

**Положение об аккредитации
информационных систем в Ассоциации
«Негосударственная некоммерческая
организация – общероссийское отраслевое
объединение работодателей «Российская
Гильдия Риэлторов»
(в редакции решения Национального Совета
от 15.04.2024 года)**

УТВЕРЖДЕНО

Национальным Советом РГР

09 декабря 2017 года.

С изменениями и дополнениями, утвержденными

Решением Национального Совета РГР

От 08 октября 2018 года

С изменениями и дополнениями, утвержденными

Решением Национального Совета РГР

От 26 сентября 2019 года

С изменениями и дополнениями, утвержденными

Решением Национального Совета РГР

От 04 декабря 2019 года

С изменениями и дополнениями, утвержденными

Решением Национального Совета РГР

От 15 апреля 2024 года

1. Общие положения.

1.1 Настоящие Положение устанавливает порядок аккредитации Информационных систем в Ассоциации «Негосударственная некоммерческая организация - общероссийское отраслевое объединение работодателей «Российская Гильдия Риэлторов», (далее — Гильдия).

1.2. Положение применяется:

1.2.1. Коллегиальными органами управления Гильдии при рассмотрении заявок на аккредитацию Информационных систем, а также при рассмотрении вопросов о продлении или отмене статуса аккредитации.

1.2.2. Органами управления Территориальных объединений — коллективных членов Гильдии при рассмотрении заявок на аккредитацию Информационных систем в данных Территориальных объединениях, а также при рассмотрении вопросов о продлении или отмене статуса аккредитации.

1.2.3. Операторами Информационных системам при подаче заявки на аккредитацию и заключении соглашения (далее — Соглашение) с Гильдией, а также — в ходе дальнейшей деятельности на основе Соглашения.

2. Термины и определения.

2.1. Информационная система — совокупность технических, программных, организационных, маркетинговых инструментов, предназначенных для сбора, хранения, обработки информации и обеспечения, определенного или неопределенного круга лиц, информацией, связанной с рынком недвижимости (объекты, специалисты, события и т.п.).

2.2. Оператор Информационной системы — субъект предпринимательской деятельности, обладающий необходимыми правами на Информационную систему.

2.3. Аккредитация — процедура принятия соответствующим коллегиальным органом управления Гильдии решения о заключении с Оператором Информационной системы соответствующего Соглашения.

2.4. Претендент — Оператор Информационной системы, подавший заявку для прохождения процедуры Аккредитации.

2.5. Профессиональные участники рынка недвижимости — субъекты предпринимательской деятельности (юридические лица и индивидуальные предприниматели), осуществляющие деятельность за счет и в интересах потребителей, связанную с изменением, установлением или прекращением их прав на объекты недвижимости.

3. Виды и типы информационных систем.

3.1. Виды Информационных систем, порядок аккредитации которых регламентирует настоящее Положение:

3.1.1. Интернет-ресурсы.

3.1.2. Печатные издания.

3.2. Типы Информационных систем:

3.2.1. Классифайды (доски объявлений) — как правило, открытые Информационные системы, специализирующиеся преимущественно на сборе, хранении, обработке и распространении информации об объектах для неопределенного круга лиц.

3.2.2. CRM — как правило, закрытые информационные системы, реализованные как SAAS платформы и специализирующиеся преимущественно на сборе, хранении, обработке и

использовании информации определенным кругом лиц, являющихся пользователями данной Информационной системы, для целей управления бизнес-процессами.

3.2.3. Профессиональные базы — как правило, закрытые Информационные системы, специализирующиеся преимущественно на сборе, хранении, обработке и распространении об объектах для определенного круга лиц — специалистов по недвижимости, являющихся пользователями данной Информационной системы.

3.2.4. МЛС-платформы — облачные программные комплексы, реализующие механизм обмена информацией между участниками региональных и межрегиональных систем совместных продаж.

3.2.5. Информационные издания (новостные, аналитические или маркетинговые проекты) — как правило, открытые Информационные системы, специализирующиеся преимущественно на сборе, хранении, обработке и распространении информации информационно-событийного характера для неопределенного круга лиц.

4. Основные требования к информационным системам.

4.1. Вне зависимости от вида и типа Информационной системы, основным критерием, принимаемым во внимание при рассмотрении вопроса об аккредитации, является соответствие Информационной системы следующим требованиям:

4.1.1. Оператор Информационной системы должен реализовывать ее функционирование как субъект предпринимательской деятельности в статусе юридического лица или индивидуального предпринимателя.

