

**COMARCH**

**2018**

**RAPORT ROCZNY**



**COMARCH**

**18**

**Skonsolidowane dane finansowe  
Grupy Kapitałowej Comarch  
na dzień 31 grudnia 2018 r.**

**RAPORT ROCZNY**



# 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
Mapa działalności Comarch na świecie – spółki, projekty, data center	10
Działalności Grupy Kapitałowej Comarch	12
Perspektywy rozwoju działalności Comarch	14
Charakterystyka czynników istotnych dla rozwoju Comarch	15
Historia Comarch	18
<b>3. Dane finansowe</b>	<b>20</b>
Podstawowe wielkości ekonomiczno-finansowe	21
<b>4. Organy spółki</b>	<b>26</b>
Zarząd	27
Rada Nadzorcza	27
Komitet Audytu	27
Struktura organizacyjna i kompetencyjna GK Comarch	28
Akcjonariat	30
Struktura organizacyjna GK Comarch	31
Zmiany właścicielskie, zmiany kapitałowe oraz zmiany w strukturze organizacyjnej Grupy Comarch w 2018 roku	31
<b>5. Działania badawczo-rozwojowe</b>	<b>32</b>
Projekty badawczo-rozwojowe	33
Dofinansowanie projektów	33
<b>6. Produkty Comarch</b>	<b>42</b>
Sektor Telekomunikacja	45
Sektor Finanse, Bankowość, Ubezpieczenia	51
Sektor IoT	53
Sektor Administracji Publicznej	57
Sektor Usługi	59
Sektor e-Zdrowie	65
Sektor ERP	69
Centrum Szkoleniowe	73
<b>7. Zrównoważony biznes</b>	<b>74</b>
Oświadczenie Comarch SA skierowane do interesariuszy firmy w zakresie raportowania kwestii niefinansowych	75
Zintegrowany System Zarządzania	76
Polityka Wewnętrznego Systemu Kontroli	83
Polityka Bezpieczeństwa	84
Polityka zrównoważonego rozwoju dla dostawców	85
Polityka poszanowania własności intelektualnej osób trzecich	86
Polityka Jakości Wyrobów Medycznych	87
Raportowanie czynników środowiskowych i innych	88
<b>8. Najważniejsze wydarzenia w 2018 roku</b>	<b>90</b>
<b>9. Społeczna odpowiedzialność Comarch</b>	<b>94</b>
<b>10. Nagrody i rankingi</b>	<b>100</b>
<b>11. Biura Comarch w Polsce i na świecie</b>	<b>104</b>

# 1. List Prezesa Zarządu do Akcjonariuszy

Kraków, 30 kwietnia 2019 r.

Szanowni Akcjonariusze,

w imieniu Zarządu mam zaszczyt przekazać Państwu sprawozdanie z kolejnego roku działalności Grupy Comarch. Grupa w 2018 roku znacznie zwiększyła skalę swojej działalności oraz poprawiła rentowność operacyjną. Przychody ze sprzedaży wzrosły o 21,7 proc., tj. o 244,5 mln zł w porównaniu do 2017 roku i osiągnęły wartość 1 370 mln zł. Zysk z działalności operacyjnej osiągnął wartość 87,5mln zł, natomiast zysk netto 30,6 mln zł. Rentowność operacyjna w 2018 roku wyniosła 6,4 proc., w porównaniu do 5,2 proc. rok wcześniej.

W minionym roku nastąpił dynamiczny wzrost sprzedaży oprogramowania produkcji Grupy Comarch, jak również usług z nim związanych. Szczególnym zainteresowaniem klientów cieszyły się produkty dla firm telekomunikacyjnych, dla sektora publicznego oraz systemy ERP. Dzięki szerokiej i kompleksowej ofercie nowoczesnych rozwiązań informatycznych oraz wysokiej jakości usług Grupa Comarch jest największym rodzimym producentem oprogramowania oraz jednym z wiodących dostawców informatyki w kraju oraz na rynkach międzynarodowych. W 2018 roku Grupa z sukcesem kontynuowała strategię wzrostu opartą na dywersyfikacji swojej działalności pomiędzy różnymi segmentami branżowymi, rozwoju własnych produktów oraz ich sprzedaży na rynkach międzynarodowych. Zarząd podkreśla, że Grupa od wielu lat ponosi znaczne nakłady w rozbudowę i utrzymanie globalnej sieci sprzedaży, dzięki czemu wzrasta międzynarodowa rozpoznawalność marki i oferty Comarch, co skutecznie wspiera sprzedaż rozwiązań Grupy na nowych rynkach. W minionym roku w skład Grupy weszły nowe spółki zależne – Comarch Mexico S.A. de S.V. z siedzibą w Meksyku, Comarch Yuhan Hoesa (Comarch Ltd.) z siedzibą w Seulu i Comarch BV z siedzibą w Rotterdamie. W 2018 roku działalność operacyjną rozpoczęła także spółka Comarch (Thailand) Limited z siedzibą w Bangkoku. Na 2019 rok Spółka planuje kontynuację swojej ekspansji, zarówno na rynku krajowym, jak i na rynkach zagranicznych.

W 2018 roku Grupa Comarch dokonała znacznych inwestycji w nowe i istniejące produkty informatyczne. Nakłady na prace badawcze przekroczyły 13,2% przychodów ze sprzedaży, były one finansowane przede wszystkim ze środków własnych. Grupa intensywnie rozwijała nową generację systemów lojalnościowych, telekomunikacyjnych oraz systemów ERP, a także w zakresie rozwiązań IT dla medycyny oraz internetu rzeczy (Internet of Things). Grupa kontynuowała również udoskonalanie pozostałych oferowanych produktów. W minionym roku Grupa szczególnie naciskała na rozwój sprzedaży rozwiązań informatycznych w modelu usługowym – Comarch jest jednym z liderów rynkowych w tym zakresie. Grupa Comarch intensywnie rozwija prywatną chmurę obliczeniową Comarch Enterprise Cloud Platform (IaaS i PaaS) o najwyższych standardach bezpieczeństwa, opartą o infrastrukturę Comarch Data Center. Dzięki temu rozwiązaniu produkty Comarch mogą być oferowane w optymalny dla klientów sposób, zapewniający korzyści z współdzielenia kosztów infrastruktury IT, zwiększoną wydajność, niezawodność i maksymalną elastyczność.

Grupa Comarch w minionym roku umocniła swoją pozycję jako jednego z najszybciej rozwijających się pracodawców w sektorze IT. Na koniec 2018 roku Grupa zatrudniała w Polsce i zagranicą ponad 6 000 osób. Jak co roku bardzo pozytywne efekty przyniósł program staży studenckich, dzięki któremu Grupa Comarch jest postrzegana jako jeden z pracodawców pierwszego wyboru na rynku pracy w branży informatycznej.

Zarząd Grupy Comarch dokłada starań, aby z powodzeniem realizować misję rozpowszechniania na całym świecie tworzonej w Polsce innowacyjnej myśli technicznej. Poza działalnością biznesową Grupa Comarch realizuje politykę społeczną odpowiedzialności biznesu i angażuje się w działalność na rzecz ochrony oraz odbudowy dziedzictwa narodowego, aktywnie wspiera organizacje pozarządowe oraz akcje charytatywne, jest mecenasem kultury, sztuki i sportu. W 2018 roku Grupa Comarch kontynuowała wsparcie budowy nowych organów oraz projektu rewitalizacji przestrzeni muzycznej w Bazylice Mariackiej w Krakowie.

Jestem przekonany, że dzięki bardzo dobrej sytuacji finansowej Grupa Comarch będzie w kolejnych latach wzmacniać swoją pozycję rynkową jako globalnego dostawcy rozwiązań IT, tworząc wartość dodaną dla akcjonariuszy, klientów, pracowników i całego otoczenia społeczno-gospodarczego.



A handwritten signature in black ink, appearing to read 'J. Filipiak'.

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

# 02

## Działalność Comach





Początek  
Comarch

**1991**



Rok  
powstania

**1993**



Siedziba  
główna

**KRAKÓW,  
POLSKA**



Ponad

**6000**

Pracowników

## WARTOŚĆ DODANA

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



KAPITALIZACJA

**500** mln USD

**1999**

**Comarch**

na Giełdzie Papierów  
Wartościowych



Tysiące  
kompleksowych  
projektów  
zakończonych  
sukcesem

Najwyższe pozycje  
w rankingach analityków:  
**Gartner, Forrester,  
Research, IDC**  
i innych



**93%**



przychodów  
ze sprzedaży  
produktów  
i usług własnych

**Globalna** działalność  
w ponad **100 krajach**



**56**

**Spółek Grupy  
Comarch**  
na całym świecie

# Mapa działalności Comarch na świecie – spółki, projekty, data center



**56**  
spółek



**89**  
biur



w **65**  
miastach



w **33**  
państwach



na **4**  
kontynentach

## EUROPA

- 1** Polska  
Białystok, Bielsko-Biała, Częstochowa, Gdańsk, Gliwice, Katowice, Kielce, **Kraków - siedziba główna**, Lublin, Łódź, Płock, Poznań, Rzeszów, Tarnów, Toruń, **Warszawa**, Włocławek, Wrocław
- 2** Austria  
Innsbruck, Wiedeń
- 3** Belgia  
Bruksela
- 4** Finlandia  
Espoo
- 5** Francja  
Montbonnot Saint Martin, Lille
- 6** Hiszpania  
Madryt
- 7** Holandia  
Rotterdam
- 8** Luksemburg  
**Luksemburg**
- 9** Niemcy  
Berlin, Brema, **Drezno**, Düsseldorf, Hamburg, Hannover, Monachium, Münster
- 10** Rosja  
**Moskwa**
- 11** Szwajcaria  
Arbon, Lucerna, Zug
- 12** Szwecja  
Sztokholm
- 13** Ukraina  
Kijów, Lwów
- 14** Wielka Brytania  
Londyn
- 15** Włochy  
Mediolan, Rzym

## AZJA

- 16** Chiny  
**Pekin**, Szanghaj
- 17** Japonia  
Tokio
- 18** Korea Południowa  
Seul
- 19** Malezja  
**Kuala Lumpur**
- 20** Singapur  
**Singapur**
- 21** Tajlandia  
Bangkok
- 22** Turcja  
Stambuł

## BLISKI WSCHÓD

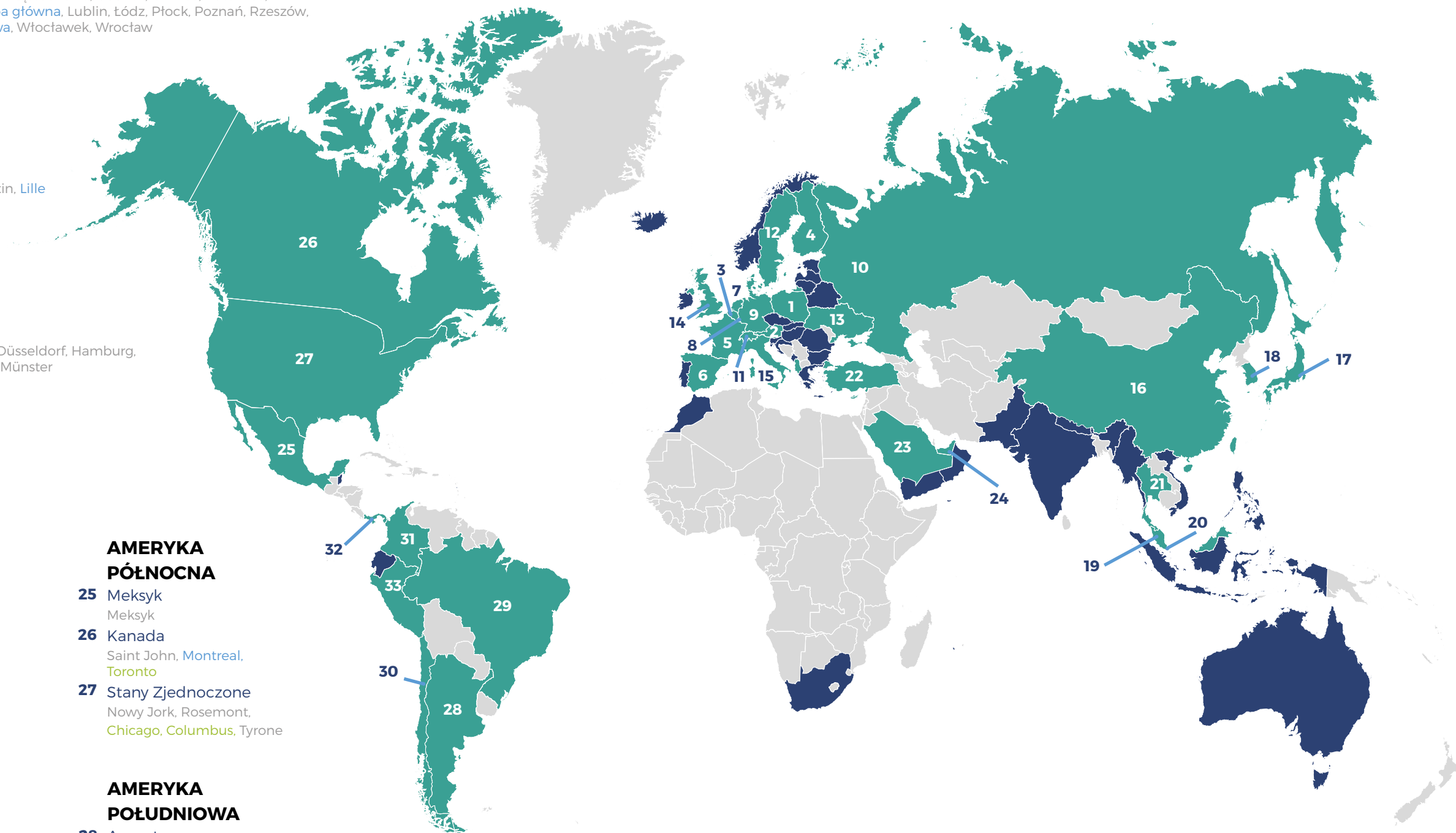
- 23** Arabia Saudyjska  
Rijad
- 24** Zjednoczone Emiraty Arabskie  
Dubaj

## AMERYKA PÓŁNOCNA

- 25** Meksyk  
Meksyk
- 26** Kanada  
Saint John, Montreal, **Toronto**
- 27** Stany Zjednoczone  
Nowy Jork, Rosemont, **Chicago**, Columbus, Tyrone

## AMERYKA POŁUDNIOWA

- 28** Argentyna  
Buenos Aires
- 29** Brazylia  
Sao Paulo
- 30** Chile  
Santiago
- 31** Kolumbia  
Bogota
- 32** Panama  
Panamá City
- 33** Peru  
Lima



Spółki, Biura i Klienci



Klienci i Projekty

• biura i data center

• data center

• biura

# Działalności Grupy Kapitałowej Comarch

Grupa Kapitałowa 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. Szczegółowy opis dostarczanych produktów i usług został zawarty w punkcie 3 Sprawozdania Zarządu Comarch S.A. z działalności Grupy Kapitałowej w 2018 roku.

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.

Comarch jest członkiem ważnych organizacji w dziedzinie IT, takich jak np. ETIS, PIKOM oraz TeleManagement Forum, przez co posiada ciągły dostęp do najnowszych standardów pojawiających się w tych dziedzinach (np. standardów na temat TAP/RAP). Comarch należy również do międzynarodowych izb gospodarczych i handlowych m.in.: Polsko-Niemieckiej Izby Przemysłowo-Handlowej oraz Francusko-Polskiej Izby Gospodarczej. Jest także członkiem Związku Maklerów i Doradców (ZMiD), organizacji zrzeszającej osoby posiadające licencje maklerów papierów wartościowych, doradców inwestycyjnych oraz maklerów giełd towarowych, a także członkiem Stowarzyszenia Emitentów Giełdowych. W Hiszpanii Comarch jest członkiem Confederación de Empresarios de Málaga (CEM), czyli Konfederacji Pracodawców Malagi. CEM jest organizacją zrzeszającą przedsiębiorców o charakterze konfederacyjnym i międzysektorowym, o zasięgu prowincjonalnym. W Japonii Comarch przynależy do klubu biznesowego 21c Club w ramach EGG JAPAN. 21c Club wspiera przedsiębiorstwa w tworzeniu i rozwijaniu nowych firm typu B2B oraz jest platformą do wymiany wiedzy i doświadczenia. Comarch jest także członkiem LF Networking Fund, nowopowstałej inicjatywy stowarzyszenia The Linux Foundation, która zacieśnia współpracę między partnerami i zwiększa sprawność operacyjną w projektach dotyczących rozwoju sieci.



## ZAKRES DZIAŁALNOŚCI NA ŚWIECIE

Według stanu na dzień publikacji raportu, Comarch SA posiada 17 oddziałów w Polsce. Grupa Comarch składa się z 56 spółek zlokalizowanych na 4 kontynentach, w 33 krajach, których siedziby znajdują się w 89 biurach na świecie. W minionym roku Grupa z sukcesem kontynuowała strategię wzrostu opartą na dywersyfikacji swojej działalności pomiędzy różne segmenty branżowe, rozwoju własnych produktów oraz sprzedaży ich na rynku globalnym. Od wielu lat jednym z głównych celów strategicznych Comarch jest rozwój sprzedaży coraz większej ilości produktów na rynkach zagranicznych, w szczególności w Europie Zachodniej, obu Amerykach oraz Azji. W minionym roku Grupa Comarch założyła nowe spółki zależne – Comarch Mexico S.A. de C.V z siedzibą w stolicy Meksyku, Comarch Yuhan Hoesa (Comarch Ltd.) z siedzibą w Seulu w Korei Południowej, Comarch (Thailand) Limited z siedzibą w Bangkoku w Tajlandii oraz Comarch BV z siedzibą w Rotterdamie w Holandii. W 2019 roku planowane są dalsze inwestycje kapitałowe zarówno na rynku krajowym, jak i na rynkach zagranicznych.

## ODBIORCY PRODUKTÓW I USŁUG

Ze względu na rodzaj oferowanych przez Comarch systemów informatycznych, główną grupę odbiorców stanowią średnie i duże przedsiębiorstwa, które na całym świecie są największymi klientami zaawansowanych rozwiązań informatycznych. Większość produktów Comarch jest kierowana do określonej grupy odbiorców, natomiast usługi informatyczne, ze względu na ich uniwersalny charakter, są oferowane do firm z każdej branży. Oferta Comarch przeznaczona jest zarówno dla podmiotów z rynku polskiego jak i klientów zagranicznych. Od wielu lat jednym z głównych celów strategicznych Comarch jest rozwój sprzedaży coraz większej ilości produktów na rynkach zagranicznych, w szczególności w Europie Zachodniej, obu Amerykach oraz Azji. Sprzedaż Grupy Comarch jest mocno zdywersyfikowana i nie występuje uzależnienie od jednego odbiorcy. Podobnie jak w Comarch SA w Grupie Comarch w 2018 roku sprzedaż do żadnego z kontrahentów nie przekroczyła 10 proc. całkowitej sprzedaży.

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



## PERSPEKTYWY ROZWOJU DZIAŁALNOŚCI ORAZ PRZEWIDYWANA SYTUACJA FINANSOWA GRUPY W 2019 ROKU

W 2018 roku wzrósł popyt na usługi i produkty informatyczne Grupy Comarch. Grupa odnotowała znaczny wzrost popytu na rozwiązania dla sektora telekomunikacyjnego, dla sektora publicznego oraz w zakresie produktów ERP a także stabilny popyt na rozwiązania informatyczne dla klientów z pozostałych sektorów. Portfel zamówień Grupy zapewnia obecnie pełne wykorzystanie jej mocy produkcyjnych w kilku kolejnych okresach. Rozwój sytuacji politycznej i gospodarczej w Polsce i na świecie, a także sytuacja na rynku pracy będą miały nadal decydujący wpływ na działalność i wyniki finansowe Grupy Comarch w 2019 roku. 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 długoterminowych;
- 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.

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

## CHARAKTERYSTYKA CZYNNIKÓW ISTOTNYCH DLA ROZWOJU GRUPY KAPITAŁOWEJ

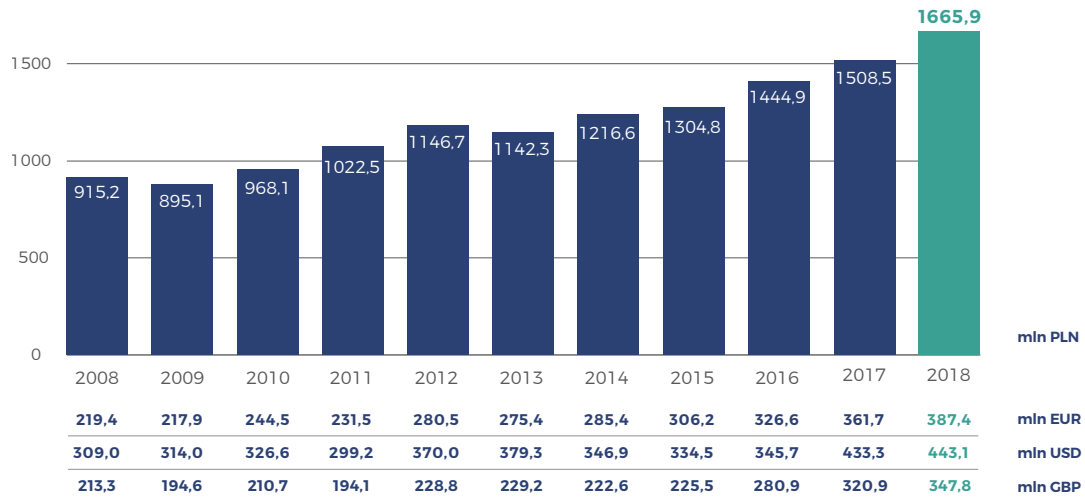
### Czynniki wewnętrzne:

- 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;
- zwiększenie rozpoznawalności 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).

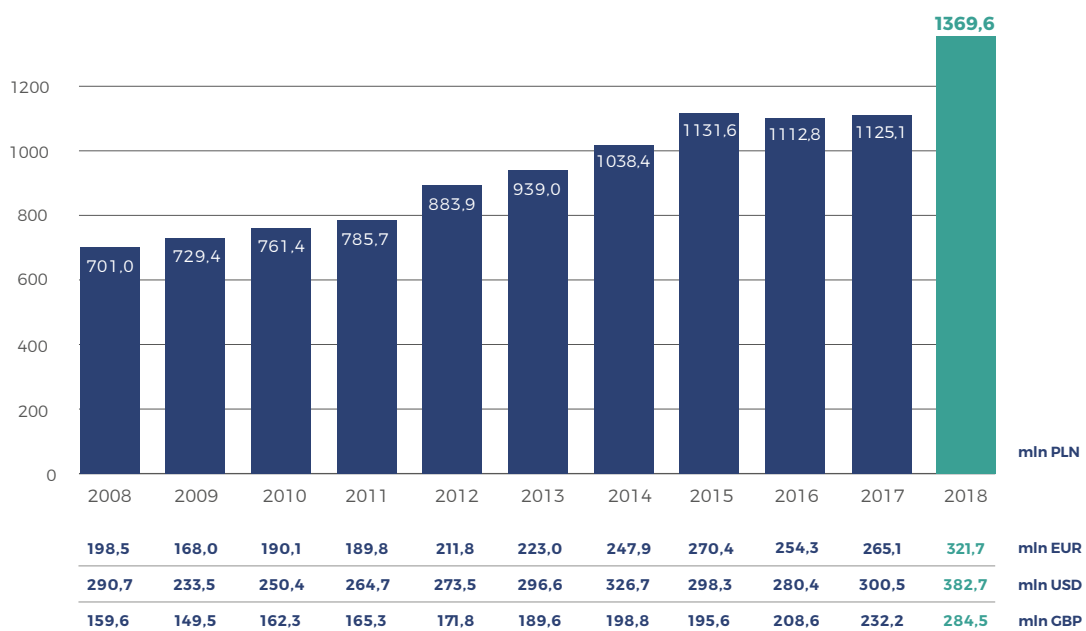
### Czynniki zewnętrzne:

- wzrost wymagań stawianych systemom informatycznym przez klientów. Zwiększa się zapotrzebowanie na duże, złożone systemy informatyczne dedykowane poszczególnym użytkownikom. 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. To 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 osiąganych 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 Grupę;
- 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 i USD/PLN, GBP/PLN, CAD/PLN, CHF/EUR, BRL/PLN oraz RUB/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. wzrastające ryzyko zamachów terrorystycznych w miejscach prowadzenia projektów utrudnia ich realizację.

