

Zápisnica

z mimoriadneho valného zhromaždenia

spoločnosti Bratislavská integrovaná doprava, a.s. (ďalej len ako „Spoločnosť“)

uskutočneného dňa **21.02.2025 o 13:00 hod.**,

prostredníctvom elektronického prostriedku - videohovoru cez aplikáciu Microsoft Teams

1. Otvorenie, voľba orgánov a schválenie programu mimoriadneho valného zhromaždenia

V súlade so stanovami Spoločnosti predsedníčka predstavenstva Ing. Zuzana Horčíková otvorila mimoriadne valné zhromaždenie o 13:00 hod., privítala prítomných akcionárov a ďalšie osoby prítomné na rokovaní mimoriadneho valného zhromaždenia. Ing. Zuzana Horčíková uviedla, že toto mimoriadne valné zhromaždenie bolo zvolané predstavenstvom Spoločnosti podľa ustanovenia § 184 zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov a článku VII. stanov Spoločnosti.

Ďalej predsedníčka predstavenstva odovzdala slovo právnikovi Spoločnosti Mgr. Jurajovi Orvanovi za účelom uvedenia informácií súvisiacich s organizačným zabezpečením valného zhromaždenia.

Mgr. Juraj Orvan uviedol, že podľa čl. VIII. ods. 3 Stanov Spoločnosti je valné zhromaždenie uznášaniaschopné, pokiaľ sú prítomní akcionári, ktorí majú 100% všetkých hlasov. Podľa výsledkov prezentácie sú na dnešnom valnom zhromaždení prítomní akcionári vlastníci 33 195 akcií, čo predstavuje 100 % akcií Spoločnosti. Vzhľadom na uvedené je valné zhromaždenie uznášaniaschopné.

Následne bolo uvedené, že pozvánka na rokovanie valného zhromaždenia bola doručená akcionárom Spoločnosti dňa 18.02.2025, t. j. pri zasielaní pozvánky nebola dodržaná zákonom stanovená lehota (30 dní pred dňom konania valného zhromaždenia).

Vzhľadom na uvedené Mgr. Juraj Orvan požiadal akcionárov o vyjadrenie súhlasu s konaním valného zhromaždenia bez dodržania zákonnej lehoty na zaslanie pozvánky. Akcionári Spoločnosti – Bratislavský samosprávny kraj a hlavné mesto Slovenskej republiky Bratislava prostredníctvom svojich zástupcov vyjadrili súhlas s konaním valného zhromaždenia bez dodržania zákonnej lehoty na zaslanie pozvánky.

Zároveň boli akcionári požiadaní o vyjadrenie súhlasu so spôsobom konania valného zhromaždenia prostredníctvom elektronického prostriedku - videohovoru cez aplikáciu Microsoft Teams. Akcionári Spoločnosti – Bratislavský samosprávny kraj a hlavné mesto Slovenskej republiky Bratislava prostredníctvom svojich zástupcov vyjadrili súhlas so spôsobom konania valného zhromaždenia prostredníctvom elektronického prostriedku - videohovoru cez aplikáciu Microsoft Teams. Videozáznam zhotovený prostredníctvom uvedeného elektronického prostriedku na pamäťovom médiu - USB kľúči je súčasťou spisu k valnému zhromaždeniu.

Následne bol prednesený návrh na voľbu orgánov mimoriadneho valného zhromaždenia v zložení: predseda valného zhromaždenia - Mgr. Juraj Orvan, zapisovateľ – Ing. Anton Šebo, overovatelia zápisnice - Ing. Peter Chalány a Mgr. Emil Pavlík. Nakoľko ide o dvoch akcionárov od voľby skrutátora sa upúšťa. Mgr. Juraj Orvan vyzval prítomných akcionárov na prednesenie iných návrhov na zloženie orgánov valného zhromaždenia. Nikto z prítomných nemal námietky a iné návrhy na zloženie orgánov.

Na to bolo pristúpené k hlasovaniu.