4.1.2. Информационная система должна быть Полезной, а именно, обладать функциями и сервисами, востребованными на рынке значимым количеством профессиональных участников.

4.1.3. Информационная система должна обладать Надежностью, что подразумевает ее функционирование без искажения информации и потери данных.

4.1.4. Информационная система должна быть Современной, то есть, построенной на передовых методах обработки и распространения информации, оригинальных технических и маркетинговых решениях и идеях.

4.1.5. Информационная система должна быть Безопасной, что подразумевает исключение нанесения вреда, в том числе репутационного, ее пользователям и абонентам.

4.2. Оператор Информационной системы, как субъект предпринимательской деятельности, должен иметь российскую юрисдикцию.

4.3. Информационная система должна находиться на балансе предприятия Претендента.

4.4. На предприятии Претендента для Информационных систем типа «Классифайд», «CRM», «Профессиональная база», «МЛС-платформа» должны работать (состоять в трудовых отношениях с Оператором) специалисты-разработчики и специалисты службы технической поддержки.

4.5. Информационные системы, функционирующие в формате IT-сервиса, должны обладать отделом технической поддержки (онлайн/офлайн) с возможностью обрабатывать входящий поток обращений.

4.6. Информационные системы типа «Классифайд», «CRM», «Профессиональная база», «МЛС-платформа» должны исключать возможность отправки на ресурсы Гильдии объявлений о продаже объектов недвижимости, полученных ими путем парсинга (граббинга) контента иных сайтов, а также от физических лиц, в том числе собственников объектов и лиц, занимающихся незаконной предпринимательской деятельностью на рынке недвижимости.

4.7. Приложениями к настоящему Положению, вводимыми в действие в порядке, установленном для Положения, могут устанавливаться дополнительные и специальные требования, подлежащие применению в отношении отдельных видов Информационных систем.

5. Соглашение о сотрудничестве.

5.1. Для целей координации совместной деятельности Оператор Информационной системы, в отношении которой принято решение об аккредитации, и Гильдия заключают Соглашение на срок до 3 (Трех) лет. Соглашение заключается в течение не более чем 30 (Тридцати) календарных дней со дня принятия решения об аккредитации. Конкретный срок, на который заключается Соглашение, определяется при рассмотрении вопроса об аккредитации органом Гильдии, принимающим решение об аккредитации.

5.2. Соглашение должно содержать:

5.2.1. Обязательство Оператора Информационной системы, относящейся к типу «Классифайд» или «Профессиональная база» по размещению на главной странице сайта Информационной системы баннера (модуля) Единого реестра сертифицированных компаний и аттестованных специалистов Системы добровольной сертификации услуг на рынке недвижимости с гиперссылкой на сайт Единого реестра, расположенный в сети Интернет по адресу www.reestr.rgr.ru, а также (по согласованию) об интеграции в Информационную систему базы данных Единого реестра сертифицированных компаний и аттестованных специалистов Системы добровольной сертификации услуг на рынке недвижимости.

5.2.2. Обязательство Оператора Информационной системы, относящейся к типу «CRM», «МЛС-платформа» или «Информационное издание», по размещению на главной странице сайта Информационной системы баннера (модуля) Единого реестра сертифицированных компаний и аттестованных специалистов Системы добровольной сертификации услуг на рынке недвижимости с гиперссылкой на сайт Единого реестра, расположенный в сети Интернет по адресу www.reestr.rgr.ru.

5.3. Обязательства Оператора Информационной системы в период действия Соглашения:

- 5.3.1. Предоставить членам Гильдии специальные условия доступа в виде скидки за пользование платными сервисами Информационной системы;
- 5.3.2. Воздерживаться от предоставления любым лицам, не являющимся членами Гильдии, специальных условий доступа к платным сервисам, тождественных или лучших, чем предусмотрены пунктом 5.3.1. настоящего Положения.
- 5.3.3. Действие обязательств Оператора Информационной системы, указанные в пункте 5.3.1 Положения, не распространяются на Операторов Информационных систем типа «МЛС-платформа».
- 5.3.4. Оператор Информационной системы типа «МЛС-платформа» должен обеспечить равные условия доступа к сервисам данной информационной системы для всех заинтересованных профессиональных участников рынка недвижимости.
- 5.4. Обязательство Гильдии разместить на ее официальном сайте rgr.ru в разделе «Аккредитованные информационные системы» логотип Информационной системы и краткое ее описание.
- 5.5. Обязательство Гильдии разместить на официальном сайте Единого реестра сертифицированных компаний и аттестованных специалистов Системы добровольной сертификации услуг на рынке недвижимости в разделе «Партнеры Единого реестра» логотип Информационной системы и краткое ее описание.
- 5.6. Обязательство Гильдии предоставить Оператору Информационной системы типа «Классифайд» и «Профессиональная база» фид базы данных Единого реестра сертифицированных компаний и аттестованных специалистов Системы добровольной сертификации услуг на рынке недвижимости для выполнения обязательства, указанного в пункте 5.2.1 настоящего Положения.
- 5.7. Иные обязательства Гильдии и Оператора, которые могут возникать между Оператором Информационной системы и Гильдией, подлежат оформлению дополнительными соглашениями.

