostawca rozwiązań i usług IT dla sektora telekomunikacyjnego, największy dostawca systemów RPA i automatyzacji procesów biznesowych oraz firma informatyczna o największych nakładach na R&D. Comarch co roku zdobywa wysokie pozycje w różnych kategoriach. W rankingu ujęte zostały również dwie inne spółki, wchodzące w skład Grupy Kapitałowej – Comarch Polska SA i Comarch Healthcare (m.in. pierwsze miejsce w kategorii firmy informatyczne o największym udziale R&D w stosunku do przychodów z IT w 2020 r.).

W 2021 roku po raz dziesiąty zostały rozdane **Listki CSR „Polityki”**. Tygodnik Polityka, razem z Forum Odpowiedzialnego Biznesu i firmą Deloitte przeprowadził ankietę wśród największych firm w Polsce na temat społecznej odpowiedzialności biznesu oraz zrównoważonego rozwoju. Comarch został laureatem Białego Listka. Przegląd społecznej odpowiedzialności biznesu jest przygotowywany na podstawie wyników ankiety rozesyłanej do przedsiębiorstw. Jak co roku analizowanymi obszarami były m.in.: ład korporacyjny, prawa człowieka, zachowania wobec pracowników, ochrona środowiska, dbałość o klienta, uczciwość biznesowa i zaangażowanie społeczne.

Raport „Computerworld TOP200” to istotna publikacja, która od blisko 30 lat stanowi ważne podsumowanie dotyczące polskiej branży teleinformatycznej. Raport stanowi



Biały Listek CSR "Polityki"

ważne odniesienie menedżerów IT, informatyków i analityków, jak również klientów, którzy przeglądają raport w celu poszerzenia wiedzy na temat ofert dostawców IT.

Aż w czterech kategoriach tegorocznej edycji „ITwiz Best 100” Comarch zajął pierwsze miejsce. W raporcie Comarch został sklasyfikowany jako firma o najlepszych wynikach sprzedaży w zestawieniach: sprzedaż do sektora handlu detalicznego, telekomunikacji oraz sprzedaż oprogramowania CRM a także usług cloud computing. Dodatkowo firma znalazła się w czołówce w kilku innych kategoriach m.in.: firmy o największej sprzedaży do sektora MŚP (2 miejsce), sprzedaż systemów ERP (2 miejsce), sprzedaży aplikacji mobilnych (2 miejsce), sprzedaż usług data center (2 miejsce) oraz najwięksi eksporterzy produktów i usług IT (2 miejsce). Comarch „wywalczył brąz” m.in. w zestawieniu firm IT o największej sprzedaży do sektora finansowego i sprzedaży systemów klasy ECM oraz firm z kapitałem polskim sprzedające własne produkty i usługi.

Raport „ITwiz Best100” to ranking producentów i dostawców rozwiązań oraz usług IT obecnych na polskim rynku, według wyników sprzedaży. Publikacja przygotowywana jest przez redakcję ITwiz.

System Comarch e-Urząd zdobył drugie miejsce w **Plebiscycie Produktu Roku „IT w Administracji”** w kategorii: Oprogramowanie dedykowane Administracji Publicznej. Konkurs jest organizowany przez miesięcznik „IT w Administracji”. Jego celem jest wyłonienie takich rozwiązań IT, które w największym stopniu usprawniają funkcjonowanie podmiotów publicznych. Konkurs składa się z ośmiu kategorii, w ramach których czytelnicy i redakcja miesięcznika oddają głosy na najlepsze produkty. Kryteriami oceny są: funkcjonalność, innowacyjność oraz przydatność rozwiązań w codziennej pracy działów IT w sektorze administracji publicznej.

Rada Doradców magazynu „The Asian Banker” nagrodziła unikatowe instytucje odnoszące największe sukcesy



Najlepsza Implementacja Transformacji Cyfrowej w Tajlandii

w sektorze bankowości w Tajlandii. Jury doceniło projekt zrealizowany przez Comarch dla banku TMB Thanachart dot. wdrożenia systemu Comarch Corporate Banking (CCB) uruchomionego pod marką TTB Business ONE, nagradzając **tytułem Najlepszej Implementacji Transformacji Cyfrowej w Tajlandii**. System transakcyjny Comarch obejmuje aplikację mobilną i aplikację desktop wspierające obsługę klientów korporacyjnych i SME. System wdrażany był w czasie fuzji TMB i Thanachart i obecnie obsługuje klientów biznesowych połączonych banków. Dzięki zapewnieniu łatwości obsługi, unikalnego UX, wysokiego poziomu bezpieczeństwa, jak również automatyzacji procesów biznesowych, projekt został uznany za najlepszą transformację cyfrową w kraju.