Za: 33 195 platných hlasov, predstavujúcich 100 % základného imania Spoločnosti, t.j. 100 % všetkých akcionárov (platné hlasy boli odovzdané za akcie v počte 33 195 kusov).
Proti: 0 hlasov, t.j. 0 % všetkých akcionárov
Zdržalo sa: 0 hlasov, t.j. 0 % všetkých akcionárov
Neplatných hlasov: 0 hlasov, t.j. 0 % všetkých akcionárov

Uznesenie č. 1

Valné zhromaždenie volí nasledovné orgány valného zhromaždenia: za predsedu valného zhromaždenia – Mgr. Juraj Orvan, za zapisovateľa – Ing. Anton Šebo, za overovateľov zápisnice – Ing. Peter Chalány a Mgr. Emil Pavlík.

Následne Mgr. Juraj Orvan oboznámil prítomných s programom rokovania dnešného valného zhromaždenia podľa pozvánky doručenej akcionárom v lehote stanovenej zákonom a stanovami Spoločnosti:

- 1. Otvorenie, voľba orgánov a schválenie programu mimoriadneho valného zhromaždenia*
- 2. Udelenie predchádzajúceho súhlasu predstavenstvu na uzatvorenie zmluvy na zákazku „Zabezpečenie služieb systému správy zákazníckych požiadaviek spojeného s telefónnou ústredňou“*
- 3. Záver*

Ďalej Mgr. Juraj Orvan informoval akcionárov, že vzhľadom na prítomnosť všetkých akcionárov je možné meniť, resp. dopĺňať program rokovania dnešného valného zhromaždenia v zmysle § 185 ods. 2 Obchodného zákonníka. Na zmenu, resp. doplnenie programu, je potrebný súhlas všetkých akcionárov. Následne vyzval prítomných akcionárov k zmenám a doplneniam predneseného programu. Nakoľko akcionári nepredniesli žiadne návrhy na zmenu programu, Mgr. Juraj Orvan požiadal akcionárov o schválenie programu dnešného rokovania valného zhromaždenia v nasledovnom znení:

- 1. Otvorenie, voľba orgánov a schválenie programu mimoriadneho valného zhromaždenia*

2. *Udelenie predchádzajúceho súhlasu predstavenstvu na uzatvorenie zmluvy na zákazku „Zabezpečenie služieb systému správy zákazníckych požiadaviek spojeného s telefónnou ústredňou“*

3. *Záver*

Na to bolo pristúpené k hlasovaniu.

Za: 33 195 platných hlasov, predstavujúcich 100 % základného imania Spoločnosti, t.j. 100 % všetkých akcionárov (platné hlasy boli odovzdané za akcie v počte 33 195 kusov).
Proti: 0 hlasov, t.j. 0 % všetkých akcionárov
Zdržalo sa: 0 hlasov, t.j. 0 % všetkých akcionárov
Neplatných hlasov: 0 hlasov, t.j. 0 % všetkých akcionárov

Uznesenie č. 2

Valné zhromaždenie schvaľuje dnešný program rokovania valného zhromaždenia v nasledovnom znení:

1. **Otvorenie, voľba orgánov a schválenie programu mimoriadneho valného zhromaždenia**
 2. **Udelenie predchádzajúceho súhlasu predstavenstvu na uzatvorenie zmluvy na zákazku „Zabezpečenie služieb systému správy zákazníckych požiadaviek spojeného s telefónnou ústredňou“**
 3. **Záver**
2. **Udelenie predchádzajúceho súhlasu predstavenstvu na uzatvorenie zmluvy na zákazku „Zabezpečenie služieb systému správy zákazníckych požiadaviek spojeného s telefónnou ústredňou“**

V rámci druhého bodu rokovania Mgr. Juraj Orvan uviedol, že Spoločnosť úspešne ukončila verejné obstarávanie na zákazku: „Zabezpečenie služieb systému správy zákazníckych požiadaviek spojeného s telefónnou ústredňou“ (ďalej len ako „**Verejné obstarávanie**“).

Predmetom Verejného obstarávania bolo poskytovanie služieb systému, v rámci ktorého bude zabezpečená implementácia, otestovanie a nasadenie funkčného cloudového riešenia (ďalej len ako „**Systém**“) pre Zákaznícke centrum Spoločnosti používané v Integrovanom dopravnom systéme v Bratislavskom kraji (ďalej len ako „**IDS BK**“).

