**II. MELLÉKLET**

**SZAKMAI AJÁNLAT – FORMANYOMTATVÁNY**

A szakmai ajánlatot a pályázati kiírásban foglaltakkal összhangban kell elkészíteni (lásd a **Pályázati kiírás B.1. szakaszát**). Kérjük, hogy az ajánlattevők az ajánlatok értékelésére szolgáló odaítélési szempontok figyelemben tartásával készítsék el szakmai ajánlatukat (lásd a pályázati kiírás **B.7 fejezetét**).

A szakmai ajánlat benyújtásához az alábbi formanyomtatvány használata kötelező.

Ajánlattevő neve: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

|  |
| --- |
| Hivatalos aláírás az Ajánlattevő nevében  |
| Képviselő neve |   |
| Beosztás |   |
| Aláírás |   |
| Dátum |  |

Az ajánlattevő feladata, hogy az alábbi kérdéseket megválaszolja és a kért információval a szövegdobozokat kitöltse. A szakmai ajánlat formanyomtatványon adott válaszok hossza nincsen korlátozva, ajánlattevő az általa megfelelőnek tartott terjedelemben fejtheti ki válaszát. A szövegdobozok mérete szabadon változtatható (növelhető vagy csökkenthető), valamint szükség esetén további információ/dokumentum is csatolható. Amennyiben a jelen ajánlati formanyomtatványhoz további információt is mellékel, kérjük, hogy a vonatkozó kérdés szövegdobozában sorolja fel az érintett melléklet(ek)et.

E szakmai ajánlati formanyomtatvány az alábbiak szerinti két részre tagolódik:

1. **rész: Kötelező követelményeknek való megfelelés mátrixa**
2. **rész: Szakmai ajánlat – az ajánlattevő által ajánlott szolgáltatások leírása**
3. **rész: Kötelező követelményeknek való megfelelés mátrixa**

\* Fontos: Felhívjuk figyelmét, hogy a “Kötelező követelményeknek való megfelelés mátrixa” részben feltett kérdésekre feltétel tűzése nélküli választ adjon. Ajánlatának az odaítélési szempontok szerinti kiértékelésére kizárólag akkor kerülhet sor, ha ajánlata minden minimum (kötelező) követelménynek megfelel.