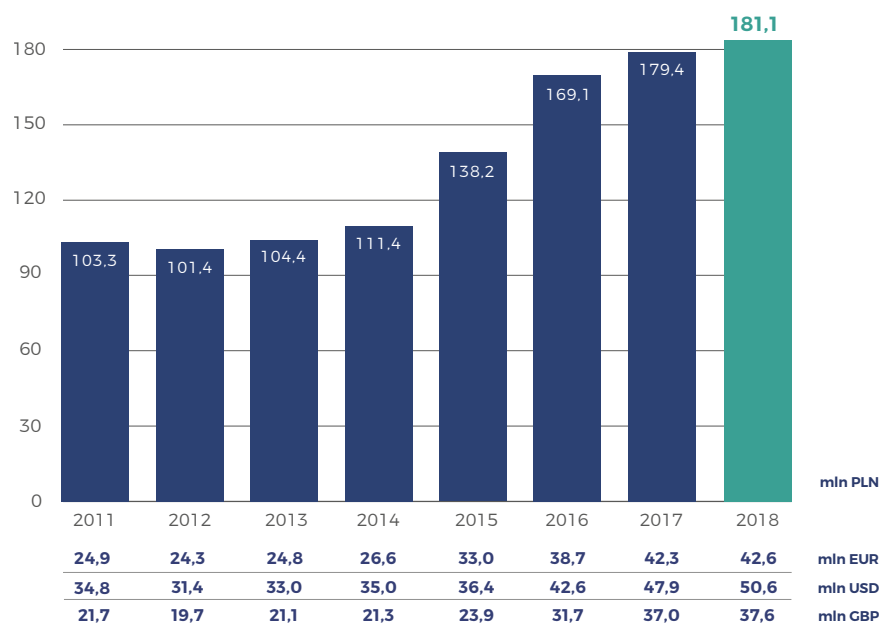
## Suma bilansowa



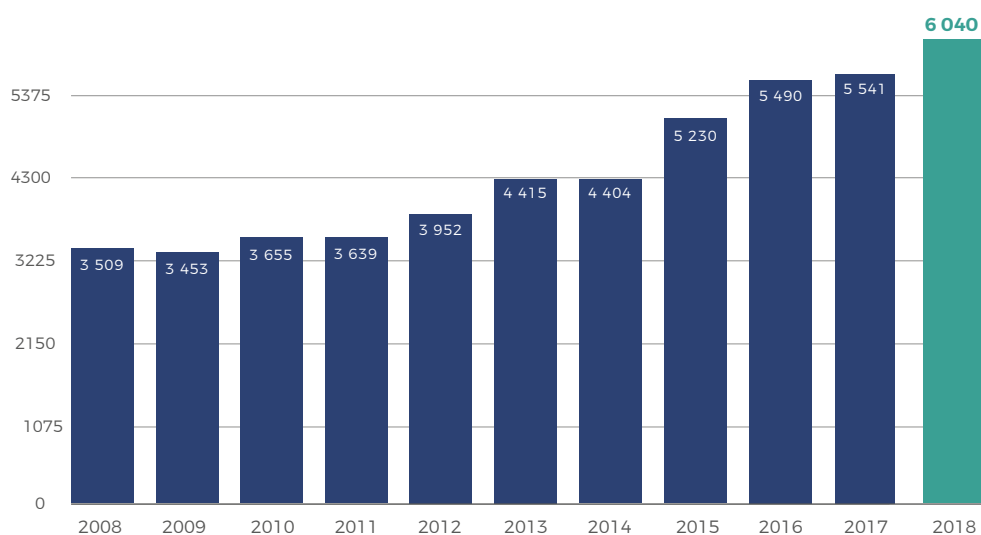
## Przychody ze sprzedaży



## Nakłady na badania i rozwój

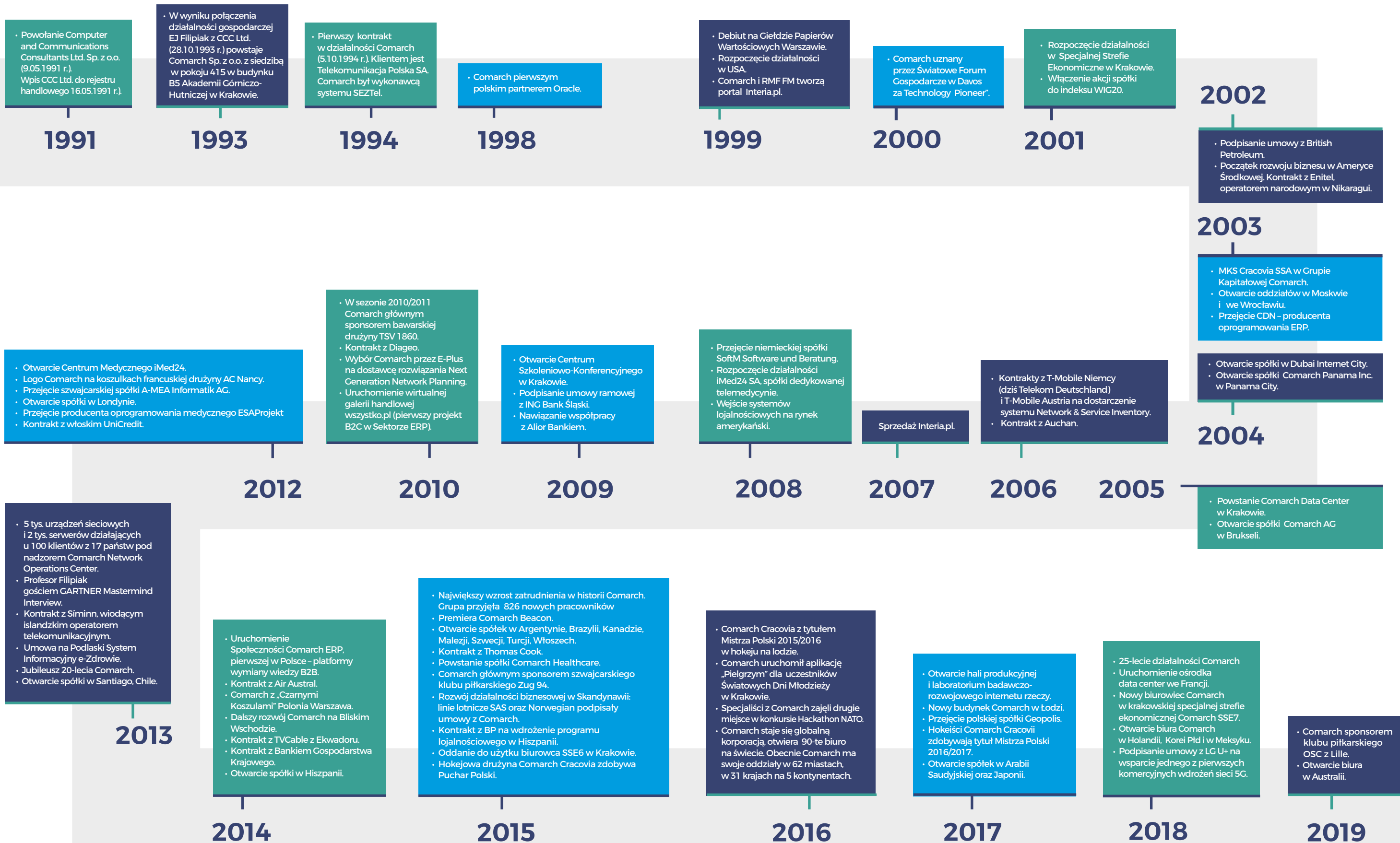


## Zatrudnienie





# 25 lat Comarch



# 03

**Dane  
finansowe**

# Podstawowe wielkości ekonomiczno-finansowe

## Wybrane skonsolidowane dane finansowe

	2018	2017**	2016	2015	2014
Przychody ze sprzedaży	1 369 619	1 125 110	1 112 813	1 131 580	1 038 351
Przychody ze sprzedaży rozwiązań własnych	1 242 114	1 047 393	1 041 133	994 152	910 216
Zysk operacyjny	87 543	58 364	116 893	113 028	98 529
EBITDA*	152 748	122 673	179 901	166 511	152 909
Zysk przed opodatkowaniem	62 480	87 149	104 777	108 129	92 577
Zysk netto przypadający na akcjonariuszy jednostki dominującej	30 616	64 626	73 034	79 651	67 894
Zysk na akcję	3,76	7,95	8,98	9,80	8,37
Aktywa	1 665 945	1 508 452	1 444 875	1 304 828	1 216 555
Kapitał własny	876 108	851 190	862 064	780 581	700 693

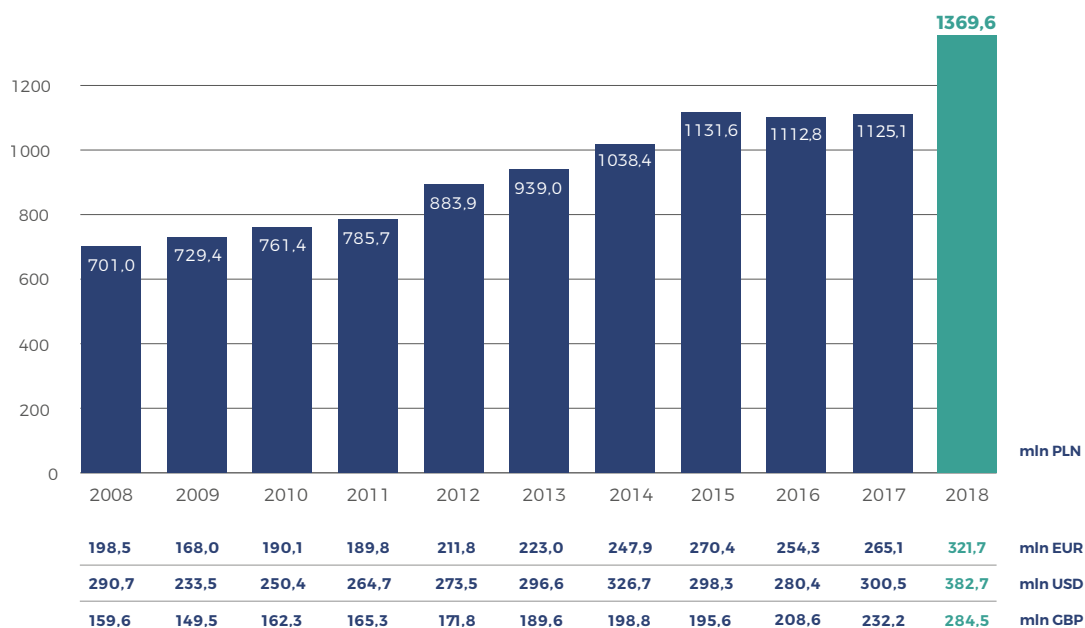
\*Zysk operacyjny + Amortyzacja

\*\*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. Dane za lata 2014 - 2016 nie zostały przekształcone zgodnie z MSSF 15.

W 2018 roku przychody ze sprzedaży Grupy Comarch były wyższe o 244,5 mln PLN, tj. 21,7% w porównaniu do roku ubiegłego. Zysk operacyjny osiągnął wartość 87,5 mln PLN i wzrósł o 50,0% w porównaniu do 2017

roku. Zysk netto, przypadający na akcjonariuszy jednostki dominującej w 2018 roku był niższy wobec roku poprzedniego o 52,6% i osiągnął wartość 30,6 mln PLN.

## Przychody ze sprzedaży



Rentowność operacyjna wyniosła 6,4% (w roku poprzednim 5,2%), rentowność netto 2,2% (5,7% w 2017 roku). Wartość aktywów Grupy Comarch na koniec 2018 roku wzrosła w porównaniu do ubiegłego roku o 157,5 mln PLN, tj. o 10,4%. Wartość kapitału własnego

wzrosła w 2018 roku o 24,9 mln PLN, głównie w rezultacie przeniesienia niepodzielonego zysku netto za 2017 rok na kapitał zapasowy oraz wypracowania w 2018 roku zysku netto.

## Struktura sprzedaży

### PRZYCHODY ZE SPRZEDAŻY – STRUKTURA GEOGRAFICZNA (W TYS. PLN)

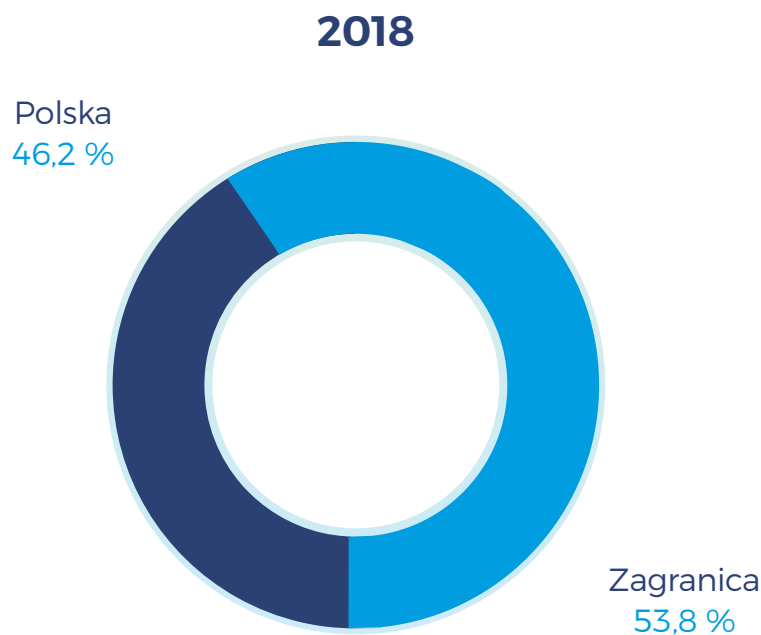
	12 miesięcy 2018	%	12 miesięcy 2017	%	12 miesięcy 2016	%
Kraj (Polska)	632 372	46,2%	462 922	41,1%	451 680	40,6%
Zagranica	737 247	53,8%	662 188	58,9%	661 133	59,4%
<b>Przychody ze sprzedaży</b>	<b>1 369 619</b>	<b>100,0%</b>	<b>1 125 110</b>	<b>100,0%</b>	<b>1 112 813</b>	<b>100,0%</b>

\*Od 1 stycznia 2018 r. Grupa do przychodów ze sprzedaży zaczęła stosować zasady wynikające z MSSF 15. Dla celów porównawczych dokonano też przekształceń zgodnie z MSSF 15 danych za 2017 rok. Dane za 2016 rok nie zostały przekształcone zgodnie z MSSF 15.

W 2018 roku Grupa wypracowała 632 372 tys. PLN przychodów ze sprzedaży krajowej, o 169 450 tys. PLN (tj. o 36,6%) więcej niż w 2017 roku. Tak duży wzrost nastąpił głównie dzięki rozwojowi sprzedaży do klientów z sektora publicznego oraz rosnącej sprzedaży rozwiązań ERP do sektora MSP w Polsce.

Wartość przychodów ze sprzedaży zagranicznej w 2018 roku wyniosła 737 247 tys. PLN i była o 75 059 tys. PLN (tj. o 11,3%) wyższa niż w roku poprzednim i stanowiła 53,8% całkowitych przychodów Grupy. Struktura geograficzna sprzedaży pozostawała stabilna w ciągu roku obrotowego.

### GEOGRAFICZNA STRUKTURA SPRZEDAŻY



## STRUKTURA SPRZEDAŻY WEDŁUG ODBIORCÓW (W TYS. PLN)

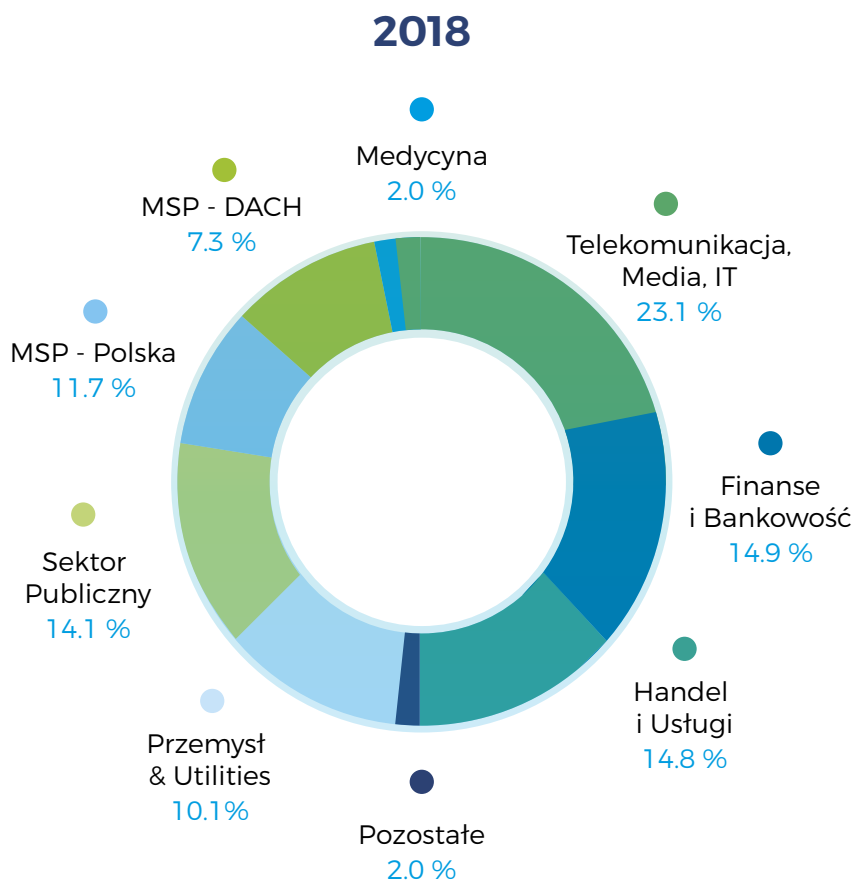
	2018	%	2017	%	2016	%
Telekomunikacja, Media, IT	316 416	23,1%	264 866	23,5%	276 620	24,9%
Finanse i Bankowość	204 532	14,9%	187 168	16,6%	163 811	14,7%
Handel i Usługi	202 406	14,8%	187 367	16,7%	183 314	16,5%
Przemysł & Utilities	138 344	10,1%	143 105	12,7%	146 100	13,1%
Sektor Publiczny	193 000	14,1%	64 018	5,7%	72 856	6,5%
MSP – Polska	160 874	11,7%	136 085	12,1%	116 566	10,5%
MSP – DACH	99 568	7,3%	99 771	8,9%	111 223	10,0%
Medycyna	27 351	2,0%	16 020	1,4%	13 184	1,2%
Pozostałe	27 128	2,0%	26 710	2,4%	29 139	2,6%
<b>RAZEM</b>	<b>1 369 619</b>	<b>100,0%</b>	<b>1 125 110</b>	<b>100,0%</b>	<b>1 112 813</b>	<b>100,0%</b>

\*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. Dane za 2016 rok nie zostały przekształcone zgodnie z MSSF 15.

W 2018 roku przychody ze sprzedaży Grupy Comarch do odbiorców z sektora TMT wyniosły 316 416 tys. PLN, czyli o 51 550 tys. PLN (tj. o 19,5 %) więcej niż w 2017 roku. Taki wzrost nastąpił dzięki realizacji nowych kontraktów pozyskanych na rynkach zagranicznych. Klienci z sektora finanse i bankowość zakupili produkty i usługi o wartości 204 532 tys. PLN, wyższej od

osiągniętej w roku poprzednim o 17 364 tys. PLN, tj. o 9,3%, co jest zasługą wzrostu przychodów ze sprzedaży na rynku krajowym. Wzrost odnotowała sprzedaż rozwiązań lojalnościowych, EDI i ICT do klientów z sektora handel i usługi (o 15 039 tys. PLN, tj. o 8,0%), natomiast spadła w przypadku klientów z sektora przemysł i utilities (o 4 761 tys. PLN, tj. o 3,3%).

## STRUKTURA PRZYCHODÓW WEDŁUG ODBIORCÓW



Przychody ze sprzedaży do odbiorców z sektora publicznego dynamicznie wzrosły, o 128 982 tys. PLN, tj. o 201,5%, głównie dzięki realizacji umowy na dostawę i wdrożenie systemu cyfrowej rejestracji przebiegu rozpraw sądowych w sądach powszechnych. Wzrost nastąpił także w przypadku sprzedaży do sektora medycyna (wzrost o 11 331 tys. PLN, tj. o 70,7%), w wyniku realizacji nowych kontraktów na informatyzację szpitali. Klienci z sektora MSP w Polsce zakupili produkty i usługi o wartości 24 789 tys. PLN (tj. o 18,2%)

wyższej od osiągniętej w roku poprzednim. Sprzedaż do klientów z sektora MSP w rejonie DACH oraz do pozostałych klientów utrzymała się na poziomie zbliżonym do osiągniętego w roku poprzednim. Struktura sprzedaży wg odbiorców pozostawała stabilna w ciągu roku obrotowego. Sytuacja biznesowa w 2018 roku potwierdziła, że różnorodność oferty oraz utrzymywanie branżowej i geograficznej dywersyfikacji źródeł przychodów jest korzystne dla stabilnego rozwoju działalności Grupy Comarch.

## STRUKTURA SPRZEDAŻY WG RODZAJU (W TYS. PLN)

	2018	%	2017	%	2016	%
Usługi	992 627	72,4%	871 415	77,4%	859 367	77,2%
Oprogramowanie własne	207 271	15,1%	175 174	15,6%	178 092	16,0%
Oprogramowanie obce	24 041	1,8%	13 475	1,2%	21 086	1,9%
Wyroby gotowe	42 216	3,1%	804	0,1%	3 674	0,4%
Sprzęt komputerowy	55 728	4,1%	10 096	0,9%	9 038	0,8%
Pozostałe	47 736	3,5%	54 146	4,8%	41 556	3,7%
<b>RAZEM</b>	<b>1 369 619</b>	<b>100,0%</b>	<b>1 125 110</b>	<b>100,0%</b>	<b>1 112 813</b>	<b>100,0%</b>

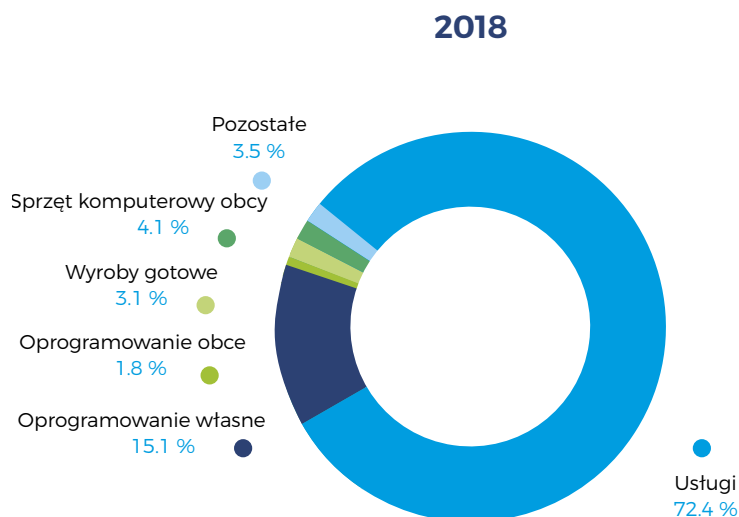
\*Od 1 stycznia 2018 r. Grupa do przychodów ze sprzedaży zaczęła stosować zasady wynikające z MSSF 15. Dla celów porównawczych dokonano też przekształcenia zgodnie z MSSF 15 danych za 2017 rok. Dane za 2016 rok nie zostały przekształcone zgodnie z MSSF 15..

W 2018 roku wartość przychodów ze sprzedaży oprogramowania własnego wyniosła 207 271 tys. PLN i były o 32 097 tys. PLN (tj. o 18,3%) wyższe niż w poprzednim roku. Przychody ze sprzedaży usług wzrosły o 121 212 tys. PLN, tj. o 13,9%. Sprzedaż własnych wyrobów gotowych wzrosła bardzo znacząco, o 41 412 tys. PLN, tj. o 5 150,7%, podobnie sprzedaż hardware firm trzecich (wzrost przychodów o 45 632 tys. PLN, tj. o 452,0%). Było to wynikiem realizacji

w Q2 i Q3 2018 roku umowy na dostawę i wdrożenie systemu cyfrowej rejestracji przebiegu rozpraw sądowych w sądach powszechnych. Przychody ze sprzedaży oprogramowania obcego wzrosły o 10 566 tys. PLN, tj. o 78,4%. Pozostała sprzedaż zmniejszyła się o 6 410 tys. PLN, tj. o 11,8%.

Na przestrzeni całego roku 2018 struktura sprzedaży wg rodzaju utrzymywała się na stabilnym poziomie.

## STRUKTURA SPRZEDAŻY WG RODZAJU







# 04

## Organy spółki



## Zarząd

**PROF. ZW. DR HAB. INŻ. JANUSZ FILIPIAK**  
Założyciel i Prezes Zarządu Comarch SA

**MARCIN DĄBROWSKI**  
Wiceprezes Zarządu,  
Dyrektor Sektora Telekomunikacja

**PAWEŁ PROKOP**  
Wiceprezes Zarządu,  
Dyrektor Sektora Publicznego

**ANDRZEJ PRZEWIĘŻLIKOWSKI**  
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

**MACIEJ BRZEZIŃSKI**  
Wiceprzewodniczący  
Rady Nadzorczej

**ROBERT BEDNARSKI**  
Członek Rady Nadzorczej

**DANUTA DROBNIAK**  
Członek Rady Nadzorczej

**WOJCIECH KUCHARZYK**  
Członek Rady Nadzorczej

**ANNA ŁAWRYNOWICZ**  
Członek Rady Nadzorczej

**ANNA PRUSKA**  
Członek Rady Nadzorczej

## Komitet Audytu

**DANUTA DROBNIAK**  
Przewodnicząca Komitetu Audytu

**ELŻBIETA FILIPIAK**  
Członek Komitetu Audytu

**ROBERT BEDNARSKI**  
Członek Komitetu Audytu

# Struktura organizacyjna i kompetencyjna GK Comarch

Comarch SA (Kraków, Polska)



**prof. Janusz Filipiak**

Założyciel i Prezes Zarządu Comarch SA  
Strategie, HR, Marketing



**Konrad Tarański**

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

## SEKTORY



**Marcin Dąbrowski**

Członek Zarządu,  
Dyrektor Sektora  
**TELEKOMUNIKACJA**



**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**



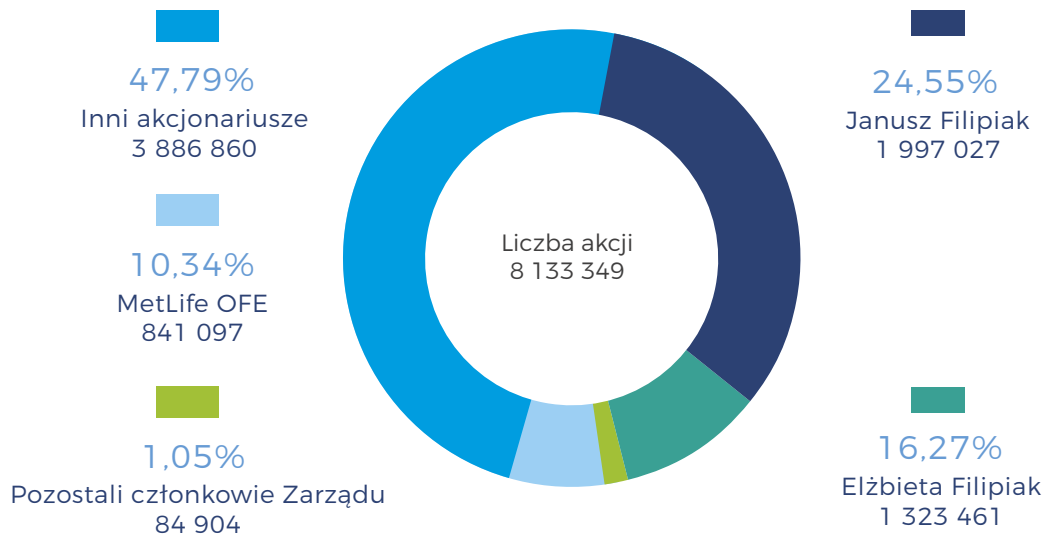
**Marcin Romanowski**

Dyrektor Sektora  
**E-ZDROWIE**

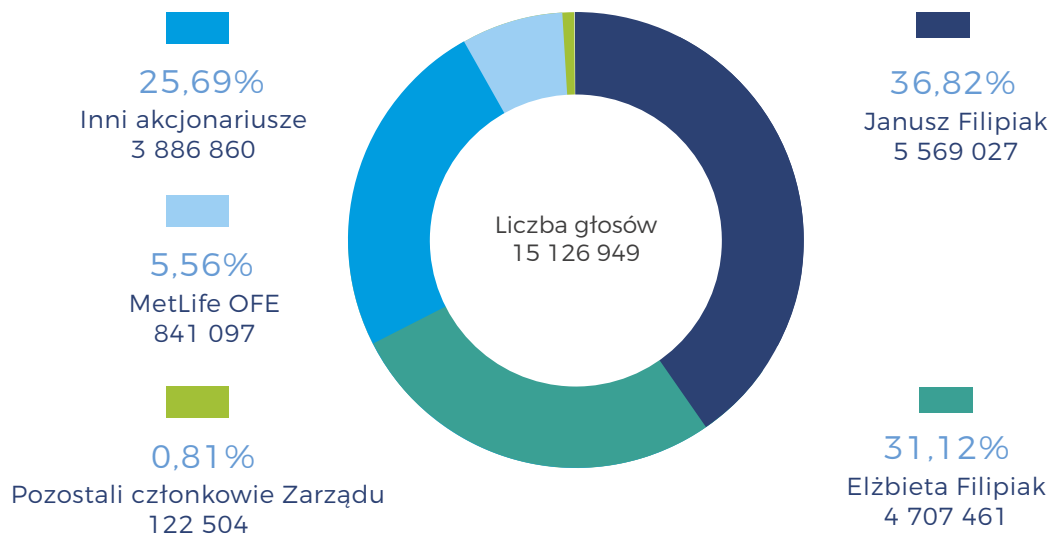
# Akcjonariat

Na kapitał zakładowy Comarch SA składa się 8 133 349 akcji o łącznej wartości nominalnej 8 133 349 PLN. Zgodnie z informacją posiadaną przez Comarch SA,

na dzień 31 grudnia 2018 r. akcjonariuszami posiadającymi co najmniej 5% głosów na WZA Spółki są Janusz Filipiak, Elżbieta Filipiak oraz MetLife OFE.



Akcjonariat wg liczby akcji. Stan na dzień 29 kwietnia 2019 r.



Akcjonariat wg liczby głosów. Stan na dzień 29 kwietnia 2019 r.

