LAST MILE, spol. s r. o.

Cesta na Senec 2/A, 821 04 Bratislava | IČO: 36 353 353

CENNÍK

SERVISNÝCH SLUŽIEB

Verzia 2.0 | Platnosť od 01.07.2026

Tento Cenník je neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy o poskytovaní služieb uzatvorenej so spoločnosťou LAST MILE. Pri zákazníkoch bez uzatvorenej servisnej zmluvy (Variant 0) sa Cenník uplatní na základe objednávky zákazníka a Všeobecných obchodných podmienok spoločnosti LAST MILE, prípadne iného preukázateľného prijatia podmienok zo strany zákazníka. Cenník popisuje servisné varianty (V0–V3), hodinové sadzby technikov, dopravné náklady, prirážky a definované servisné úkony s fixnou cenou.

Spoločnosť LAST MILE je oprávnená Cenník jednostranne meniť s 30-dňovým predstihom. Aktuálna verzia Cenníka je vždy dostupná na www.lastmile.sk. Pravidlá zmeny Cenníka sú upravené vo Všeobecných obchodných podmienkach.

Všetky ceny uvedené v tomto dokumente sú bez DPH.

SERVISNÝ BALÍK — VARIANT 0

Bez paušálu, bez predplatených hodín

Pre koho je Variant 0

Variant 0 je určený pre zákazníkov, ktorí neplánujú mať uzatvorenú paušálnu servisnú zmluvu s predplatenými hodinami so spoločnosťou LAST MILE a potrebujú len príležitostné servisné zásahy. Servis je poskytovaný v režime „Best Effort" — prioritu majú zákazníci s vyšším levelom SLA. Variant 0 je vhodný pre menšie objekty alebo ad-hoc požiadavky, kde nie je kritická rýchlosť reakcie.

Parametre balíka

Mesačný paušálny poplatok	bez poplatkov
Predplatené človekohodiny	žiadne
Doba zahájenia riešenia	Best Effort *
Hotline — rozsah dostupnosti hotline v rámci dňa	8:00 – 16:00 hod.
Hotline — rozsah dostupnosti hotline počas dní v týždni	Pondelok – Piatok (len pracovné dni)

** V rámci servisných požiadaviek budú uprednostňované požiadavky zákazníkov s vyšším levelom SLA.*

Poznámka: Reakčná doba (automatická elektronická potvrdenka o prijatí požiadavky): do 10 minút pre všetky varianty.

Hodinové sadzby technikov

Typ technika	Sadzba bez DPH
Montážny technik	70,00 € / hodina
Servisný technik	80,00 € / hodina
IP/SW technik	90,00 € / hodina
IP/SW technik senior	120,00 € / hodina
IP/SW špecialista	150,00 € / hodina

Pravidlá fakturácie

- Účtuje sa každá začatá hodina servisných prác, vrátane času stráveného diagnostikou problému.
- Definované servisné úkony s fixnou cenou (pozri sekciu DEFINOVANÉ SERVISNÉ ÚKONY) sa fakturujú vždy osobitne podľa typu úkonu, bez ohľadu na typ technika.

SERVISNÉ BALÍKY — VARIANTY 1, 2, 3

Pre zákazníkov s uzatvorenou servisnou zmluvou

Variant 1 — Základná podpora

Variant 1 je vhodný pre menšie a stredne veľké objekty, kde zákazník potrebuje istotu pravidelnej podpory, ale očakávaná frekvencia servisných zásahov je nízka. Zákazník získava 2 predplatené človekohodiny mesačne, zvýhodnené hodinové sadzby a dobu zahájenia riešenia v pracovných dňoch do 24 hodín od prijatia požiadavky. Tento variant je optimálny pre objekty s relatívne stabilnou prevádzkou bez kritických systémov vyžadujúcich okamžitú reakciu.

