

## Príloha č. 1

**Kategórie SLA****VIP – 22 %**

<b>Incident</b>	<b>Reakčný čas</b>	<b>Nástup na opravu</b>
Kritický	0,5 hod	4 hod
Vážny	0,5 hod	8 hod
Drobný	0,5 hod	12 hod

**STANDARD – 14 %**

<b>Incident</b>	<b>Reakčný čas</b>	<b>Nástup na opravu</b>
Kritický	2 hod	8 hod
Vážny	2 hod	16 hod
Drobný	2 hod	24 hod