\*) W dniu 4 marca 2019 roku Zarząd Comarch S.A. otrzymał od osób pełniących obowiązki zarządcze powiadomienia 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. Powiadomienia dotyczyły transakcji nabycia w dniu 4 marca 2019 r. 308 sztuk akcji zwykłych na okaziciela na rynku regulowanym po średnioważonej cenie 156,00 PLN za 1 akcję, której wartość wyniosła 48 048 PLN oraz transakcji nabycia w dniu 4 marca 2019 r. 70 sztuk akcji zwykłych na okaziciela na rynku regulowanym po średnioważonej cenie 157,00 PLN za 1 akcję, której wartość wyniosła 10 990 PLN. O szczegółach Spółka informowała raportami bieżącymi nr RB-3-2019 z dnia 4 marca 2019 r. i RB-4-2019 z dnia 4 marca 2019 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
- „Bonus MANAGEMENT spółka z ograniczoną odpowiedzialnością” 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 Pointshub SA
- Comarch Infrastruktura SA
- iComarch24 SA
- CASA Management and Consulting sp. z o.o. SK-A
- Geopolis Sp. z o.o.
- Opso sp. z o.o.
- MKS Cracovia SSA

## EUROPA

- Comarch S.A.S. – Francja
- Comarch R&D S.à r.l. – Francja
- Comarch Luxembourg S.à r.l. – Luksemburg
- Comarch LLC – Ukraina
- OOO Comarch – Rosja
- Comarch Technologies Oy – Finlandia
- Comarch UK Ltd. – Wielka Brytania
- Comarch Software Spain S.L.U. – Hiszpania
- 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

## 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. – Meksyk

## AZJA

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

## BLISKI WSCHÓD

- Comarch Middle East FZ-LLC – Zjednoczone Emiraty Arabskie
- Comarch Saudi Arabia Co. – Arabia Saudyjska

## Zmiany właścicielskie, zmiany kapitałowe oraz zmiany w strukturze organizacyjnej Grupy Comarch w 2018 r.

- 22 marca 2018 r. Nadzwyczajne Walne Zgromadzenie spółki Comarch Healthcare S.A. podjęło uchwałę o podwyższeniu kapitału zakładowego o 2 000 000 PLN, tj. z 10 114 806,00 PLN do 12 114 806,00 PLN. Comarch Software und Beratung AG objęta w całości i optacila nową emisję akcji, tj. 2 mln akcji o wartości nominalnej 1,00 PLN i cenie emisyjnej 10,00 PLN za jedną akcję. W dniu 6 lipca 2018 r. zostało zarejestrowane rzeczowe podwyższenie kapitału.
  - 11 maja 2018 r. zostało zarejestrowane podwyższenie kapitału w spółce Comarch Management Sp. z o.o. o kwotę 100 000 PLN, tj. z kwoty 300 000 PLN do kwoty 400 000 PLN.
  - 13 kwietnia 2018 r. została zarejestrowana spółka zależna Comarch Mexico S.A. de C.V. w Mexico City w Meksyku o kapitale zakładowym 500 000 MXN składającym się z 500 akcji o wartości 1 000 MXN każda. Spółka Comarch S.A. posiada 495 akcji, czyli 99% udziałów i głosów w spółce Comarch Mexico S.A. de C.V. a CA Consulting S.A. posiada 5 akcji, czyli 1% udziałów i głosów w spółce.
  - 2 lipca 2018 r. Nadzwyczajne Walne Zgromadzenie spółki Comarch Japan KK podjęło uchwałę o podwyższeniu kapitału zakładowego o 10 mln JPY, tj. z 5 mln JPY do 15 mln JPY. Comarch UK objęta w całości i optacila nową emisję akcji, tj. 200 akcji o wartości nominalnej 50 000 JPY. W dniu 27 sierpnia 2018r. zostało zarejestrowane podwyższenie kapitału.
  - 23 sierpnia 2018 r. zostało zarejestrowane podwyższenie kapitału w spółce Comarch Colombia S.A.S. o kwotę 3 010 063 000 COP, tj. z kwoty 182 000 000 COP do kwoty 3 192 063 000 COP.
- Podwyższenie miało miejsce za sprawą konwersji zobowiązań od Comarch Software Spain S.L.U., który posiada 100% udziałów. Wysokość kapitału docelowego spółki wynosi 3 600 000 000,00 COP i składa się z 3 600 000 akcji o wartości nominalnej 1 000 COP każda.
- 11 września 2018 r. dokonano rejestracji spółki Comarch Yuhan Hoesa (Comarch Ltd.) z siedzibą w Seulu w Korei Południowej. Kapitał zakładowy spółki wynosi 100 mln KRW i składa się z 10 000 akcji o wartości 10 000 KRW każda. Spółka Comarch S.A. posiada 10 000 akcji, czyli 100% udziałów i głosów w spółce Comarch Yuhan Hoesa (Comarch Ltd.).
  - W październiku 2018 rozpoczęła działalność operacyjną spółka Comarch (Thailand) Limited. Właścicielami 100% udziałów w spółce były pierwotnie 3 osoby fizyczne, będące członkami zarządu Comarch S.A. W dniu 14 grudnia 2018 została podpisana umowa odkupienia udziałów spółki Comarch (Thailand) Limited przez spółki: Comarch SA, CA Consulting SA, Comarch Technologies Sp. z o.o. Udziały zostały optacone, a zmiana ta została prawnie zarejestrowane w Tajlandii w dniu 24 grudnia 2018 r. Wysokość kapitału zakładowego spółki wynosi 8,000,000 THB o wartości 100 THB za 1 udział.
  - 23 listopada 2018 r. została zarejestrowana w Rotterdamie spółka zależna Comarch BV o kapitale zakładowym 100 000 EUR składającym się z 100 000 akcji o wartości 1 EUR każda. Spółka Comarch S.A. posiada 100% udziałów i głosów w spółce Comarch BV.

# 05

## 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 standaryzacją 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 2018 roku osiągnęły wartość 181,2 mln PLN i tym samym osiągnęły 13,2% przychodów ze sprzedaży Grupy Comarch. Comarch przeznaczył na nie zarówno środki własne, jak i aktywnie pozyskiwał fundusze europejskie.

## Dofinansowanie projektów

### COMARCH SA

W 2018 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”.

W ramach Działania 1.1 „Projekty B+R przedsiębiorstw”, Poddziałania 1.1.2 „Prace B+R związane z wytworzeniem instalacji pilotażowej/demonstracyjnej”, realizowany był również projekt „Miasto zdrowia”.



INNOWACYJNA GOSPODARKA  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA  
EUROPEJSKI FUNDUSZ  
ROZWOJU REGIONALNEGO



Natomiast w ramach Programu **Horizon 2020** podpisana została umowa o finansowanie projektu „LIVING INNOVATION – Implementing RRI through co-creation of smart futures with industry and citizens” – LIV.IN.



### COMARCH HEALTHCARE SA

W 2018 roku podpisana została umowa o dofinansowanie projektu "SOS dla ŁOM - realizacja nowoczesnej teleopieki medycznej dla mieszkańców Łódzkiego Obszaru Metropolitalnego" ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Łódzkiego na lata 2014- 2020.

Natomiast w ramach strategicznego programu badań naukowych i prac rozwojowych "Profilaktyka i leczenie chorób cywilizacyjnych" - STRATEGMED II, kontynuowana była realizacja umowy o dofinansowanie projektu "Nieinwazyjny monitoring we wczesnym wykrywaniu migotania przedsionków (AF)" - NOMED-AF.



# Działania badawczo-rozwojowe w Sektorze Telekomunikacji

## BUSINESS SUPPORT SYSTEMS

W obszarze systemów BSS (Business Support Systems), wspierających działalność biznesową operatorów telekomunikacyjnych w bezpośrednim kontakcie z klientami końcowymi, największe inwestycje w rozwój własnych rozwiązań podejmowane są w następujących kierunkach:

- dalszy rozwój możliwości sprzedaży w kanałach bezpośrednich (poprzez portal online Digital Sales, aplikacje mobilne iOS i Android zgodnie z podejściem Mobile First, a także poprzez media społecznościowe – w sposób zintegrowany zgodny z koncepcją omnichannel);
- nową prezentację cyfrowych faktur (Digital Invoice) z możliwością szybkiej analizy kosztów, udostępnioną we wszystkich kanałach; szablony konfiguracji systemów, które pozwolą szybko i w powtarzalny sposób inicjować konkretne rozwiązanie zgodnie z najlepszymi praktykami dla nowych klientów;
- nowe moduły do zarządzania rozwiązaniem i realizowanymi procesami przez zespoły back-office udostępnione z poziomu przeglądarki internetowej;
- dalszą rozbudowę standardowego API zgodnie z rynkowymi standardami (np. Open API), co skróci czasy wdrożeń i zwiększy możliwości integracji rozwiązań Comarch z elementami firm trzecich;
- zwiększenie wydajności i elastyczności obsługi zdarzeń zewnętrznych przez platformę IoT

Connect, co pozwoli na zasilanie wbudowanej analityki także przez dowolne dane z urządzeń Internetu Rzeczy, ich ewidencjonowanie, analizę w czasie rzeczywistym oraz reaktywne i proaktywne (dzięki wbudowanej sztucznej inteligencji – Artificial Intelligence – AI) reagowanie na określone zdarzenia;

- rozszerzenia katalogu usług IoT celem obsługi nowych modeli biznesowych;
- rozszerzenia możliwości zarządzania w ramach platformy IoT Connect dowolnymi urządzeniami, monitorowania ich pozycji (Asset Tracking) i jakości usług (QoS), a także ich oprogramowaniem wbudowanym (Device Management);
- wsparcie najnowszych technologii i standardów rynkowych w zakresie świadczonych usług – m.in. rozszerzenia VoLTE, standardu Sy, możliwości współdzielenia pakietów pomiędzy klientami (CUG w SME, Household).

Jednocześnie dokonywane są znaczące zmiany w architekturze, mające na celu dalszą poprawę wydajności i skalowalności poszczególnych rozwiązań, co jest działaniem przygotowującym na świadczenie usług w planowanych nowych modelach businessowych (m.in. poprzez różne modele subskrypcyjne dedykowane mniejszym operatorom) oraz niezbędne z punktu widzenia używanych technologii na drodze przeniesienia poszczególnych rozwiązań w chmurę Comarch.

## INTAGRATED ASSURANCE & ANALYTICS

W ramach systemów kategorii Assurance & Analytics, zapewniających możliwie najwyższą jakość świadczonych usług poprzez zautomatyzowane zarządzanie nią w ramach sieci, Comarch również planuje w tym roku rozwijać kluczowe z punktu widzenia rynku funkcjonalności.

Jedną z nich jest wykorzystanie algorytmów Machine Learning do wykrywania awarii systemów poprzez tworzenie tzw. sytuacji, czyli zgrupowanych alarmów

posiadających pewne podobieństwo co do czasu wygenerowania alarmu, lokacji czy też zakresu słownictwa opisującego dane zdarzenie oraz ocena krytyczności wygenerowanej sytuacji na bazie danych historycznych dotyczących reakcji operatora na dane zdarzenia alarmowe w przeszłości. Symulacja scenariusza zostanie przeprowadzona z wykorzystaniem technologii umożliwiających przetwarzanie danych w czasie rzeczywistym takich jak Spark Streaming oraz HBase.

## OPERATIONS SUPPORT SYSTEMS (OSS)

Celem działań badawczo-rozwojowych w obszarze systemów sieciowych jest transformacja OSS w kierunku kompleksowego narzędzia mogącego zarządzać siecią hybrydową z rosnącą rolą domeny

NFV/SDN (zarządzanie zwirtualizowaną siecią, sterowaną oprogramowaniem). Celem jest pokazanie maksymalnej automatyzacji zarządzania taką siecią, w celu redukcji kosztów oraz możliwości świadczenia

nowego rodzaju usług dla klientów końcowych operatora i/lub skrócenia czasu wprowadzania nowych usług i technologii.

System OSS będzie dzięki temu mógł zarządzać siecią zwirtualizowaną i niezvirtualizowaną (lub siecią hybrydową łączącą oba typy), według podobnych reguł w obszarze planowania, paszportyzacji sieci, konfiguracji i zapewnienia jakości sieci. Z pomocą Comarch OSS możliwe będzie również tworzenie i orkiestracja usług oraz sprawna alokacja zasobów sprzętowych.

Istotnym projektem jest także rozwiązanie Comarch Smart SON (Self-Organizing Network). W ten obszar

Comarch inwestował przez ostatnie trzy lata, dzięki czemu Comarch OSS Suite może wspierać sieci samoorganizujące się (a jest to możliwe dzięki zintegrowaniu wszystkich produktów OSS jedną wersją oprogramowania Head). Celem jest posiadanie niezależnego od dostawców produktu w zakresie optymalizacji sąsiadów radiowych i optymalizacji parametrów. Rozwiązanie SON, które będzie otwarte na przyszłe ulepszenia (tj. nowe funkcje sieciowe, 5G itp.), zapewni krótkoterminowe korzyści dla Dostawców Usług Komunikacyjnych (CSP) poprzez przeniesienie powtarzalnych działań operacyjnych wykonanych przez inżynierów sieciowych na narzędzie Comarch SON.

## FIELD SERVICE MANAGEMENT SYSTEM

Comarch planuje rozwój systemu do zarządzania pracownikami w terenie o dodatkową funkcjonalność opartą o dostępne rozwiązania w obszarze rozszerzonej rzeczywistości. W tym celu przygotowana jest wersja demonstracyjna aplikacji Microsoft HoloLens, która ma za zadanie wspierać pracę techników dzięki instrukcjom i informacjom dostępnym w formie hologramów.

To rozwiązanie pozwoli zaoferować klientom Comarch możliwość szybszej realizacji usługi u klienta dzięki łatwo dostępnym informacjom. Wskazówki dostarczane do wykonania zadań będą wspierały proces wykonania zadania, co umożliwi przypisywanie zadań mniej doświadczonym technikom i zwiększy szansę na poprawną naprawę danego sprzętu przy pierwszej wizycie u klienta.

Aktualnie trwają również prace nad dostosowaniem systemu pod platformę cloud, która pozwoli na zwiększenie liczby wdrożeń. Kolejnym projektem umożliwiającym zwiększenie zastosowań systemu Comarch FSM jest przygotowanie modułu predictive maintenance wykorzystującego technologię maszynowego uczenia się w celu przewidywania problemów z urządzeniami, umożliwiając klientom zapobieganie kosztownym awariom w przyszłości.

Prowadzone są również prace nad dodatkowym modulem portalu dla klienta, który zakłada umożliwienie użytkownikom końcowym monitorowanie statusu realizacji zlecenia i komunikowanie się z dostawcą usługi. Dzięki temu rozwiązaniu klienci Comarch FSM będą w stanie oferować lepszej jakości usługi swoim odbiorcom.

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

Projekty badawczo-rozwojowe, realizowane w Sektorze Finansów, Bankowości i Ubezpieczeń dotyczą przede wszystkim sztucznej inteligencji (AI), ściślej: deep learningu, czyli wykorzystywania sieci neuronowych do podejmowania decyzji.

Niektóre koncepcyjne zastosowania AI w finansach to: underwriting (automatyczne zbieranie danych, które zazwyczaj są zbierane przez pracownika towarzystwa ubezpieczeniowego w celu obliczenia składki), likwidacja szkód (uczenie sieci neuronowej automatycznej oceny danego roszczenia komunikacyjnego na podstawie przesłanego przez kierowcę zdjęcia

uszkodzonego pojazdu) lub zarządzanie przepływami pieniężnymi (umożliwienie firmie oszacowania wysokości kwoty, którą będzie miała w danym momencie do dyspozycji).

Sztandarowym prototypem działu jest Devra, wirtualna, chmurowa asystentka, której zadaniem jest odpowiadać na rozmaite pytania z dziedziny finansów – zadawane jej z dowolnego urządzenia: z telefonu, przez Alexę, z samochodu, czy przez Messengera. Devra jest swego rodzaju cyfrowym odpowiednikiem doradcy finansowego.



# Działania badawczo-rozwojowe w Sektorze Usługi

## CRM&MARKETING

W ramach prac badawczo-rozwojowych dla grupy produktów Customer Relationship Management (CRM) zaimplementowane zostały zmiany związane z przystosowaniem systemów do nowego unijnego rozporządzenia o ochronie danych osobowych (GDPR).

Prowadzone są również prace nad rozwiązaniem dla klientów do prowadzenia kilku programów lojalnościowych na pojedynczej instancji systemu przy jednoczesnym obniżeniu kosztów i umożliwieniu sprzedaży usługi Comarch Loyalty Management w modelu SaaS.

## E-INVOICING

Dla grupy produktów Comarch e-Invoicing prowadzone są trzy główne projekty badawczo-rozwojowe. Przede wszystkim, integrację rozwiązań klasy EDI oraz MDM zapewniającą znaczną poprawę jakości danych transakcyjnych (np. zamówień czy faktur) wymieniających w chmurze. Kolejnym zadaniem jest stworzenie globalnego rozwiązania do masowych projektów e-fakturowych zapewniającego zgodność z lokalnymi uwarunkowaniami prawnymi oraz obsługującego dedykowane procesy klientów, w tym akceptację faktur z użyciem technologii Machine Learning. W końcu usystematyzowanie zintegrowanego portfolio do obsługi wszystkich procesów w łańcuchu dostaw z centralnym raportowaniem i analizy Big Data – od procesu sprzedaży wielokanałowej, poprzez proces wymiany danych

## INFORMATION AND COMMUNICATION TECHNOLOGIES

W ramach działań R&D zrealizowanych dla grupy produktów ICT udało się zbudować i uruchomić rozwiązanie prywatnej chmury obliczeniowej Comarch Enterprise Cloud Platform w ośrodku CDC w Krakowie. Zakres funkcjonalny rozwiązania można podzielić na część Infrastructure as a Service (IaaS) i Platform as a Service (PaaS). Składa się ono także z trzech warstw: sprzętowej (bazującej na serwerach x86, SDS – Software Defined Storage oraz sieci omni-path 100Gbe), aplikacyjnej (do udostępniania posiadanych zasobów,

W tym celu inżynierowie Comarch poszerzają możliwości w zakresie obsługi wieloprogramowości oraz przeprojektowują interfejsy aplikacji Contact Center, Member Portal i aplikacji mobilnej.

Opracowana została również nowoczesna platforma technologiczna Comarch Location Based Services, która zintegrowana jest z produkowanymi przez Comarch beaconami, umożliwiającymi mikro-lokalizację użytkownika poprzez Bluetooth.

produktowych, zamawiania, dostawy i przyjęcia towaru (także poprzez operatorów logistycznych), aż po fakturowanie i realizację płatności.

W ramach rozwiązania e-Invoicing zakres funkcjonalny dostosowywany jest do zapewnienia świadczenia usług w coraz większej liczbie państw zgodnie z obowiązującymi przepisami. Prace obejmują dostosowanie do wymiany B2B oraz B2G.

Prace rozwojowe obejmują także integrację komunikacji elektronicznej w kanale tradycyjnym oraz nowoczesnym, zapewniając kompleksowe i wiarygodne dane sprzedażowe.

bazującej na oprogramowaniu do budowy opensourcowego rozwiązania chmurowego OpenStack – IaaS) oraz kontenerowej (do budowy aplikacji opartych o microserwisy, realizowanej przez oprogramowanie OpenShift – PaaS). Kolejnym krokiem będzie rozbudowa platformy o nowe funkcjonalności, a także uruchomienie platformy w ośrodkach DC w Lille, Dreźnie i Chicago.

# Działania badawczo-rozwojowe w Sektorze e-Zdrowie

Sektor e-Zdrowie 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). W skład sektora wchodzi

## PROJEKT „MIASTO ZDROWIA”

W ramach prac rozwojowych specjaliści Comarch opracowali innowacyjne rozwiązanie, które jest dostarczane samorządom. Umożliwia ono realizację usług opieki zdrowotnej i profilaktyki dla mieszkańców, szczególnie pod kątem kardiologii, położnictwa

## PROJEKT „NOMED-AF”

Celem projektu jest opracowanie systemu pozwalającego na wykrycie niemego migotania przedsionków (AF) w grupie pacjentów 65+, uzyskanie danych na temat częstości jego występowania oraz czynników ryzyka arytmii w tym samym przedziale wiekowym. Kluczowym aspektem działań jest dostarczenie odpowiednich danych do ośrodków badawczych w celu opracowania nowych metod leczenia AF oraz produktyzacja i szeroka popularyzacja kliniczna rozwiązania. Badanie kliniczne wykonane zostało na grupie

## PLATFORMA E-CARE

Jednym z produktów spółki jest Comarch e-Care, czyli platforma telemedyczna pozwalająca na ciągły monitoring stanu zdrowia pacjentów w sposób zdalny. Ma ona zastosowanie między innymi w kardiologii, położnictwie, pulmonologii czy opiece senioralnej. Prowadzone nad nią prace badawczo-rozwojowe mają na celu rozbudowę platformy, z systemu alarmowego do systemu usługowego: krótkotrwały oraz długotrwały monitoring, zarządzanie badaniami, raportowanie, automatyzacja procesu itd. Aktualnie

## PLATFORMA ANALIZ MEDYCZNYCH (CMAP)

Ważnym elementem ekosystemu rozwiązań telemedycznych spółki jest Platforma Analiz Medycznych Comarch, do której trafiają zarejestrowane zdalnie zapisy EKG pacjentów. Zaimplementowane w niej algorytmy interpretują go i przeprowadzają zaawansowaną analizę zapisu EKG, wykrywając automatycznie

Centrum Medyczne iMed24, stanowiące naturalne środowisko do rozwoju narzędzi IT dla medycyny.

Sektor e-Zdrowie jako czołowy dostawca rozwiązań z zakresu zdalnej opieki medycznej w Polsce podejmuje liczne inicjatywy mające na celu popularyzację i zwiększenie dostępności telemedycyny.

i opieki senioralnej. Pilotażowe projekty w ramach programu „Miasto Zdrowia” zostały uruchomione m.in. w Łodzi, Zabrzu, Suwałkach, Płocku i Brzegu. Ze zdalnych usług w ramach pilotaży skorzystało jak dotąd ponad 3000 pacjentów w całej Polsce.

3100 pacjentów. W ramach prac R&D w tym projekcie powstały:

- unikalna kamizelka do długoterminowego rejestrowania zapisu EKG,
- rejestrator EKG wraz stacją transmisyjno-dokującą oraz rozwiązania softwarowe,
- platforma NOMED do obsługi badania klinicznego i oceny zapisów EKG przez lekarzy,
- rozbudowana została również Platforma Analiz Medycznych (CMAP).

posiadamy większą wiedzę na temat usług, które warto oferować oraz sposobu ich świadczenia na rynku telemedycznym, co zaowocowało podjęciem prac związanych z przebudową interfejsu graficznego oraz sposobu zarządzania usługami. Wprowadzane zmiany umożliwią obsługę zdecydowanie większej liczby pacjentów (uzyskanie efektu skali i optymalizacji kosztowej). Dodatkowym czynnikiem pozwalającym uzyskać oczekiwany efekt jest wsparcie ciągle rozwijanych algorytmów.

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 roku 2018 nastąpił duży rozwój algorytmów opartych o głębokie uczenie (Deep Learning). Otworzyło to możliwości skuteczniejszego rozpoznawania zaburzeń oraz usprawniło analizę wykonywanych badań.

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

- gromadzenie i przetwarzanie sygnałów zebranych za pomocą rejestratorów EKG, w celu weryfikacji oraz uczenia algorytmów,
- przygotowanie algorytmów 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,

## **URZĄDZENIA**

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

- dalszym rozwoju własnej opaski typu "smart-watch" do monitoringu osób starszych, niesamodzielnych,
- kontynuacji prac nad nową wersją PMA (Personal Medical Assistant – czyli zdalnego monitoringu pacjenta z problemami sercowo- naczyniowymi),
- kontynuacji prac nowym urządzeniem: mPMA (Mobile Personal Medical Assistant)

- rozwój algorytmów uczenia maszynowego do rozpoznawania zaburzeń w sygnale EKG ze szczególnym uwzględnieniem zaburzeń rytmu: migotań przedsionków, bloków przewodzenia oraz częstoskurczów. 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.

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

- dalszy rozwój platformy CMAP – jednolitego klastra obliczeniowego wykorzystującego algorytmy analizy EKG i KTG,
- sfinalizowanie prac nad produktem Comarch Holter,
- dalszy rozwój rozwiązania Comarch CardioVest,
- przygotowanie jednolitej platformy zdalnego monitoringu opartej o usługi rozumiane jako zbiory komplementarnych badań.

- umożliwiającym długotrwały monitoring kardiologiczny oraz monitoring typu event,
- kontynuacji prac nad nową wersją Comarch CardioVest,
- doskonaleniu i rozbudowaniu Punktów Diagnostycznych Comarch.

# Działania badawczo-rozwojowe w Sektorze Technologicznym

Comarch IoT skupia się na intensywnych pracach badawczych i rozwojowych (R&D) w obszarze Internetu Rzeczy (IoT). Ponad połowa 140 osobowego zespołu, pracuje nad projektami typu R&D. Wyróżnikiem na tle innych sektorów Comarch jest opracowywanie rozwiązań zarówno softwarowych i hardwarowych nie tylko na potrzeby własne, ale również pozostałych jednostek. Tworzone urządzenia i rozwiązania technologiczne pozwalają poszerzyć funkcjonalności produktowe pozostałych departamentów.

Dział Technologiczny 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.

## Kierunki rozwoju w zakresie produktów IoT – Programy R&D:

### 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 Lighting czy Comarch Smart Manufacturing. W ramach projektu powstają również urządzenia IoT. Prowadzone prace badawcze i rozwojowe dotyczą produktów takich jak: Comarch IoT Hub – IoT Gateway, Comarch Beacon / Beacon Industrial, modułów komunikacyjnych Comarch (2,4 GHz MESH, BLE, 3G/4G, NB-IoT, LoRa, SigFox), moduły Comarch Smart Lighting (będącego kontrolerem inteligentnego oświetlenia) oraz Comarch Bracelet (opaski BLE / NFC).

### IOT MESH

To badania oraz rozwój kompleksowej technologii połączeniowej składającej się nie tylko z efektywnego modułu komunikacyjnego i protokołu opartego o technologię kratową (MESH), odpornego na zakłócenia i zoptymalizowanego dla zastosowań w IoT, ale również z zestawu narzędzi do tworzenia i zarządzania inteligentną siecią Internetu Rzeczy. Podejmowane prace badawcze są prowadzone z dużym naciskiem na aspekty bezpieczeństwa elektronicznego (Cyber Security) docelowego rozwiązania.

Szybkie tempo standaryzacji tej technologii przez 3GPP potwierdza, iż istnieje zapotrzebowanie na jego komercyjne wdrożenie. Dlatego też prowadzone prace cechują się szeroką gamą zastosowań, mających na celu stworzenie innowacyjnych produktów Internetu Rzeczy znacznie wcześniej, zanim technologia 5G stanie się rzeczywistością komercyjną.

Ponadto prowadzone są badania nad poszerzeniem katalogu usług w kierunku Smart Hospital dla uatrakcyjnienia usług Comarch Healthcare oraz wejścia w nowy segment Smart Meteringu czyli inteligentnego systemu pomiarowego za pomocą którego można zmierzyć zużycie mediów. Tego typu rozwiązania pozwalają uzyskać więcej informacji niż w przypadku

### IOT PLANT

Stanowi laboratorium 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.

### NB-IOT

Projekt NB-IoT skoncentrowany jest na wykorzystaniu najnowszej technologii telekomunikacyjnej NB-IoT opartej na zmodyfikowanej specyfikacji 3GPP LTE (4G) do zastosowań w IoT szczególnie w odniesieniu do urządzeń bateryjnych. W ramach projektu opracowywany i testowany jest moduł komunikacyjny oraz badane są możliwości zastosowania i implementacji w rozwiązaniach Internetu Rzeczy, w oparciu o infrastrukturę operatorską.

konwencjonalnego licznika, a także przesyłać i otrzymywać dane przy wykorzystaniu łączności elektronicznej. Prowadzone badania nad funkcjonalnościami systemu mają pozwolić na redukcję wydatków operacyjnych, zwiększenie wydajności i skrócenie czasu docierania z nowymi usługami do klientów za pośrednictwem platformy.

# Działania badawczo-rozwojowe w Sektorze Administracji Publicznej

Projekty badawczo-rozwojowe sektora APUS dotyczą przede wszystkim rozwoju produktów, wspierających koncepcję Inteligentnego Miasta – Smart City.