Variant 2 — Štandardná podpora

Variant 2 je najpopulárnejšia voľba pre stredne veľké objekty (menšie administratívne budovy, menšie obchodné centrá, výrobné alebo logistické haly). Zákazník získava 4 predplatené človekohodiny mesačne, ďalej zvýhodnené sadzby a garantovanú dobu zahájenia riešenia do 12 hodín v pracovných dňoch. Tento variant predstavuje optimálny pomer ceny a úrovne servisu pre väčšinu komerčných prevádzok.

Variant 3 — Prémium podpora 24/7

Variant 3 je určený pre väčšie objekty, kde sú spravované systémy kritické pre prevádzku a vyžadujú maximálnu úroveň servisu. Zákazník získava 6 predplatených človekohodín mesačne, najvýhodnejšie hodinové sadzby, dobu zahájenia riešenia do 4 hodín v pracovných dňoch a Hotline dostupný 24/7/365. Vhodné pre veľké objekty, administratívne komplexy alebo priemyselné/logistické parky, prevádzky s vysokými bezpečnostnými nárokmi a objekty s nepretržitou prevádzkou.

Porovnanie variantov 1, 2, 3

Parameter	Variant 1	Variant 2	Variant 3
Servisná spolupráca	uzatvorená servisná zmluva	uzatvorená servisná zmluva	uzatvorená servisná zmluva
Mesačný paušál	**180,00 €**	**390,00 €**	**590,00 €**
Predplatené hodiny	2 ČH	4 ČH	6 ČH
Montážny technik	55,00 €/h	50,00 €/h	45,00 €/h
Servisný technik	65,00 €/h	60,00 €/h	55,00 €/h
IP/SW technik	80,00 €/h	70,00 €/h	60,00 €/h
IP/SW technik senior	95,00 €/h	85,00 €/h	80,00 €/h
IP/SW špecialista	120,00 €/h	105,00 €/h	90,00 €/h
Doba zahájenia riešenia	prac. dni do 24 hod.	prac. dni do 12 hod.	prac. dni do 4 hod.*
Hotline — rozsah dostupnosti v rámci dňa	8:00 – 18 :00	8:00 – 18:00	0:00 – 24:00
Hotline — rozsah dostupnosti počas dní v týždni	Po – Pi	Po – Pi	Po – Ne

Poznámka: Reakčná doba (automatická elektronická potvrdenka o prijatí požiadavky): do 10 minút pre všetky varianty.

* Variant 3: Hotline je dostupný 24/7. Garantovaná Doba zahájenia riešenia sa však vzťahuje na pracovné dni; pre požiadavky nahlásené mimo pracovných dní (víkendy, sviatky) lehota začína plynúť od 8:00 hod. najbližšieho pracovného dňa, ak nie je v Prílohe č. 1 sekcia 6 dohodnuté inak.“

Pravidlá fakturácie a čerpania predplatených hodín

- Účtuje sa každá začatá hodina servisných prác, vrátane času stráveného diagnostikou problému.
- Predplatené hodiny sa vzťahujú výlučne na vzdialené zásahy v rámci servisných požiadaviek vykonané montážnym technikom, servisným technikom, IP/SW technikom alebo IP/SW technikom seniorom podľa sadzieb príslušného servisného variantu.
- IP/SW špecialista sa nezapočítava do predplatených hodín — fakturuje sa vždy nad rámec.
- Ak v jednom kalendárnom mesiaci dôjde k čerpaniu viacerých typov technikov, predplatené hodiny sa započítavajú chronologicky podľa času v akom prichádzajú jednotlivé servisné požiadavky; pri súbežnej práci viacerých technikov sa najskôr čerpajú hodiny s najnižšou sadzbou. Hodiny presahujúce mesačný rozsah predplatených hodín sa fakturujú podľa príslušnej hodinovej sadzby technika.
- Definované servisné úkony s fixnou cenou (pozri sekciu DEFINOVANÉ SERVISNÉ ÚKONY) sa nezapočítavajú do predplatených hodín a fakturujú sa vždy osobitne.
- Nevyčerpané predplatené hodiny sa neprenášajú do nasledujúceho mesiaca a prepadávajú.
- Zmenové požiadavky (pozri sekciu ÚKONY MIMO SERVISNEJ ZMLUVY) sa nezapočítavajú do predplatených hodín a sú vždy nacenené individuálne.
- Výjazdy technika do objektu sú fakturované samostatne podľa časti „Dopravné náklady a prirážky".