|  |
| --- |
| **Kötelező követelményeknek való megfelelés mátrixa** |
| **Ref No.** | **kötelező követelmény leírása** | **Megfelel****Igen/Nem** | **Kérjük ismertesse röviden, hogy az adott követelménynek hogyan felel meg, továbbá – adott esetben – hivatkozzon a szakmai ajánlat 2. részének, illetve egy esetlegesen benyújtott további melléklet vonatkozó szakaszának megfelelő pontjára, ahol részletes leírás található** |
| **1** | **Migrálás a jelenlegi szerződő féltől** |
| 1.1 | A szerződő félnek a saját új környezetébe kell migrálnia a jelenlegi e-Net platformot. A migrálás (kötelező) követelményei: a szolgáltatás leállása nem lépheti túl a 48 órát; nem történhet adatvesztés; a migrálás elvégzésének időtartama nem haladhatja meg az egyedi szerződés CEPOL általi aláírásának napjától számított 40 naptári napot. |  |  |
| **2** | **Tárhelyszolgáltatás** |
| **2.1** | **Általános követelmények** |
| 2.1.1 | A szerződő fél kizárólagos szerver(ek)en tárhely-szolgáltatási megoldást biztosít a CEPOL e-Net rendszere számára. Az e-Net rendszert az Európai Unió egyik tagállamában kell kiszolgálni (kötelező követelmény). |  |  |
| **2.2** | **Fizikai környezet** |
| 2.2.1 | A CEPOL megköveteli, hogy minden rendszert biztonságos és redundáns környezetben helyezzenek el (kötelező követelmény). |  |  |
| 2.2.2 | A szerződő félnek egy adatközpontot kell rendelkezésre bocsátania, amely vagy tanúsítással rendelkezik arról, hogy megfelel az ISO 27001 (vagy azzal egyenértékű) szabványnak, vagy pedig megfelel ezeknek a szabványoknak. Amennyiben az adatközpont nem rendelkezik tanúsítással, akkor a szerződő félnek bizonyítania kell az említett szabványoknak való megfelelőséget (kötelező követelmény). |  |  |
| 2.2.3 | A szerződő fél biztosítja, hogy a kiszolgáló platformról egy EU-ban lévő távoli helyre biztonsági másolatot készítenek (kötelező követelmény). |  |  |
| 2.2.4 | A szerződő fél kialakított folyamatokkal és eljárásokkal rendelkezik a fizikai kiszolgáló környezet biztonságának garantálására, amelyek legalább a következőkre terjednek ki (kötelező követelmény):* áramellátás;
* környezeti feltételek;
* a biztonság és a hozzáférés ellenőrzése;
* tűzoltás és áradás elleni védelem.
 |  |  |
| **2.3** | **Kapacitáskezelés** |
| 2.3.1 | A CEPOL megköveteli, hogy a szerződő fél elégséges kiszolgáló kapacitással rendelkezzen a szolgáltatási szintre vonatkozó követelményekben megkövetelt teljesítmény biztosításához (kötelező követelmény). |  |  |
| 2.3.2 | A szerződő fél biztosítja, hogy a kapacitást platform minden egyes rétegében proaktív módon ellenőrizzék és kezeljék (kötelező követelmény). |  |  |
| 2.3.3 | A szerződő fél biztosítja, hogy a küszöbértékek elérése előtt azonnali megfelelő intézkedéseket tegyenek (kötelező követelmény). |  |  |
| **2.4** | **Hardver** |
| 2.4.1 | A szerződő fél biztosítja az e-Net platform kiszolgálására alkalmas szükséges hardvert (kötelező követelmény). |  |  |
| **2.5** | **Adatközpont / szerverkapcsolat** |
| 2.5.1 | A szerződő fél többszörös kapcsolatot biztosít az adatközpont és az internet között, biztosítva különösen a feladatátvételt valamelyik kapcsolat meghibásodása esetén. Az adatközpontnak megfelelő sávszélességgel kell rendelkeznie az e-Net igényeinek teljesítéséhez (kötelező követelmény). |  |  |
| 2.5.2 | A szerződő fél szerverenként legalább 100Mbps forgalomkorlátozás nélküli kapcsolatot biztosít (kötelező követelmény). A havi jelentésnek tartalmaznia kell az e-Net infrastruktúra internetes forgalmára vonatkozó statisztikákat. |  |  |
| **2.6** | **Biztonság** |
| 2.6.1 | A szerződő fél biztosítja az e-Net biztonságát (kötelező követelmény). |  |  |
| **2.7** | **Rendelkezésre állás** |
| 2.7.1 | A CEPOL megköveteli, hogy az e-Net platform minden komponense egész évben minden héten 24 órában elérhető legyen, kivéve a terv szerinti karbantartásokat. |  |  |
| **3** | **Támogatás és karbantartás** |
| **3.1** | **Az CEPOL személyzetének nyújtott támogatás** |
| 3.1.1 | A CEPOL első és második szintű támogatási szolgáltatást követel meg a CEPOL korlátozott számú személyzete számára (munkaidő: 7.00 és 18.00 óra között, budapesti idő) (kötelező követelmény). |  |  |
| 3.1.2 | A szerződő félnek automatizált eszközt kell használnia a támogatás iránti kérések regisztrálására, kezelésére és jelentésére (jegyalapú rendszer). Az incidenskezelési kéréseket és a változtatáskéréseket ugyanazzal az eszközzel kell kezelni (kötelező követelmény). |  |  |
| 3.1.3 | A szerződő fél a CEPOL személyzetének a rendelkezésére bocsátja azokat az eszközöket, amelyekkel a megadott hivatali időn kívül is be tudják jelenteni az új támogatási kéréseket (kötelező követelmény). |  |  |
| 3.1.4 | A szerződő fél gondoskodik a szükséges támogatásról, és biztosítja, hogy kezelik a bejelentett incidensek következő típusait (kötelező követelmény).Elvárják, hogy az incidensek következő típusait a fent említett munkaidő alatt a CEPOL jelenthesse:* alacsony;
* közepes;
* magas/kritikus.