Przykładem mogą być tutaj prace prowadzone nad Inteligentnymi Analitykami Wideo (IVA – Intelligent Video Analytics), które rozwijane są zasadniczo w dwóch kluczowych dla miast obszarach: bezpieczeństwa i transportu. Odzwierciedleniem tych prac są m.in. analityki rozpoznawania i kategoryzowania obiektów np. mające zastosowanie w pomiarze ruchu drogowego, analityki identyfikacji wolnych miejsc parkingowych, zautomatyzowanej detekcji incydentów z obszaru bezpieczeństwa i inne jak np. rozpoznawanie twarzy. Efekty prac badawczych materializowały się m.in. w powstałych produktach takich jak: platforma Comarch Smart Parking czy Comarch Security Platform, które wpisują się w rozwiązania z zakresu Smart City.

W ramach programu prac rozwojowych intensyfikowano inwestycje w rozbudowę funkcjonalności

oprogramowania Comarch ERGO, które jest zintegrowaną platformą informatyczną gospodarki przestrzennej gminy, powiatu i województwa. Jest to jedyny w Polsce system do zintegrowanego prowadzenia ponad 60 rejestrów publicznych gospodarki przestrzennej. System ten może funkcjonować jako elektroniczna platforma centrum usług wspólnych wielu jednostek administracji publicznej. Główne kierunki prac rozwojowych koncentrowały się na rozwoju platformy Comarch ERGO w technologii chmury publicznej w modelu SaaS, jak i w modelu chmury prywatnej dla samorządów szczebla wojewódzkiego, i powiatowo-gminnego.

Trwają także prace badawczo rozwojowe nad przygotowaniem modułów oprogramowania Comarch ERGO w modelu chmury hybrydowej, co pozwoli klientom w sposób elastyczny integrować w ramach wykorzystywanej przez siebie funkcjonalności, zarówno moduły zainstalowane na własnym sprzęcie w lokalizacji klienta, jak i te dostarczane w ramach usług chmurowych.

# Działania badawczo-rozwojowe w Sektorze ERP

System Comarch Business Intelligence wspiera przedsiębiorstwa w tworzeniu strategii opartych na danych poprzez dostarczanie dogłębnych analiz dużych zbiorów danych, w tym Big Data, oraz zapewnia szczegółowy obraz m.in. sytuacji finansowej, schematów zakupowych, analiz koszykowych, efektywności kampanii marketingowych i statystyk związanych z działalnością operacyjną przedsiębiorstwa. Z każdą nową wersją, rozwiązanie zapewnia coraz więcej możliwości z obszaru Zaawansowanej Analityki (Advanced Analytics) w formie tzw. Deep Learning („głębokie uczenie”), Machine Learning (uczenie maszynowe) czy Artificial Intelligence (sztuczna inteligencja), które pozwalają m.in. by rozwiązanie było bardziej proaktywne i sugerowało działania w oparciu o dane, jak i dostarczało analizy predykcyjne.

Process Mining – Comarch Business Intelligence stosuje procesy Knowledge Database Discovery („odkrywanie wiedzy w danych”) także w celu optymalizowania interfejsów innych systemów firmy Comarch w oparciu o analizę zachowań użytkowników w aplikacjach. Pomaga to zrozumieć naszych klientów oraz

w konsekwencji, na personalizację interfejsów w zależności od grup użytkowników i ich potrzeb.

Ponadto prace R&D prowadzone są w kierunku wdrożenia Machine Learning w systemach ERP, przykładami takich procesów są:

- dostarczenie zbiorów danych zalogowanych z najczęstszych procesów wykonywanych w aplikacji ERP,
- podjęcie próby wnioskowania z danych o zachowaniu użytkowników,
- zaprojektowanie zmian w systemie ERP pod wypracowane wnioski z badań.

W ramach Machine Learningu prowadzone są również prace pozwalające na zwiększenie wydajności systemu poprzez dopasowanie m.in. indeksowania bazy danych do procesów najczęściej występujących w przedsiębiorstwie. System Comarch ERP będzie w stanie sam dopasować się do sposobu, w jaki użytkownicy danej firmy będą z niego korzystał i efektywnie dopasować strukturę bazy danych, aby osiągnąć najlepsze efekty.



Innym kierunkiem prac związanych z inteligentnym działaniem oprogramowania jest stworzenie szeregu funkcji w systemach ERP, podnoszących stopień automatyzacji pracy z systemem na bazie wiedzy eksperckiej (zaaplikowanie do aplikacji inteligencji eksperckiej). Rozwiązanie ERP zostało wyposażone w inteligentny system pamiętania i używania wydruków powiązanych z kontrahentem. W efekcie system podpowiada najodpowiedniejszy wydruk dla danego dokumentu i kontrahenta.

Dodatkową przestrzenią działań R&D w zakresie AI jest tworzenia Virtual Assistantes/Chatbots. W tym:

- pomocy klientom w użytkowaniu aplikacji,
- interfejsów komunikacyjnych w oparciu o Chatbots.

W ramach prowadzonych prac R&D we wszystkich produktach sektora MSP wykonywana jest integracja systemów z darmową bazą danych PostgreSQL. Rozszerzenie współpracy o opensourc'owy silnik bazodanowy pozwoli naszym klientom uniknąć dodatkowych kosztów.

Kolejnym bardzo ważnym elementem prowadzonych prac R&D jest Blockchain. Obecnie trwają prace nad rozpoznaniem i znalezieniem odpowiednich miejsc wewnątrz systemów ERP, które znajdą zastosowanie do wprowadzenia tej technologii. Idea Blockchain opiera się na uproszczeniu przepływu transakcji pomiędzy podmiotami. W zakresie systemów ERP

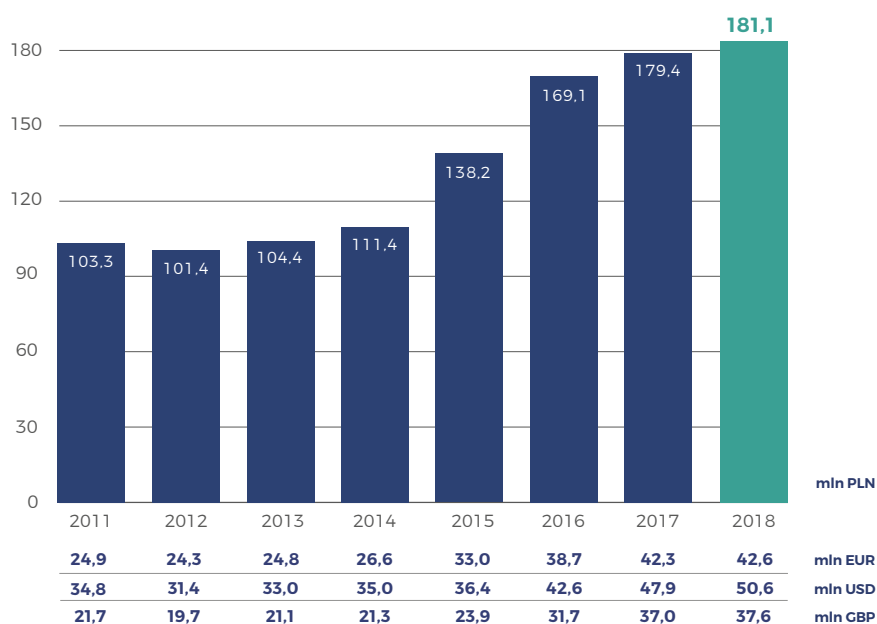
możliwe zastosowanie zakłada zautomatyzowanie płatności za dokumenty handlowe wystawione wewnątrz systemu ERP.

Równocześnie prowadzone są prace w kierunku rozpoznania i zastosowania technologii microserwisów w produkcji oprogramowania klasy ERP. Zastosowanie micro usług pozwalających na wykonanie odpowiednich procesów pozwoli łatwo i efektywnie skalować system dla klienta. Prace prowadzone będą w oparciu o Comarch Xaas.

Prowadzone są działania nad stworzeniem możliwości generowania rekomendacji przez system w oparciu o historię realizacji zleceń produkcyjnych, np. w sytuacji, gdy przez 10 ostatnich zleceń produkcyjnych zużywane jest zawsze 4, a nie 6 kg wyrobu, czy też operacja trwa 2 a nie 3 godziny, to system będzie proponował zmianę normatywów technologicznych. Rekomendowane zmiany będą mogły być zaakceptowane przez operatora, co spowoduje aktualizację, bądź stworzenie nowej wersji technologii.

W ramach R&D prowadzone są również prace weryfikujące możliwość wykorzystania urządzeń typu smartwatch, w zakresie wyświetlania najbardziej newralgicznych informacji pochodzących np. z systemu DMS. W takim przypadku użytkownik mógłby wykorzystać zegarek do zatwierdzenia kolejnych kroków występujących w obiegu dokumentów.

## Wydatki na badania i rozwój w GK Comarch



# 06

**Produkty  
Comarch**

# Produkty i usługi oferowane przez Grupę Comarch w 2018 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-księgowe, 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.





PONAD  
**50 FIRM**  
TELEKOMUNIKACYJNYCH  
UŻYWA SYSTEMÓW COMARCH BSS/OSS



**90 000 RAPORTÓW**  
GENEROWANYCH MIESIĘCZNIE PRZEZ SYSTEM PERFORMANCE  
MANAGEMENT, W ŚREDNIM CZASIE PONIŻEJ MINUTY



PIERWSZE NA ŚWIECIE WDROŻENIE  
SYSTEMU ASSURANCE DLA SIECI 5G



**300 TB**  
DANYCH PROCESOWANYCH DZIENNIE  
W SYSTEMIE OSS/BSS DATA ANALYTICS



SYSTEMY COMARCH WZBOGAĆCONE O WBUDOWANY MODUŁ  
SZTUCZNEJ INTELIGENCJI WYKORZYSTUJĄCY ALGORYTMY  
UCZENIA MASZYNOWEGO

# Sektor Telekomunikacja

Comarch jest dostawcą kompletnych produktów IT dla telekomunikacji. Od 1993 roku sektor telekomunikacji Comarch specjalizuje się w dostarczaniu produktów IT dla operatorów telekomunikacyjnych na całym świecie. Wśród klientów w tej branży znajdują się m.in. LG CNS Co. Ltd., Deutsche Telekom IT GmbH, KPN B.V., Huawei Technologies (UK) Co., Ltd., Telefonica Germany GmbH & Co. OHG, Colombia Telecomunicaciones S.A. ESP, NGENA GmbH, Telefonica del Peru S.A.A., Saudi Telecom Company, Orange Polska S.A., Telia Finland Oyj, Orange Communications Luxembourg S.A., Vodafone Procurement Company S.a.r.l., ORANGE B4B TECHNOLOGY, S.A. Comarch tworzy rozwiązania technologiczne, które odpowiadają na kluczowe wymagania firm telekomunikacyjnych, pomagając im zwiększać przychody, skutecznie rozwijać biznes, upraszczać środowisko IT, obniżać koszty, budować zadowolenie klientów i tworzyć nowe usługi, dostarczane na rynek w krótkim czasie. Rozwiązania BSS i OSS Comarch są od lat obecne w raportach Gartner Magic Quadrant. Grupa została też wielokrotnie wyróżniona za działania w branży telekomunikacyjnej przez firmy analityczne takie jak Forrester, Informa czy Frost & Sullivan.

## SYSTEMY IOT

**IoT Connectivity Management** pozwala operatorom sieci komórkowych na dostarczanie usług łączności zarządzanej w środowisku międzynarodowym, wielopoziomowym i obsługującym wielu operatorów jednocześnie. Platforma do zarządzania łącznością umożliwia uruchamianie ofert z zakresu IoT dla rynków wertykalnych, takich jak rynek motoryzacyjny, elektronika użytkowa, sektor handlowy, opieka zdrowotna, sektor produkcji, usługi publiczne, bezpieczeństwo, transport i logistyka.

**IoT Analytics Platform** koncentruje się na dostarczaniu wymiernej wartości biznesowej dzięki inteligentnemu przetwarzaniu dużych ilości danych (Big Data) i ich precyzyjnej analizie w czasie rzeczywistym. Udostępnia szczegółowe informacje na temat sposobów wykorzystania usług M2M/IoT przez klientów końcowych. Ponadto moduł rozwiązuje niektóre problemy związane z jakością usług (quality of service – QoS), ułatwiając wykrywanie

urządzeń (lub rodzajów urządzeń) powodujących trudności, wykrywając wzorce i trendy dotyczące danych, a także zapewniając raporty i analizy różnego typu anomalii.

**IoT Billing** to moduł, który został opracowany pod kątem wszelkich działań prowadzonych w obszarze IoT, umożliwiając naliczanie opłat za łączność, za urządzenia IoT, za aplikacje wertykalne i pakiety usług. Klienci IoT poszukują ofert stanowiących odpowiedź na wszystkie ich potrzeby biznesowe. System wspiera wszelkiego rodzaju wielopoziomowe relacje biznesowe (B2B, B2B2C and B2B2B).

**IoT Solution Management** pomaga firmom funkcjonować w dzisiejszym świecie IT. Platforma ta obejmuje kompleksowe wsparcie w zakresie sprzedaży i przechowywania usług, urządzeń i aplikacji IoT oraz zarządzania nimi.

## USPRAWNIENIE CYFROWEJ PODRÓŻY KLIENTA

**Real-time Data Control & Presentation** służy do obliczania opłat za usługi na podstawie koszty, bilansów i limitów w czasie rzeczywistym. Moduł ten ułatwia klientom korzystanie z technologii cyfrowych, prezentując w czytelnej i przejrzystej postaci graficznej obraz bieżącego wykorzystania pakietu, bilansów, limitów i wykorzystania danych. Stanowi on także źródło danych wykorzystywane podczas tworzenia wielowymiarowych raportów i wszechstronnego obrazu klientów, działań analitycznych, generowania zaleceń i mechanizmów personalizacji. Wszystko to ma ogromny wpływ na cały proces obsługi klienta.

**Digital Sales and Customer Care** ten gotowy produkt umożliwi wprowadzanie, rekomendowanie, sprzedawanie i utrzymywanie tradycyjnych usług telekomunikacyjnych oraz cyfrowych z szybkością i prostotą wymaganą przez dzisiejszy rynek. Klienci są prowadzeni przez proces cyfrowych zakupów, który obejmuje przeglądanie i porównywanie ofert, sprawdzanie dostępności online, wdrażanie klienta, wielokanałowy koszyk zakupowy i proces realizacji zamówienia.

## CYFRYZACJA KLIENTÓW KORPORACYJNYCH TWORZENIE I DOSTARCZANIE USŁUG

**Enterprise Billing, Charging & Revenue Management** oprogramowanie do fakturowania usług telekomunikacyjnych, które spełnia potrzeby nawet najbardziej złożonych środowisk korporacyjnych. Udostępnia takie możliwości jak obsługa wielu oddziałów i wielu działów w strukturze organizacyjnej, dzielone rozliczanie z elastycznym definiowaniem reguł opartych na czasie połączenia lub rodzaju usługi, doraźne raportowanie danych z uwzględnieniem bieżącego wykorzystania koszy, naliczanie opłat według progów, współdzielone pakiety na poziomie firmy lub oddziału, zamknięte grupy użytkowników, dostępność danych dotyczących użytkownika i danych finansowych w środku cyklu.

**Platforma Comarch Telecom Digital B2B** umożliwia dostawcom CSP oferowanie przedsiębiorstwom wszystkich usług telekomunikacyjnych,

w tym telefonii komórkowej i stacjonarnej, transmisji danych i sieci VPN. Te usługi można łączyć z ujednoliconymi rozwiązaniami w zakresie komunikacji, bezpieczeństwa i chmury w jeden produkt Product Catalog, który służy do kierowania wszystkimi procesami zarządzania zamówieniami w sposób zaspokajający potrzeby nowoczesnych przedsiębiorstw i pozwala dostawcom CSP bezproblemowo wprowadzać nowe usługi.

**B2B Sales & Ordering** to sprawdzony, który system umożliwia spieniężenie potencjalnej szansy sprzedaży, zapewniając dokładne, automatyczne i niemal natychmiastowe wyceny. W związku z tym, że mechanizm wyceny całkowicie opiera się na definicji oferty, system, po zakończeniu procesu negocjacji i na podstawie oferty, bezproblemowo generuje umowę i zamówienie.

## USŁUGI DLA PRZEDSIĘBIORSTW NA CAŁYM ŚWIECIE

**Enterprise Product Catalog** umożliwia proste i elastyczne przechowywanie całego portfolio produktów CSP w jednym miejscu. W każdej domenie lub linii biznesowej można utworzyć kilka katalogów pomocniczych. Służą one do przedstawiania ofert klientom końcowym i wspomagają odpowiednie rozwiązania do naliczania opłat i rozliczania.

**Digital Billing and Revenue Management** zapewnia obsługę wielu walut i systemów podatkowych, a także sporządzanie dokumentów finansowych nie tylko dla klientów, ale również dla partnerów zaangażowanych w cały proces świadczenia usług.

**Partner Management** to produkt, który zapewnia elastyczność w zakresie łączności między przedsiębiorstwami i różnymi podmiotami trzecimi, umożliwiając modelowanie dowolnego rodzaju usług – od ofert i umów dotyczących poziomu usług (SLA) aż po centralny katalog produktów.

System jest bezpieczny i łatwy do wdrożenia dzięki obsłudze wielu walut, lokalizacji i krajów.

**Wholesale Billing** umożliwia dostawcom usług i treści wymianę danych rozliczeniowych i faktur oraz dzielenie się z partnerami informacjami o przychodach lub kosztach. System ten ułatwia zarządzanie relacjami z krajowymi i międzynarodowymi partnerami biznesowymi oraz wspiera różne modele biznesowe, w tym podział przychodów, usługi hurtowe i roamingowe. Łatwo skalowalne rozwiązanie jest w pełni przygotowane do obsługi najnowszych usług i otwarte na rozwój biznesu. Comarch Wholesale Billing umożliwia przetwarzanie ogromnych ilości różnego rodzaju usług (głosowych, transmisji danych, wiadomości, treści i innych) w ramach każdego rodzaju umowy, w tym dwustronnej, kształtowanej, podziału przychodów, roamingowej, MVNO i opartej na treściach.

## OPERACJE W SIECI 5G

**Zero-touch Network Provisioning** to system spełniający wymagania IoT i sieci 5G w zakresie szybkiej, automatycznej implementacji elementów sieci telekomunikacyjnej. System umożliwia połączenie, aktualizację i wstępną konfigurację urządzeń.

**Comarch Self-Organizing Network** odpowiada na wyzwania związane z automatyzacją usług

i synchronizacją tego procesu z celami biznesowymi operatorów. Koncepcja samoorganizującej się sieci towarzyszy wdrażaniu technologii LTE i migracji do sieci 4G. Narzędzie Comarch SON umożliwia zwiększanie zadowolenia klientów poprzez wprowadzenie paradygmatów "plug & play", "samo- optymalizacji" i "samo-leczenia" sieci.

**Real-Time OSS – SDN/NFV Orchestration** to platforma służąca do świadczenia usług i zarządzania nimi w sieciach telekomunikacyjnych sterowanych przez wirtualne funkcje sieciowe (ang. virtualized network functions, VNF), fizyczną funkcję sieciową (ang. physical network function, PNF) i SDN.

**Service & Resource Orchestration** jest systemem, którego celem jest pomoc dostawcom CSP w przekształceniu zarządzania usługami i siecią w rozwiązanie bardziej zautomatyzowane, oparte na idei zarządzania bezobsługowego. Orkiestracja ma na celu zautomatyzowanie nie tylko obszaru realizacji, ale wszystkich procesów związanych z całym cyklem życia usługi i zasobów sieciowych.

## INTELLIGENT ASSURANCE & ANALYTICS

**Customer Experience Management (CEM)** odgrywa nadrzędną rolę w monitorowaniu jakości usług i zarządzaniu nią oraz przekształcaniu procesów zarządzania usługami poprzez zapewnienie wglądu w informacje o sposobie postrzegania przez klientów usług świadczonych przez firmy z branży telekomunikacyjnej. Informacje te pomagają zrozumieć koncepcję przejścia z operacji koncentrujących się wokół sieci lub zasobów na ukierunkowane na klienta.

**Integrated Assurance** pozwala na działanie z wyprzedzeniem i znaczne skrócenie średniego czasu naprawy (MTTR) dzięki automatyzacji umożliwionej przez ścisłą integrację aplikacji tradycyjnie autonomicznych, takich jak zarządzanie awariami, zarządzanie problemami dotyczącymi usług, zarządzanie testowaniem zasobów i usług, zarządzanie wydajnością zasobów i usług, zarządzanie jakością usług oraz sterowanie zapewnianiem jakości usług zgodnie z definicją eTAM.

**OSS Service Desk (OSSSD)** to oparty na nowoczesnej technologii i kompletny system, wspomagające inżynierów pracujących w centrach operacyjnych przy obsłudze sytuacji, które mogą potencjalnie wpłynąć na subskrybentów i na strumień przychodów. To niezastąpione narzędzie wspiera operatorów sieci i usług w zakresie szybkiego rozwiązywania problemów związanych ze zdarzeniami w sposób zgodny z określonymi umowami dotyczącymi poziomu usług, skuteczną analizą przyczyn źródłowych zgłaszanych problemów oraz starannego planowania zmian w zakresie sieci, by minimalizować wpływ na klienta i umowy biznesowe.

**BSS/OSS Data Analytics** to narzędzie do analizy zbiorów big data dla branży telekomunikacyjnej przetwarza dane sieciowe w czasie rzeczywistym, łączy te informacje z danymi z serwerów zewnętrznych i je agreguje. Comarch BSS/OSS Data Analytics skutecznie pomaga firmom z branży telekomunikacyjnej poprawić ich ogólny wynik NPS (Net Promoter Score) i CSAT (Customer Satisfaction), jako że uwzględnia rzeczywiste zadowolenie klientów korzystających z danej usługi świadczonej przez sieć.

## ZARZĄDZANIE ZASOBAMI

**Real-time Network Inventory Management** przechowuje pełne informacje o fizycznych, logicznych i wirtualnych zasobach sieciowych. Jest to współużytkowany, centralny wykaz o stałym dostępie pozwalający uchwycić wszystkie szczegóły bardzo złożonego środowiska IT/telekomunikacyjnego z zaawansowaną technologią mikrouslug.

**Network Auto-discovery & Reconciliation** to skuteczne narzędzie do zarządzania siecią, zapewniające kompleksowy, rozbudowany i aktualny wgląd w wieloobszarową sieć opartą o wielu dostawców. System wspiera rekoncyliację sieci radiowych RAN, sieci transportowych, podstawowych, sieci dostępu i domen IT. Dodatkowo, dzięki integracji z modułem Network Inventory, rozwiązanie zapewnia jeden całościowy i zintegrowany widok sieci na żywo.

**Network Planning & Design** umożliwia dostawcom CSP zarządzanie procesami planowania, projektowania i optymalizacji sieci telekomunikacyjnych w sposób kompleksowy i efektywny. Zorkiestrowane planowanie procesowe jest przyszłościowym sposobem na inwestycje w sieci, gdzie wartość biznesowa inwestycji staje się coraz bardziej istotna w odpowiedzi na rozwój możliwości telekomunikacyjnych.

**Configuration Management** umożliwia dostawcom usług automatyzację dostarczania sieci dla wszystkich domen sieciowych. Jest to system, które zarządza konfiguracją w sposób wykraczający poza tradycyjne podejście sieci RAN, implementując udostępnianie sieci także w domenach transmisji, rdzenia i dostępu.

## TWORZENIE I DOSTARCZANIE USŁUG

**Service Fulfillment & Orchestration** to produkt mający na celu skrócenie czasu wprowadzania na rynek i zautomatyzowanie procesu realizacji usług telekomunikacyjnych w zakresie świadczenia usług dla klientów w oparciu o sieć hybrydową. Rozwiązanie wykorzystuje koncepcję opartą na modelu (katalogach) umożliwiającą orkiestrację sieci hybrydowych, w których funkcje sieci wirtualnej i usługi sieciowe są modelowane spójnie, a fizyczne funkcje sieci i starsze usługi sieciowe korzystają z modelu TMF SID. SFO (używając terminologii ETSI NFV ISG) może wdrożyć kompleksową orkiestrację usług i MANO oraz zarządzać procesem tworzenia wystąpień VNF.

**Service Inventory** umożliwia zarządzania siecią z perspektywy usług. Produkt ten, wstępnie

## PROFESJONALNE USŁUGI

**Doradztwo biznesowe** wspiera operatorów telekomunikacyjnych i dostawców technologii w optymalizacji i automatyzacji procesów biznesowych oraz w zwiększeniu efektywności w zakresie OSS/BSS poprzez przebudowę architektury i konfiguracji środowisk IT. Oferta Comarch zbudowana została na trzech podstawach: bogatym portfolio usług biznesowych, kompleksowej odpowiedzialności za wdrożenie i rezultaty biznesowe oraz doświadczeniu i znajomości branży.

**Managed Services (usługi zarządzane)** to zestaw usług z zakresu modernizacji środowiska BSS/OSS, które przekładają się na poprawę efektywności procesów biznesowych, ograniczenie kosztów i zachowanie wysokiej jakości świadczonych usług. Comarch oferuje usługę outsourcingu zarządzania systemami i procesami, co pozwala klientom na optymalizację procesu dostarczania usług do odbiorcy końcowego oraz na zwiększenie ich dostępności, przy jednoczesnej redukcji kosztów operacyjnych i nakładów pracy. Produkty Comarch, wraz z komponentami firm trzecich i usługami Data Center, gwarantują transformację do modelu usług zarządzanych nowej generacji i umożliwiają świadczenie wysokiej jakości usług konsultingu w zakresie biznesu i IT.

**Transformacje BSS/OSS** to usługi, pozwalające na personalizację i poprawę jakości usług świadczonych przez operatora, a także na kierowanie ich

zintegrowany z Comarch Service Catalog, opisuje usługi zgodnie z modelem TMF SID, który wyróżnia usługi klienckie (Customer Facing Services- CFS) oraz usługi sieciowe (Resource Facing Services- RFS).

**Field Service Management** jest kompletnym systemem w zakresie planowania, tworzenia harmonogramów, dystrybucji i wsparcia realizacji zadań w terenie. Dzięki możliwości przypisywania do zadań pracowników, posiadających odpowiednie kompetencje przy jednoczesnym uwzględnieniu ich dostępności oraz lokalizacji geograficznej, system pozwala na zwiększenie efektywności wykorzystania zasobów i na optymalizację kosztów pracy oraz zużycia paliwa.

do określonego grona odbiorców. Transformacje BSS/OSS wspierają kompleksową, wielopoziomą transformację środowiska IT opartą o produkty i infrastrukturę Comarch oraz o otwarty model współpracy. Usługi umożliwiają stworzenie zunifikowanej, zestandaryzowanej architektury systemu zgodnej ze wskaźnikami KPI operatora.

**Kompleksowa realizacja projektów IT** to zestaw usług Comarch zapewniający operatorowi oprogramowanie efektywnie integrujące się z istniejącym środowiskiem IT, zawierające zarówno systemy i komponenty od dostawców zewnętrznych, jak i rozwiązania autorskie Comarch. Pakiet przewiduje zaprojektowanie od podstaw niektórych procesów biznesowych i zapewnia kompletną, bezpieczną migrację danych oraz nieprzerwane sprawne działanie systemów, a na późniejszych etapach również wsparcie w rozwiązywaniu problemów związanych z utrzymaniem, szkolenia dla wybranych pracowników i aktualizację systemów.

**BSS/OSS Cloud Transformation** narzędzie, którego założeniem jest maksymalne usprawnienie i uproszczenie procesu cyfryzacji w telekomunikacji. Rozwiązanie zostało opracowane w oparciu o architekturę mikrousług, która zapewnia pełną automatyzację wdrożenia i pracy platformy, błyskawiczne uruchomienie i natychmiastową gotowość do pracy w chmurze.