NÁPLŇ PRÁCE TECHNIKOV

Montážny technik

- Montáž a demontáž komponentov, čistenie komponentov.

Servisný technik

- Diagnostika korektnej funkčnosti SLP systémov.
- Odstraňovanie štandardných porúch SLP systémov.
- Kontroly a revízie SLP systémov.

IP/SW technik

- Základná diagnostika koncových sieťových prvkov a vzniknutých problémov.
- Základná diagnostika softvérových komponentov SLP systémov a na nich vzniknutých problémov, základná diagnostika porúch pracovných staníc.
- Vykonávanie aktualizácií koncových sieťových prvkov a SLP komponentov.
- Jednoduché konfiguračné zmeny na dodávaných riešeniach.
- Diagnostika a odstraňovanie komunikačných porúch SLP systémov.

IP/SW technik senior

- Pokročilá diagnostika sieťových prvkov a na nich vzniknutých problémov.
- Pokročilá diagnostika softvérových komponentov SLP systémov a na nich vzniknutých problémov, pokročilá diagnostika pracovných staníc.
- Pokročilé konfiguračné zmeny a nastavenia na dodávaných riešeniach.
- Diagnostika a odstraňovanie porúch sieťových komponentov.

IP/SW špecialista

- Diagnostika a odstraňovanie zložitých sieťových problémov (problém s výpadkami sieťových služieb, problémy v súvislosti s kybernetickými útokmi, problémy v súvislosti s medzinárodným routingom a pod.).
- Diagnostika a odstraňovanie problémov serverových riešení.
- Diagnostika a odstraňovanie problémov integrácií systémov.
- Diagnostika funkčnosti licencií a manipulácia s licenciami.

SLP systémy = slaboprúdové systémy. IP/SW technik = sieťový alebo softvérový technik.

ÚKONY MIMO SERVISNEJ ZMLUVY

Nacenené individuálne nad rámec mesačného paušálu

Nižšie uvedené technické požiadavky nemôžu byť zaradené do servisných úkonov realizovaných a spoplatnených podľa typu technika a stráveného času, a to spravidla s ohľadom na:

- ich väčšiu komplexnosť, potrebu systematickej prípravy a koordinácie so zástupcami zákazníka,
- ich častý súvis s potrebou kúpy integračných licencií či iných produktov tretích strán,
- ich väčšiu časovú či technickú náročnosť a potrebu pretestovania pred nasadením,
- potrebu hlbšej analýzy či kooperácie viacerých špecialistov tak na strane spoločnosti LAST MILE ako dodávateľa, ale tiež na strane zákazníka či jeho dodávateľov,
- vyššiu mieru rizík spojených s takýmito úkonmi, najmä z pohľadu zabezpečenia prevádzky dodávaných služieb,
- ich nesúvis so servisom — sem patria požiadavky, ktoré nesúvisia s funkcionalitou dodávaných riešení a služieb a nie sú servisného charakteru.

Tieto úkony budú v prípade požiadavky zo strany zákazníka nacenené individuálne nad rámec platnej servisnej zmluvy. Ide najmä o:

- Požiadavky na presťahovanie či preloženie celého riešenia alebo jeho jednotlivých prvkov.
- Požiadavky na audit či analýzu možností rozšírenia riešenia alebo jeho úpravy.
- Rekonfigurácia dátovej siete.
- Migrácia softvéru na vyššiu verziu pri dodávaných softvérových riešeniach.
- Riešenie otázok kybernetickej bezpečnosti.
- Dodávka firewallov či iných bezpečnostných komponentov.
- Nastavovanie bezpečnostných politík či zriaďovanie VPN prístupov k novým profilom.
- Integrácie dodávaných systémov a riešení s produktmi tretích strán.