Gala wręczenia nagród w Plebiscycie Produktu Roku „IT w Administracji”



Comarch zajął drugie miejsce w pięciu różnych kategoriach tegorocznej edycji **Pipeline Innovation Awards**. Każdego roku program Innovation Awards otrzymuje setki nominacji, które rywalizują w ponad 10 kategoriach. Uczestnicy przesyłają obszerne informacje ewaluacyjne, na podstawie których panel sędziowski ocenia innowacyjność proponowanych rozwiązań. Następnie jurorzy wybierają najbardziej innowacyjnego uczestnika w każdej kategorii. W tym roku Comarch zajął drugie miejsce w pięciu tegorocznych kategoriach: Innovation in Business Support Systems, Innovation in Operational Support System, Innovation in Artificial Intelligence (AI), Innovation in Assurance i Innovation in Pandemic Response



Hit Roku 2021 foto Gazeta Bankowa

*Wspaniale jest widzieć, że nasza praca jest doceniana przez organizacje takie jak Pipeline, szczególnie biorąc pod uwagę silną konkurencję, z którą mieliśmy do czynienia. Bycie wybranym na podstawie pracy w obszarach OSS/BSS, AI i Assurance jest dla nas wyjątkowo ważne, ze względu na to, że są to dziedziny, na które kładziemy dodatkowy nacisk i w których stawiamy na intensywny rozwój – mówi Tymoteusz Wrona, Head of Telecommunications, Presales and Product Management w Comarch.*

Podczas Japan-Central Europe Investment Summit & Awards Comarch zdobył nagrodę **Top CEE Digital Services Provider to Japan**. Konkurs miał na celu wyróżnienie najlepszych japońskich i partnerskich firm z kluczowych sektorów - firm, które wnoszą wiedzę, kapitał i technologię do Europy Środkowej, w tym do krajów takich jak Niemcy, Węgry, Polska, Czechy, Słowacja, Rumunia oraz kraje bałtyckie.

*Cieszymy się, że Comarch został doceniony przez kolejną organizację z uznanym jury. Rozpoczęliśmy naszą japońską podróż od szczypty niepewności, ale ostatnie wydarzenia i ta nagroda dowodzą, że podjęliśmy właściwą decyzję o sprowadzeniu naszych produktów do Japonii. Telekomunikacja, IoT, e-zdrowie, FinTech i handel detaliczny to obszary, które będziemy dalej eksplorować wraz z naszymi japońskimi klientami i partnerami, aby wspólnie budować innowacyjne i wartościowe rozwiązania – mówi Łukasz Zezulak, Japan Country Manager. Fakt, że nasze japońskie działania są dostrzegane, jest wielkim osiągnięciem, szczególnie biorąc pod uwagę nasz coraz szybszy rozwój w Azji Wschodniej.*

Dwa systemy Comarch otrzymały **rekomendację Gazety Bankowej w konkursie „Hit Roku 2021”**. "Hit Roku" to konkurs z długą tradycją wyłaniający najbardziej innowacyjne rozwiązania IT dla firm i instytucji. W tym roku rozegrał się w dwóch kategoriach: "Bankowość" oraz "Ubezpieczenia i inne instytucje finansowe". Kapituła

przyznała rekomendacje systemom Comarch RPA for KYC oraz Comarch AI-based Product Ranking. Pierwszy służy do automatyzacji pozyskiwania danych z wielu źródeł w celu oceny ryzyka klienta, drugi – pomaga inwestorom i ich doradcom w doborze właściwego produktu inwestycyjnego.