6. Порядок проведения работ по аккредитации.

- 6.1. Решение об аккредитации Информационной системы принимает Правление Гильдии на основании **заключения Управляющего совета ФБН.**
- Для целей рассмотрения заявок и подготовки заключений Управляющий совет ФБН может разрабатывать и применять дополнительные критерии, которые не должны противоречить требованиям к Информационным системам, установленным настоящим Положением.
- 6.2. Для рассмотрения вопроса об аккредитации Информационной системы Претендент направляет в адрес Исполнительной дирекции Гильдии следующие документы:
- 6.2.1. Заявку с просьбой об аккредитации и обязательствами, указанными в пунктах 5.2 — 5.3 настоящего Положения.

6.2.2. К заявке прилагаются:

- пояснительная записка с описанием Информационной системы с учетом требований раздела 4 настоящего Положения;
- информация о субъекте предпринимательской деятельности, являющемся Оператором Информационной системы, с приложением копий учредительных документов Оператора Информационной системы;
- подробное описание возможностей Информационной системы и задач, которые решаются с ее помощью;
- техническую информацию об Информационной системе (используемый стек технологий, тестовые доступы, презентация Информационной системы и т.п.)

6.3. Работы по аккредитации Информационной системы предусматривают следующие этапы:

- прием заявки Исполнительной дирекцией Гильдии;
- передача заявки в Управляющий совет ФБН в срок не позднее 3 рабочих дней с момента поступления;
- рассмотрение Заявки Управляющим советом ФБН в срок не позднее 14 рабочих дней с момента подачи заявки;
- направление заключения Управляющего совета ФБН в Правление Гильдии в срок не позднее 20 рабочих дней с момента подачи заявки;
- рассмотрение вопроса об аккредитации Информационной системы на ближайшем заседании Правления Гильдии, с учетом норм, регламентирующих порядок формирования повестки дня заседания Правления, установленных Положением «О Правлении Ассоциации «Негосударственная некоммерческая организация - общероссийское отраслевое объединение работодателей «Российская Гильдия Риэлторов»;
- в случае принятия Правлением Гильдии положительного решения — заключение Соглашения между Гильдией и Оператором Информационной системы в срок не позднее 30 календарных дней с момента принятия решения об аккредитации.

7. Пролонгация статуса аккредитации. Отмена статуса аккредитации.

7.1. Пролонгация статуса аккредитации производится по истечении срока действия Соглашения в том же порядке, что и первичная аккредитация, при этом пакет документов, прилагаемых к Заявке на пролонгацию, тождественен пакету документов для первичной аккредитации.

7.1.1. Заявка на продление статуса аккредитации представляется Претендентом не позднее, чем за 1 (Один) месяц до истечения срока действия Соглашения.

7.2. В случае поступления в адрес Гильдии негативных отзывов со стороны членов Гильдии о деятельности аккредитованной Информационной системы или Оператора

Информационной системы, вопрос об отмене статуса аккредитации данной Информационной системы может быть рассмотрен в любое время.

7.2.1. Решение о рассмотрении вопроса об отмене статуса аккредитации принимается Президентом Гильдии на основе поступивших жалоб и/или обращений и проводится в порядке, предусмотренном нормативными документами Гильдии для рассмотрения обращений и заявлений.

7.2.2. Решение об отмене аккредитации принимается Правлением Гильдии с учетом экспертного заключения Управляющего совета ФБН.