System musí zabezpečovať:

- a) prijímanie, identifikovanie, spracovanie a automatickú distribúciu prichádzajúcich hovorov prostredníctvom technológie kontaktného centra,
- b) prevádzku multikanálovej helpdeskovej aplikácie pre prehľadné spracovanie zákaznických požiadaviek zo Zákazníckeho centra IDS BK, ako aj internej firemnej komunikácie naviazanej na požiadavky zákazníkov.

Spoločnosť má záujem o poskytovanie služieb prevádzky, servisu, údržby a rozvoja Systému v súlade s požiadavkami podľa opisu predmetu zákazky **po dobu 48 mesiacov odo dňa začatia poskytovania Služieb.**

Správa zákaznických požiadaviek (podnetov, sťažností, a pod.)

Zákaznícke centrum IDS BK využíva prevažne cestujúca verejnosť v IDS BK, ktorá formou e-mailu, prostredníctvom mobilnej aplikácie IDS BK, kontaktného formuláru na webovej stránke, telefonicky alebo prostredníctvom sociálnych sietí predkladá svoje požiadavky, dopyty, sťažnosti, reklamácie, podnety a pod.

Na zabezpečenie kvalitnej služby Zákazníckeho centra (ZC) pre cestujúcu verejnosť sme hľadali riešenia, ktoré umožnia pracovníkom ZC správu a triedenie všetkých podnetov od cestujúcich. Systém správy zákaznických požiadaviek nám vytvorí celkový prehľad všetkých podnetov a priradí ich k jednotlivým cestujúcim na základe mailovej adresy alebo telefónneho čísla. Po kontakte s cestujúcim sa vytvorí Karta zákazníka (KZ), kde budú evidované všetky podnety od daného cestujúceho. Následne nám tento systém umožní internú komunikáciu ohľadom prijatého podnetu a následne zaslanie odpovede späť cestujúcemu. Po sprevádzkovaní systému bude systém spracovávať podnety cestujúcich prijaté mailom, kontaktným formulárom na webovej stránke alebo prostredníctvom sociálnych sietí. Systém na základe kľúčových slov roztriedi prijaté dopyty na jednotlivé okruhy (tarifa, doprava, mobilná aplikácia, reklamácie a pod.). Systém zároveň bude poskytovať rôzne reporty ohľadom využitia ZC. Systém bude okrem iného upozorňovať na dodržiavanie stanovených lehôt na vybavenie podnetov.

Správa reklamácií

Systém umožní kompletnú správu a archiváciu reklamácií k cestovným lístkov predaných cez eshop IDS BK alebo cez mobilnú aplikáciu IDS BK. V súčasnom stave sú reklamácie riešené mailovou komunikáciou a história komunikácie so zákazníkom je archivovaná len v mailoch a aktuálny stav reklamácie je evidovaný v ďalších prehľadoch. Po zavedení systému bude pre každú reklamáciu v systéme vytvorená samostatná zložka a celá komunikácia so zákazníkom, interná komunikácia ako aj komunikácia s dodávateľom aplikácie alebo eshopu bude vedená v systéme. Následne po vyriešení reklamácie bude táto reklamácia priamo v systéme priradená na zamestnanca spoločnosti, ktorý je oprávnený vykonať vrátenie peňazí zákazníkovi. Systém bude okrem iného upozorňovať na dodržiavanie stanovených lehôt na vybavenie reklamácie.

Digitálna telefónna ústredňa

Digitálna telefónna ústredňa bude zabezpečovať spojenie hovoru so zákazníkom. V súčasnosti sú na hlasové hovory využívané bežné mobilné telefóny. Obstaraním telefónnej ústredne sa zvýši kvalita poskytovanej služby pre cestujúcu verejnosť možnosťami ako napríklad prehranie uvítacej hlášky, nahrávaním hovorov, definovaní čakacích rád, prehraní hlášky informujúcej cestujúceho o nejakej skutočnosti a pod. Po prijatí hovoru z telefónneho čísla, ktoré má v Systéme správy zákazníckych požiadaviek vytvorenú KZ sa táto karta otvorí operátorovi, ktorý následne bude vidieť celú históriu komunikácie so zákazníkom. Na telefónnu ústredňu budú pripojené telefónne čísla ZC a dispečingu, čo umožní prepájanie hovorov medzi užívateľmi telefónnej ústredne. Zároveň telefónna ústredňa bude umožňovať uskutočnenie hovoru na štandardné telefónne číslo a ich uloženie priamo v systéme.