Comarch wraz z projektem „AIOps Autonomous Service Assurance” został laureatem nagrody **Catalyst Award 2020** za wybitny wkład w aktywa TM Forum. W 2020 roku firma Comarch wzięła udział w renomowanym programie TM Forum Catalyst, skupionym wokół współtworzenia innowacyjnych rozwiązań dla ważnych wyzwań branżowych, wykorzystując przy tym najlepsze praktyki i standardy TM Forum. W ramach programu, Comarch zgłosił projekt autonomicznego systemu zapewniania usług AIOps, wspierany przez LG U+. Projekt Comarch przenosi wykorzystanie sztucznej inteligencji w zakresie assurance w firmach telekomunikacyjnych na wyższy poziom, korelując potencjalne błędy sieciowe z przewidywanymi zachowaniami klientów, zapobiegając tym samym niezadowoleniu. Firma zademonstrowała pionierskie rozwiązanie oraz konkretne przypadki użycia oparte na sztucznej inteligencji. Zwycięzców wyłonił Podkomitet ds. Współpracy TM Forum (TM Forum's Collaboration Sub-Committee), którego zadaniem jest nadzorowanie skutecznego tworzenia i przyjmowania najlepszych praktyk oraz standardów, dostarczających wartość członkom organizacji poprzez zaspokajanie potrzeb branży.

Na kongresie partnerów Hewlett Packard Enterprise, Comarch uzyskał pierwszą **nagrodę w kategorii „Największy obrót w modelu as-a-service”**. Kongres partnerów HPE to wydarzenie skupiające się na najnowszych trendach rynkowych i innowacjach w dziedzinie IT. Jest ono również ceremonią wręczenia nagród, podczas której najbardziej aktywni z partnerów biznesowych firmy HP zostają docenieni za ich osiągnięcia. Hasłem przewodnim tegorocznej edycji było „Future Redefined”, aby wyrazić zainteresowanie tym, czego powinniśmy oczekiwać od dostawców technologii w nadchodzących latach.

## Comarch w raportach firm analitycznych

Po raz kolejny Comarch został uwzględniony wśród reprezentatywnych dostawców rozwiązań OSS w raporcie firmy Gartner - wiodącej na świecie firmy badawczo-doradczej. „**Market Guide for CSP Operations Support System Solutions**” Gartnera opisuje takie obszary, jak: definicja rynku, kluczowe ustalenia dotyczące stanu strategii OSS zarówno wśród dostawców CSP, jak i dostawców produktów OSS, a także definiuje zalecenia dla CIO organizacji, odpowiedzialnych za strategię OSS i jej transformację.

*- Naszym zdaniem, uwzględnienie Comarch w raporcie potwierdza silną pozycję firmy jako lidera innowacji wśród innych dostawców OSS na rynku - mówi Dominik Pacewicz, Head of Product Management w Comarch. Już od dłuższego czasu dostarczamy naszym klientom systemy OSS, które obsługują sieci 5G, przetwarzanie brzegowe (edge computing), network slicing, sztuczną inteligencję (AI), uczenie maszynowe (ML) oraz Internet rzeczy (IoT) w czasie rzeczywistym. Wyróżnienie firmy w raporcie jest kolejnym dowodem naszej ekspertyzy oraz zaangażowania w nowe technologie.*

Comarch został włączony do grona 50-ciu liderów branży fintech i nazwany „wschodzącą gwiazdą” roku 2021 w raporcie branżowym **The Center for Financial Professionals (CeFPro)**.

„Comarch należy do tych, których warto obserwować. Ma ofertę odpowiadającą wyzwaniom i możliwościom, na które zwrócili uwagę respondenci ankiety Fintech Leaders, w tym w zakresie cyberbezpieczeństwa, zwalczania nadużyć finansowych i technologii bankowych” – można przeczytać w raporcie. FinTech Leaders to najbardziej kompleksowe międzynarodowe badanie dotyczące stanu branży FinTech. Opiera się na wynikach ankiet kierowanych do przedstawicieli branży finansowej pochodzących z różnych organizacji, regionów geograficznych i środowisk. Comarch został również nominowany do wyróżnienia w kategoriach Anti-Fraud i Cyber Security, obok takich graczy rynkowych jak IBM, Cisco czy BAE Systems.

*- Zdobycie tytułu „wschodzącej gwiazdy” jest dla nas ogromnym wyróżnieniem i mocnym potwierdzeniem naszych kompetencji – mówi Adrian Korczyński, dyrektor ds. cyberbezpieczeństwa w Comarch – Teraz będziemy jeszcze bardziej zaangażowani w to, by wyniki naszej pracy nieustannie pięły się w górę.*

CeFPro jest międzynarodową firmą badawczą, eventową i medialną założoną w 2011 roku.