PONAD  
**100**  
ZADOWOLONYCH KLIENTÓW  
W SEKTORZE FINANSOWYM



PONAD  
**200**  
PROCESÓW BIZNESOWYCH ZDEFINIOWANYCH  
W SYSTEMIE COMARCH LOAN ORIGINATION



PONAD  
**18 LAT**  
DOŚWIADCZENIA WE WDRAŻANIU SYSTEMÓW  
KREDYTOWYCH



PONAD  
**50**  
FIRM ZARZĄDZAJĄCYCH AKTYWAMI I MAJĄTKIEM  
WSRÓD KLIENTÓW NA ŚWIECIE



PONAD  
**2.5 MILIONA**  
OPERACJI NA PAPIERACH WARTOŚCIOWYCH  
PRZETWARZANYCH ROCZNIE



# 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. Do klientów sektora należą polskie i międzynarodowe instytucje finansowe, m.in.: ING Bank Śląski S.A., Alior Bank S.A., Bank Pekao S.A., BNP Paribas Bank Polska S.A., Santander Bank Polska S.A., Siam Commercial Bank PCL, Swiss Life (Luxembourg).

## PRODUKTY

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

**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 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 zapewnia wsparcie posprzedażowe, zarządza zadaniami i monitoruje ich efektywność. Z drugiej strony, Comarch Digital Insurance umożliwia klientom indywidualnym zakup polis online i zarządzanie swoim portfelem ubezpieczeń.

**Comarch Anti-money Laundering** pozwala bankom skrócić czas i zwiększyć precyzję monitorowania transakcji – rutynowego zadania wymagającego wiedzy i doświadczenia. System przejmuje

na siebie ciężar wykonywania tego zadania, skraca całkowity czas analizy alertów oraz pozwala bankierom skupić się na bardziej złożonych obowiązkach.

**Comarch Identity and Access Management** to rozwiązanie umożliwiające pełną kontrolę nad dostępem do aplikacji, sieci prywatnych i stacji roboczych firmy. Korzysta z zaawansowanych metod zarządzania cyklem życia tożsamości, uwierzytelniania, autoryzacji i rozliczalności. Modułowa architektura systemu ułatwia jego przystosowanie do różnych typów organizacji bez względu na ich strukturę i rozproszenie geograficzne.

Zaprojektowany głównie dla banków, pakiet **Transaction Protection** 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 Loan Origination** umożliwia skuteczną kontrolę ryzyka kredytowego oraz znaczne skrócenie czasu potrzebnego na udzielenie kredytu. System automatyzuje pracę doradców klienta zarządzających procesem kredytowym na każdym jego etapie. Pozwala to bankom na optymalizację najważniejszych elementów zarządzania wierzytelnościami: symulacji kredytowej, weryfikacji wniosków, analizy sytuacji finansowej klienta (w tym weryfikacji klienta w bazach danych), podejmowania decyzji i wypłaty środków.



**27**

ZGŁOSZONYCH I ZAREJESTROWANYCH  
ZNAKÓW TOWAROWYCH NA ŚWIECIE

**PATENT**

**3 ZGŁOSZENIA**

PATENTOWE



PONAD

**2 MILIONY**

OBŚLUGIWANYCH ŻĄDAŃ  
NA GODZINĘ W COMARCH PKI



PONAD

**1 MILION**

AUTORYZACJI DOSTĘPU DO SYSTEMÓW DZIENNIE  
W COMARCH IDENTITY AND ACCESS MANAGER DRACO



PONAD

**1 MILION**

KART COMARCH SMARTCARD  
Z PODPISEM ELEKTRONICZNYM NA RYNKU



PONAD

**10 TYSIĘCY**

OSÓB KORZYSTAJĄCYCH CODZIENNIE  
Z SYSTEMU COMARCH FSM

# Sektor IoT

## INTERNET RZECZY (INTERNET OF THINGS)

**Comarch IoT Platform** to elastyczna platforma do zarządzania inteligentnymi oraz mobilnymi urządzeniami w chmurze. Platforma ta umożliwia konfigurację, zarządzanie oraz monitorowanie komunikacji pomiędzy urządzeniami w sieci, co przekłada się na wzrost efektywności zarządzania procesami oraz obniżenie kosztów zarówno działalności operacyjnej jak i wykorzystywanych zasobów.

**Comarch Asset Tracking** to rozwiązanie bazujące na Comarch IoT Platform, pozwalające na lokalizowanie urządzeń, rzeczy wewnątrz budynków. System od strony sprzętowej bazuje na urządzeniach i modułach radiowych Comarch.

**Comarch Smart Lighting** to rozwiązanie bazujące na Comarch IoT Platform, która umożliwia szybką konfigurację i zarządzanie inteligentnym oświetleniem w mieście, budynkach użyteczności publicznej czy w przemyśle. Rozwiązanie to wykorzystuje również inteligentny moduł Smart Lighting, który pozwala przemienić istniejącą infrastrukturę oświetleniową w inteligentny system.

**Comarch IoT Smart Manufacturing (Industry 4.0)** Comarch IoT Smart Manufacturing to rozwiązania dedykowane wprowadzaniu innowacji poprzez praktyczne realizacje koncepcji Przemysłu 4.0. Systemy te pomagają zautomatyzować procesy produkcji poprzez zastosowanie zarówno modułów programowych jak i sprzętowych, bazując na Comarch IoT Platform oraz modułach i produktach sprzętowych Comarch.

**Comarch Moduł BLE** certyfikowany moduł radiowy dla technologii Bluetooth Low Energy 4.1 (BLE) ze stosem oprogramowania Comarch,

w formie płytki PCB do wykorzystania w różnorodnych aplikacjach m.in. IoT, jako interfejs BLE.

**Comarch Radio Module** certyfikowany moduł radiowy w technologii kratowej (MESH) działający na pasmie 2,4GHz, bazujący na IEEE 802.15.4. Moduł w formie płytki PCB do wykorzystania wykorzystania w różnorodnych aplikacjach m.in. IoT, jako interfejs radiowy.

**Comarch Smart Lighting Module (CSL)** certyfikowany moduł do bezprzewodowego sterowania lampami m.in. wykonanych w technologii LED. Wykorzystujący różne moduły radiowe Comarch jako warstwa transportowa. Produkt dostępny w kilku wariantach funkcjonalnych z różnymi interfejsami radiowymi.

**Comarch Beacon** to mały nadajnik transmitujący ciągły sygnał radiowy w technologii Bluetooth Low Energy. Urządzenie, poprzez dedykowaną aplikację mobilną pozwala na nawiązanie indywidualnego dialogu z klientem, wykorzystując do tego takie funkcjonalności jak: wysyłanie wiadomości kontekstowych, komunikacje w czasie rzeczywistym, nawigacje wewnątrz budynku czy mikro-lokalizacje. Produkt w dwóch odmianach do zastosowanie wewnątrz pomieszczeń i zastosowań przemysłowych (Comarch Beacon Industrial).

**Comarch IoT Hub** to aktywna wersja Comarch Beacon, która zapewnia dwustronna komunikację pomiędzy urządzeniami a Comarch IoT Platform. Rozwiązanie oferuje bezpieczną i stabilną komunikację krótkiego zasięgu w oparciu o różnorakie protokoły komunikacyjne, zdalną kontrolę oraz zarządzanie podłączonymi urządzeniami elektronicznymi.

## KRÓTKOSERYJNA PRODUKCJA ELEKTRONIKI

**Hala produkcyjna** oferuje wysokiej jakości usługi z zakresu szybkiego prototypowania i montażu urządzeń elektronicznych (EMS). Zapewnia klientom kompleksowe wsparcie na każdym etapie procesu produkcyjnego, począwszy od projektu, poprzez prototypowanie mechaniczne, aż do montażu i poprodukcyjnej kontroli jakości. Innowacyjna linia produkcyjna, która umożliwia krótkoseryjną

produkcję prototypów elektroniki użytkowej w bardzo krótkim okresie czasu, ze szczególnym naciskiem na jakość oferowanych produktów i świadczonych usług. Hala produkcyjna IoT Plant powstała na potrzeby montażu elektroniki czyli usług EMS, funkcjonuje w ramach Zintegrowanego Systemu Zarządzania Comarch S.A

W **Comarch IoT Lab** budowane są prototypy spełniające najwyższe standardy branżowe w zakresie bezpieczeństwa oraz doświadczenia użytkownika. Usługi oferowane przez IoT Lab obejmują proces tworzenia projektu form przemysłowych, wizualizację 3D, projektowanie elektroniki i oprogramowania, tworzenie projektu technicznego i dokumentacji oraz przygotowanie finalnego prototypu.

## MOBILNOŚĆ

**Tworzenie aplikacji** to usługa polegająca na projektowaniu aplikacji mobilnych zgodnie z wymaganiami klienta, przy wykorzystaniu wiedzy i doświadczeń z zakresu bezpieczeństwa w sieci oraz logiki i intuicyjności samej aplikacji w kontakcie z odbiorcą.

## CERTYFIKACJA

Narzędzia certyfikujące dla organizacji standaryzacyjnych umożliwiają skuteczne zarządzanie procesem certyfikacji urządzeń oraz aplikacji. Dodatkowo

**Comarch Smart Metering** to rozwiązanie dedykowane do monitorowania infrastruktury komunalnej (woda, prąd, gaz). Rozwiązanie składa się z dedykowanego urządzenia Comarch do odczytu danych z liczników w ustandaryzowany sposób, przesyłanie danych w sposób bezprzewodowy z wykorzystaniem technologii LPWAN (4,5G) poprzez sieć operatora telekomunikacyjnego (NB-IoT lub LTE-CatM) do chmury obliczeniowej.

**Konsultacje User Experience** polegają na kompleksowym badaniu zachowań i profili użytkowników, celem projektowania aplikacji intuicyjnych i przyjaznych użytkownikom końcowym.

**Kontrola jakości i testy** – to kompleksowe planowanie i zarządzanie procesem testowania aplikacji mobilnych.

pozwalają na sprawdzanie zgodności z założonymi standardami oraz automatyczne wydawanie certyfikatów na podstawie przyjętych wcześniej wymagań.

## SYSTEMY WBUDOWANE (EMBEDDED SYSTEMS)

Comarch oferuje wizjonerskie rozwiązania systemowe oraz produktowe z obszaru systemów wbudowanych. Doświadczenie zdobyte podczas realizacji międzynarodowych projektów z obszaru elektroniki użytkowej

oraz przemysłu motoryzacyjnego, medycznego i finansowo-bankowego jest gwarancją zgodności technologii z bieżącymi trendami oraz standardami branżowymi oferowanych rozwiązań.

## OUTSOURCING

Outsourcing dostarczany przez Comarch świadczony jest w obrębie outsourcingu procesów, R&D, systemów oraz know-how (zasobów ludzkich). Współpraca

z Comarch pozwala na ograniczenie kosztów, czasu oraz ryzyka prowadzonych projektów.



Hala laboratoryjno-produkcyjna Comarch IoT Lab



Wnętrze budynku Comarch SSE6



**8 MILIONÓW**

PETENTÓW OBSŁUGIWANYCH PRZEZ SYSTEM  
KOLEJKOWY ZUS



**475 000**

OBSŁUŻONYCH ROZPRAW SĄDOWYCH



PONAD  
**600 000**

WŁASNYCH KART KRYPTOGRAFICZNYCH SPRZEDAWANYCH  
NA POLSKIM RYNKU



PONAD  
**12 000**

WŁASNYCH KART KRYPTOGRAFICZNYCH  
MICROSD DOSTARCZONYCH DLA KOMENDY GŁÓWNEJ  
POLICJI W POLSCE



**6,6 MILIONÓW**

OBIEKTÓW ZARZĄDZANYCH W SYSTEMIE FAULT  
MANAGEMENT (W RAMACH JEDNEGO PROJEKTU)



# 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:

**Comarch ERGO** to system, wspierający 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 (i 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 realizowane w narzędziu opartym na BPMN.

**Comarch e-Urząd** jest platformą usług publicznych online, pozwalającą na realizację zadań jednostek samorządu terytorialnego. Intuicyjne narzędzia umożliwiają samodzielne zarządzanie aplikacją, zapewniając wsparcie procesów tworzenia i publikacji treści. Na platformie dostępne są m.in. elementy: Cyfrowy Urząd, Biuletyn Informacji Publicznej, Portal Informacyjny oraz Intranet.

**Comarch ERP Egeria** to zintegrowany system informatyczny klasy ERP wspierający zarządzanie organizacją i podejmowanie decyzji. Cechuje go duża konfigurowalność i elastyczność, co pozwala na dostosowanie do indywidualnych potrzeb każdego klienta. System oferowany w różnych typach przedsiębiorstw i instytucji (administracja rządowa i samorządowa, ochrona zdrowia, uczelnie wyższe, utilities etc.).

**Platforma Comarch Security** to rozwiązanie łączące elementy bezpieczeństwa fizycznego oraz cybernetycznego. System zarządzania bezpieczeństwem fizycznym jest innowacyjnym rozwiązaniem

wspierającym zachowanie bezpieczeństwa różnego rodzaju obiektów i chronionych obszarów. System integruje dziedzinowe systemy bezpieczeństwa (SKD, SSWiN, P.POŻ, CCTV, inne), co pozwala na obsługę oraz zarządzanie bezpieczeństwem w jednym centralnym systemie. Dodatkowe elementy związane z analizą obrazu, korelacją informacji oraz zdefiniowanymi procedurami działania pozwalają na zwiększenie automatyzacji pracy systemu, a tym samym podniesienie bezpieczeństwa chronionego obiektu czy obszaru. Moduły analizy informacji i zagrożeń w cyberprzestrzeni pozwalają na wykrywanie i analizę zagrożeń fizycznych oraz zagrożeń wirtualnych.

**Comarch Smart Parking** to platforma umożliwiająca detekcję wolnych miejsc parkingowych z wykorzystaniem inteligentnych analityk wideo (IVA) lub sieci sensorów. Integruje również wiele systemów parkingowych w jednym miejscu. System obsługuje parkingi outdoor, indoor, Park&Ride, miejskie i prywatne. Umożliwia generowanie raportów operacyjnych i zarządczych oraz statystyk dotyczących obłożenia miejsc parkingowych dzięki portalowi zarządczemu.

**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 wideoterminale. Comarch eNagrywanie udostępnia (wraz z nagraniem) niezależny od platformy urządzenia odtwarzającego, wieloscieżkowy odtwarzacz multimedialny.

**Comarch Wideoterminal** to klient wideokonferencji obsługujący 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.



**290 MILIONÓW**

UCZESTNIKÓW PROGRAMÓW LOJALNOŚCIOWYCH  
WDROŻONYCH PRZEZ COMARCH



**8,1 MILIARDA**

PRZEPROCESOWANYCH TRANSAKCJI  
PRZEZ SYSTEMY LOJALNOŚCIOWE  
WSPIERANE PRZEZ COMARCH



**600 MILIONÓW**

DOKUMENTÓW PRZEPROCESOWANYCH  
PRZEZ SYSTEM COMARCH EDI W 2018



**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 35 krajach. Wśród klientów znajdują się m.in. BMW Bank GmbH, Media Saturn IT Services GmbH, Ford Motor Company, European Organisation for Astronomical Research in the Southern Hemisphere (DE), ExxonMobil Global Services Company, BP Europa SE, KORUS KONSULTING SNC, Tab Limited, Lively S.A., Valeo Schalter und Sensoren GmbH, Whitbread Group PLC, JetBlue Airways Corporation, BP Europa SE.

## Comarch CRM&Marketing

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

### DOSTĘPNE ROZWIĄZANIA:

#### Comarch Loyalty Management for Retail

– system do zarządzania programami lojalnościowymi, który wspomaga operatorów B2C i B2B umożliwiając uruchamianie wielu programów na jednej platformie i obsługę wszystkich obszarów (rejestracja klienta, zarządzania profilem, promocje oparte na różnych walutach, komunikacja z uczestnikami, nagradzanie prezentami i ofertami).

#### Comarch Loyalty Management Travel Edition

– produkt 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 Management Cloud

– oferuje kompletny zestaw zaawansowanych funkcjonalności typowych dla systemów lojalnościowych klasy Enterprise, przy zachowaniu optymalizacji kosztowej, w oparciu o miesięczne opłaty subskrypcyjne. Założeniem usługi CLM Cloud jest cykliczne dostarczanie klientom jego aktualizacji funkcjonalnych, realizowanych zgodnie z roadmapą Comarch.

**Comarch Campaign Management** – system umożliwiający szybkie i efektywne kosztowo projektowanie, uruchamianie i analizę kampanii

marketingowych zorientowanych na klienta. System optymalizuje proces planowania kampanii, upraszcza zarządzanie, automatyzuje wielokanałową komunikację z klientami i umożliwia analizę efektywności jej wyników. Rozwiązanie pomaga także koordynować i śledzić zadania pracowników zaangażowanych w przygotowanie kampanii.

#### Comarch Customer Engagement

– rozwiązanie wspiera zarządzanie zaangażowaniem i lojalnością klientów, poprzez mechanizmy grywalizacyjne umożliwia definiowanie angażujących i różnorodnych zadań (edukacyjnych, społecznych, rozrywkowych) za które użytkownicy są nagradzani odznaczeniami, wyższym poziomem, czy pozycją w rankingu.

#### Comarch Enterprise Engagement Platform

– rozwiązanie służące do zarządzania motywacją, zaangażowaniem pracowników i partnerów biznesowych. System umożliwia definiowanie i projektowanie angażujących zadań (w mediach społecznościowych, edukacyjnych, sprzedażowych, rozrywkowych), za wykonanie których są oni nagradzani odznaczeniami, wyższym poziomem czy pozycją w rankingu.

#### Comarch Location Based Services

– 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 geo-lokalizacji 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 mikro-lokalizacja użytkownika przez kanał Bluetooth.

**Comarch Business Intelligence** – 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.

**Loyalty Consulting** – usługi tworzące kompletne, innowacyjne programy, przyciągające klientów,

## Comarch e-Invoicing

Portfolio Comarch e-Invoicing 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 COMARCH E-INVOICING OFEROWANE SĄ NASTĘPUJĄCE ROZWIĄZANIA:

**EDI (Electronic Data Interchange)** – platforma umożliwiająca bezpieczną i szybką wymianę dokumentów elektronicznych pomiędzy partnerami biznesowymi z całego świata, niezależnie od branży. Zwiększa dokładność przepływu informacji oraz zapewnia szybki dostęp do danych biznesowych. Możliwość jej integracji z mobilnymi rozwiązaniami sprzedażowymi oraz kompleksowe narzędzia raportujące gwarantują dostęp do wiarygodnych danych biznesowych.

**MDM (Master Data Management)** – rozwiązanie pozwalające efektywnie zarządzać i wymieniać dane o produktach między partnerami biznesowymi z całego świata. Gwarantuje dostęp do rzetelnych, aktualizowanych na bieżąco danych produktowych. Jako certyfikowany katalog GDSN zapewnia szybką synchronizację danych o produktach wewnątrz sieci GDSN z partnerami na całym świecie.

zwiększające zyski i budujące silniejszą więź między klientem i marką (opracowanie strategii i koncepcji programu, sposoby nagradzania, komunikacja marketingowa, opracowanie procedur oraz analiza wymagań IT).

**Program Management Services** – 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.

**Customer Analytics** – 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.

**e-Invoicing** – rozwiązanie zapewniające pełną kontrolę nad procesami zarządzania fakturami (Accounts Payable / Accounts Receivable). Umożliwia szybkie zastąpienie papierowych faktur ich elektronicznymi odpowiednikami oraz ich archiwizację przy zachowaniu zgodności prawnej z regulacjami krajowymi. Wielokanałowa obsługa pozwala na przetwarzanie i walidację różnych formatów danych. Rozwiązania klasy EDI oraz MDM są w pełni kompatybilne a korzystanie z nich zapewnia firmom znaczną poprawę jakości danych transakcyjnych (np. zamówień czy faktur) oraz logistycznych. Comarch posiada globalne rozwiązania zapewniające zgodność międzynarodowych projektów e-fakturowych z lokalnymi uwarunkowaniami prawnymi oraz obsługę dedykowanych firmowych procesów, w tym obieg faktur zgodnie z regulacjami wewnętrznymi przedsiębiorstw. Planowany jest dalszy rozwój w kierunku integracji posiadanych systemów, w celu wykorzystania synergii poszczególnych aplikacji i uzyskania przewagi konkurencyjnej nad innymi dostawcami rozwiązań e-Invoicingowych.

## Comarch ICT

Rozwiązania Comarch ICT pozwalają zapanować nad infrastrukturą IT przedsiębiorstwa w obszarze telekomunikacji, outsourcingu, czy data center w oparciu o światowe standardy i partnerstwa technologiczne z liderami rynku IT przy jednoczesnym bezpieczeństwie przechowywania danych.

### ROZWIĄZANIA COMARCH DATA CENTER

**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 cztery własne ośrodki Data Center oraz 11 ośrodków partnerskich na całym świecie. W ramach usług Data Center świadczymy następujące usługi:

**Kolokacja** – usługa polegająca na udostępnieniu powierzchni dla urządzeń klienta w jednym z kilku naszych ośrodków data center. W ramach usługi Klient otrzymuje uzgodnioną przestrzeń dla własnych urządzeń w pomieszczeniu z zapewnionym bezpieczeństwem fizycznym, energetycznym, środowiskowym, pożarowym.

**Disaster Recovery Center** – usługa opcjonalna do wszystkich wyżej omówionych rozwiązań. Obejmuje ona dostarczenie zapasowego ośrodka przetwarzania danych dla krytycznych systemów klienta. Usługa oferowana jest w modelach PaaS lub SaaS z zapewnieniem replikacji danych pomiędzy obydwoma ośrodkami oraz uruchomienia środowiska zapasowego po awarii podstawowej lokalizacji.

**Data Center Managed Services** – to usługi, które przekształcają zarządzanie centrum danych i operacje IT, dając Ci niezbędną elastyczność technologiczną oraz maksymalizując wydajność i dostępność aplikacji. Zapewniamy odpowiednie osoby, procesy,

zabezpieczenia i technologie w we własnych i Twoich ośrodkach data center, chmurze i sieciach, aby zoptymalizować usługi centrum danych. Oferujemy pełne zarządzanie, dzięki czemu możesz skupić się na inicjatywach strategicznych.

**IBM Power Services** – w pełni zarządzane usługi dla technologii IBM i Power Systems, które są bezpiecznym i niezawodnym rozwiązaniem dla każdej firmy średniej lub przedsiębiorstwa. Usługi te pozwolą Twojej firmie zwiększyć wydajność i zmniejszyć koszty związane z obsługą systemów IBM.

**Comarch Cloud Infraspacespace** – to ujednolicona i elastyczna infrastruktura chmurowa o najwyższych standardach bezpieczeństwa. Platforma zawiera szeroką gamę narzędzi wspierających aplikacje zbudowane w oparciu o mikroserwisy. Rozwiązanie w chmurze dostarczane przez Comarch zostało stworzone, aby pomóc rozwiązać problemy związane z brakiem mocy obliczeniowej, umożliwiając dostosowanie wydajności z rzeczywistym zapotrzebowaniem na zasoby IT. Rozwiązanie pozwala klientom czerpać ze wszystkich korzyści chmury takich jak: niższe koszty IT, zwiększona wydajność firmy oraz pełna kontrola nad posiadanymi zasobami IT przy jednoczesnej optymalizacji niezawodności danych firmowych i maksymalizacji elastyczności. Wszystko to w bezpiecznym środowisku IT zlokalizowanym w Comarch Data Center.

### ROZWIĄZANIA 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 dopasowanych do indywidualnych potrzeb klienta oraz wymaganej dostępności systemów.

**Comarch IT Services** – usługi ciągłe, których zadaniem jest zapewnienie kompleksowej obsługi IT, począwszy od pełnego wsparcia dla użytkownika końcowego (Service Desk i opieka stanowiskowa), poprzez administrację sieciami LAN/WAN, infrastrukturą serwerową i bezpieczeństwa, aż po zarządzanie procesami IT, zgodnie z dobrymi praktykami biblioteki ITIL.

**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.



**Comarch Business Continuity** – usługi zapewniające wysoki poziom dostępności systemów, minimalizację skutków awarii i katastrof oraz gwarancję szybkiego powrotu do stanu sprzed awarii. Ponadto oferujemy audyty w różnych obszarach IT.

**Comarch Network Managed Services** – rozwiązania przeznaczone do tworzenia i utrzymania sieci transmisji danych (w tym WAN/LAN/WLAN). CNMS to kompleksowy produkt w zakresie budowy lub modernizacji istniejących sieci transmisji,

zarządzania i administrowania tymi sieciami a także ich bezpieczeństwa.

**Comarch Network Operations Center** – rozwiązanie stanowiące Pojedynczy Punkt Kontakt z klientem, zapewniające wsparcie techniczne w zakresie monitoringu w obszarze infrastruktury IT oraz aplikacji biznesowych dla wszelkiego typu przedsiębiorstw i instytucji. Zapewnia klientom bieżącą wiedzę na temat dostępności i wydajności poszczególnych elementów ich infrastruktury IT, systemów operacyjnych, czy platformy operacyjnej.

## ROZWIĄZANIA IT RISK & SECURITY MANAGEMENT

**Managed IT Security Services** – skuteczne i wysokiej jakości rozwiązanie adresowane do firm szukających strategicznych partnerów, którzy w ramach outsourcingu podjęliby się kompleksowego zarządzania bezpieczeństwem IT. Monitorowanie oraz analiza zdarzeń bezpieczeństwa, testy penetracyjne, skany wrażliwości to tylko przykład usług oferowanych w ramach Managed Services. Comarch dostosowuje świadczone usługi bezpośrednio do celów biznesowych i operacyjnych oraz pomaga swoim klientom w przestrzeganiu procedur zarządzania IT, zarządzaniu ryzykiem korporacyjnym i osiągnięciu zgodności z prawem obowiązującym w danym kraju, jak również standardami branżowymi.

**IT Security Auditing & Compliance** – to portfolio usług związanych z oceną, procesowaniem oraz spełnieniem wszystkich standardów bezpieczeństwa na szczeblach lokalnych oraz międzynarodowych. Regularne kontrole bezpieczeństwa danych mogą wykryć ewentualne zagrożenie i odpowiednio wcześniej mu zapobiec. Zapewniamy szeroki wachlarz

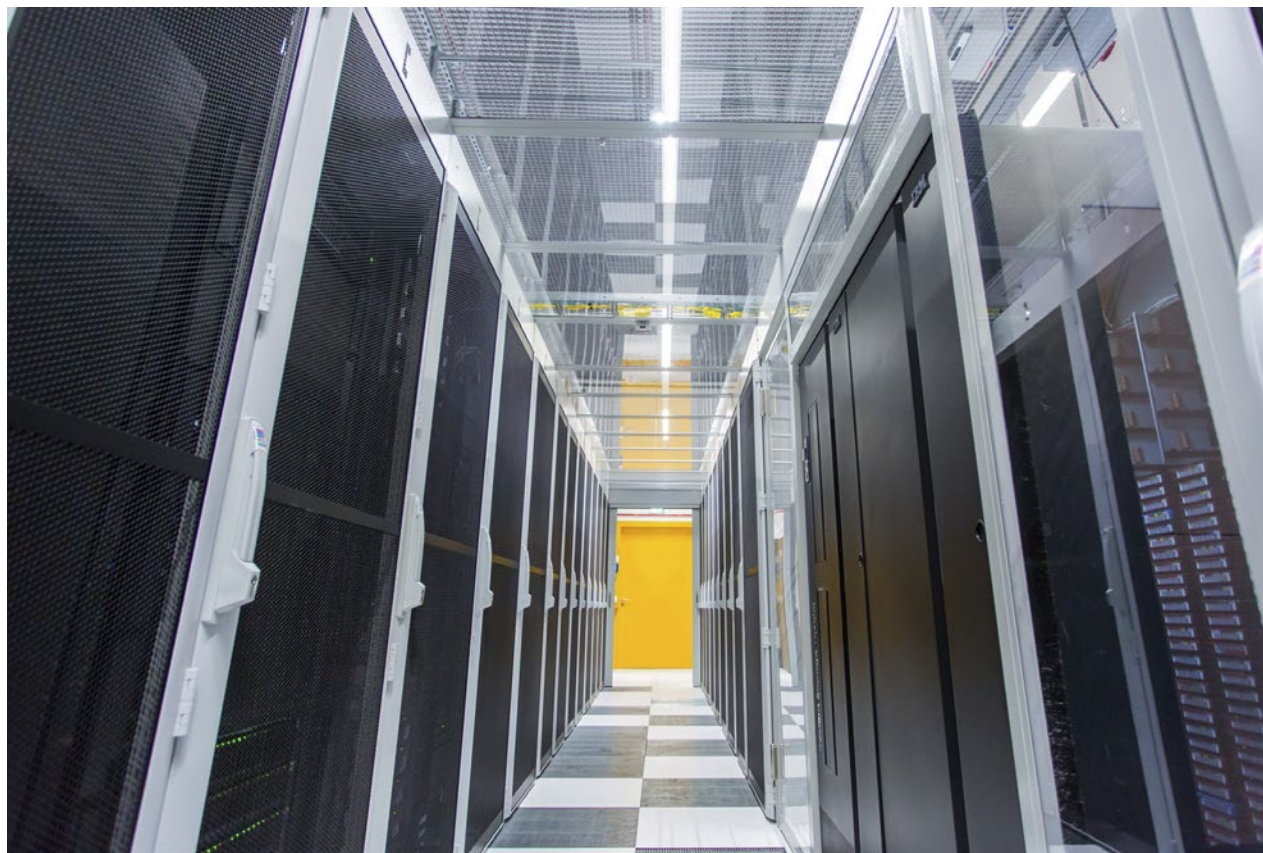
usług związanych z przeprowadzeniem szczegółowego audytu w zakresie bezpieczeństwa IT, dopasowanych do potrzeb rynku i oczekiwań klienta.