V zmysle Všeobecných obchodných podmienok spoločnosti LAST MILE sú vyššie uvedené úkony klasifikované ako Zmenové požiadavky a nespadajú pod predmet servisnej zmluvy.

TRANSITION-OUT A PRECHOD SPRÁVY

Pri ukončení Zmluvy a prechode správy na nového dodávateľa Dodávateľ poskytuje:

a) bezplatné odovzdanie prístupových údajov (heslá, prístupové karty, certifikáty) najneskôr v posledný deň trvania Zmluvy; bezplatné odovzdanie základného konfiguračného súpisu (zoznam IP adries, mien zariadení, používateľských účtov a topológie) do 14 dní od skončenia Zmluvy. Detailné logy, konfiguračné súbory a interná technická dokumentácia Dodávateľa môžu byť odovzdané na žiadosť Odberateľa za odplatu riešenú individuálne dohodou oboch zmluvných strán.

b) rozšírenú asistenciu = aktívna spolupráca, školenia zástupcov Odberateľa, prítomnosť pri prevzatí – sadzba 120 EUR/h, minimálne 4 hodiny

c) na požiadanie Odberateľa môže Dodávateľ odovzdať aj internú podrobnú dokumentáciu vyhotovenú pre účely efektívnejšej servisnej podpory a správy – cena za takúto dokumentáciu bude riešená individuálne dohodou oboch zmluvných strán.

DEFINOVANÉ SERVISNÉ ÚKONY

Oceňované samostatne podľa typu úkonu

Nižšie uvedené servisné úkony sú oceňované samostatne podľa typu úkonu a uvedenej jednotkovej ceny. Nie sú fakturované podľa typu technika a stráveného času v zmysle servisnej zmluvy. Cena úkonu je fixná bez ohľadu na to, ktorý typ technika úkon vykonáva.

Servisný úkon	Cena bez DPH
Vygenerovanie nového hesla do systému a zaslanie autorizovanej osobe	**20,00 €**
Pridanie ďalšieho používateľa do kamerového systému*	**10,00 €**
Pridanie ďalšieho používateľa do prístupového systému*	**10,00 €**
Pridanie ďalšieho používateľa do zabezpečovacieho systému*	**10,00 €**
Nakonfigurovanie novej prístupovej karty*	**10,00 €**
Správa mobilnej karty (aktivácia / deaktivácia)*	**10,00 €**
Nastavenie prístupu ku kamerovému systému z mobilného telefónu používateľa**	**20,00 €**
Vygenerovanie kamerového záznamu a zaslanie autorizovanej osobe	**30,00 €**
Vygenerovanie reportu z prístupového systému	**60,00 €**
Školenie pre používateľa zabezpečovacieho systému***	**150,00 €**
Školenie pre používateľa prístupového systému***	**150,00 €**
Školenie pre používateľa kamerového systému***	**150,00 €**
Školenie pre administrátora zabezpečovacieho systému***	**250,00 €**
Školenie pre administrátora prístupového systému***	**350,00 €**
Školenie pre administrátora kamerového systému***	**350,00 €**

*jednotková cena platí pri jednotkových úkonoch, pri väčšom počte odporúčame kontaktovať obchodníka a vyžiadať si cenovú ponuku na danú požiadavku

**cena za nastavenie prístupu z mobilného telefónu používateľa platí pri vzdialenej asistencii, pri potrebe fyzického výjazdu bude pripočítaná doprava

***cena za školenia je v štandardnom rozsahu, ak je požiadavka na „zúžené“ alebo naopak „rozšírené“ preškolenie užívateľov/administrátorov, je možné túto požiadavku konzultovať s obchodným alebo servisným oddelením a došpecifikovať individuálny rozsah školenia za individuálnych podmienok

Poznámky k definovaným servisným úkonom:

- Cena je fixná bez ohľadu na typ technika, ktorý úkon vykonáva.
- Tieto úkony sa nezapočítavajú do predplatených hodín žiadneho servisného variantu a fakturujú sa vždy osobitne.
- Školenia sa štandardne vzťahujú na jednu osobu. Skupinové školenia sú nacenené individuálne.