Comarch znalazł się na liście 2021 Gartnera „Market Guide for CSP Revenue Management and Monetization Solutions”. Raport zawiera definicję rynku, opis, kluczowe wnioski i rekomendacje. Zgodnie z tym raportem:

„CIO w CSP, którzy modernizują lub przekształcają swoje BSS lub zarządzanie przychodami, mogą wykorzystać to badanie do dopracowania strategii sourcingu ukierunkowanych na pożądane wyniki”. „Gartner definiuje rozwiązanie w zakresie zarządzania przychodami i monetyzacji jako komercyjne oprogramowanie dostępne w sprzedaży, które spełnia wymagania dostawców usług komunikacyjnych w zakresie oceny, naliczania opłat, billingów, płatności, kolekcji, rozliczeń z partnerami, monetyzacji i powiązanych działań.” Comarch znalazł się na liście 14 Reprezentatywnych Dostawców na rynku rozwiązań CSP RM&M.

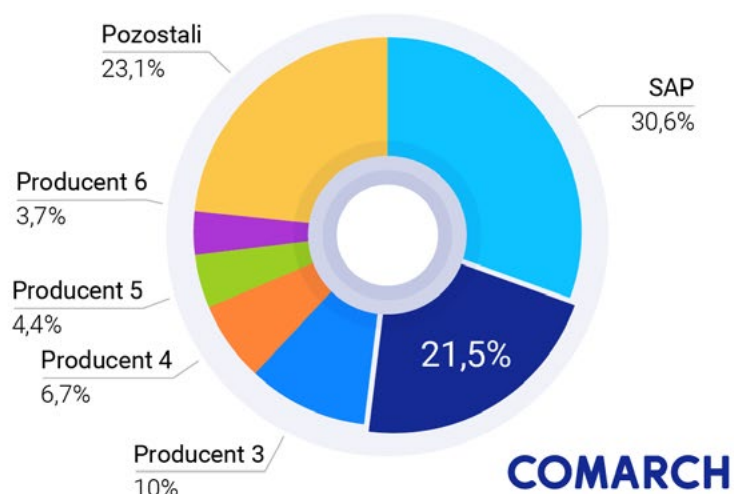
Comarch został uwzględniony w raporcie dotyczącym rozwiązań lojalnościowych przygotowanym przez Forrester „**The Forrester Wave™: Loyalty Solutions, Q2 2021**”. Sam raport, zatytułowany to 28-kryterialna ocena 14 najbardziej znaczących dostawców technologii zarządzania lojalnością, stworzona, aby pomóc marketingowcom w wyborze odpowiedniej platformy lojalnościowej dla ich biznesu. Materiał zwraca również uwagę na niektóre z najnowszych i nadchodzących trendów rynkowych oraz innowacji w zakresie lojalności klientów. W raporcie, Forrester skupia się na 14 największych dostawcach rozwiązań lojalnościowych. Wszystkie firmy różnią się pod względem wielkości, lokalizacji, innowacyjności technologicznej i ukierunkowania na rynek. Comarch, jako globalny dostawca produktów i usług z zakresu zarządzania lojalnością definiowanych przez oprogramowanie, został zaliczony do grupy „dostawców, którzy mają największe znaczenie”. Według raportu Forrester, Comarch znalazł się w pierwszej piątce w kryteriach „marketing lojalnościowy” i „zarządzanie lojalnością”. Raport stwierdza, że nasza platforma oferuje „silne możliwości zarządzania korzyściami, promocjami i ofertami...”. Forrester wskazuje również, że „referencje klientów chwalą raportowanie, pulpity, analitykę i 'solidne partnerstwo' Comarch ....”.