**IT Security Integration & Support** – oferujemy pełen zakres usług integracji i wsparcia w zakresie bezpieczeństwa IT, począwszy od rozwiązań bezpieczeństwa sieci aż po systemy klasy SIEM (Security Information and Event Management). Dzięki zespołowi wykwalifikowanych inżynierów sieciowych i specjalistów ds. bezpieczeństwa oraz wieloletnim doświadczeniom w zakresie zarządzania bezpieczeństwem w firmie, potrafimy zatem dostarczyć rozwiązania skrojone na miarę potrzeb naszych klientów.





Global Operations Center w Krakowie



Comarch Data Center w Krakowie



PONAD  
**90 SZPITALI**  
KORZYSTA Z NASZYCH SYSTEMÓW



CODZIENNIE OKOŁO  
**40 TYSIĘCY**  
UŻYTKOWNIKÓW POSŁUGUJE SIĘ  
NASZYMI SYSTEMAMI



PONAD  
**200**  
PLACÓWEK AMBULATORYJNYCH  
STOSUJE NASZE OPROGRAMOWANIE



PONAD  
**20 TYSIĘCY**  
PACJENTÓW ZOSTAŁO OBJĘTYCH  
NASZĄ ZDALNĄ OPIEKĄ MEDYCZNĄ



WSPIERAMY  
SEKTOR MEDYCZNY  
**24/7/365**

# Sektor e-Zdrowie

Comarch e-Zdrowie oferuje rozbudowany ekosystem rozwiązań dla zdrowia, który składa się z EHR Cloud, Telemedicine Cloud, Hospital Cloud oraz Medical AI Cloud. Integracja tych platform pomaga zapewnić skoordynowaną opiekę zdrowotną oraz wspiera pacjentów, opiekunów i personel medyczny. W ofercie znajdują się m.in. systemy informatyczne dla szpitali i oprogramowanie do zarządzania dokumentacją medyczną na poziomie placówek medycznych, miast oraz regionów. Comarch e-Zdrowie to także dostawca innowacyjnych rozwiązań z zakresu Zdalnej Opieki Medycznej, opartych na własnym oprogramowaniu, urządzeniach i infrastrukturze medycznej.

## EHR CLOUD

Comarch EHR Cloud to bezpieczne archiwum danych, stworzone w celu dostarczenia sprawnej, skoordynowanej opieki zdrowotnej. Informacje pochodzą z placówek medycznych (systemy klasy HIS), laboratoriów, punktów diagnostycznych, platform telemedycznych oraz aplikacji pacjentów. Zbierane są w jednym miejscu, niezależnie od miejsca wytworzenia. Comarch EHR Cloud jest platformą interoperacyjną, otwartą na rozwiązania firm trzecich. Swobodna integracja jest możliwa dzięki wykorzystaniu profili IHE do przesyłania danych oraz standardów dokumentacji opartych o HL7CDA i PIK HL7CDA.

## TELEMEDICINE CLOUD

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.

## PLATFORMA COMARCH E-CARE

Podstawą Telemedicine Cloud jest platforma Comarch e-Care, która odbiera i przetwarza dane medyczne pacjentów. Do ich analizy wykorzystywane są zaimplementowane algorytmy uczące się (AI), które natychmiast wskazują nieprawidłowości nawet w dużej ilości informacji. Platforma Comarch e-Care umożliwia także konsultacje on-line oraz zdalne opisywanie wyników badań, dzięki czemu znacznie zwiększa się dostęp do wysokiej jakości usług medycznych.

## ZDALNA OPIEKA MEDYCZNA

Zdalna Opieka Medyczna to usługa, która pozwala na stały monitoring stanu zdrowia pacjentów oraz wykonanie badań profilaktycznych i kontrolnych poza środowiskiem szpitalnym. Taki sposób świadczenia opieki jest możliwy dzięki przenośnym urządzeniom

medycznym, rejestrującym określone parametry życiowe. Wyniki badań są przesyłane do Centrum Zdalnej Opieki Medycznej, gdzie automatycznie poddawane są analizie. W przypadku wykrycia nieprawidłowości personel medyczny kontaktuje się z pacjentem, a w sytuacji zagrożenia życia lub zdrowia wzywa pogotowie ratunkowe.

## ZDALNA OPIEKA KARDIOLOGICZNA

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.

## ZDALNA OPIEKA PULMONOLOGICZNA

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 POŁOŻNICZA

Zdalna opieka położnicza umożliwia wykonanie pasywnego badania KTG w domu pacjentki. Pomiar automatycznie wysyłany jest do Centrum Zdalnej Opieki Medycznej i oceniany przez specjalistę. Badanie KTG, wykonywane w trzecim trymestrze ciąży, pozwala na pełny monitoring czynności serca dziecka i skurczy macicy bez konieczności wychodzenia z domu.

## ZDALNA OPIEKA SPECJALISTYCZNA

Zdalna opieka specjalistyczna pozwala konsultować stan zdrowia 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.



## PUNKTY DIAGNOSTYCZNE

Punkty Diagnostyczne to stanowiska wyposażone w aparaturę pomiarową, w których pacjenci mogą wykonać podstawowe pomiary parametrów np. w biurach, na lotniskach, w zakładach ubezpieczeń itp. Pomiary wykonywane są samodzielnie przez pacjenta, a następnie oceniane przez lekarzy za pośrednictwem platformy telemedycznej.

## HOSPITAL CLOUD

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.

## COMARCH OPTIMED NXT

Rozbudowany system informatyczny do zarządzania placówką medyczną (HIS), pozwalający na całościową organizację opieki zdrowotnej. Posiada 6 modułów podstawowych i ponad 30 modułów dodatkowych, dostosowanych do wszystkich specjalizacji. Zapewnia integrację z serwisami dla świadczeniodawców oraz systemami peryferyjnymi.

## COMARCH EDM

System do zarządzania elektroniczną dokumentacją we wszystkich rodzajach podmiotów medycznych oraz na szczeblu regionalnym. Jest narzędziem interoperacyjnym według standardów IHE, HLF CDA i XDS.b, pozwalającym na integrację z systemami zewnętrznymi.

## COMARCH MEDNOTE

Nowoczesna, intuicyjna aplikacja do zarządzania gabinetem lekarskim. Porządkuje dokumentację medyczną, dostarcza niezbędnych informacji dotyczących pacjenta i minimalizuje czas potrzebny na formalności.

## COMARCH CONCIERGE

Internetowy portal pacjenta, zapewniający wielokanałową komunikację i ciągłość opieki medycznej. Umożliwia zdalne zapisy na wizyty, zamawianie recept, odbieranie wyników badań i konsultacje lekarskie.

## MEDICAL AI CLOUD

Comarch Medical AI Cloud to zestaw usług, które na podstawie baz danych i algorytmów uczenia maszynowego uzupełniają produkty Comarch o sztuczną inteligencję. Algorytmy uczące się i sztuczna inteligencja przetwarzają nieograniczoną ilość informacji, samodzielnie szukając korelacji i nieprawidłowości. Automatyzują procesy i strukturyzują wiedzę medyczną, w efekcie zmniejszając koszty oraz zwiększając efektywność monitorowania, diagnostyki i leczenia. Usługi Comarch Medical AI Cloud mają szerokie zastosowanie, od elektronicznej dokumentacji medycznej, po analizę sygnału EKG.

## MEDICAL AI CLOUD

Comarch Medical AI Cloud to zestaw usług, które na podstawie baz danych i algorytmów uczenia maszynowego uzupełniają produkty Comarch o sztuczną inteligencję. Algorytmy uczące się i sztuczna inteligencja przetwarzają nieograniczoną ilość informacji, samodzielnie szukając korelacji i nieprawidłowości. Automatyzują procesy i strukturyzują wiedzę medyczną, w efekcie zmniejszając koszty oraz zwiększając efektywność monitorowania, diagnostyki i leczenia. Usługi Comarch Medical AI Cloud mają szerokie zastosowanie, od elektronicznej dokumentacji medycznej, po analizę sygnału EKG.

## CMAP

CMAP (Comarch Medical Analysis Platform) to platforma algorytmiczna, służąca do analizy sygnału EKG z urządzeń rejestrujących pracę serca. Natychmiast wykrywa i oznacza nieprawidłowości oraz analizuje jakość sygnału. Usprawnia pracę lekarzy znacznie skracając czas analizy nawet bardzo obszernych badań.

## BAZA WIEDZY MEDYCZNEJ

Ustrukturyzowana baza aktualnej wiedzy medycznej, pochodzącej m.in. z artykułów naukowych i procedur diagnostycznych. Na tej podstawie tworzona jest mapa powiązań pomiędzy symptomami i schorzeniami. Frazy, obszary medycyny i kroki postępowania diagnostycznego są odpowiednio klasyfikowane i przechowywane. Dzięki temu wspieramy lekarzy w procesie diagnostycznym, a pacjenci otrzymują zestaw indywidualnie dopasowanych informacji i porad.

## KLASYFIKATOR DOKUMENTÓW

Klasyfikator dokumentów automatycznie przypisuje skany i zdjęcia do właściwej kategorii, dodając tagi do plików. Działa w oparciu o silnik optycznego rozpoznawania znaków (OCR). W efekcie wszystkie dane są logicznie uporządkowane. Klasyfikator dokumentów umożliwia także rozpoznawanie zawartości dokumentacji, klasyfikację i ekstrakcję informacji.

## PATIENT HEALTH METAMODEL

Holistyczny obraz stanu zdrowia pacjenta, zasilany informacjami ze wszystkich systemów i aplikacji Comarch. Prezentuje pełną historię zdrowia (informacje o chorobach, lekach, badaniach, obciążeniach genetycznych, zabiegach itd). Poprzez inteligentną analizę danych wyszczególniane są najważniejsze dane, prezentowane w przejrzysty sposób. Podgląd może zostać dostosowany dla pacjentów, lekarzy oraz ubezpieczycieli, wyświetlając elementy istotne dla nich.

## E-WYWIAD

Internetowy wywiad medyczny, działający w oparciu o ustrukturyzowaną wiedzę, bazę ścieżek diagnostycznych, uczenie maszynowe i analizę semantyczną odpowiedzi pacjenta. Na podstawie otrzymanych danych automatycznie układa odpowiednią ścieżkę pytań. Zbiera istotne, aktualne informacje o pacjencie, może również sugerować prawdopodobne schorzenia.



Centrum Medyczne iMed24 w Krakowie



**230 TYSIĘCY**

UŻYTKOWNIKÓW KORZYSTA Z USŁUGI BACKUPU  
I WYMIANY DANYCH W COMARCH IBARD



PONAD  
**80 TYSIĘCY**

FIRM KORZYSTA Z COMARCH ERP XT



PONAD  
**1226**

FIRM POSIADA SKLEP INTERNETOWY  
OPARTY NA COMARCH E-SKLEP



PONAD  
**2585**

BIUR RACHUNKOWYCH W SPOŁECZNOŚCI IKSIĘGOWOŚĆ24



PONAD  
**224 TYSIĄCE**

KLIENTÓW KORZYSTA Z CHMURY COMARCH



**30**  
RÓŻNYCH SYSTEMÓW

ZINTEGROWANYCH W JEDNYM PROJEKCIE BI



**100 000 000**

WIERSZY ŁADOWANYCH PODCZAS JEDNEGO PROCESU ETL W BI



## Sektor ERP

**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 XL** – od lat najchętniej wybierany system klasy ERP w Polsce, z którego korzysta ponad 5000 firm z różnych branż, 400 firm rocznie decyduje się na jego wdrożenie do zarządzania głównymi procesami biznesowymi. Rozwiązanie spełnia specyficzne wymogi przedsiębiorstw produkcyjnych, a także firm handlowych oraz zajmujących się działalnością usługowo-serwisową. System dostępny także 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 księgowości, udostępniana poprzez przeglądarkę internetową lub aplikacje mobile na Android i iOS. Rozwiązanie dedykowane mikro i małym firmom w Polsce, Francji i Niemczech. Głównymi jego zaletami jest prostota użytkowania, pełna automatyzacja procesów, możliwość integracji z biurem rachunkowym, portalem Wszystko.pl, Comarch e-Sklep oraz Comarch BI Point. Aplikacja posiada moduł POS do szybkiej obsługi sprzedaży detalicznej. Program dostępny wyłącznie w modelu usługowym (SaaS).

**Comarch Retail** – to samodzielny system do prowadzenia sprzedaży detalicznej w pełnym modelu omnichannel. Pozwalający na sprawne i kompleksowe zarządzanie siecią handlu detalicznego, począwszy od jej centrali, poprzez zaplecze sklepu, aż po punkt sprzedaży (POS).

**Comarch Mobile** – stanowi dedykowane rozwiązanie dla kadry kierowniczej, jak również pracowników mobilnych, np. przedstawicieli handlowych, serwisantów, czy asystentów sprzedaży, którzy swoje zadania

realizują poza biurem z wykorzystaniem smartfonu lub tabletu. W skład pakietu wchodzi: **Comarch Mobile Zarządzanie, Comarch Mobile Sprzedaż, Comarch Mobile Monitorowanie, Comarch Mobile mPOS, Comarch Mobile Serwis i Comarch Mobile Zakupy**. Poszczególne aplikacje z pakietu Comarch Mobile umożliwiają zarządzanie pracownikami mobilnymi oraz osiągniętą przez nich sprzedażą, monitorowanie efektów pracy oraz aktualnego położenia pracowników na mapie i zarejestrowanych przez nich tras. Umożliwiają sprawną realizację transakcji typu vanselling oraz preselling bezpośrednio podczas wizyty u klienta, jak również rejestrowanie ofert oraz zamówień zakupu u dostawców np. podczas targów branżowych. Comarch Mobile umożliwia także realizację zleceń serwisowych, np. podczas przeglądów, montażu, czy naprawy urządzeń.

**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 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, FMCG, usługi oraz produkcja.

**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 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. Dużą zaletą programu jest wysoki poziom bezpieczeństwa przechowywanych danych: podwójne szyfrowanie danych, własny klucz szyfrujący oraz ich lokalizacja w certyfikowanym Comarch Data Center na terenie Polski. 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. Jest to narzędzie oparte o współpracę urządzeń **Comarch TNA Gateway** i **Comarch TNA Gateway Plus** z autorską aplikacją mobilną oraz panelem użytkownika dostępnym przez przeglądarkę www. Rozwiązanie może działać samodzielnie lub z innymi systemami Comarch. Możliwa jest również integracja z rozwiązaniami innych firm.

**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 SSO** (ang. Single Sign-On) – bezpieczny system jednokrotnego logowania, dzięki któremu logując się do jednej usługi z pozostałych usług można korzystać bez konieczności ponownego logowania. Comarch SSO zapewnia pełne bezpieczeństwo użytkownika przy logowaniu w środowisku wielousługowym.

**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** – obsługa rachunkowo-księgowa dla przedsiębiorstw, realizowana przez ponad 2500 biur rachunkowych korzystających z Comarch ERP Optima.

**Comarch B2B** – platforma B2B umożliwiająca m.in. zamawianie towarów przez Internet. Zalogowany kontrahent ma dostęp do historii swoich zamówień, płatności, zgłoszonych reklamacji, podglądu stanu realizacji zleceń serwisowych oraz zleceń produkcyjnych. Aplikacja współpracuje z Comarch ERP XL oraz Comarch ERP Altum.

**Comarch e-Sklep** – oprogramowanie sklepu internetowego dla małych i średnich firm w pełni zintegrowane z systemami do zarządzania Comarch ERP, porównywarek cen, serwisami aukcyjnym Allegro oraz eBay, a także serwisami płatności internetowych.

**Wszystko.pl** – platforma handlowa, która umożliwia sprzedaż w Internecie wprost z systemu fakturująco-magazynowego wykorzystywanego przez przedsiębiorstwa. Swoje produkty oferować może w niej każda firma posiadająca oprogramowanie do zarządzania Comarch ERP.

**Comarch HRM** – aplikacja do zarządzania m.in. czasem pracy i urlopami, współpracująca z modulem kadrowo-płacowym w Comarch ERP Optima, Comarch ERP XL oraz Comarch ERP Altum. Z aplikacji można korzystać na komputerze, laptopie, tablecie oraz smartfonie. Program dynamicznie dopasowuje się do rozmiaru ekranu urządzenia, na którym jest wyświetlany. Może być zainstalowany na lokalnym komputerze Użytkownika lub w modelu usługowym w chmurze Comarch (SaaS).

**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 struktury sprawozdań finansowych **zgodne z wymogami Ministerstwa Finansów.**

**Comarch ERP Inwentaryzacja** służy do dokonania spisów inwentaryzacyjnych z wykorzystaniem smartfona. Wykorzystując aparat wbudowany w smartfona pozwala zeskanować kody kreskowe towarów i wprowadzić ich ilości lub zliczać je automatycznie za użytkownika.

### Systemy Comarch Software und Beratung AG

to linia systemów ERP oraz finansowo-księgowych dla małych i średnich przedsiębiorstw na rynku niemieckojęzycznym:

- **Comarch ERP Enterprise** – system ERP nowej generacji, dla aktywnych przedsiębiorstw działających na rynkach międzynarodowych i z wykorzystaniem Internetu. Dysponuje ergonomicznym interfejsem użytkownika, wbudowanym modułem WorkFlow oraz jest zoptymalizowany do jak najlepszego odzwierciedlenia procesów biznesowych oraz struktury organizacji. System jest dostępny także w modelu usługowym (SaaS).
- **Comarch Financials Enterprise** – system finansowo-księgowy nowej generacji, rozwijany jako uzupełnienie systemu Comarch ERP Enterprise, umożliwiające kompletne zarządzanie finansami nowoczesnego przedsiębiorstwa. System jest 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, umożliwiające 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 HR.
- **Comarch HR** – system dedykowany do obsługi HR i rozliczeń pracowniczych, wspomagający zarządzanie czasem pracy i procesami rekrutacyjnymi.
- **Comarch ECM** – system do elektronicznej archiwizacji i zarządzania dokumentami, umożliwiające wprowadzenie w przedsiębiorstwie w pełni elektronicznego obiegu dokumentów.
- **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 zamknięte na każdym poziomie zaawansowania
- Autoryzowane Centrum Microsoft
- Mobilne sale szkoleniowe

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.

## OFERTA:

- programowanie (Java, .NET, PLSQL, 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.

# 07

**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 Grupy w znacznym stopniu przyczynił się do sukcesu rynkowego przedsiębiorstwa.

Niniejszy Raport Danych Niefinansowych Grupy Comarch jest trzecim z kolei, a drugim opublikowanym po wejściu w życie takiego obowiązku. Niezależnie od wymogów formalnych, Comarch od wielu lat stosuje dobre praktyki w zakresie raportowania niefinansowego (m.in. poprzez publikację odpowiednich informacji w Internecie oraz w raportach rocznych). Wynika to zarówno z wewnętrznej potrzeby komunikacji z interesariuszami, jak i wypełniania zaleceń ładu korporacyjnego dla spółek giełdowych oraz zapisów ustawy o rachunkowości.

Z uwagi na profil działalności przedsiębiorstwa, kluczowymi dla 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 SA przestrzeganie odpowiednich standardów oraz raportowanie o nich jest niezbędne dla właściwego zarządzania zasobami ludzkimi, a tym samym jest elementem kluczowym dla zapewnienia możliwości długoterminowego rozwoju i utrzymania przewagi konkurencyjnej przedsiębiorstwa.

Kluczowymi 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 kadry zarządzającej w zakresie zagadnień związanych z różnorodnością, a także stałe doskonalenie procedur zarządzania. Grupa Comarch stale prowadzi działania na rzecz ochrony środowiska naturalnego, czego przykładem w 2018 roku było wdrożenie Systemu Zarządzania Energią ISO 50001 czy promowanie postaw proekologicznych wśród załogi. Grupa cały czas wspiera również różne inicjatywy społeczności lokalnych oraz liczne działania charytatywne.

Zarząd Comarch SA zwraca uwagę, że Raport Danych Niefinansowych za rok 2018 obejmuje informacje niefinansowe dotyczące Spółki Comarch SA oraz Grupy Kapitałowej Comarch. Raport został przygotowany zgodnie z wymogami raportowania niefinansowego zawartymi w Ustawie z dnia 29 września 1994 roku o rachunkowości, wytycznymi Komisji Europejskiej dotyczące sprawozdawczości w zakresie informacji niefinansowych oraz w oparciu o krajowe Standardy Informacji Niefinansowych (SIN) dotyczące raportów zrównoważonego rozwoju. Do najważniejszych wyzwań oraz celów organizacji na najbliższy rok w zakresie raportowania niefinansowego należy udoskonalanie procesów wewnątrz organizacji, pozwalających na osiągnięcie docelowej jakości i kompletności raportowania, a także zmniejszenie jego pracochłonności.

Zarząd Comarch

# Zintegrowany System Zarządzania

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 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-N-18001:2004 Systemy Zarządzania Bezpieczeństwem i Higieną Pracy, PN-ISO/IEC 27001:2014-12 Systemy Zarządzania Bezpieczeństwem Informacji,
- Certyfikat Systemu Zarządzania Energią zgodnego z wymaganiami normy PN-EN ISO 50001:2012 Systemy Zarządzania Energią,
- Certyfikat Wewnętrznego Systemu Kontroli, spełniającego wymagania Kryteriów WSK,
- 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,
- Certyfikat potwierdzający, że System Zarządzania Jakością Wyrobów Medycznych spełnia wymagania normy EN-ISO 13485:2016 Wyroby medyczne. Systemy zarządzania jakością. Wymagania do celów przepisów prawnych.

Certyfikaty Zintegrowanego Systemu Zarządzania, Systemu Zarządzania Energią oraz Wewnętrznego Systemu Kontroli wydane zostały przez Polskie Centrum Badań i Certyfikacji (PCBC). Jednostką certyfikującą dla systemu AQAP w Comarch jest Centrum Certyfikacji Jakości (CCJ) działające przy Wojskowej Akademii Technicznej. Certyfikaty Systemu Zarządzania Jakością Wyrobów Medycznych wydane zostały przez TÜV Rheinland Polska Sp. z o.o.

W ramach wdrożonego w Grupie Comarch Zintegrowanego Systemu Zarządzania funkcjonują następujące polityki zatwierdzone przez Zarząd: Polityka Zintegrowanego Systemu Zarządzania, Polityka Wewnętrznego Systemu Kontroli, Polityka zrównoważonego rozwoju dla dostawców, Polityka Bezpieczeństwa Informacji, Polityka Prywatności, Polityka poszanowania własności intelektualnej osób trzecich, Kodeks etyczny.

## Kodeks etyczny

### 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 Etyki 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.

## 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 wdrożeń zakończonych sukcesem w ponad 60 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 Centralnej, 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. DBAŁOŚĆ 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 wybraną radą przedstawicieli pracowników.

Przestrzega zakazu dyskryminacji ze względu na: rasę, status społeczny, pochodzenie etniczne, religię, upośledzenie, inwalidztwo, 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 płatnościami i 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 jako efekt

wysokich umiejętności, doświadczeń i kompetencji pracowników, współpracy z wiodącymi ośrodkami badawczymi i naukowymi zarówno w Polsce, jak i za granicą oraz 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 29 stycznia 2004 r. Prawo Zamówień Publicznych

(Dz.U. z 2017 r. poz. 1579 z późn. zmianami). 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.

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

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, doskonalone oraz przystosowywane do ciągle zmieniających się warunków rynkowych i technologicznych oraz do zmieniających

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, 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

Ład korporacyjny (ang. corporate governance) to zbiór zasad postępowania, skierowanych zarówno do organów spółek oraz członków tych organów, jak i do większościowych i mniejszościowych akcjonariuszy. Zasady ładu korporacyjnego odnoszą się do szeroko rozumianego zarządzania Spółką. Comarch S.A. podlega nowemu zbiorowi zasad ładu korporacyjnego pod nazwą „Dobre Praktyki Spółek Notowanych na GPW 2016”, przyjętemu przez Radę Giełdy Papierów Wartościowych w Warszawie w 2015 roku.

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.

## 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.

## X. BIZNES SPOŁECZNIE ODPOWIEDZIALNY

Społeczna działalność Grupy Kapitałowej Comarch skupia się na działaniach z trzech obszarów: propagowania sportu i zdrowego trybu życia, popularyzacji nauki i nowych technologii oraz sponsoringu wydarzeń kulturalnych.

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.

Wszystkie rekomendacje oraz zasady zawarte w Kodeksie Dobrych Praktyk Spółek Notowanych na GPW 2016 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 i rekomendacji wynikających z nowego zbioru zasad ładu korporacyjnego, który został zamieszczony na stronie internetowej Spółki. Zgodnie z opublikowanym raportem Spółka nie stosuje Rekomendacji IV.R.2 oraz zasady szczegółowej VI.Z.4.

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

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

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. Więcej informacji na temat społecznej działalności Comarch znajduje się w rozdziale 9.



## XI. JAK POSTANOWIENIA KODEKSU SĄ WDRAŻANE I EGZEKWOWANE

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.

- 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.

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

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 określonych w Wizji Zrównoważonego Rozwoju dla Polskiego Biznesu 2050. Treść Deklaracji stanowi dziesięć założeń, których realizacja pozwoli w przyszłości żyć godnie i mądrze korzystając 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. Comarch od kilku lat współpracuje z organizacją odzysku sprzętu elektrycznego i elektronicznego.

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,
- Podejmowanie 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 działania na rzecz zmniejszenia naszego negatywnego wpływu na środowisko,
- Wprowadzania rozwiązania polegającego 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 interesariuszami.





### ***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

## PRAWA CZŁOWIEKA

Grupa Kapitałowa 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, a także dba, by pracownicy zawsze byli traktowani zgodnie z mającymi zastosowanie wymogami.

Uznając prawo pracowników do wolnego zrzeszania się, Comarch podejmuje dialog z wybraną radą przedstawicieli pracowników. Comarch nie zidentyfikował przypadków, w których może dochodzić do naruszenia lub może występować poważne ryzyko naruszenia zrzeszania się i zawierania umów zbiorowych zarówno w ramach organizacji jak i wśród dostawców.

Comarch przestrzega zakazu dyskryminacji ze względu na: rasę, status społeczny, pochodzenie etniczne, religię, upośledzenie, inwalidztwo, 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.

Grupa Kapitałowa 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 S.A. 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.

