

ДОГОВОР ПРИСОЕДИНЕНИЯ НА ОКАЗАНИЕ УСЛУГ ИНФОРМАЦИОННО – СПРАВОЧНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

Настоящий договор, заключаемый в порядке ст. 428 и 437 Гражданского Кодекса Российской Федерации, определяет порядок оказания услуг хостинга **Акционерного общества «Тинькофф Банк»**, именуемого в дальнейшем «Банк» и/или «Заказчик», физическим лицом, присоединившимся к предложенному договору в целом, именуемым в дальнейшем «Исполнитель» и/или «Оператор».

1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

- 1.1. Заказчик поручает, а Исполнитель принимает на себя обязательство оказывать Услуги (далее – «Услуги») по информационно – справочному обслуживанию по телефону действующих и потенциальных Клиентов (далее – «Клиенты») Банка, а именно: подробное консультирование Клиентов; предотвращение конфликтных ситуаций при входящих обращениях; осуществление сбора данных по устным обращениям; регистрация статистики входящих звонков/диалогов Клиентов; обеспечение сохранности вверенных Исполнителю данных в пределах своей компетенции, иные Услуги, оказание которых предусмотрено настоящим договором или заданием Заказчика, а Заказчик обязуется принять и оплатить результаты оказанных Услуг.
- 1.2. Заказчик вправе оформить поручение Исполнителю в виде задания, направляемого Исполнителю в электронной форме. Задание содержит перечень необходимых Услуг, срок их исполнения и иную информацию на усмотрение Заказчика.
- 1.3. Исполнитель обязан оказать Услуги, указанные в задании, соблюдая обязательные требования к исполнению Услуг, установленные Заказчиком.
- 1.4. Заказчик вправе по согласованию с Исполнителем менять конкретный перечень Услуг, оказываемых Исполнителем в рамках настоящего Договора. При этом согласие Исполнителя может быть выражено, в частности, путем начала оказания Услуг согласно установленному Заказчиком функционалу, также согласие Исполнителя может быть получено по электронным каналам связи.
- 1.5. Для оказания Услуг Заказчик за свой счет предоставляет Исполнителю осуществлять информационно – справочное обслуживание действующих и потенциальных Клиентов посредством IP-телефонии, при этом Исполнитель самостоятельно оплачивает расходы на свое оборудование, мобильную/городскую связь и т.п., а также оказывает Услуги на своей территории.
- 1.6. Качество результата оказанных Услуг должно соответствовать Приложению №8 к настоящему Договору.

2. ПОРЯДОК ЗАКЛЮЧЕНИЯ И ИСПОЛНЕНИЯ ДОГОВОРА

- 2.1. С целью заключения Договора Исполнитель предоставляет Заказчику следующие документы и информацию:
 - 2.1.1. паспорт гражданина РФ (2-я, 3-я страницы паспорта и страница с адресом регистрации) (обязательно);
 - 2.1.2. документ, подтверждающий адрес временной регистрации (в случае, если адрес постоянного места жительства отличается от адреса временной регистрации);
 - 2.1.3. страховое свидетельство обязательного пенсионного страхования (СНИЛС) (обязательно);
 - 2.1.4. свидетельство о постановке на налоговый учет (ИНН) (при наличии);
 - 2.1.5. справку об установлении инвалидности (при наличии определенной группы инвалидности);
 - 2.1.6. иные документы и информацию по требованию Заказчика.
- 2.2. Настоящий Договор считается заключенным с момента получения Исполнителем информации о его акцепте Заказчиком, произведенным в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации. Под получением Заказчиком информации об акцепте настоящего Договора понимается, в том числе, предоставление Заказчиком Исполнителю учетных данных Исполнителя (логина и пароля) для входа на сайт <https://weboffice.tinkoff.ru> и/или <http://e-learning.tinkoff.ru> и/или <https://tqm.tinkoff.ru>. Учетные данные высылаются Исполнителю на адрес его электронной почты, либо СМС-оповещением, либо иным способом, согласованным с Исполнителем.
- 2.3. Датой начала оказания Услуг Исполнителем по настоящему Договору является день, следующий за датой отправки Исполнителю Заказчиком учетных данных.
- 2.4. Стороны договорились использовать при необходимости факсимильное воспроизведение подписи должностного лица Банка с помощью средств механического или иного копирования в целях заключения и/или исполнения настоящего Договора.
- 2.5. Не позднее, чем за 10 дней до окончания Расчетного периода, указанного в п. 4.1. настоящего Договора, Исполнитель обязан предоставить Заказчику перечень документов, указанных в настоящем разделе, и получить от Заказчика подтверждение, что документы приняты. Указанным выше подтверждением является размещение Заказчиком реквизитов Исполнителя в личном кабинете Исполнителя на сайте <https://weboffice.tinkoff.ru>.