Comarch został uwzględniony w raporcie „**Now Tech: Loyalty Marketing, Q4 2020**” przygotowanym przez Forrester, jedną z wiodących na świecie firm zajmujących się badaniem rynku, która dzieli się z klientami i opinią publiczną spostrzeżeniami i poradami na temat obecnego i potencjalnego wpływu technologii. Raport, jak sugeruje jego tytuł, stanowi przegląd zróżnicowanego zestawu dostawców w dziedzinie marketingu lojalnościowego. W tej publikacji, Forrester wymienia 41 dostawców, którzy różnią się wielkością, lokalizacją, możliwościami



technologicznymi i ukierunkowaniem na rynek. Comarch, jako globalny dostawca produktów i usług z zakresu zarządzania lojalnością definiowanych programowo, został umieszczony wśród dostawców średniej wielkości (25 mln USD do 75 mln USD przychodu) oraz w segmencie funkcjonalności hybrydowych dostawców lojalnościowych. Raport może być postrzegany jako podsumowanie istniejących i nadchodzących strategii angażowania klientów, omawiając to, czego dzisiejsze firmy poszukują (lub powinny poszukiwać) w nowoczesnych rozwiązaniach do zarządzania lojalnością. Ponadto, ujawnia dlaczego współpraca z dostawcą technologii marketingu lojalnościowego nigdy nie ogranicza się tylko do programów lojalnościowych.

Według raportu „**Poland Enterprise Application Software Market Analysis and 2020 Vendor Shares**”, przygotowanym przez firmę analityczną IDC, udział firmy Comarch w rynku rozwiązań informatycznych do zarządzania przedsiębiorstwem w Polsce wynosi on 21,5 procent. Taki wynik daje Comarch pozycję największego polskiego dostawcy systemów ERP na krajowym rynku oraz drugie miejsce w zestawieniu producentów, uwzględniającym firmy zarówno polskie, jak i zagraniczne. Dodatkowo Comarch jest jedynym producentem z pierwszej trójki, którego udziały rynkowe wzrosły w stosunku do roku poprzedniego, przy jednoczesnych spadkach pozostałych dwóch firm.



Źródło: Raport IDC „Custom Report: Poland Enterprise Application Software Market Analysis and 2020 Vendor Shares”

11

Biura Comarch w Polsce  
i na świecie



# Biura Comarch w Europie

---

## Austria

**www.comarch.at**  
Müllerstr. 1  
6020 Innsbruck  
tel. +43 512 909 05-0

Mariahilfer Straße 123  
A1060 Wiedeń  
tel. +43 1 91066-0  
faks +43 1 910 66 66

## Belgia

**www.comarch.be**  
Avenue de la Toison d'Or 67  
1060 Bruksela  
tel. +32 489 89 56 69  
faks +32 2 535 55 01

## Finlandia

Vapaalantie 2 B 20  
01650 Vantaa

## Francja

**www.comarch.fr**  
8 Place du Ponceau  
95000 Cergy

17 rue Paul Langevin  
59260 Lezennes  
tel. +33 3 62 53 49 00  
faks +33 9 55 24 46 94

33, quai Arloing  
69009 Lyon 9ème, 1 piętro  
tel.: +33 3 62 53 49 00

82 Allée Galilée  
38330 Montbonnot Saint Martin  
tel. +33 4 57 58 23 00

## Hiszpania

**www.comarch.es**  
C/ Caléndula, 93, Miniparc III,  
Edificio F, 1ª planta  
28109 Alcobendas, Madrid

## Holandia

Weena 505  
3013 AL Rotterdam

## Luksemburg

Rue de Merl 63-65  
Luxembourg  
L-2146  
tel. +352 271 168 18,  
+352 271 168 19

## Niemcy

**www.comarch.de**  
Fasanenstraße 4  
10623 Berlin  
tel. +49 30 76 79 67 0  
faks 49 30 76 79 67 1467

Anne-Conway-Straße 2  
28359 Bremen  
tel. +49 421 201 40 0  
faks +49 421 201 40 140

Chemnitzer Str. 59 b,  
01187 Drezno  
tel. +49 351 3201 3200  
faks +49 351 438 97 10

Schiessstraße 68  
40549 Düsseldorf  
tel. +49 211 415 55-300  
faks +49 211 415 55-399

Heidenkampsweg 82  
20097 Hamburg  
tel. +49 40 235 03 300  
faks +49 40 235 03 400

Großer Kolonnenweg 21  
30163 Hannover  
tel. +49 511 966 05 0  
faks +49 511 966 05 199