Átlagos válaszadási idő a CEPOL által megnyitott jegyre* Alacsony: 4 munkaóra;
* Közepes: 3 óra
* Magas/kritikus: 1 óra.
 |  |  |
| 3.1.5 | A megoldási idő az az idő, amely aközött telik el, hogy a szerződő fél válaszol a CEPOL által megnyitott jegyre, és hogy sikeresen megoldja az incidenst. Az e tekintetben elért szolgáltatási szintet havonta jelenteni kell. Incidenskategóriák szerint a következő megoldási időket várják el: * Maximális megoldási idő (munkaidőben jelentett) alacsony prioritású incidensek esetén: 48 óra
* Maximális megoldási idő (munkaidőben jelentett) közepes prioritású incidensek esetén: 12 óra
* Maximális megoldási idő (munkaidőben jelentett) magas/kritikus prioritású incidensek esetén: 4 óra
 |  |  |
| **3.2** | **Karbantartás** |
| 3.2.1 | A szerződő fél a szerződés időtartama alatt karbantartja és frissíti a következőket (kötelező követelmény):* bármely virtualizálási technológia (ha alkalmazandó);
* az operációs rendszer (biztonsági javítások, hibajavítások, frissítések);
* az e-Net komponens alkalmazásai (biztonsági javítások, hibajavítások, frissítések).
 |  |  |
| 3.2.2 | A szerződő félnek az e-Net átvételét követően lehetősége van ésszerűen megindokolt változtatásokat végrehajtani, hogy lehetővé tegye a platform támogatását és karbantartását. Ezeket a változtatásokat csak a CEPOL-lal egyetértésben lehet bevezetni. |  |  |
| **3.2.3** | **Rendszeradminisztráció** |
| 3.2.3.1 | A szerződő fél a szerződés időtartama alatt a szerverrendszer adminisztrációjára vonatkozó politikákat és eljárásokat alkalmaz, ideértve a szoftverek frissítését és a javítások alkalmazását, a kapacitás figyelemmel kísérését és kezelését, valamint a változás-ellenőrzést (kötelező követelmény). |  |  |
| 3.2.3.2 | A szerződő fél a szerződés időtartama alatt olyan politikákat és eljárásokat alkalmaz a szerverrendszer adminisztrációjára, amelyek szabályozzák a biztonsági mentés/helyreállítás folyamatait, beleértve az alkalmazott biztonsági mentési eszközöket, az adatmegőrzési ciklusokat és politikákat, azok gyakoriságát, a helyreállítási eljárásokat, a biztonsági mentés validálási eljárásait, valamint a telephelyen kívüli adattárolási létesítményeket és folyamatokat (kötelező követelmény). |  |  |
| 3.2.3.3 | A szerződő fél a szerződés időtartama alatt olyan politikákat és eljárásokat alkalmaz, amelyek biztosítják, hogy a CEPOL e-Net adminisztrációja megfelelően védve legyen a jogosulatlan hozzáféréssel és a rendszertámadásokkal szemben (kötelező követelmény). |  |  |
| 3.2.3.4 | A szerződő fél gondoskodik arról, hogy minden webszerver kiterjesztett érvényességű SSL-tanúsítvánnyal rendelkezzen. A CEPOL nem fogadja el az önállóan aláírt tanúsítványokat. |  |  |