3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

- 3.1. **Права и обязанности Исполнителя:**
 - 3.1.1. Оказывать Услуги, указанные в задании Заказчика, своими силами, в полном объеме, качественно, без привлечения к исполнению своих обязанностей третьих лиц;
 - 3.1.2. после получения от Заказчика материалов/информации, необходимых для оказания Услуг, обеспечить

- сохранность и правильное их использование;
- 3.1.3. немедленно предупредить Заказчика и до получения от него дальнейших распоряжений приостановить оказание Услуг при обнаружении: непригодности или недоброкачества переданных Заказчиком материалов/информации; возможных неблагоприятных для Заказчика последствий выполнения его указаний о способе оказания Услуг; иных не зависящих от Исполнителя обстоятельств, которые могут повлиять на качество или сроки оказания Услуг либо создают невозможность их завершения в срок;
 - 3.1.4. Исполнитель, не предупредивший Заказчика об указанных в п. 3.1.3. настоящего Договора обстоятельствах либо продолживший оказание Услуг, не дожидаясь истечения предусмотренного в Договоре срока, а при его отсутствии - разумного срока для ответа на предупреждение, или несмотря на своевременное указание Заказчика о прекращении оказания Услуг, не вправе при предъявлении к нему или им к Заказчику соответствующих требований ссылаться на указанные обстоятельства.
 - 3.1.5. Исполнитель гарантирует отсутствие договорных и иных отношений с конкурентами Заказчика, которые могли бы оказать влияние на результат Услуг.
 - 3.1.6. Перевод в другой Сектор производится Заказчиком на основании производственной необходимости, при согласии Исполнителя и при обязательном выполнении минимума по объему Услуг за расчетный период, размер которого указан в разделе «Требования Секторов к оказываемым Услугам», размещенном на сайте <http://e-learning.tinkoff.ru>.
- 3.2. Права и обязанности Заказчика:**
- 3.2.1. предоставить Исполнителю все необходимые для оказания Услуг материалы/информацию;
 - 3.2.2. предоставить Исполнителю всю необходимую информацию о требуемом результате оказанных Услуг;
 - 3.2.3. принять результат оказанных Услуг в срок, предусмотренный настоящим Договором;
 - 3.2.4. известить Исполнителя об обнаруженных недостатках Услуг, которые не могли быть выявлены при обычном способе приемки, в течение 1 (одного) месяца с момента их обнаружения;
 - 3.2.5. Заказчик вправе в любое время проверять ход и качество оказания Исполнителем Услуг;
 - 3.2.6. Заказчик вправе уточнять и корректировать желаемые результаты оказания Услуг до их принятия Заказчиком, в том числе в случае существенного изменения ситуации.
 - 3.2.7. Заказчик вправе выплатить дополнительное вознаграждение Исполнителю в случае успешного выполнения им отдельных поручений Заказчика.
 - 3.2.8. Заказчик вправе проводить стимулирующие мероприятия - конкурсы, направленные на повышение активности Исполнителя и/или качества оказываемых им услуг. При этом, подробные условия таких мероприятий направляются Исполнителю отдельным оповещением по электронным средствам связи.
 - 3.2.9. Заказчик также вправе организовывать конференции, консультации, а также иные производственные мероприятия, участие в которых для Исполнителя является обязательным. При этом Заказчик компенсирует транспортные расходы, понесенные Исполнителем в результате посещения конференций, консультаций и иных производственных мероприятий. Транспортные расходы включают в себя исключительно расходы, понесенные в связи с оплатой стоимости:
 - железнодорожных и авиабилетов (туристического и экономичного класса, в том числе пригородных поездов, за исключением железнодорожных перевозок, осуществляемых ООО «Аэроэкспресс») с места проживания Исполнителя к месту нахождения Заказчика и обратно;
 - проживания в гостинице.Указанные в настоящем пункте расходы компенсируются исключительно в случае предварительного их согласования с Заказчиком, а также при наличии документов, подтверждающих понесенные расходы, в том числе оригиналы железнодорожных и авиабилетов, посадочных талонов, купонных билетов, контрольно-кассовых чеков, актов оказанных услуг, товарных накладных и т.п. Несогласованные Заказчиком, а также документально неподтвержденные расходы Исполнителя компенсации не подлежат.