7.3. Статус аккредитации может быть отменен по заявлению Оператора аккредитованной Информационной системы, поступившему в Исполнительную дирекцию Гильдии. Данное заявление должно быть рассмотрено Правлением Гильдии в срок не позднее 30 дней с момента его поступления, с учетом норм, регламентирующих порядок формирования повестки дня заседания Правления, установленных Положением «О Правлении Ассоциации «Негосударственная некоммерческая организация - общероссийское отраслевое объединение работодателей «Российская Гильдия Риэлторов».

7.4. Все действия, производимые Гильдией и Информационной системой в случаях продления, пролонгации или отмены статуса аккредитации, определяются настоящим Положением и Соглашением.

8. Рассмотрение споров и конфликтов.

8.1. Все споры и конфликтные ситуации, связанные с аккредитацией соответствующей Информационной системы, рассматриваются Управляющим советом ФБН. В случае, если по итогам рассмотрения в течение разумного срока спор не разрешен, УС ФБН обязан передать его на рассмотрение Правления Гильдии.

9. Заключительные положения.

9.1. Все вопросы деятельности аккредитации Информационных систем в Гильдии, не регламентированные настоящим Положением, регулируются действующим законодательством Российской Федерации, Уставом и документами, составляющими внутреннюю нормативную базу Гильдии.

9.2. Утверждение настоящего Положения, а также внесение в него изменений и дополнений, является компетенцией Национального Совета Гильдии.

9.3. В случае если в результате изменений законодательства Российской Федерации или внесения изменений в Устав Гильдии отдельные пункты настоящего Положения вступят в противоречие с действующими законодательными нормами либо нормами новой редакции Устава Гильдии, эти пункты утрачивают силу со дня возникновения противоречий, и до момента внесения изменений в Положение регламентация норм,

утративших силу, осуществляется в соответствии с нормами законодательства и/или Уставом Гильдии.

9.4. Возникновение обстоятельств, указанных в п.9.3, является безусловным основанием для внесения в настоящее Положение изменений, обеспечивающих устранение противоречий его норм законодательству Российской Федерации и/или Уставу Гильдии.

9.5. Нормативные документы и решения органов управления Гильдии, принимаемые после вступления в силу настоящего Положения, не должны противоречить нормам настоящего Положения. В случае выявления противоречия приоритет принадлежит настоящему Положению, кроме случаев, регламентированных п.9.3.

9.6. Настоящее Положение вступает в силу со дня его утверждения Национальным Советом Гильдии.

9.7. Настоящее Положение является общедоступным документом и подлежит опубликованию на официальном сайте Гильдии www.rgr.ru.

Требования для аккредитации CRM-систем

1. При аккредитации CRM-систем применяются следующие термины и определения, дополняющие одноименные определения, содержащиеся в Разделе 3 Положения **об** аккредитации информационных систем в НП «Российская Гильдия Риэлторов»:

CRM (Customer Relationship Management) — Система управления взаимоотношениями с клиентами — прикладное программное обеспечение для организаций, предназначенное для автоматизации процессов взаимодействия с заказчиками (клиентами) в целях повышения объема продаж, оптимизации маркетинговой деятельности и повышения качества обслуживания клиентов путём сохранения информации о клиентах и истории взаимоотношений с ними, стандартизации и обеспечения выполнения регламентов бизнес-процессов и последующего анализа результатов взаимодействия с клиентами.

Федеральная база недвижимости (ФБН) — совокупность интернет-ресурсов, программных комплексов и продуктов, регламентов и правил, обеспечивающих формирование, распространение, обмен баз данных, содержащих сведения об объектах недвижимости, между операторами рынка недвижимости РФ (агентствами недвижимости).

Межрегиональная База данных (МБД) - база данных, обеспечивающая обмен информацией на федеральном уровне. Реализует функции сбора и обмена информацией с Региональными Межагентскими Базами Данных (РМБД). Основная система, поддерживающая ФБН на сайте Российской Гильдии Риэлторов rgr.ru.

Мультилистинговая платформа (МЛС) — система информационного взаимодействия участников рынка недвижимости, действующих через электронные базы данных или через единую платформу, обеспечивающая профессиональным участникам рынка риэлторских услуг (риэлторам) возможность размещения оферт, (приглашений к возмездному сотрудничеству) по поиску покупателей/арендаторов объектов, реализуемых в интересах их клиентов, адресуемых неопределенному кругу профессиональных участников рынка и декларирующих обязательства передать лицу, обеспечившему привлечение покупателя/арендатора, части своего комиссионного вознаграждения. МЛС фиксирует размер денежной компенсации, которую обязуется выплатить риэлтор, заключивший соглашение с продавцом недвижимого имущества, другим риэлторам за предоставление потенциального покупателя или за сотрудничество в поиске покупателя.