Riesstraße 16  
80992 Monachium  
tel. +49 89 143 29-0  
faks +49 89 143 29-1114

Haferlandweg 8  
48155 Münster  
tel. +49 25189930 0  
faks +49 251 899 30 10

## Rosja

Kazachiy Pereulok, 5/2  
budynek 1, piętro/pokój 2/2  
119017 Moskwa  
tel. +7 495 134 1429

## Szwajcaria

Arbon Grabenstrasse 2/4  
9320 Arbon  
Luzern Mühlemattstraße 8  
6004 Luzern

## Szwecja

Setterwalls Adyokatbyra  
att. Tobias Od, Box 1050  
101 39 Sztokholm

## Ukraina

Henerala Almazova 18/7,  
01133 Kijów  
tel. +380 44 492 2842  
faks +380 44 492 2843

ul. Dzherelna 28-B,  
Lwow 79007  
tel. +380 322 949 314  
faks +380 322 428 316

## Wielka Brytania

**www.comarch.co.uk**  
Terminal House, 52  
Grosvenor Gardens,  
Londyn SW1W 0AU  
tel. 07802 716405

## Włochy

**www.comarch.it**  
Via Luigi Galvani 24  
20124 Mediolan  
tel. +39 333 876 5624

Via Ludovisi 35  
00187 Rzym

# Biura Comarch na świecie

---

## Ameryka Północna

### Kanada

New Brunswick, 44 Chipman Hill,  
Suite 1000  
Saint John, N.B.,  
E2L 2A9, Kanada  
P.O. Box 7289, Stn.

### Meksyk

Av. Viaducto Miguel Alemán 892  
– 302  
Colonia Nápoles, Alcaldía Benito  
Juárez  
C.P. 03810, Meksyk

### USA

17 State Street,  
Suite 550, New York, NY 10004  
  
5600 N. River Rd. Suite 640  
Rosemont, IL 60018

## Ameryka Środkowa i Południowa

### Argentyna

Suipacha 1380, piso 2°  
Ciudad Autónoma  
de Buenos Aires

### Brazylia

**www.comarch.com.br**  
Av. Roque Petroni Junior,  
1089, 10° andar  
04707-900, São Paulo-SP  
tel. + 11 3995-0400

### Chile

Calle Monseñor Sótero Sanz de  
Villalba 161 oficina 1001 y 1002  
Providencia  
Región Metropolitana  
Santiago de Chile  
tel. +56 22 247 7570

### Kolumbia

Chico, Carrera 18,  
Nro 86 A-14  
Bogota

### Panama

Vía Ricardo J. Alfaro, P.H.  
The Century Tower,  
Oficina 721, Piso 7,

### Panama

tel. +507 263 25 69  
faks +507 263 25 69

### Peru

Av. República de Panamá 3420  
Of. 1701  
Lima

## Azja

### Chiny

Pokój 3610-2, Budynek 11, No.3855  
Shangnan Road  
Pudong New Area  
Shanghai

### Japonia

Level 28,  
Shinagawa Intercity Tower A,  
2-15-1 Konan,  
Minato-ku, Tokyo

### Korea Południowa

603, 6F, Magok techno-tower Bldg. 63  
Magokjungang 6-ro  
Gangseo-gu,Seul

### Malezja

Level 15-2,  
Bangunan Faber Imperial Court  
Jalan Sultan Ismail  
50250 Kuala Lumpur

### Tajlandia

No.3, Promphan 3 Building,  
Unit No.1709-1710,  
3 Ladprao Soi 3, Ladprao Rd.,  
Chom Phon, Chatuchak Bangkok  
10900

## Bliski Wschód

### Arabia Saudyjska

1st Floor, The Plaza Complex,  
Olaya Street  
Olaya, P.O. Box 84421  
Riyadh 11671

### Zjednoczone Emiraty Arabskie

Dubai Internet City  
Building 17, 203  
PO. Box 500824  
Dubai  
Tel.: +971 4 4477417

## Australia i Oceania

### Australia

Level 12, office 1265,  
141 Walker Street, North Sydney,  
NSW 2060 Australia

# Biura Comarch w Polsce

---

## Kraków – siedziba główna

### COMARCH SA

al. Jana Pawła II 39 a, 31-864 Kraków

tel. +48 12 646 1000

fax +48 12 646 1100

e-mail: [info@comarch.pl](mailto:info@comarch.pl)