4. ПОРЯДОК ПРИЕМКИ ОКАЗАННЫХ УСЛУГ

- 4.1. Расчетный месяц устанавливается равным текущему календарному месяцу, в который оказываются Услуги (далее по тексту – «расчетный период»).
- 4.2. Оплата вознаграждения за оказанные Услуги производится на основании Актов сдачи - приемки, в порядке и размере, установленными Приложениями (сумма вознаграждения указана с учётом налога на доходы физических лиц (далее - НДФЛ)). Заказчик удерживает из суммы оплаты по настоящему Договору и перечисляет в бюджет налог на доходы физических лиц, в порядке и сроки, установленные действующим законодательством РФ на дату исполнения Заказчиком обязательств по перечислению вознаграждения Исполнителю.
- 4.3. Акты сдачи - приемки оказанных услуг подписываются Сторонами не позднее 22-го числа расчетного периода, за оказанные Исполнителем услуги в период с 1-го по 15-ое число расчетного периода, и не позднее 9-го числа месяца, следующего за расчетным периодом, за оказанные Исполнителем услуги в период с 16-го числа по последний день расчетного периода. Настоящим Договором Исполнитель доверяет Заказчику подписывать от имени Исполнителя Акты сдачи – приемки Услуг. Исполнитель вправе направить мотивированную претензию по факту оплаты Услуг за расчетный период в течение 30 (тридцати)

календарных дней с даты получения оплаты за расчетный период. В случае неполучения Заказчиком мотивированной претензии считается, что Услуги по настоящему Договору выполнены в Полном объеме, оплата произведена в соответствующем и надлежащем размере, Стороны претензий не имеют. Акты сдачи – приемки Услуг составляются в электронном виде путем подписания усиленной неквалифицированной электронной подписью (далее - ЭП). При этом подписание Акта сдачи – приемки Услуг ЭП равнозначно собственноручной подписи на бумажном носителе.

В случае невозможности и/или отсутствия технической возможности подписания Актов сдачи-приемки Услуг с использованием ЭП допускается проставление факсимильного воспроизведения подписи должностного лица Банка с помощью средств механического или иного копирования.

- 4.4. По запросу Исполнителя Заказчик в течение 3 (трех) рабочих дней представляет отчет об оказанных Услугах и начисленном вознаграждении путем размещения информации на <https://weboffice.tinkoff.ru> либо иным способом, согласованным Сторонами.
- 4.5. Формирование вознаграждения по настоящему Договору осуществляется согласно Приложениям.
- 4.6. Выплата вознаграждения Исполнителю производится путем безналичного перечисления причитающихся денежных средств по реквизитам Исполнителя, указанным в настоящем Договоре, или иным способом по согласованию Сторон. Датой исполнения обязательств Заказчика по выплате денежных средств считается дата списания денежных средств с корреспондентского счета Заказчика.
- 4.7. Если при расторжении Договора Исполнителю причитается вознаграждение, но Банк не располагает информацией о реквизитах счета Исполнителя, такое вознаграждение выплачивается Исполнителю на основании его распоряжения, которое должно содержать реквизиты банковского счета для перечисления денежных средств. В случае неполучения Банком распоряжения Исполнителя о выплате вознаграждения в течение 6 месяцев с момента расторжения Договора, невыплаченная сумма вознаграждения Исполнителя считается безвозмездно переданной Банку.

5. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

- 5.1. Стороны несут ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязательств в соответствии с действующим гражданским законодательством Российской Федерации.
- 5.2. Если Исполнитель своевременно не приступил к оказанию Услуг или во время их исполнения станет очевидным, что Услуги не будут выполнены в срок, а также в случае просрочки оказания Услуг либо существенных нарушений условий Договора и Приложений Заказчик вправе по своему выбору:
 - 5.2.1. отказаться от исполнения настоящего Договора, оплатив Исполнителю фактически и надлежащим образом оказанные Услуги;
 - 5.2.2. назначить Исполнителю новый срок, в течение которого он должен приступить к оказанию Услуг.
 - 5.2.3. стороны договорились, что ответственность Заказчика ограничена реальным ущербом, Заказчик не отвечает за упущенную выгоду на стороне Исполнителя.

6. ДОСРОЧНОЕ РАСТОРЖЕНИЕ ДОГОВОРА

- 6.1. Заказчик вправе в любое время расторгнуть настоящий Договор в одностороннем порядке по своему усмотрению, направив уведомление Исполнителю о расторжении Договора с ящика rabota@emails.tinkoff.ru. В таком случае датой расторжения настоящего Договора считается день, в который направлено уведомление.
- 6.2. Исполнитель вправе досрочно расторгнуть настоящий Договор, письменно уведомив об этом Заказчика не позднее 14 (четырнадцати) календарных дней до предполагаемой даты расторжения. При этом датой расторжения Договора является дата блокировки учетных данных Исполнителя.
- 6.3. В обоих случаях Заказчик в течение 30 (тридцати) календарных дней с момента расторжения договора выплачивает Исполнителю сумму вознаграждения за Услуги, фактически оказанные на момент расторжения настоящего Договора.

7. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ

- 7.1. Все споры и разногласия, связанные с исполнением настоящего Договора, Стороны разрешают путем переговоров.
- 7.2. Претензионный порядок разрешения споров обязателен. Срок ответа на письменную претензию – 30 (тридцать) календарных дней с момента ее получения Стороной.
- 7.3. По истечении срока, указанного в п. 7.2 настоящего Договора, при отсутствии ответа на претензию / при получении неудовлетворительного ответа Сторона имеет право передать спор на рассмотрение в суд по месту нахождения Заказчика, в этом случае спор подлежит рассмотрению в Хорошевском районном суде г. Москвы.

8. КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ

- 8.1. Любая информация (в устной или письменной форме), полученная Исполнителем от Заказчика, его представителей и (или) от юридических лиц (сотрудников таких юридических лиц), аффилированных с Банком, и (или) от иных юридических и физических лиц, прямо или косвенно связанная с Банком, является информацией, составляющей коммерческую тайну Банка и его аффилированных лиц, и иной