Pracownicy spółek Grupy Comarch są szkoleni w zakresie polityk poszanowania praw człowieka i w obszarze etycznym w trakcie szkoleń first step organizowanych przez pracodawcę w pierwszych dniach pracy w Comarch.

# 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 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 Kapitałowej Comarch wdrożony został Wewnętrzny System Kontroli, którego naczelnym dokumentem jest Polityka Wewnętrznego Systemu Kontroli. Główne założenia tej polityki i 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,
- Egzekwowanie zasad Wewnętrznego Systemu Kontroli na wszystkich stanowiskach pracy związanych z obrotem towarami,
- Nadzór Pełnomocnika ds. Kontroli Obrotu nad przebiegiem procesów Wewnętrznego Systemu Kontroli.

W ramach Polityki Wewnętrznego Systemu Kontroli zidentyfikowano następujące ryzyka krytyczne:

- Ryzyko związane z niewłaściwą klasyfikacją produktów i usług w ramach WSK,
- Ryzyko związane z podjęciem współpracy z kontrahentem znajdującym się na liście odmów,
- Ryzyko związane z realizacją transakcji z podmiotami z krajów objętych sankcjami prawnymi,
- Ryzyko związane z wystąpieniem niezgodności z wymaganiami prawnymi i procedurami wewnętrznymi w zakresie WSK.

Minimalizacja ryzyk związanych z międzynarodowym obrotem towarami dokonywana jest w ramach mechanizmów opisanych w części „Polityka Zintegrowanego Systemu Zarządzania”. 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.

# Polityka Bezpieczeństwa

Informacja i systemy przetwarzania informacji stanowią krytyczną i niezwykle ważną wartość firmy, dlatego Comarch kładzie duży nacisk na ochronę danych i aktywów własnych oraz klientów. Wdrożony został kompleksowy system ochrony informacji oparty na normach PN-ISO/IEC 27001:2014-12 i ISO/IEC 27002:2013. 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 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 mające zapewnić poufność, integralność i dostępność danych Comarch oraz klientów, które w szczególności określają:

- Zasady klasyfikowania i postępowania z informacją,
- Politykę zarządzania siecią informatyczną Comarch,
- Zasady administracji systemami i aplikacjami,
- Zasady przebywania na terenie Comarch i dostępu do pomieszczeń 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 wielo-poziomą ochronę danych i aktywów mających

przeciwdziałać występowaniu incydentów naruszenia bezpieczeństwa informacji.

System zapewnia ciągły proces monitorowania i reakcji na ryzyka dotyczące bezpieczeństwa informacji. Pozwala to ciągle doskonalić ochronę danych i aktywów 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 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 Comarch. Opracowano plany ciągłości działania firmy, mające na celu zachowanie ciągłości biznesowej w kluczowych dla firmy obszarach.

# Polityka Zrównoważonego Rozwoju dla Dostawców

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 Kapitałowej 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 wymagania 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,
  - Budowanie dobrego partnerstwa z dostawcami, opartego 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.
- 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 OHSAS 18001 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 upośledzenie, inwalidztwo, 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.

Jesteśmy przekonani, że wysokie standardy postępowania w biznesie, do których przestrzegania zobowiązuje się Comarch, powinny również być egzekwowane od naszych kontrahentów. Dlatego też od naszych kluczowych dostawców wymagamy następujących zasad:

# Polityka Poszanowania Własności Intelktualnej 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 Comarch. Comarch przestrzega regulacji prawnych dotyczących zasad poszanowania własności intelektualnej osób trzecich na poziomie prawa międzynarodowego, wspólnotowego i krajowego oraz wspiera system ochrony własności intelektualnej. Comarch dokłada wszelkich starań w celu zapewnienia najwyższego poziomu ochrony praw własności intelektualnej osób trzecich.

Podstawowe cele polityki obowiązującej w Grupie Comarch w zakresie tych zagadnień 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 Comarch licencjami,
- Korzystanie z oprogramowania osób trzecich wyłącznie w zakresie przyznanych Comarch licencji,
- Ochrona własności intelektualnej, patentów, znaków towarowych oraz innych praw własności przemysłowej Comarch,
- Ochrona interesów 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 Comarch,
- Zaznajomienie pracowników Comarch z polityką i wyegzekwowanie jej przestrzegania,
- Osiągnięcie przejrzystości zasad wykorzystywania własności intelektualnej osób trzecich przez pracowników Comarch,
- Osiągnięcie jak najwyższego stopnia zrozumienia i poszanowania praw własności intelektualnej,
- Zakaz wykorzystywania przez pracowników oraz współpracowników Comarch oprogramowania, które narusza własność intelektualną osób trzecich.

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

Cele polityki są realizowane również poprzez działania w ramach certyfikowanego Wewnętrznego Systemu Kontroli, zgodnie z procedurami obrotu z zagranicą towarami, technologiami i usługami o znaczeniu strategicznym dla bezpieczeństwa państwa, a także dla utrzymania międzynarodowego pokoju i bezpieczeństwa.

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

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



# Polityka Jakości Wyrobów Medycznych

Oprócz podstawowej działalności związanej z wytwarzaniem oprogramowania i systemów informatycznych oraz świadczeniem usług w tym zakresie, Comarch prowadzi również działalność w zakresie produkcji i wprowadzania na rynek wyrobów i usług medycznych.

Pod kątem wpływu na zdrowie i bezpieczeństwo badane są wszystkie produkty wytwarzane przez spółki Comarch S.A. oraz Comarch Healthcare S.A. będące wyrobami medycznymi. Produkty te poddaje się stosownym analizom oraz certyfikacji.

Z myślą o podnoszeniu jakości życia i poczucia bezpieczeństwa oraz w trosce o zdrowie klientów, Comarch oferuje szeroką gamę wyrobów i usług 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 Comarch z naukowym środowiskiem medycznym. Comarch gwarantuje tym samym właściwą jakość i bezpieczeństwo oferowanych produktów, profesjonalną i etyczną obsługę, a także pomoc i porady dostosowane do indywidualnych potrzeb klientów.

W celu realizacji postanowień Polityki Jakości Systemu Zarządzania Jakością Wyrobów Medycznych Zarząd i pracownicy Comarch zobowiązują się:

- Dostosowywać produkty i usługi do oczekiwań i wymagań klientów, zachowując wymagania przepisów prawnych w zakresie produkcji i dystrybucji wyrobów medycznych oraz świadczenia usług medycznych, a także w zakresie produktów i usług informatycznych,
- 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 poprawiania jakości oferowanych produktów i usług,
- Podnosić kwalifikacje,
- Ciągle doskonalić skuteczność systemu zarządzania jakością wyrobów medycznych.

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

- Dyrektywy 93/42/EEC Wyroby medyczne (MDD),
- Normy EN-ISO 13485 Wyroby medyczne. Systemy zarządzania jakością. Wymagania do celów przepisów prawnych,
- Normy ISO 9001 Systemy zarządzania jakością. Wymagania.



# 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 po-śród swoich pracowników, prowadząc akcje zachęcające do czynnego uczestnictwa w ochronie środowiska naturalnego, takie jak dobrowolne podpisywanie „zielonej deklaracji” przez pracowników Comarch. W maju 2014 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. 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 2018 został opublikowany 29 kwietnia 2019 roku. Dokument obejmuje informacje niefinansowe dotyczące Spółki Comarch SA oraz Grupy Kapitałowej Comarch. Pełna treść raportu znajduje się na stronie: [https://www.comarch.pl/files-pl/file\\_420/RS-2018-Raport-danych-niefinansowych.pdf](https://www.comarch.pl/files-pl/file_420/RS-2018-Raport-danych-niefinansowych.pdf)

## Bezpieczeństwo i higiena pracy

### SYSTEM NADZORU I BADANIA WYPADKÓW

W Grupie Kapitałowej Comarch wypadki przy pracy badają zgodnie z obowiązującymi przepisami: Główny Specjalista ds. BHP oraz Przedstawiciel Pracowników. Protokoły ustalania okoliczności i przyczyn wypadków zatwierdzane są przez Pracodawcę. Rejestr wypadków przy pracy oraz dokumentacja wypadków podlega archiwizacji. Sposób zgłaszania i rejestrowania wypadków opisany jest w wewnętrznych procedurach opracowanych na podstawie obowiązujących wymagań prawnych oraz praktyki Comarch.

We wszystkich spółkach Grupy Kapitałowej Comarch dotychczas nie odnotowano żadnych wypadków śmiertelnych i ciężkich. Nie zanotowano również wypadków wśród podwykonawców Comarch.

Comarch we wszystkich swoich oddziałach posiada grupę Ratowników liczącą łącznie ponad 100 osób. Ratownikami są pracownicy przeszkoleni z zasad udzielania pierwszej pomocy przedmedycznej

oraz postępowania podczas ewakuacji w sytuacji awaryjnej. Co 2 lata organizowane są szkolenia dla Ratowników, mają one na celu odświeżenie i usystematyzowanie wiedzy, informowanie o ewentualnych zmianach w standardach udzielania I-szej pomocy przedmedycznej oraz o zmianach organizacyjnych w zakresie ewakuacji. Szkolenia mają także na celu uzupełnienie liczby Ratowników. Ratownicy mają do dyspozycji środki do udzielania pierwszej pomocy oraz instrukcje udzielania pomocy przedmedycznej. Przygotowane zostały także instrukcje i listy kontrolne określające zasady postępowania podczas ewakuacji. Ratownikami są ochotnicy.

W Comarch SA i spółkach Grupy Comarch nie występują stanowiska pracy z przekroczeniami NDN (najwyższe dopuszczalne natężenia) i NDS (najwyższe dopuszczalne stężenia). Nie ma również stanowisk pracy z nieakceptowalnym poziomem ryzyka zawodowego.

### DZIAŁAŃ RADY PRACOWNIKÓW

W Comarch SA oraz polskich spółkach Grupy Comarch nie utworzono związków zawodowych, w Comarch SA zamiennie powołano Radę Pracowników, która funkcjonuje na podstawie ustawy z dnia 7 kwietnia

2006 r. o informowaniu pracowników i przeprowadzaniu z nimi konsultacji. Przedstawiciele pracowników są wybierani spośród wszystkich pracowników zatrudnionych na podstawie umowy o pracę.



Wyboru dokonują pracownicy Spółki co 2 lata. Przedstawiciele pracowników biorą udział min. w analizie wypadków przy pracy zgodnie z obowiązującym ustawodawstwem. Pracodawca w 2016 roku prowadził konsultacje z przedstawicielami pracowników w sprawie zmian w regulaminie pracy. Proponowane przez pracodawcę zmiany zostały zaakceptowane jednogłośnie przez przedstawicieli pracowników. W polskich spółkach Grupy Comarch nie występują zbiorowe układy pracy.

W spółkach zagranicznych grupy kapitałowej w regionie DACH nie ma związków zawodowych. Istnieją natomiast rady zakładowe. Pracownicy wybierają radę zakładową dla danej lokalizacji, wówczas wszyscy pracownicy danej lokalizacji podlegają pod daną radę zakładową. Rada zakładowa nie jest obowiązkowa, decyzja o wyborze rady należy do pracowników. Nie wszyscy pracownicy mogą uczestniczyć

w wyborach. Ograniczenia w wyborze rady związane są ze stażem pracy. Wybory odbywają się co kilka lat, regulowane jest to zapisami ustawy.

Rady zakładowe w poszczególnych spółkach Grupy Kapitałowej Comarch w rejonie DACH:

- Comarch Solutions AG – Innsbruck
- Comarch AG – Monachium
- Comarch Software und Beratung AG – Monachium, Munster, Berlin, Hamburg, Hanover, Dusseldorf, Bremen, Drezno

W spółce Comarch SRL (Włochy) nie funkcjonują związki zawodowe. Natomiast pracownicy podlegają narodowemu zbiorowemu kontraktowi pracy, który został stworzony, aby regulować relacje między pracownikami a pracodawcami. Zbiorowy, ponieważ wpływa na wszystkich pracowników w sektorze podlegającym umowie i krajowym, ponieważ dotyczy wszystkich firm, które znajdują się na terytorium Włoch. Reguluje stosunek pracy, np. harmonogram, kwalifikacje i obowiązki, wynagrodzenie itp. Spółka Comarch SRL podlega pod 'CCNL del commercio' (handel). W pozostałych zagranicznych spółkach Grupy Comarch nie ma związków zawodowych. W niektórych z nich funkcjonują porozumienia sektorowe. W żadnej ze spółek Grupy Comarch w ostatnim roku nie wszczęto sporów zbiorowych. W każdej umowie inwestycyjnej Comarch zamieszcza klauzulę, w której wymaga od wykonawcy zachowania podstawowych praw pracowniczych. Taki zapis obejmuje m.in. obowiązek zatrudniania pracowników zgodnie z postanowieniami Kodeksu Pracy i przepisów wykonawczych dotyczących zatrudniania pracowników, wypłacania należnych im pensji i zapewnienia warunków pracy wymaganych przez prawo. Wykonawcy są również umownie zobowiązani do zapewnienia pracownikom bezpieczeństwa, higienicznych warunków wykonywania pracy oraz dobrego samopoczucia oraz wypełniania postanowienia dotyczącego BHP.



Zazieleniamy Kraków - wspólna inicjatywa Comarch i Zarządu Zieleni Miejskiej w Krakowie



# 08

## **Najważniejsze wydarzenia w 2018 roku**



## COMARCH SSE7 - NOWY BUDYNEK W KAMPUSIE FIRMY

W styczniu 2018 roku w specjalnej strefie ekonomicznej w Krakowie został oddany do użytku kolejny budynek Comarch. Biurowiec ma pięć kondygnacji nadziemnych, a jego łączna powierzchnia wynosi ponad 27 tys. metrów kwadratowych. Dodatkowo do dyspozycji pracowników oraz gości został oddany do użytku podziemny parking dla 157 samochodów oraz 86 stanowisk dla rowerów. Budynek został wyposażony w panele fotowoltaiczne, a w podziemiach znajdują się stanowiska do ładowania samochodów elektrycznych. Obiekt potocznie nazywany „siódemką” otrzymał certyfikat BREEAM. To dokument, który poświadcza, że biurowiec został zaprojektowany i wykonany zgodnie z najlepszymi praktykami zielonego budownictwa i spełnia najwyższe standardy w zakresie ochrony środowiska i komfortu użytkownika.



## OŚRODEK DATA CENTER WE FRANCJI

Comarch uruchomił swoje pierwsze centrum przetwarzania danych we Francji. Ośrodek o powierzchni 840 m<sup>2</sup> położony jest w miejscowości Lezennes, koło Lille, we francuskiej siedzibie Comarch. Inwestycja we własną infrastrukturę to część strategii firmy oraz jest związana z planami rozszerzenia działalności biznesowej na rynku francuskim. Projekt ten umożliwi firmie Comarch rozwinięcie oferty ICT i zapewnienie hostingu projektów dla obecnych i przyszłych klientów we Francji.

## FRENCH INTERNATIONAL BUSINESS SUMMIT

Profesor Janusz Filipiak, prezes Comarch wziął udział w międzynarodowym szczycie gospodarczym „French International Business Summit”. Spotkanie odbyło się pod patronatem Emmanuela Macrona, prezydenta Francji oraz Édouarda Philippe’a, premiera Francji. Profesor Filipiak był jedynym prezesem firmy z Europy Środkowo-Wschodniej. Międzynarodowa konferencja, której hasłem przewodnim było „Wybierz Francję!”, miała na celu pokazać potencjał kraju i zachęcić zagraniczne firmy do inwestowania we Francji. Szczyt odbył się 22 stycznia w Wersalu i wzięło w nim udział około 140 top menedżerów z całego świata. French International Business Summit jest określane jako „mini Davos”, ponieważ wielu szefów firm zatrzymało się tam w drodze na szczyt w Alpach Szwajcarskich.

## STAŻ STUDENCKI

Już od 16 lat Comarch organizuje staż wakacyjny dla słuchaczy kierunków informatycznych i pokrewnych. To największy tego rodzaju projekt w Europie. Co roku słuchacze uczelni wyższych przez trzy miesiące kształcą się pod okiem opiekunów i uczestniczą w pracach przy tworzeniu rozwiązań dla klientów Comarch. Blisko 80 proc. z nich decyduje się na przedłużenie współpracy z Comarch.

Podobnie, jak w ubiegłych latach, w roku 2018 sponęto ponad 4000 aplikacji, a do udziału w stażu zostało zaproszonych ponad 400 studentów.





## JUBILEUSZ 25-LECIA FIRMY COMARCH

Firma Comarch w Krakowie w 1993 roku. Ta założona przez Elżbietę i Janusza Filipiaków spółka w ciągu ćwierćwiecza stała się jedną z największych firm informatycznych w Polsce i Europie oraz znalazła się w grupie najbardziej rozpoznawalnych na świecie polskich marek.

Oficjalne obchody 25-lecia Comarch odbyły się 9 września na terenie kampusu firmy w Krakowie. Razem z pracownikami jubileusz firmy świętowali także klienci, partnerzy, środowisko akademickie i przyjaciele. Wydarzenie było także okazją do uroczystego otwarcia biurowca SSE7 w krakowskiej strefie ekonomicznej.

## KONFERENCJA COMARCH FORESIGHT SERIES

4-5 maja 2018 roku to były dwa dni wypełnione wnikliwymi prezentacjami, praktycznymi warsztatami i światowej klasy rozrywką. Szefowie globalnych sektorów Comarch spotkali się z międzynarodowymi partnerami i klientami w amerykańskim stanie Indiana podczas konferencji Comarch Foresight Series 2018. W spotkaniu udział wzięli najważniejsi, obecni partnerzy biznesowi Comarch oraz potencjalni klienci z globalnych firm. Na agendę eventu składał się dzień prezentacji, spotkanie networkingowe i co najważniejsze, udział w słynnych Kentucky Derby, najstarszych wyścigach konnych - w wynajętej do tego celu prywatnej łoży VIP.







## KONFERENCJA COMARCH USER GROUP

Ponad 250 menedżerów informatyki z całego świata wzięło udział w Comarch User Group. Od kilkunastu lat ta konferencja, która jest organizowana przez firmę Comarch gromadzi przedstawicieli największych globalnych korporacji. W tym roku w spotkaniu uczestniczyli przedstawiciele wszystkich kontynentów. Międzynarodowa konferencja, której hasłem przewodnim w tym roku było „DISCOVER INNOVATIONS – SHARE EXPERIENCES”, to dwa dni prelekcji oraz warsztatów tematycznych, poświęconych zagadnieniom zarządzania kampaniami marketingowymi, budowania modeli biznesowych w branży telekomunikacyjnej, a także zarządzania produktami i usługami finansowymi dla klientów indywidualnych oraz korporacyjnych przy użyciu systemów informatycznych.

## NOWE BIURA COMARCH

W 2018 roku Comarch otworzył biura w Holandii, Korei Południowej i Meksyku. Holandia to już trzeci kraj, po Belgii i Luksemburgu, w regionie Beneluksu, w którym firma uruchomiła oddział. Administracyjnie firma jest obecna w tym regionie od 2006 roku, kiedy została zarejestrowana spółka w Brukseli. Z kolei Meksyk to kolejny kraj w Ameryce Łacińskiej, gdzie Comarch uruchomił biuro, aby obsługiwać działalność biznesową z zakresu sprzedaży systemów dla branży telekomunikacyjnej oraz finansowej a także rozwiązań do zarządzania relacjami oraz lojalnością klientów. Natomiast otwarcie spółki w Seulu związane jest z realizacją projektu wdrożenia jednej z pierwszych sieci 5G na świecie.

# 09

## **Spółeczna Odpowiedzialność Comarch**

# Spółeczna Odpowiedzialność Biznesu (CSR)

Biznes odpowiedzialny społecznie jest w znacznej mierze oparty na działaniach na rzecz lokalnych społeczności. 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. 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 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/>.

Każdego roku Grupa Comarch obserwuje wzrost zaangażowania pracowników w podejmowane przez spółkę akcje w obszarze CSR. Do komunikacji, możliwości zgłaszania nowych zagadnień w tym obszarze został utworzony email: [csr@comarch.pl](mailto:csr@comarch.pl).

## COMARCH DLA KULTURY

### Comarch dla poprawy jakości muzyki organowej w Bazylice Mariackiej

Comarch jest współfundatorem remontu organów oraz projektu rewitalizacji przestrzeni muzycznej w Bazylice Mariackiej w Krakowie. W 2018 roku zakończył się remont średnich organów. Instrument odzyskał pierwotny blask i szlachetne brzmienie, a ich dźwięk można usłyszeć codziennie podczas liturgii w bazylice. Trwa jeszcze budowa instrumentu głównego. Projekt zostanie zakończony w 2020 roku na 700. rocznicę konsekracji obecnego kościoła.

Ponadto Comarch od wielu lat współpracuje z parafią mariacką przy organizacji Mariackiego Festiwalu Organowego – cyklu letnich wydarzeń muzycznych w murach kościelnych parafii. Firmie zależy także na tym, aby miasto, w którym mieści się jego siedziba główna, rozwijało się jako miejsce spotkań miłośników szeroko pojętej kultury z całego świata.

### Klasyka pod patronatem Comarch – krakowskie Promsy

Comarch już po raz siedemnasty sponsorował koncert Last Night of the Proms in Cracow. To muzyczne wydarzenie organizowane jest od 1996 roku. Początkowo dedykowany był Brytyjczykom pracującym w Polsce, ale z czasem przekształcił się w doroczne spotkanie miłośników muzyki oraz przedstawicieli świata biznesu i na stałe wpisał się do kulturalnego kalendarza miasta. Do tej pory przed krakowską publicznością wystąpiło ponad 40 solistów z Polski i zagranicy, którzy łącznie wykonali ponad dwadzieścia premierowych utworów. Jak podkreślają organizatorzy, Last Night of the Proms in Cracow jest koncertem innym niż wszystkie. Łączy najwyższy poziom artystyczny ze spontanicznym zachowaniem publiczności, która chóralnie śpiewa pieśni.







## KONKURS GRANTOWY COMARCH CARES

Do Konkursu Grantowego #ComarchCares mogą zgłaszać się pracownicy i współpracownicy Comarch, którzy wraz z instytucjami (fundacje, stowarzyszenia, placówki wychowawcze i edukacyjne), chcą realizować działania o charakterze prospołecznym.

Wiosną 2018 r. zrealizowano dwa projekty zgłoszone w edycji jesiennej 2017. Pierwszy to "cykl" warsztatów wyrównujących umiejętności uczenia się wśród dzieci i młodzieży z rodzin dotkniętych dysfunkcjami, realizowany przez zespół z Warszawy. Drugi projekt "Czyste powietrze" zespołu z Łodzi zakładał zakup filtrów oczyszczających powietrze w salach przed-szkolnych oraz przeprowadzenie warsztatów edukacyjnych dotyczących ochrony środowiska oraz profilaktyki zdrowia.

Jesienią 2018 rozstrzygnięto kolejną edycję konkursu, w której wyłoniono dwa zwycięskie granty: "Programowanie ma przyszłość" zespołu z Tarnowa oraz projekt zespołu z Poznania "Programowanie - przygoda na całe życie". Projekty są realizowane w 2019 r.

## SPORT I ZDROWY STYL ŻYCIA

Comarch od 25 lat aktywnie angażuje się w promowanie aktywnego zdrowego trybu życia oraz sportu wśród młodzieży oraz mieszkańców województwa małopolskiego, głównie poprzez sponsoring najstarszego, nieprzerwanie istniejącego, polskiego klubu sportowego. Od 17 lat Comarch jest tytularnym sponsorem Miejskiego Klubu Sportowego Cracovia. Firma popularyzuje również wśród swoich pracowników zdrowy i aktywny styl życia.

### Cracovia dzieciom

Hokeiści oraz piłkarze Cracovii są częstymi gośćmi w placówkach oświatowych. Nasi sportowcy

odwiedzają przede wszystkim szkoły podstawowe oraz przedszkola. Ponadto piłkarze goszczą na zajęciach w ramach projektu Cracovia KIDS, którego celem jest przede wszystkim propagowanie zdrowego, sportowego trybu życia już od najmłodszych. W okolicy Świąt Bożego Narodzenia zarówno na meczach hokejowych jak i piłkarskich pojawia się Święty Mikołaj, który wręczał najmłodszym kibicom prezenty. Dużą popularnością nieustannie cieszy się hokejowa akcja Teddy Bear Toss, w której następnie pacjenci Uniwersyteckiego Szpitala Dziecięcego otrzymują mnóstwo pluszowych maskotek z rąk hokeistów Comarch Cracovii. Na stałe do kalendarza wpisany jest już organizowany na stadionie Pasiasty Dzień Dziecka. Nowością natomiast jest zorganizowany po raz pierwszy w 2018 roku Dzień Piłkarza. Wydarzenie skierowane również do najmłodszych. Cracovia dba także o bezpieczeństwo swoich najmłodszych kibiców, organizując na stadionie Strefę Małego Pasiaka. Odbywają się tam rozmaite gry i zabawy dla najmłodszych, a nad dziećmi czuwają wolontariusze ze Stowarzyszenia „Cracovia to My”. Strefa jest częstym miejscem odwiedzin sportowców Cracovii, którzy spotykają się z dziećmi, rozdają autografy i pozują do zdjęć. W celu propagowania zdrowego stylu życia wśród dzieci Cracovia organizuje lekcję WF-u czy akcje Klasy w Pasy. W 2018 roku w Dniu Zdrowego Odżywiania sportowcy wyszli na miasto i wręczali najmłodszym przechodniom jabłka.

### Cracovia potrzebującym

Stałym elementem jest wspieranie Szlachetnej Paczki oraz Wielkiej Orkiestry Świątecznej Pomocy. Tradycyjnie już swoje paczki w ramach Szlachetnej Paczki robili zarówno piłkarze, jak i hokeiści Cracovii. Sportowcy przyłączyli się również do wsparcia chorującego na białaczkę trampkarza Cracovii. Piłkarze odwiedzali go w szpitalu i przekazywali prezenty. Klub za pośrednictwem strony [www.apelował](http://www.apelował) o oddawanie krwi na jego rzecz. Szerokim echem odbiła się również zapoczątkowana przez kibiców Cracovii akcja #PasyDlaPasów polegająca na zbiórce funduszy na zakup karnetów dla fanów, którzy są w trudnej sytuacji





finansowej. Klub włączył się w akcje i postanowił podwoić zebraną przez kibiców kwotę. Ponadto klub przekazuje mnóstwo gadżetów na rzecz mniejszych akcji charytatywnych

### **iMed24 partnerem Biegu Family Run i warsztatów Capoeira**

Centrum Medyczne iMed24 wspiera wydarzenia, które propagują aktywny, zdrowy tryb życia, dlatego był Partnerem Medycznym dwóch wydarzeń sportowych: biegu Family Run Kraków oraz Warsztatów Sztuk Walki – Capoeira.

## **AKTYWNY COMARCH**

W Polsce Comarch mocno angażuje się w promowanie wśród pracowników dojazdu do pracy rowerem w miesiącach wiosennych i letnich. Dlatego do użytku pracowników dostępne są takie udogodnienia, jak: stojaki, zamykane rowerownie, samoobsługowe stacje naprawcze, specjalne szatnie i prysznice. Dodatkowo firma wspiera również okolicznościowe akcje związane z poruszaniem się na rowerach.

W 2018 roku odbyła się 4. edycja „Śniadania rowerowego”. Wszystkie osoby przyjeżdżające tego dnia rowerem do pracy otrzymały zdrową, smaczną przekąskę oraz informator, jak przygotować się do wyprawy rowerowej. Dodatkowo pracownicy krakowskiej siedziby firmy mieli możliwość przetestować i przekonać się, jakim rowerem będzie najwygodniej dojeżdżać do pracy. W oddziałach Comarch w całej Polsce w akcji wzięło udział prawie 700 osób.

Od lipca do września pracownicy wszystkich polskich oddziałów Comarch mogli wziąć udział w trzymiesięcznych rywalizacjach ComarchONbike oraz ComarchONrun. Każdego miesiąca uczestnicy mieli do wykonania inne zadanie, a dla najlepszych czekały atrakcyjne nagrody w postaci bonów do sklepów

sportowych. W zmaganiach udział wzięło ponad 180 pracowników. Biegacze pokonali przez trzy miesiące prawie 15 tys. km, natomiast rowerzyści przebyli dystans równy 54 tys. km.