Фид (XML-фид) — структурированная база недвижимости, представленная в формате XML. Представляет собой текстовый файл, позволяющий обрабатывать и структурировать информацию в электронных базах данных.

2. Аккредитуемая CRM-система должна соответствовать основным требованиям и обладать следующими характеристиками:

- Наличие сервисов выгрузки и загрузки информации в утвержденном формате в/из ФБН (МБД).
- Наличие в CRM всех предусмотренных полей занесения информации и ее фильтрации в соответствии с утвержденным форматом ФБН (МБД). В том числе - наличие поля и фильтра по оферте деления комиссией в рамках локальной МЛС и в системе межрегиональных сделок.
- Наличие возможности отображения в базе CRM загруженной из ФБН (МБД) информации и ее фильтрации пользователями данной CRM.

3. При принятии решения об аккредитации CRM-системы учитываются следующие критерии:

- Объем базы пользователей.
- Наличие службы техподдержки пользователей.
- Разнообразие сервисов для профессиональных участников рынка недвижимости.
- Удобство использования, понятный интерфейс.
- Наличие системы обучения внутри CRM-системы.
- Наличие мобильной версии программы использования CRM-системы.
- Согласие на размещение баннера Единого реестра сертифицированных компаний и аттестованных специалистов рынка недвижимости на сайте программы.
- Специальные условия сотрудничества для Профессиональных участников рынка недвижимости — членов РГР: скидки и преференции.

4. Условием принятия решения об аккредитации является готовность поставщика CRM-системы к закреплению в соглашении о сотрудничестве, заключаемом с РГР, следующих обязательств:

- Обеспечивать цикличность обмена информацией с ФБН (МБД), предусмотренной правилами ФБН.
- Поддерживать и своевременно вносить изменения в формат загрузки и выгрузки информации в/из ФБН при получении извещения со стороны Управляющего совета ФБН о внесении изменений в формат обмена информацией (описание фида).
- Обеспечивать пользователям CRM — системы возможность работы с информацией из ФБН в полном объеме по всем рынкам и регионам РФ с учетом региональных особенностей, существенных для пользователей.

Требования для аккредитации профессиональных информационных систем бронирования новостроек

1. Информационная система бронирования новостроек может быть аккредитована в случае, если:
 - 1.1. в регионе ее применения нет ранее аккредитованной РГР Информационной системы бронирования новостроек;
 - 1.2. К моменту аккредитации Оператор Информационной системы на основании договоров подключил к Информационной системе бронирования новостроек более 50% застройщиков города (региона), на территории которого действует аккредитуемая Информационная система;
 - 1.3. Сервис Информационной системы бронирования новостроек интегрирован с сайтами застройщиков, имеет возможность онлайн выгрузки «шахматок» (предложения объектов — новостроек от застройщика) и возможность онлайн бронирования объектов — новостроек.
 - 1.4. Подключение Профессиональных участников рынка недвижимости — пользователей Информационной системой бронирования новостроек (риэлторских организаций) производится бесплатно;
 - 1.5. Оператор Информационной системы бронирования новостроек предоставляет услуги для Профессиональных участников рынка недвижимости — членов РГР по тарифам, которые не менее чем на 10% ниже тарифов, предлагаемых для сторонних организаций.
 - 1.6. Оператор аккредитованной Информационной системы бронирования новостроек получает 10% от вознаграждения, выплачиваемого застройщиком, при бронировании объекта — новостройки Информационную систему бронирования новостроек, при этом 1% от размера вознаграждения, выплачиваемого застройщиком, перечисляется РГР.
2. Информационная система бронирования новостроек должна иметь техническую возможность подключения Профессиональных участников рынка недвижимости - пользователей Информационной системы (риэлторских организаций) из всех регионов Российской Федерации.
3. Обязательным условием аккредитации является подтвержденная оператором Информационной системы бронирования новостроек готовность и наличие технической возможности размещения на своём ресурсе информации об РГР, в том числе о мероприятиях, организуемых РГР, ссылки на Единый реестр сертифицированных компаний и аттестованных специалистах рынка недвижимости.

При этом, по факту аккредитации Информационной системы бронирования новостроек РГР, действуя на условиях взаимности, размещает на своем сайте баннер с информацией о сервисе.