- конфиденциальной информацией независимо от того было ли специальное указание о том, что информация относится к коммерческой тайне и является конфиденциальной. Любая информация о клиентах Банка, включая сведения об операциях, счетах и вкладах клиентов и корреспондентов Банка, в том числе о взаимодействии Банка с клиентами, также относится к сведениям, составляющим коммерческую тайну и подлежит использованию в порядке, предусмотренном действующим законодательством. Настоящим Исполнитель подтверждает факт ознакомления с Перечнем сведений, составляющих коммерческую тайну в АО «Тинькофф Банк». Далее перечисленная в данном пункте информация при совместном упоминании определяется как «конфиденциальная информация».
- 8.2. Любая передача указанной в п. 8.1 настоящего Договора информации третьим лицам возможна только с предварительного письменного согласия Банка и его аффилированных лиц, за исключением случаев, необходимых для целей выполнения обязанностей, предусмотренных гражданско-правовыми договорами с Банком, а также соответствующим требованиям законодательствам РФ.
 - 8.3. Исполнителю запрещается снимать копии с документов и других носителей, содержащих информацию, составляющую коммерческую тайну, банковскую тайну и иную конфиденциальную информацию, в частности делать снимки с экрана персонального компьютера, используемого для выполнения оказания услуг Банку, и иным образом фиксировать указанные в настоящем пункте сведения, содержащиеся во внутренних системах Банка и приложениях Банка, в том числе интерфейсы используемых в Банке программ и приложений. Исключения составляют случаи, когда фиксации сведений и/или интерфейсов производится по запросу Заказчика/представителя Заказчика.
 - 8.4. Исполнитель обязуется незамедлительно сообщить Банку о допущенном им либо ставшем ему известном факте разглашения или угрозы разглашения, незаконном получении или незаконном использовании информации, являющейся конфиденциальной и составляющей коммерческую и/или банковскую тайну, третьими лицами.
 - 8.5. Вся информация и документы, разработанные Исполнителем, начиная с даты заключения настоящего Договора согласно договорным обязательствам с Банком, является исключительной собственностью Банка.
 - 8.6. Банк вправе в одностороннем порядке прекратить охрану конфиденциальности любой информации, о чем письменно уведомляет Исполнителя.
 - 8.7. В отношении настоящего Договора Исполнитель обязуется сохранять конфиденциальность разумным и адекватным образом в соответствии с профессиональными нормами, в частности не раскрывать третьим лицам конфиденциальность переданной Исполнителю информации, являющейся конфиденциальной и составляющей коммерческую и/или банковскую тайну, если подобное соблюдение конфиденциальности не противоречит российскому законодательству.
 - 8.8. Исполнитель, не обеспечивший в соответствии с условиями настоящего Договора конфиденциальность переданной ему информации, являющейся конфиденциальной и составляющей коммерческую и/или банковскую тайну, обязан выплатить Банку штраф в 10 (десятикратном) размере от полученной материальной выгоды, связанной с любым разглашением, незаконным получением или незаконным использованием Конфиденциальной информации.
 - 8.9. Исполнитель, виновный в разглашении, незаконном получении или незаконном использовании информации, являющейся конфиденциальной и составляющей коммерческую и/или банковскую тайну, в любом случае, при наличии письменного требования последнего, обязан уплатить штрафную неустойку в виде штрафа в размере суммы эквивалентной 10.000 (десять тысяч) долларов США за каждый факт нарушения.
 - 8.10. Требования настоящего раздела не применяются к сведениям, являющимися общеизвестными; раскрытыми Банком третьим лицам в соответствии с требованиями законодательства.
 - 8.11. Исполнитель имеет право раскрывать конфиденциальные сведения государственным органам, уполномоченным запрашивать такие сведения в соответствии с применимым законодательством, на основании должным образом оформленного запроса на предоставление таких сведений, при этом Исполнитель не несет ответственности за такое раскрытие, но несет ответственность за ее содержание.
 - 8.12. **Заявление Исполнителя:**
Настоящим Исполнитель берет на себя обязанность:
 - сохранять конфиденциальность информации, являющейся конфиденциальной и составляющей коммерческую и/или банковскую тайну, разумным и адекватным образом;
 - не разглашать информацию, являющуюся конфиденциальной и составляющей коммерческую и/или банковскую тайну, в том числе, но не ограничиваясь сведениями:
 - по организационной структуре, раскрывающие систему управления Банком, в том числе сведения об изменениях;
 - о применяемых оригинальных методах управления Банком;
 - о подготовке, принятии и исполнении отдельных решений руководства Банка по коммерческим, организационным и иным вопросам;
 - о фактах проведения, целях, предмете и результатах совещаний и заседаний органов управления Банка;
 - раскрывающие организацию охраны, пропускного режима, системы технических средств охраны;
 - о разрабатываемых проектах, планах развития и деятельности Банка; о клиентах Банка и о взаимоотношениях Банка с ними (включая потенциальных клиентов Банка); информации об используемых Банком для работы с клиентами Банка, в том числе для взаимодействия с клиентами Банка, сервисах, приложениях и ином

программном обеспечении и интерфейсах данных систем; информация об используемых Банком методах работы с клиентами Банка, в том числе о клиентских сервисах Банка;

- составляющими банковскую и иную охраняемую законом тайну;
- составляющими иную конфиденциальную информацию;
- не разглашать и не копировать в личных целях информацию, являющуюся конфиденциальной и составляющей коммерческую и/или банковскую тайну, обладателями которой являются Банк и его контрагенты, в течение 5 (Пяти) лет с момента присоединения к настоящему соглашению;
- ставить в известность Банк обо всех обращениях ко мне третьих лиц с предложениями, способными нанести ущерб интересам Банка;
- в случае расторжения настоящего договора передать Банку в течение 3 (Трех) дней с момента получения соответствующего требования имеющиеся в моем пользовании материальные носители информации, содержащие информацию, являющейся конфиденциальной и составляющей коммерческую и/или банковскую тайну, (рукописи, черновики, чертежи, магнитные ленты, перфокарты, перфоленты, диски, дискеты, распечатки на принтерах, кино-, фотонегативы и позитивы, модели, материалы, изделия и пр.);
- если необходимо, сообщить Банку об утрате или недостатке носителей информации, являющейся конфиденциальной и составляющей коммерческую и/или банковскую тайну, и о других фактах, которые могут привести к разглашению данной информации, а также о причинах и условиях возможной утечки сведений.

