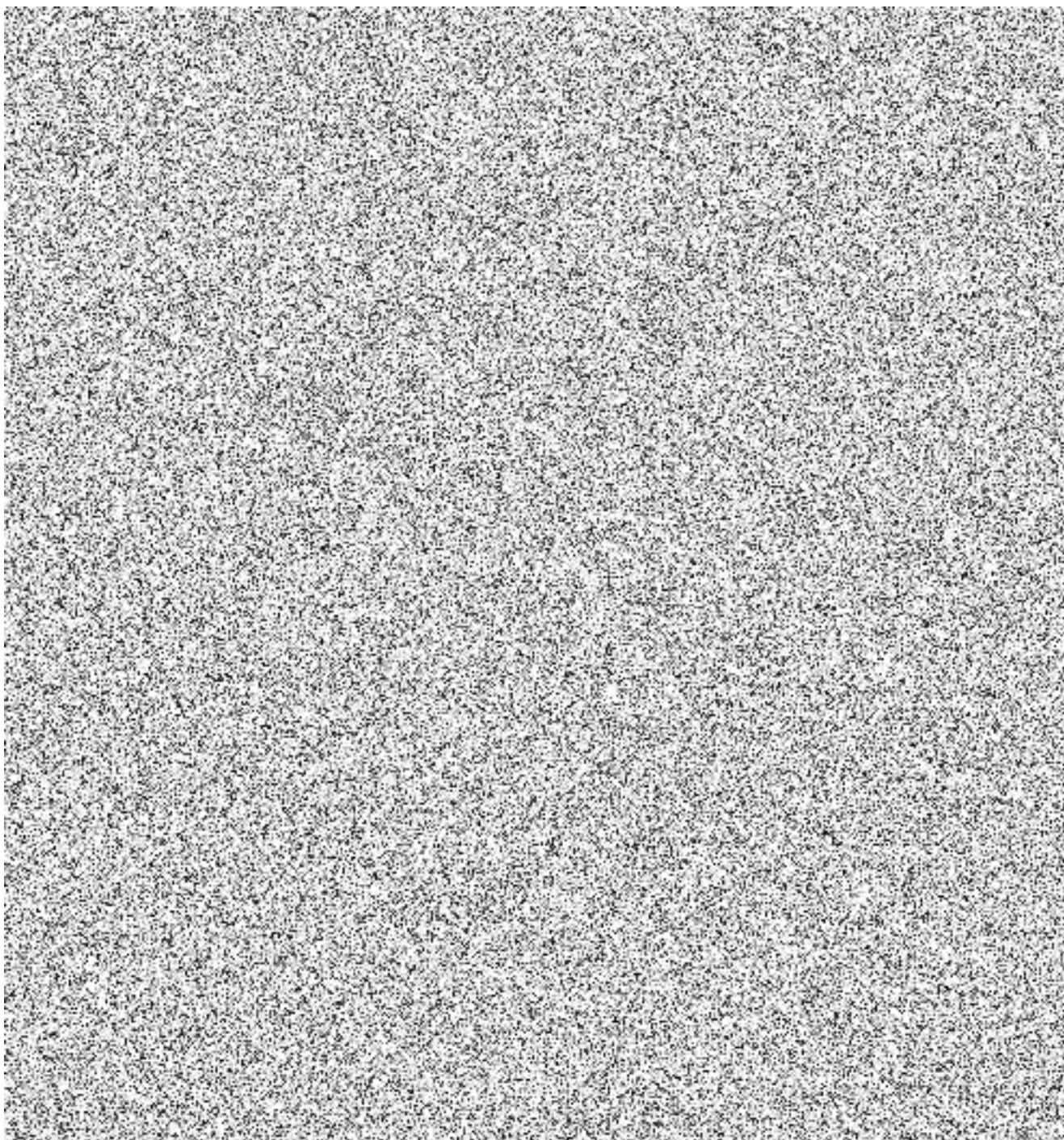


5. Vyhodnocování kvality poskytovaných služeb



6. Stanovení priorit incidentů a požadavků a jejich SLA