| **3.2.4** | **Hálózatüzemeltetés** |
| 3.2.4.1 | A szerződő fél a szerződés időtartam alatt meghatározott politikákkal és eljárásokkal támogatott irányított hálózatot bocsát rendelkezésre, hogy biztosítsa a CEPOL e-Net biztonságát és elérhetőségét (kötelező követelmény). |  |  |
| 3.2.4.2 | A szerződő fél a szerződés időtartam alatt biztosítja a hálózat-ellenőrzést és az azt támogató folyamatokat és eljárásokat a hálózati kapacitás felmérése és az elégséges kapacitás biztosítása érdekében (kötelező követelmény). |  |  |
| **3.2.5** | **Alkalmazáskezelés** |
| 3.2.5.1 | A szerződő fél felhasználó-nyilvántartási szolgáltatásokat nyújt a CEPOL kijelölt személyzete számára. |  |  |
| 3.2.5.2 | A szerződő fél a szerződés időtartama alatt karbantartja és frissíti az e-Net komponens alkalmazásait (biztonsági javítások, hibajavítások, frissítések) (kötelező követelmény). |  |  |
| 3.2.5.3 | A szerződő fél egy összehangolt és megtervezett karbantartási megközelítés keretében végzi el a komponens alkalmazások frissítését (kötelező követelmény). |  |  |
| 3.2.5.4 | A szerződő fél gondoskodik arról, hogy a komponens alkalmazás minden frissítését a működési környezetbe való bevezetés előtt teszteljék (kötelező követelmény). |  |  |
| 3.2.5.5 | A szerződő fél tanácsokat ad a korszerűsítésre. A szerződő fél proaktív módon ellenőrzi a nyílt forráskódú alkalmazásokat (TYPO3, Moodle, DSpace, CAS) és weboldalakat, és tanácsokat ad a CEPOL-t érintő hatásokról/előnyökről (kötelező követelmény). |  |  |
| 3.2.5.6 | A szerződő fél csak a CEPOL jóváhagyását követően vezeti be a korszerűsítéseket (kötelező követelmény). |  |  |
| 3.2.5.7 | A szerződő fél gondoskodik arról, hogy az alkalmazások változásának ellenőrzésére a meghatározott folyamatoknak és eljárásoknak megfelelően kerüljön sor (kötelező követelmény). |  |  |
| **3.3** | **Szolgáltatási szintre vonatkozó követelmények** |
| 3.3.1 | A szerződő fél biztosítja legalább a következő, szolgáltatási szintre vonatkozó teljesítménymutatók elérését (kötelező követelmény). |  |  |
| **3.4** | **Jelentéstétel** |
| 3.4.1 | A szerződő fél havi jelentéseket készít, amelyet az e-Net rendszer tárhelyszolgáltatásáról, támogatásáról és karbantartásáról nyújt be. |  |  |
| 4 | **A szolgáltatások átvitele a szerződés végén – Következő verzió** |
| 4.1 | A szerződő fél vállalja, hogy a szerződés lejártakor támogatja az átmenetet (kötelező követelmény). Az előirányzott szolgáltatások közé tartozik az adatok migrálása az e-Net következő verziójába. |  |  |
| **Az igazoltan elfogadott kötelező követelmények száma** |  |  |
| **A nem elfogadott kötelező követelmények száma** |  |  |
| **Hivatalos aláírás az Ajánlattevő nevében** |  |