W 2018 roku pracownicy Comarch brali udział także, przy dużym wsparciu firmy, w wielu zewnętrznych imprezach biegowych w całej Polsce (m.in. Business Run, Bieg Mikołajów, Biegnij Warszawo czy Krakowski Bieg Niepodległości), a także rozgrywkach siatkarskich (Siatkarska Biznes Liga), czy piłkarskich (Futbolowa Liga Szóstek, Charytatywny Turniej Piłki Nożnej „Lubelskie IT dla Dobrego Wychowania”). Dodatkowo osoby pracujące w krakowskiej lokalizacji firmy wzięły udział w Mundialu Comarch (kilkanaście drużyn, 200 zawodników). Pracownicy krakowskiego oddziału Comarch wraz ze swoimi rodzinami mogą korzystać z Centrum Rekreacyjnego. Znajdujące się na terenie kampusu firmy centrum oferuje dostęp do basenu, siłowni i sauny.



## **ZBIÓRKA ŚWIĄTECZNA**

Podobnie jak w latach ubiegłych, również i w 2018 roku pracownicy 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. Hospicjum św. Łazarza w Krakowie, Centrum Placówek Opiekuńczo-Wychowawczych „Parkowa”, Fundacja Na Rzecz Dzieci z Chorobami Nowotworowymi i Hospicjum Dla Dzieci „Pomóż Im”, Lubelskie Hospicjum im. Małego Księcia, Wielkopolski Bank Żywności oraz Szlachetna Paczka.





## ZAZIELENIAMY KRAKÓW

Pracownicy Comarch wraz z rodzinami, kolejny raz dołożyli swoją „zieloną” cegiełkę do poprawy środowiska naturalnego i przestrzeni publicznej w Krakowie. Tegoroczna akcja była już trzecią wspólną inicjatywą razem z Zarządem Zieleni Miejskiej w Krakowie. Pracownicy posadzili na Plantach 200 grabów i kasztanowców. Dodatkowo rozdali mieszkańcom Krakowa 500 roślin doniczkowych.

## COMARCH DLA EDUKACJI

Grupa Comarch od początku swojej działalności aktywnie współpracuje ze szkołami, uczelniami wyższymi oraz innymi placówkami edukacyjnymi. W poszczególnych oddziałach powstają inicjatywy pracowników wiążące się z poświęcaniem czasu dla studentów na dedykowanych kursach czy okazjnych spotkaniach.

Ponadto mając w swoich szeregach wielu absolwentów Akademii Górniczo-Hutniczej w Krakowie oraz współpracując z tą uczelnią na wielu polach od początku powstania firmy, Comarch zdecydował się wesprzeć obchody jubileuszu 100-lecia akademii.

Comarch popularyzuje wiedzę na temat systemów ERP (enterprise resource planning) wśród uczelni i szkół zawodowych o profilach ekonomicznych. Działalność ta jest realizowana poprzez:

- użyczenia systemów Comarch ERP w wersjach edukacyjnych (ponad 570 placówek i instytucji oświatowych wyposażonych edukacyjnymi wersjami Comarch ERP),
- spotkania i seminaria ERP dla wykładowców i studentów,
- szkolenia dla nauczycieli z zakresu systemów Comarch ERP.

Zostały także przygotowane przez Comarch pierwsze dedykowane zeszyty ćwiczeń dla szkół ekonomicznych, z myślą o egzaminach zawodowych dla technika ekonomisty.

## PROGRAM STAŻOWY

W 2018 roku odbyła się 16-ta edycja letniego programu stażowego organizowanego przez Comarch. Inicjatywa ta, skierowana w szczególności do studentów kierunków informatycznych i pokrewnych jest idealną okazją do rozpoczęcia swojej kariery w branży IT i zdobycia cennego doświadczenia. Podobnie, jak w ubiegłych latach, w roku 2018 spłynęło ponad 4000 aplikacji, a do udziału w stażu zaprosiliśmy ponad 400 studentów. Stażyści, którzy rozpoczęli pracę w polskich biurach Comarch, mieli okazję pod okiem doświadczonych specjalistów zobaczyć, jak wygląda praca w realnym projekcie z rzeczywistym klientem. Po trzech miesiącach płatnego stażu blisko 80 proc. z nich zdecydowało się kontynuować współpracę z Comarch. Pracując w kilkusobowych grupach, pod okiem mentorów, studenci mieli idealną okazję, aby skonfrontować własne wyobrażenia z dotychczas zdobytą wiedzą.

Program jest realizowany również przez zagraniczne biura Comarch. W 2018 roku stażyści dołączyli do zespołów w Brazylii, we Francji, Niemczech i we Włoszech. Część z nich zdecydowała się na przedłużenie pracy w firmie.

## PROJEKT INNOWACJA

Comarch pomaga zdobyć studentom cenne doświadczenie nie tylko poprzez program stażowy. Przykładem współpracy pomiędzy uczelnią a biznesem jest "Projekt Innowacja". Idea ta realizowana jest przez dwa podmioty, Wydział Elektrotechniki, Elektroniki, Informatyki i Automatyki Politechniki Łódzkiej oraz Comarch. Przez kilka tygodni wybrani uczniowie mieli okazję, w ramach cotygodniowych spotkań, pracować pod okiem specjalistów.







Na wszystkich studentów czekała ogromna dawka wiedzy i doświadczenia, którymi specjaliści Comarch chętnie się dzielili. Dodatkowo koordynatorzy na zakończenie projektu wybrali dwie osoby, które w ramach nagrody za ciężką pracę i zaangażowanie, już w lipcu rozpoczną staż w ramach letniego programu stażowego.

## COMARCH WSPIERA MŁODYCH PROJEKTANTÓW

Po raz pierwszy firma zaangażowała się także w Graduation Project – **przeгляд najlepszych**

**prac dyplomowych dla osób z krajów Grupy Wyszehradzkiej.** Do przeglądu zgłoszono w 2018 roku 347 dyplomów w kategoriach 2D i 3D. Do wystawy jury zakwalifikowało do wystawy 30 projektów. Dyplomy zostaną pokazane w czerwcu 2019 r., podczas European Design Festival w Pałacu Kultury i Nauki w Warszawie oraz jesienią podczas Vienna Design Week. Natomiast podczas wystawy na Zamku w Cieszynie wręczono wyróżnienia w postaci płatnych staży w Comarch.



# 10

**Nagrody  
i rankingi**



## NAGRODY DLA COMARCH

Redakcja „Rzeczpospolitej” już po raz trzeci uhonorowała laureatów **Indeksu Patriotyzmu Gospodarczego**. Comarch został wyróżniony w kategorii „Firmy duże”. Ranking ma na celu wyróżnienie polskich firm, które w szczególny sposób przyczyniają się do rozwoju kraju i patriotyzmu gospodarczego, a dodatkowo sumiennie wywiązują się z powinności i zobowiązań względem społeczeństwa polskiego, prowadząc dialog z lokalną społecznością i angażując się w liczne akcje społeczne oraz charytatywne. Jury konkursowe docenia również rozwój firmy, działania na rzecz umocnienia pozycji na rynku polskim i za granicą, sumienne płacenie podatków, tworzenie nowych miejsc pracy oraz wydatki na badania i rozwój.

Według autorów raportu „**Computerworld TOP200 2018**” Comarch zajął pierwsze miejsce w kategoriach: dostawcy rozwiązań i usług IT dla sektora handlu, dostawcy usług integracyjnych oraz dostawcy usług w modelu cloud. Dodatkowo został zwycięzcą w zestawieniu „Firmy informatyczne o największych nakładach na R&D” oraz „Indeks dostawców IT na rzecz odpowiedzialnego rozwoju”.

Comarch został jednym z laureatów małopolskiej edycji konkursu tygodnika „Wprost”. **Spółka otrzymała nagrodę Orzeł Tygodnika Wprost 2018**. Orzeł Wprost to zestawienie przedsiębiorców osiągających najlepsze wyniki finansowe. Pod uwagę brane są m.in. przychody ze sprzedaży za trzy ostatnie lata, zys netto, rentowność oraz kondycja płatnicza. Zestawienie ma charakter ogólnopolski, a gale są organizowane w stolicach poszczególnych województw.



Comarch otrzymał nagrodę **Orła Polskiego** w dziedzinie ekonomii. Firma została wyróżniona przez Ambasadora RP w Belgii za dynamiczny rozwój biznesu oraz aktywną działalność w tym kraju. Nagroda została przyznana po raz pierwszy. Ideą Orła Polskiego jest uhonorowanie przedsiębiorstw, które swoimi osiągnięciami promują Polskę jako kraj innowacyjny o dużym potencjale gospodarczym.

W rankingu **najbardziej innowacyjnych firm w Polsce, przygotowanym przez dziennik „Rzeczpospolita”** Comarch zajął trzecie miejsce. Raport powstał na podstawie ankiet, które uwzględniały dane za 2018 rok, m.in. wydatki na działalność badawczo-rozwojową, liczbę osób zatrudnionych w działach B&R, struktury wydatków na B+R oraz struktury finansowania.

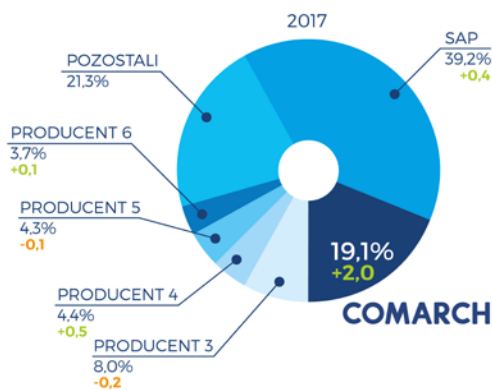
Comarch otrzymał certyfikat **Perta Polskiej Gospodarki w kategorii Perty Wielkie**. Kapituła przyznała firmie nagrodę za konsekwentną realizację polityki i strategii przedsiębiorstwa oraz pozycję lidera wśród najbardziej dynamicznych i efektywnych przedsiębiorstw. Organizatorem wydarzenia jest wydawca anglojęzycznego miesięcznika „Polish Market”, a partnerem Szkoła Główna Handlowa w Warszawie.

Według najnowszego **raportu „Poland Enterprise Application Software Market 2017”**, przygotowanego przez firmę badawczą IDC, Comarch zwiększył swoje udziały w rynku dostawców rozwiązań ERP o 2 proc., osiągając poziom 19,1 proc. Firma osiągnęła największy wzrost sprzedaży wśród wszystkich producentów i zmniejszyła dystans do pierwszego producenta w klasyfikacji ogólnej, uwzględniającej firmy zarówno polskie, jak i zagraniczne. W klasyfikacji polskich dostawców Comarch pozostaje liderem. Kolejny rok z rzędu Comarch jest także największym dostawcą rozwiązań ERP do segmentu małych i średnich przedsiębiorstw (zatrudnienie do 499 pracowników). Według danych IDC Comarch ma prawie 31 proc. udziału w rynku. Kolejna firma posiada 20,6 proc. w tym segmencie.





Rozdanie nagród rankingu IT@BANK 2017



Pozycja Comarch ERP na rynku polskim wg raportu „The Enterprise Application Software Market in Poland: 2017-2021 Forecasts and 2016 Vendor Shares”

Spółka Comarch zajęła pierwsze miejsce w kategorii „potencjał rozwojowy” oraz drugie – **w rankingu głównym IT@BANK**. Comarch po raz kolejny zdobył uznanie jury dorocznego rankingu IT@BANK wyłaniającego najlepszych dostawców oprogramowania i usług dla sektora finansowego. O trofea walczyło 48 firm, które oceniano m.in. pod kątem wysokości przychodów, liczby zatrudnionych i wielkości portfela klientów. (zdjęcie)

**Nagrodę „Best Trade Finance Services”** otrzymało rozwiązanie IT do finansowania handlu opracowane wspólnie z Comarch przez ING Bank Śląski. Redakcja magazynu Global Finance wyłania zwycięzców w oparciu o następujące kryteria: efektywność

## NAGRODY DLA PRACOWNIKÓW COMARCH

### Tytuł „Prezesa Roku” dla profesora Janusza Filipiaka

Redakcja gazety „Parkiet” już po raz 24. przyznała ekstraklasie rynku kapitałowego nagrody „Byki i Niedźwiedzie”. Tytuł „Prezesa Roku” otrzymał profesor Janusz Filipiak. Kapituła wyróżniła Profesora Filipiaka za konsekwentny rozwój spółki Comarch przez dwadzieścia pięć lat.

pozyskiwania i obsługi klientów cyfrowych, odsetek klientów korzystający z oferty cyfrowej, wzrost liczby klientów cyfrowych, bogactwo oferty produktowej, korzyści płynące z inicjatyw cyfrowych oraz design i funkcjonalność stron internetowych/mobilnych.

Podczas globalnej konferencji lojalnościowej dla branży travel – The 10th Annual Loyalty Conference & Awards w Bangkoku **Comarch zdobył główną nagrodę w kategorii Best Supplier Initiative. Wyróżnione zostało rozwiązanie Comarch Social Mining**. Proces wyboru zwycięzców przebiegał dwuetapowo. Najpierw komisja złożona z ekspertów z branży lotniczej oceniała wszystkie zgłoszone rozwiązania. Po zawężeniu listy do trzech finalistów, każdy z nich miał możliwość zaprezentowania swojej inicjatywy przed publicznością zebraną na konferencji. Podczas prezentacji należało przekonać uczestników do swojego rozwiązania, ponieważ to ich głosy zadecydowały o wyborze zwycięzcy.

Comarch otrzymał nagrodę specjalną podczas wydarzenia **Italy Protection Forum za propagowanie innowacji w branży ubezpieczeń we Włoszech**. Italy Protection Forum (IPF) jest corocznym wydarzeniem poświęconym ubezpieczeniom społecznym, zdrowotnym i ubezpieczeniom na życie, odbywającym się pod auspicjami EMF Group, firmy konsultingowej specjalizującej się w usługach finansowych.





## COMARCH W RAPORTACH FIRM ANALITYCZNYCH

**Rozwiązanie Comarch ECM zostało wyróżnione w najnowszym raporcie Forrester „Now Tech: EU And UK-based Enterprise Content Management, Q2 2018”. Comarch jest jednym z dwunastu przedsiębiorstw, które zakwalifikowały się w kategorii „Midsize”.** Raport skupia się na przedsiębiorstwach dostarczających usługi enterprise content management (ECM), które zwiększają zaangażowanie pracowników, poprawiają doświadczenie klientów i są zgodne z lokalnym i międzynarodowym prawem. Według raportu, główne zalety jakie zapewniają takie rozwiązania jak ECM firmy Comarch, to współpraca i bezpieczne udostępnianie plików nie tylko popularnych formatów biurowych, ale także multimedia. Dzięki specyficznym aplikacjom do zarządzania contentem czy procesami rozwiązania Comarch rozwiązują konkretne problemy.

Comarch został uwzględniony w najnowszym raporcie badawczym firmy Forrester zatytułowanym **“Now Tech: Loyalty Marketing, Q4 2018”**. Forrester wyselekcjonował dostawców na podstawie obecności na rynku, funkcjonalności oferowanych przez nich rozwiązań jak i usług. W sumie Forrester wskazał tylko 36 dostawców, którzy różnią się wielkością, możliwościami, lokalizacją geograficzną i orientacją na rynek.

Rozwiązanie Comarch E-INVOICING zostało włączone do najnowszego raportu firmy Forrester: **“Now Tech: Content Platforms, Q3 2018”**. Comarch jest jedną z czternastu firm, które zakwalifikowały się do kategorii “Small vendors” obok takich przedsiębiorstw jak Amazon czy Xerox. W raporcie stwierdzono, że rozwiązanie Comarch jest wykorzystywane głównie na rynkach detalicznych, FMCG i produkcji, a CEMEX, Valeant, IGEPa i Technicolor są jednymi z najważniejszych klientów, którzy wdrożyli to rozwiązanie.

Comarch już po raz kolejny znalazł się w gronie najlepszych dostawców rozwiązań lojalnościowych. W raporcie **“The Gartner CRM Vendor Guide, 2018”** skupiono się na współczesnym krajobrazie oprogramowania CRM. Gartner wyselekcjonował 23 dostawców z całego świata, w tym Comarch, którzy posiadają zintegrowaną wizję na połączenie lojalności, pozyskiwania klienta i utrzymywanie go w ramach marketingu wielokanałowego. Warto nadmienić, że Comarch to jedyne polskie przedsiębiorstwo, które znalazło się w zestawieniu. Oprócz wyróżnienia za rozwiązania lojalnościowe, Comarch został także umieszczony w grupie najlepszych dostawców aplikacji FSM (Field Service Management).

**Rozwiązanie Comarch Procure-to-Pay, usprawniające procesy zakupowe w przedsiębiorstwach, zostało docenione przez analityków Gartnera i zadebiutowało w najnowszym raporcie „Magic Quadrant for Procure-to-Pay Suites 2018”.** Raport wyróżnia dziesięciu międzynarodowych dostawców, w tym Comarch, aby ułatwić przedsiębiorstwu wybór najlepszego dla profilu ich firmy rozwiązania. Comarch otrzymał wysoką pozycję w kategorii „Niszowy gracz”, jednak krakowska firma zbliża się do osiągnięcia pozycji „Challengera”.

Oprogramowanie Comarch e-Invoicing **„Checklist for Invoice Compliance in Procure-To-Pay Processes” znalazło się w najnowszym raporcie Fintech, jako „Barometr na 2018 rok”.** Trendy e-fakturowania w procesach P2P zostały zbadane na podstawie badań przeprowadzonych w międzynarodowych organizacjach, które dążą do zwiększenia poprawności danych oraz przyspieszenia i zautomatyzowania procesów fakturowania. Raport zatytułowany **“B2B Fintech: Payments, Supply Chain Finance and E-Invoicing Market Guide 2018. Insights Into the B2B Payments, Supply Chain Finance and E-Invoicing Market”** zgromadził opracowania specjalistów z globalnych i regionalnych firm, które prezentują zarówno teoretyczne badania, jak i praktyczne zastosowania najnowszych metod zarządzania w procesach B2B. Wśród kilkudziesięciu tekstów znajdziemy opracowanie Bartłomieja Wójtowicza, Product Development Managera Comarch e-Invoicing.

Analitycy z firmy badawczej Forrester docenili rozwiązanie Comarch B2B Network w raporcie **“Vendor Landscape: B2B Business Networks, 2017 To 2018”**, który przedstawia rozwiązania zapewniające efektywną i bezpieczną wymianę danych w całym łańcuchu dostaw. To kolejne wyróżnienie dla systemu Comarch. Wcześniej firma analityczna Gartner uwzględniła oprogramowanie Comarch w raporcie **„Magic Quadrant for Integration Brokerage”**.

Gartner wymienił Comarch w swoim raporcie **“Market Guide for CSP NFV Management and Orchestration Solutions Report”**. W skład rozwiązań z zakresu NFV MANO (orkiestracja zarządzania wirtualizacją funkcji sieciowej) wchodzi funkcjonalności pozwalające przedsiębiorcom telekomunikacyjnym tworzyć wirtualne sieci, infrastrukturę i usługi sieciowe, i zarządzać nimi. Raport zawiera opis rynku, analizę celów i wymogów firm telekomunikacyjnych oraz szczegółowy spis proponowanych przez nich rozwiązań.

# 11

## **Biura Comarch w Polsce i na świecie**



# Biura Comarch SA 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 2 535 55 00  
faks +32 2 535 55 01

## FINLANDIA

Innopoli II,  
Technopolis Business Park  
Tekniikantie 14  
02150 Espoo  
tel. +48 621 51 99

## FRANCJA

**www.comarch.fr**

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

100A Allée Saint-Exupéry  
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, Madryt

## HOLANDIA

Weena 505,  
3013AL Rotterdam

## LUKSEMBURG

Rue de Merl 63-65  
Luksemburg 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

Grabenstrasse 2/4  
9320 Arbon  
tel. +41 71 447 90 3-0  
faks +41 71 447 90 3-1

Mühlemattstraße 8 6004 Luzern  
tel. +41 41 419 99 10

## SZWECJA

Solna Gate & Solna Business Park,  
171 54 Solna,  
Stockholm, Szwecja

## UKRAINA

18/7 Kutuzova Str.  
01133 Kijów, Ukraina  
tel. +380 44 492 2842  
faks +380 44 492 2843

Bohdana Khmelnińskiego 176  
Business Center "LEMBERG"  
79024 Lwów  
tel. +380 322 949 314  
faks +380 322 428 316

## WIELKA BRYTANIA

**www.comarch.co.uk**

Terminal House,  
52 Grosvenor Gardens,  
London, England, SW1W 0AU

## WŁOCHY

**www.comarch.it**

Via Luigi Galvani 24  
20124 Mediolan  
tel. +39 333 876 5624

Via Ludovisi 35,  
00187 Rzym

# Biura Comarch SA na świecie

## AMERYKA PÓŁNOCNA

### KANADA

44 Chipman Hill, Suite 1000  
Saint John NB E2L 2A9

2500-1155 boul. René-Lévesque O  
Montreal (Québec)  
H3B2K4

### USA

17 State Street,  
Suite 550, New York, NY 10004

299 Broadway, Ste. 1816, New  
York, NY 10007

1015 Tyrone Road,  
Suite 820, Tyrone, GA 30290

9450 W. Bryn Mawr Ave  
Suite 325  
Rosemont, IL 60018  
tel.: 847-260-5500 x. 2110  
faks.: 847-260-5501  
Cell. 312-259-8874

5600 N. River Rd. S  
uite 640 Rosemont,  
IL 60018, USA

## AMERYKA ŚRODKOWA I POŁUDNIOWA

### ARGENTYNA

Suipacha 1380, piso 2°  
Ciudad Autonoma de Buenos Aires

Torre Bellini, biuro 19-121  
Esmeralda 950  
C1007 ABL CABA, Buenos Aires

### BRAZYLIA

Avenida Roque Petroni Junior,  
No. 1089, set 1011, 1013, 1015, 1017,  
Vila Gertrudes, Jardim das  
Acacias,  
zip code 04707-000,  
City and State of São Paulo,

### CHILE

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

### AZJA

### CHINY

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

### JAPONIA

3F, Otemachi Financial City Grand  
Cube, 1-9-2 Otemachi, Chiyoda-ku,  
Tokyo, 100-0004  
Minato-Ku, Tokyo

## BLISKI WSCHÓD

### ARABIA SAUDYJSKA

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

16th Floor, Tamkeen Tower, Suite #  
N4, King Fahad Road

### KOLUMBIA

Calle 72 No 10-07 oficina 603  
Bogota

Chico, Carrera 18, Nro 86 A-14  
Bogota

### MEKSYK

Blvd. Miguel de Cervantes Saave-  
dra 169  
Biura 15-121, Granada, Mexico  
City, CMX  
11520, Mexico

### PANAMA

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

### KOREA POŁUDNIOWA

603, 6F, Magok techno-tower Bldg.  
63, Magokjungang 6-ro, Gangseo-  
gu, Seoul, South Korea

### MALEZJA

B-3A-06 Budynek B West, PJ8  
Service Suites  
No 23 Jalan Barat, Seksyen 8  
Petaling Jaya 46050,  
Tel.: +60 37 610 0462

### ZJEDNOCZONE

### EMIRATY ARABSKIE

Dubai Internet City, Building no 17,  
Office 158 , PO. Box 500824 Dubai,  
UAE

### PERU

Av. República de Panamá 3420  
Of. 1701  
Lima

Edificio Leuro  
Av. Benavides 801, Miraflores  
Piso 10, oficina 1047  
15047 Miraflores, Lima

### TAJLANDIA

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

### TURCJA

Matbuat Sok. Durukan  
Apt. No:17/6 Esentepe,  
Şişli/ Stambul, Turcja

# Biura Comarch SA w Polsce

## Kraków – siedziba główna

### COMARCH SA

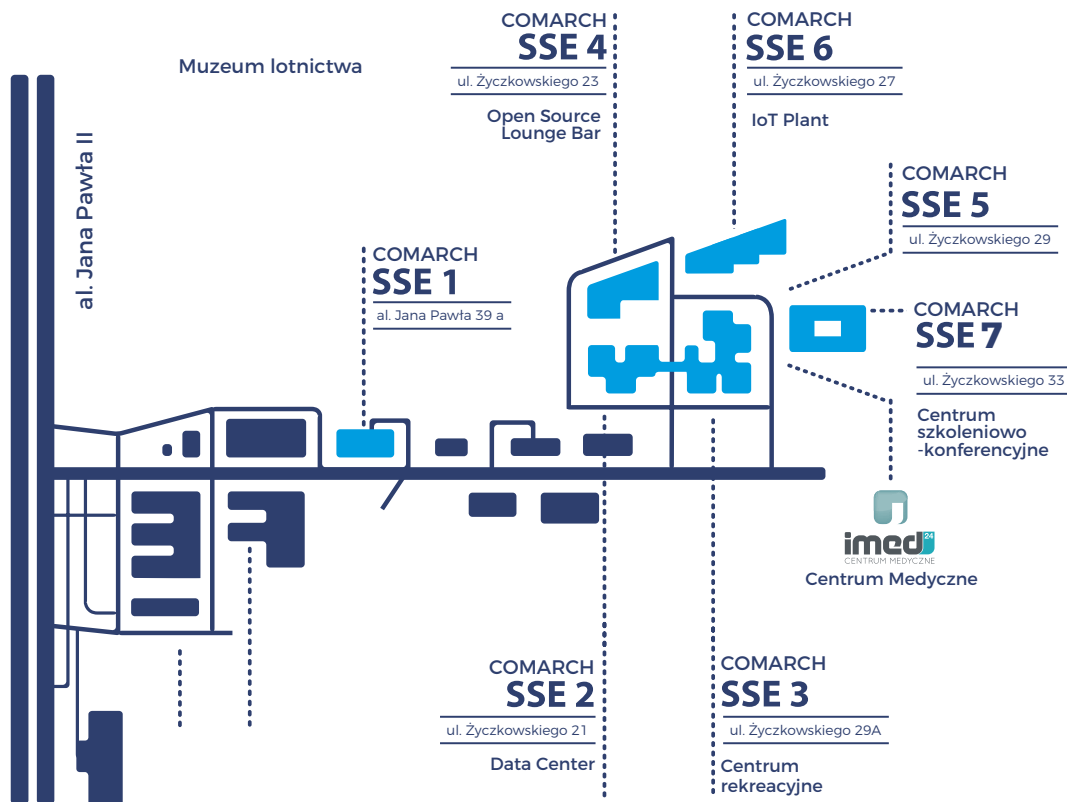
al. Jana Pawła II 39 a, 31-864 Kraków

tel. +48 12 646 1000

fax +48 12 646 1100

e-mail: info@comarch.pl

SSE – Specjalna Strefa Ekonomiczna



# Biura Comarch SA 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 15  
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  
44-122 Gliwice  
+48 32 508 67 09

## KATOWICE

ul. Baildona 64a i 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

## 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  
90-251 Łódź  
tel. +48 42 288 3000  
faks +48 42 678 4100

## PŁOCK

ul. Zbożowa 7  
09-410, Płock

## POZNAŃ

ul. Roosevelta 18  
60-829 Poznań  
tel. +48 61 828 63 00  
faks +48 61 828 63 01

## RZESZÓW

ul. Dąbrowskiego 20  
35-136 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

Central Tower

al. Jerozolimskie 81, piętro 16  
02-001 Warszawa  
tel. +48 22 564 24 00  
faks +48 22 830 74 00

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

ul. Szamocka 8,  
01-798 Warszawa

Centrum Szkoleniowe Comarch  
ul. Leśna 2  
02-840 Warszawa

## WŁOCŁAWEK

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

## WROCŁAW

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

## 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

## 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: Łucja Majczak-Burek  
Projekt i skład: Maciej Kamycki, 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**