Jednou z funkcií telefónnej ústredne bude možnosť priamej komunikácie s vodičom regionálnej autobusovej dopravy cez palubný počítač vozidla, ktorý umožňuje hlasovú komunikáciu. Podrobný opis predmetu zákazky je súčasťou materiálu.

Spoločnosť vyhlásila Verejné obstarávanie na zabezpečenie zákazky dňa 13.01.2025. **Oznámenie o verejnom obstarávaní bolo zverejnené vo vestníku verejného obstarávania dňa 14.01.2025.**

Zároveň sme prostredníctvom systému EVO oslovili priamo nasledovných uchádzačov:

1. **Daktela SK, s. r. o.**, so sídlom: Kopčianska 10, 851 01 Bratislava, IČO: 46 039 601;
2. **O2 Business Services, a. s.**, so sídlom: Pribinova 40, 811 09 Bratislava - mestská časť Staré Mesto, IČO: 50 087 487;
3. **ALCASYS Slovakia, a.s.**, so sídlom: Staré grunty 36, 841 04 Bratislava, IČO: 35 879 335;
4. **Algotech, a.s.**, so sídlom: Sokolovská 668/136d, Karlín, 186 00 Praha 8, IČO: 24 775 487;

V samotnom Verejnom obstarávaní zákazky sme požadovali v rámci ponúk uchádzačov rozdelenie cien na cenu za poskytovanie služieb telefónnej ústredne a cenu za poskytovanie služieb systému správy zákazníckych požiadaviek.

V nadväznosti na vyššie uvedené boli Spoločnosti doručené nasledovné ponuky:

1. **Daktela SK, s. r. o.**, so sídlom: Kopčianska 10, 851 01 Bratislava, IČO: 46 039 601
 - Cena za poskytovanie služieb telefónnej ústredne v sume **61.056,00 EUR bez DPH za 48 mesiacov**;
 - Cena za poskytovanie služieb systému správy zákazníckych požiadaviek v sume: **31.392,00 EUR bez DPH za 48 mesiacov**;
 - Cena za poskytovanie služieb budúcich úprav a rozvoja (celého) systému správy zákazníckych požiadaviek spojeného s telefónnou ústredňou v sume: **65,00 EUR bez DPH/suma za 100 hodín rozvoja: 6.500,00 EUR bez DPH**;

- Cena za implementáciu celého systému správy zákazníckych požiadaviek spojeného s telefónnou ústredňou v sume **3.640,00 EUR bez DPH**;
- Cenová ponuka za realizáciu predmetu zákazky celkovo v sume: **102.588,00 EUR bez DPH**.

2. **ALCASYS Slovakia, a.s.**, so sídlom: Staré grunty 36, 841 04 Bratislava, IČO: 35 879 335

- Cena za poskytovanie služieb telefónnej ústredne v sume **66.000,00 EUR bez DPH za 48 mesiacov**;
- Cena za poskytovanie služieb systému správy zákazníckych požiadaviek v sume: **44.880,00 EUR bez DPH za 48 mesiacov**;
- Cena za poskytovanie služieb budúcich úprav a rozvoja (celého) systému správy zákazníckych požiadaviek spojeného s telefónnou ústredňou v sume: **70,00 EUR bez DPH/suma za 100 hodín rozvoja: 7.000,00 EUR bez DPH**;
- Cenová ponuka za realizáciu predmetu zákazky celkovo v sume: **117.880,00 EUR bez DPH**.

Predložené ponuky sú súčasťou materiálu.

Jediným kritériom verejného obstarávania bola najnižšia cena. Finančné prostriedky potrebné na realizáciu zákazky v roku 2025 má Spoločnosť kryté v rozpočte Spoločnosti na rok 2025.