- Za expresné vybavenie úkonu do 4 hodín sa účtuje prirážka +100 % k cene úkonu. Lehota začína plynúť po potvrdení požiadavky Dodávateľom. Expresné vybavenie je dostupné pre všetky servisné varianty pri definovaných aj ostatných servisných prácach, vždy podľa aktuálnych kapacitných možností Dodávateľa. Mimo pracovnej doby alebo počas dní pracovného voľna a pokoja je možné len po potvrdení Dodávateľom a podľa dostupnosti Hotline, servisného variantu alebo individuálnej dohody. V takom prípade sa expresná prirážka kumuluje s príslušnou prirážkou za prácu mimo pracovnej doby alebo počas dní voľna a pokoja.
- Generovanie kamerového záznamu a reportov je oceňované za jeden záznam alebo report štandardnej dĺžky / rozsahu. Náročnejšie spracovanie môže byť nacenené individuálne. Generovanie kamerového záznamu podlieha overeniu oprávnenosti žiadosti podľa GDPR podmienok (čl.28). Dodávateľ eviduje žiadosť, jej odôvodnenie a osobu žiadateľa. V prípade pochybností o oprávnenosti žiadosti Dodávateľ konzultuje s Prevádzkovateľom pred poskytnutím záznamu.

DOPRAVNÉ NÁKLADY A PRIRÁŽKY

Položka	Cena / Sadzba bez DPH
Paušál za výjazd v rámci servisného strediska (BA, ZA, PO)	**30,00 €**
Paušál za výjazd mimo servisného strediska	**30,00 € + kilometrovné**
Kilometrovné sa účtuje vo výške 0,80 €/km za každý kilometer prevyšujúci 30 km trasy od najbližšieho servisného strediska.	**0,80 € / km**
Prirážka za práce mimo pracovnej doby (pracovná doba PON-PIA 8:00 – 16:00; pri Variantoch 1 a 2 sa prirážka uplatní aj počas dostupnosti Hotline po 16:00 hod., t. j. v čase 16:00 – 18:00 hod.)	**50 %**
Prirážka za práce v dňoch pracovného voľna a pracovného pokoja	**100 %**
Náhrada strateného času technika *	**60,00 € + doprava**
Náklady za vystavenie písomnej upomienky	**20,00 €**

** Náhrada strateného času technika sa účtuje v prípade, že technik nemôže vykonať servis kvôli prekážkam na strane zákazníka (napr. nesprístupnenie objektu, nedostupnosť kontaktnej osoby, neposkytnutie hesiel).*

Pravidlo súbehu prirážok: Prirážky sa kumulujú. Ak je uplatniteľných viac prirážok súčasne, účtuje sa každá z nich. Pri expresnej požiadavke sa preto uplatní expresná prirážka podľa času realizácie spolu s príslušnou časovou prirážkou: expresná požiadavka v pracovnom čase, expresná požiadavka mimo pracovného času alebo expresná požiadavka v deň pracovného voľna / pracovného pokoja.

Kilometrovné (účtuje sa nad rámec paušálu, len ak celková vzdialenosť presiahne 30 km)

Verzia a platnosť cenníka

Cenník servisných služieb spoločnosti LAST MILE, spol. s r. o.

Verzia: 2.0

Platnosť od: 01.07.2026

Všetky ceny uvedené v tomto Cenníku sú bez DPH.

Otázky a objednávky: sales@lastmile.sk | +421 2 32 609 696

Spoločnosť LAST MILE je oprávnená Cenník jednostranne meniť, pričom zmenu oznámi Odberateľovi najmenej 30 dní pred nadobudnutím účinnosti zmeny. Aktuálna verzia Cenníka je vždy dostupná na www.lastmile.sk. Pravidlá zmeny Cenníka sú podrobne upravené vo Všeobecných obchodných podmienkach spoločnosti LAST MILE.