SSE – Specjalna Strefa Ekonomiczna





# Biura Comarch w Polsce

---

## Białystok

ul. Elizy Orzeszkowej 32, 3 piętro  
15-084 Białystok  
tel. +48 85 871 6600

## Bielsko-Biała

ul. Michałowicza 12  
43-300 Bielsko Biała  
tel. +48 33 815 07 34  
faks +48 33 815 07 35

## Częstochowa

ul. gen. Jana Henryka  
Dąbrowskiego 17  
42-202 Częstochowa

## Gdańsk

al. Grunwaldzka 103A  
80-244 Gdańsk  
tel. +48 58 326 45 50  
faks +48 58 326 45 63

## Gliwice

ul. Jasna 14  
44-100 Gliwice  
+48 32 508 67 09

## Katowice

ul. Baildona 66  
40-115 Katowice  
tel. +48 32 603 39 00  
faks +48 32 603 39 39

## Kielce

Kieleckie Centrum Biznesu  
Al. Solidarności 34  
25-323 Kielce

## Media, Public Relations, Portale Internetowe, Social Media

kom. +48 691 464 715  
kom. +48 694 464 818  
e-mail: media@comarch.pl

## Marketing

e-mail: marketing@comarch.pl  
tel. +48 12 646 1000

## Lublin

Centrum Park  
ul. Stanisława Leszczyńskiego 60  
20-068 Lublin  
tel. +48 81 538 34 00  
faks +48 81 528 94 32

## Łódź

ul. Jaracza 78  
90-243 Łódź  
tel. +48 42 288 3000  
faks +48 42 678 4100

## Opole

Park Naukowo-Technologiczny  
w Opolu  
Budynek Wysokich Technologii IT  
ul. Technologiczna 2B  
45-839 Opole

## Płock

ul. Zbożowa 7  
09-410, Płock

## Poznań

Biurowiec Pixel 4  
ul. Grunwaldzka 186  
60-166 Poznań  
tel. +48 61 828 63 00  
faks +48 61 828 63 01

## Rzeszów

ul. Dąbrowskiego 20  
35-036 Rzeszów  
tel. +48 17 785 59 06

## Tarnów

ul. Krakowska 131  
33-100 Tarnów

## Toruń

ul. Włocławska 167  
87-100 Toruń  
tel. 54 413 99 99

## Warszawa

Eurocentrum Office Complex  
Al. Jerozolimskie 134  
02-305 Warszawa  
tel. +48 22 160 57 00

ul. Puławska 525  
02-844 Warszawa  
tel. +48 22 567 26 00  
faks +48 22 644 41 66

Centrum Szkoleniowe  
Comarch Warszawa  
ul. Leśna 2  
02-840 Warszawa

## Włocławek

ul. Przedmiejska 5  
87-800 Włocławek  
tel. +48 54 413 9999

## Wrocław

ul. Długosza 2-6  
51-162 Wrocław  
budynek nr 5  
tel. +48 71 335 6000  
faks +48 71 335 6001

## Zielona Góra

Ul. Chemiczna 5 lokal 104  
65-713 Zielona Góra

## CSR

e-mail: csr@comarch.pl

## Relacje Inwestorskie

tel. +48 12 687 7926  
kom. +48 608 646 251  
e-mail: ir@comarch.pl



Szef projektu: Marek Wiśniewski  
Korekta: Anna Bajorek, Lucja Majczak-Burek  
Projekt i skład: Dominik Pietruszka, Rafał Kubowicz  
Foto: Archiwum Comarch

**Wydawca:**

**Comarch SA**

al. Jana Pawła II 39 a, 31-864 Kraków  
tel. +48 12 646 1000 fax +48 12 646 1100  
e-mail: [info@comarch.pl](mailto:info@comarch.pl)  
[www.comarch.pl](http://www.comarch.pl)

Comarch SA z siedzibą w Krakowie, al. Jana Pawła II 39 A, zarejestrowana w Krajowym Rejestrze Sądowym prowadzonym przez Sąd Rejonowy dla Krakowa-Śródmieścia w Krakowie XI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 000.005.7567. Wysokość kapitału zakładowego Spółki wynosi 8.133.349,00 zł.

Kapitał zakładowy został wpłacony w całości. NIP: 677-00-65-406



**COMARCH**