**2. rész: Szakmai ajánlat – Az ajánlattevő által ajánlott szolgáltatások leírása**

1. **Migrálás a jelenlegi szerződő féltől**

|  |  |
| --- | --- |
| **Ref.** | **Az ajánlattevő által ajánlott szolgáltatások leírása** |
| 1.1. | Kérjük, írja le az alábbiakban, hogy milyen megközelítést és módszertant fog alkalmazni, hogy kezelje az e-Net-nek a jelenlegi szállítótól az új környezetbe való áttelepítését és a szolgáltatás megkezdését. Kérjük, fejtse ki, hogyan fogja biztosítani az adatvesztés elkerülésére és a legfeljebb 48 óra terv szerinti állásidőre vonatkozó követelményt. |
| 1.2. | Kérjük, adjon meg migrációs tervet, amely különösen a következő szempontokat öleli fel:- a migrációval kapcsolatos szerepkörök, felelősségek és részhatáridők meghatározása;- migrációs időkeret naptári napokra lebontva. |

**2. HOSTING**

|  |  |
| --- | --- |
| **Ref.** | **Az ajánlattevő által ajánlott szolgáltatások leírása** |
| 1. **2.1. Tárhelyszolgáltatás megoldàsa**
 |
| 2.1.1 | Kérjük, írja le a javasolt hosztingmegoldást. |
| 2.1.2. | Kérjük, adja meg annak az adatközpontnak a címét, ahol az e-Net-et hosztolni fogják. |
| 2.1.3. | Kérjük, adja meg a szolgáltatás helyreállítási idejét arra az esetre, ha a biztonsági mentésből történő helyreállításra van szükség (a szolgáltatás helyreállítási ideje az ahhoz szükséges idő, hogy a szerződő fél megoldást biztosítson a szolgáltatás helyreállítására). |
| **2.2. Fizikai környezet** |
| 2.2.1. | Kérjük, írja le a javasolt adatközpont fizikai környezetét, és mutassa be, hogy hogyan felel meg a B.1.3.a. szakaszban meghatározott követelményeknek, illetve (adott esetben) hogyan haladja meg azokat. Az ajánlattételhez szükséges dokumentáció „Fő szolgáltatások” című részének 2.3. bekezdése, „Fizikai környezet”. |
| **2.3. Kapacitáskezelés** |
| 2.3.1. | Kérjük, írja le a javasolt kapacitáskezelési rendelkezéseket, és mutassa be, hogy hogyan felelnek meg a B.1.3.a. szakaszban meghatározott követelményeknek, illetve (adott esetben) hogyan haladják meg azokat. Az ajánlattételhez szükséges dokumentáció „Fő szolgáltatások” című részének 2.4. bekezdése, „Kapacitáskezelés”. |
| **2.4. Hardver** |
| 2.4.1. | Kérjük, részletezze a javasolt hosztingmegoldásra vonatkozó hardverspecifikációkat. |
| 2.4.2. | Kérjük, részletezze a javasolt hardverek karbantartása tekintetében alkalmazott politikát. |
| **2.5. Adatközpont / szerverkapcsolat** |
| 2.5.1. | Kérjük, részletezze az adatközpont kapcsolódási feltételeit és adja meg az adatokat, a váratlan adatforgalmi hullámzásokra vonatkozó sávszélességi tervvel együtt. |
| **2.6. Biztonság** |
| 2.6.1. | Kérjük, írja le, milyen dokumentált biztonsági politikákat és eljárásokat fog alkalmazni az adatközponti szolgáltatások fizikai és műszaki biztonságának biztosítása érdekében; ide kell tartoznia a tűzfal(ak)nak, a sérülékenységek kezelésének, a behatolásérzékelésnek és a szolgáltatásbénító támadásoknak (DOS és DDOS). |
| 2.6.2. | Kérjük, írja le a tiltólistára kerülés elkerülésének biztosítása céljából bevezetett intézkedéseket, és az arra az esetre rendelkezésre álló ellenintézkedéseket, ha az adatközpont egy másik felhasználójának a tevékenysége vezet a hoszt tiltólistára kerüléséhez. |

**3. Az CEPOL személyzetének nyújtott támogatás**

|  |  |
| --- | --- |
| **Ref.** | **Az ajánlattevő által ajánlott szolgáltatások leírása** |
| 3.1. | Kérjük, írja le, hogyan fogja megszervezni a CEPOL munkatársainak nyújtandó támogatást, és mutassa be, hogy a kínált szolgáltatás hogyan felel meg a B.1.3.a. szakaszban meghatározott követelményeknek, illetve (adott esetben) hogyan haladja meg azokat. Az ajánlattételhez szükséges dokumentáció „Fő szolgáltatások” című részének 3.1. bekezdése, „Támogatás a CEPOL személyzetének”. |
| 3.2. | Kérjük, írja le érvényben lévő incidenskezelési politikáját és eljárásait, amelyek részletezik a problémák/kérdések súlyosbodásának kezelését és mérését. |