Режим конфиденциальности действует в рамках сроков настоящего Договора и в течение 5 (пяти) лет после его расторжения.

9. СРОК ДЕЙСТВИЯ ДОГОВОРА

- 9.1. Договор вступает в силу с момента его заключения и действует 30 (тридцать) календарных дней.
- 9.2. После истечения его первоначального срока действия, Договор автоматически продлевается на очередной календарный месяц, если ни одна из Сторон не уведомит другую Сторону в письменной форме о своём намерении расторгнуть Договор в порядке, определенном в п. 6.1, 6.2, 6.3 настоящего Договора.

10. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ

- 10.1. Настоящий Договор вступает в силу с момента его заключения и действует до полного исполнения Сторонами всех своих обязательств.
- 10.2. Стороны обязаны сообщать друг другу об изменении своего местонахождения, банковских реквизитов, номеров телефонов, телефакса в двухдневный срок с момента таких изменений.
- 10.3. С момента заключения настоящего Договора вся предшествующая переписка, документы и переговоры между Сторонами по вопросам, являющимся предметом настоящего Договора, теряют силу.
- 10.4. Заказчик вправе в одностороннем порядке изменить условия настоящего Договора, в том числе Приложения, путем направления Исполнителю уведомления, в том числе по электронным средствам связи, а также путем размещения соответствующей информации на сайте <https://weboffice.tinkoff.ru> и/или <http://e-learning.tinkoff.ru>. Настоящим Договором Стороны соглашаются, что вышеуказанные изменения Договора вступают в силу через 3 (три) календарных дня после направления Заказчиком Исполнителю соответствующего уведомления и/или размещения информации на сайте <https://weboffice.tinkoff.ru>, <http://e-learning.tinkoff.ru>.
- 10.5. Во всем, что не предусмотрено настоящим Договором, Стороны руководствуются действующим законодательством РФ.
- 10.6. Посредством заключения настоящего Договора Исполнитель дает согласие на аудио/видеозапись телефонных и иных переговоров с Заказчиком/Клиентами Заказчика.
- 10.7. Посредством заключения настоящего Договора Исполнитель подтверждает, что с Приложениями и порядком их изменений ознакомлен, претензий к Заказчику не имеет.
- 10.8. Посредством заключения настоящего Договора Исполнитель дает свое согласие Заказчику на обработку своих персональных данных любыми способами, в том числе включая осуществление сбора, систематизацию, накопление, хранение, обновление, изменение, использование и распространение (включая передачу), обезличивание, блокирование, уничтожение, а также вышеуказанную обработку иных своих персональных данных, полученных в результате их обработки, в связи с заключенным Исполнителем Договором, для создания информационных систем персональных данных Заказчика, а также в любых других целях, прямо или косвенно связанных с взаимоотношениями Сторон, вытекающими из настоящего Договора, в том числе в части раскрытия информации (предоставление персональных данных) любым третьим лицам на основании соответствующих запросов или без таковых. Под персональными данными Исполнителя понимаются любые относящиеся к Исполнителю сведения и информация на бумажных и/или электронных носителях, которые были или будут переданы Заказчику Исполнителем или поступили/поступят к Заказчику иным способом для заключения гражданско-правового (-ых) договора (-ов) между Исполнителем и Заказчиком. Настоящее согласие в соответствии со ст. 6. Федерального закона «О персональных данных» дает право Заказчику в период с момента заключения Договора и до сроков, установленных нормативными документами, в течение которых Заказчик обязан хранить информацию об Исполнителе, обрабатывать персональные данные Исполнителя с помощью своих программно-аппаратных средств.