V súlade s vyhodnotením verejného obstarávania, ktoré je súčasťou tohto materiálu sa úspešným uchádzačom stala spoločnosť **Daktela SK, s. r. o.**, so sídlom: Kopčianska 10, 851 01 Bratislava, IČO: 46 039 601. Uvedená spoločnosť predložila ponuku s najnižšou cenou vo výške **102.588,00 EUR bez DPH** za realizáciu zákazky.

Na základe vyhodnotenia Verejného obstarávania navrhujeme zabezpečiť podpis zmluvy na predmetnú zákazku zo strany spoločnosti Daktela SK, s. r. o. Znenie Zmluvy na zabezpečenie služieb systému správy zákazníckych požiadaviek spojeného s telefónnou ústredňou (ďalej len ako „**Zmluva**“), ktorou sa má zabezpečiť realizácia zákazky je taktiež súčasťou tohto materiálu, a to spolu s jej prílohami.

Spoločnosť medzičasom začala s uskutočňovaním auditu ochrany osobných údajov vo vzťahu k spoločnosti **Daktela SK, s. r. o.**, ktorého úspešné ukončenie je predpokladom uzatvorenia Zmluvy.

Nakoľko však podľa ustanovenia Článku IX. bod. 9, druhá veta stanov Spoločnosti **sa pri všetkých úkonoch, ktoré v jednotlivom obchodnom prípade prevyšujú hodnotu 69.999,- Eur vyžaduje predchádzajúci súhlas valného zhromaždenia Spoločnosti, aby predstavenstvo mohlo takýto**

úkon uzatvoriť, je nevyhnutné s ohľadom na celkovú hodnotu Zmluvy (102.588,00 EUR bez DPH) rozhodnúť o udelení predchádzajúceho súhlasu na uzatvorenie Zmluvy valným zhromaždením Spoločnosti.

Ak valné zhromaždenie udelí predstavenstvu predchádzajúci súhlas na uzatvorenie Zmluvy, predstavenstvo uzatvorí Zmluvu, a následne dôjde k realizácii zákazky spoločnosťou Daktela SK, s. r. o.

Vzhľadom na to, že akcionári nemali k materiálu žiadne pripomienky, resp. otázky, predseda valného zhromaždenia vyzval akcionárov na hlasovanie.

Na to bolo prístupné k hlasovaniu.

Za:	33 195 platných hlasov, predstavujúcich 100 % základného imania Spoločnosti, t.j. 100 % všetkých akcionárov (platné hlasy boli odovzdané za akcie v počte 33 195 kusov).
Proti:	0 hlasov, t.j. 0 % všetkých akcionárov
Zdržalo sa:	0 hlasov, t.j. 0 % všetkých akcionárov
Neplatných hlasov:	0 hlasov, t.j. 0 % všetkých akcionárov

Uznesenie č. 3

Valné zhromaždenie udeľuje predstavenstvu spoločnosti v zmysle ustanovenia článku IX. bod 9. druhá veta platného znenia stanov spoločnosti Bratislavská integrovaná doprava, a.s. predchádzajúci súhlas s uzavretím Zmluvy na „Zabezpečenie služieb systému správy zákazníckych požiadaviek spojeného s telefónnou ústredňou“ v priloženom znení v celkovej hodnote 102.588,00 EUR bez DPH.

3. Záver

Predseda valného zhromaždenia konštatoval v závere valného zhromaždenia, že počas celého rokovania tohto mimoriadneho valného zhromaždenia nebol zo strany žiadneho akcionára ani členov orgánov Spoločnosti vznesený protest týkajúci sa rozhodnutia valného zhromaždenia, a teda všetky uznesenia sú platne prijaté. Na záver poďakoval prítomným akcionárom za ich účasť na tomto valnom zhromaždení a rokovanie valného zhromaždenia ukončil o 13.30 hod.

(Podpisy zástupcov orgánov valného zhromaždenia sa nachádzajú na ďalšej strane)

V Bratislave, dňa 21.02.2025

Mgr. Juraj Orvan,
predseda valného zhromaždenia

Ing. Peter Chalány,
overovateľ zápisnice

Ing. Anton Šebo,
zapisovateľ

Mgr. Emil Pavlík,
overovateľ zápisnice