**4. Karbantartás**

|  |  |
| --- | --- |
| **Ref.** | **Az ajánlattevő által ajánlott szolgáltatások leírása** |
| 4.1. | Kérjük, írja le, hogyan fogja megszervezni a karbantartást, és mutassa be, hogy a kínált szolgáltatás hogyan felel meg a B.1.3.a. szakaszban meghatározott követelményeknek, illetve (adott esetben) hogyan haladja meg azokat. „Fő szolgáltatások” 3.2. bekezdése Az ajánlattételben szereplő specifikációk „karbantartása” |
| 4.2 | A fejlesztési/tesztelési környezet elkülönül-e a gyártási környezettől? Biztosított-e a CEPOL kijelölt munkatársainak hozzáférése a fejlesztési/tesztelési környezethez? |
| **4.2. Rendszeradminisztráció** |
| 4.2.1. | Kérjük, írja le a szerverrendszer adminisztrációjára vonatkozó politikákat/eljárásokat, ideértve a szoftverek frissítését és a javítások alkalmazását, a kapacitás figyelemmel kísérését és kezelését, valamint a változás-ellenőrzést, amelyeket a szerződés időtartama alatt alkalmazni fognak. Kérjük, mutassa be a biztonsági mentésre vonatkozó politikáját. |
| **4.3. Hálózatüzemeltetés** |
| 4.3.1. | Kérjük, írja le, hogyan biztosít majd hálózati ellenőrzési és támogatási folyamatokat és eljárásokat a hálózati kapacitás értékelése és az elégséges kapacitás biztosítása céljából. Biztosított-e a rendszer/hálózat nyomon követésére szolgáló eszközökhöz való olvasási hozzáférés? Ha igen, kérjük, fejtse ki részletesen. |
| **4.4. Alkalmazáskezelés** |
| 4.4.1. | Kérjük, írja le, hogy hogyan közelíti meg az e-NET-et alkotó alkalmazások karbantartását és frissítését a szerződés időtartama alatt (biztonsági javítások, hibajavítások, frissítések). |
| **4.5. Alkalmazáskezelés** |
| 4.5.1. | Kérjük, fejtse ki, hogyan fogja biztosítani, hogy az alkalmazások változásának ellenőrzésére a meghatározott folyamatoknak és eljárásoknak megfelelően kerüljön sor. |
| **4.6. Production/Fejlesztési/tesztelési környezet** |
| 4.6.1. | Kérjük, magyarázza el, hogyan fog elkülönülni a gyártási környezet a fejlesztési/tesztelési környezettől. |
| **4.7. Hozzáférés a fejlesztési/tesztelési környezethez.** |
| 4.7.1. | Kérjük, magyarázza el, hogyan férhetnek hozzá a kijelölt CEPOL alkalmazottak a fejlesztési/tesztelési környezethez. |

**5. Szolgáltatási szintre vonatkozó követelmények**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Ref.** | **Teljesítménymutató** | **CEPOL által elvárt**  | **Ajánlattevő által ajánlott**  |
| **5.1 Teljesítménymutatók**  |
| 5.1.1. | Tényleges (alkalmazás) rendelkezésre állás | havonta 99% |  |
| 5.1.2. | Rendszer rendelkezésre állása | havonta 99,50% |  |
| 5.1.3. | Szerver rendelkezésre állása | havonta 99,70% |  |
| 5.1.4. | Hálózat rendelkezésre állása | havonta 99,80% |  |
| 5.1.5. | Tervezett leállás időszaka  | * Péntek 23:59 és vasárnap 23:59 között (budapesti idő)
 |  |
| 5.1.6. | Átlagos válaszadási idő a megnyitott jegyre (ticket) | * Alacsony: 4 munkaóra
* Közepes: 3 óra
* Magas/kritikus: 1 óra
 |  |
| 5.1.7. | Maximális megoldási idő | * Alacsony – 48 óra
* Közepes – 12 óra
* Magas/kritikus – 4 óra
 |  |
| 5.1.8. | Szerverkapcsolat | * szerverenként legalább 100mbps forgalomkorlátozás nélkül
 |  |
| 5.1.9. | TeljesítményVálaszadási idő (A szerződő fél az alkalmazás előtt az adatközpontban méri a kiszolgáló komponens válaszadási képességét. A referenciaoldal a CEPOL főoldala.) | * Átlagos válaszadási idő kevesebb mint 1 másodperc
* A kérések legfeljebb 5%-a esetében lehet meghaladni a 2 másodpercet
 |  |

**6. Jelentéstétel**

|  |  |
| --- | --- |
| **Ref.** | **Az ajánlattevő által ajánlott szolgáltatások leírása** |
| 6.1. | Kérjük fejtse ki, hogy a jelentéstételt (reporting) hogyan szervezi meg és mutassa be, hogy az ajánlott szolgáltatás hogyan felel meg, illetve haladja meg (adott esetben) a B.1.3.a. “Fő szolgáltatások” pontjának 3.4. “Jelentéstétel” alpontjában meghatározott követelményeket. |
| 6.2. | A CEPOL által megadott dolgozók számára biztosítanak-e hozzáférést a jelentéstételi rendszer (reporting system) azon részéhez, ahol megtekinthető az applikációk teljesítménye, beleértve a találatokra (hits), az oldalakra irányuló egyedi megkeresésekre (unique visits per page) stb. vonatkozó statisztikákat is? Amennyiben igen, kérjük, hogy részletezze: |