

## **Bijlage 2 TMS protocol**

### **1 Algemeen**

TMI heeft een website ingericht waar Aangesloten Organisaties en Gebruikers (Taxateurs of Lezers) zich kunnen aanmelden voor het gebruik van het Taxatie Management Systeem en de Databank. TMI verzamelt door middel van een inschrijfformulier op de website alle benodigde gegevens om een Gebruiker op het Taxatie Management Systeem aan te kunnen sluiten. TMI stelt deze gegevens aan Flux ter beschikking nadat:

- de Aangesloten Organisatie de Aansluitvoorwaarden heeft geaccepteerd;
- die Aangesloten Organisatie heeft voldaan aan de verplichtingen uit de Aansluitvoorwaarden; en
- indien de betreffende Gebruiker een Taxateur of een Schrijver is, deze de verplichte training gevolgd heeft.

Flux administreert alle Gebruikers zodanig dat te allen tijde duidelijk is wie het Taxatie Management Systeem en de Databank gebruikt, en opdat contact gelegd kan worden met de Gebruikers (Taxateurs, Schrijvers en Lezers) binnen het raamwerk van de Aansluitvoorwaarden en het Privacy Protocol.

TMI stelt in overleg met Flux iemand aan die checkt of de Taxatierichtlijn Commercieel Vastgoed en het Taxatie Management Systeem overeenkomen (met name naar aanleiding van wijzigingen in het Taxatie Management Systeem) en suggesties doet hoe eventuele tegenstrijdigheden kunnen worden verholpen.

### **2 Implementatie en administratie van (nieuwe) Gebruikers**

Voor gebruik van het Taxatie Management Systeem en de Databank dienen Aangesloten Organisaties zich aan te melden bij het TMI via de website [www.taxatiemanagementinstituut.nl](http://www.taxatiemanagementinstituut.nl) en het daarvoor bestemde formulier in te vullen. Zij kunnen zich daar melden als Taxateur, Schrijver of als Lezer. Daarbij moeten minimaal de volgende gegevens worden ingevuld:

Aangesloten Organisatie:

- Naam, Adres, Postcode, Plaats;
- Contactpersoon, Telefoonnummer, E-mail;
- Naam aangesloten brancheorganisatie, indien van toepassing;
- KVK nummer, BTW nummer.

Gebruiker:

- Titel(s) (voor de naam) Voorletters, Achternaam Titel(s) (achter de naam);
- Mobiel telefoonnummer (nodig voor SMS-authenticatie bij het inloggen);

- Gepersonaliseerd zakelijk e-mailadres (nodig voor het toezenden van de inloggegevens);
- 06 nummer voor SMS autorisatie;
- Ingeschreven in register(s) (indien Taxateur);
- Onder nummer(s) (indien Taxateur);
- Alleen lezen account: ja/nee;
- Andere Gebruikers waarmee optioneel objecten mee gedeeld kunnen worden;
- Andere Taxateurs, Schrijvers of Lezers binnen de organisatie en hun rechten.

Na ontvangst van het volledig ingevulde formulier door TMI volgt de volgende procedure:

**1. Voor een organisatie met Taxateurs, Schrijvers en/of Lezers**

- (a) TMI checkt of iedere genoemde Taxateur aan de eisen in de Taxatierichtlijn voldoet;
- (b) Zo ja, stuurt TMI iedere genoemde Taxateur de mededeling dat hij zich moet inschrijven voor een basistraining via de website van een gecertificeerde opleidingsinstantie zoals NVM SOM (zie [www.som.nl](http://www.som.nl)) (in overleg met de Aangesloten Organisatie bepaalt TMI welke vorm van training gewenst is voor Lezers en Schrijvers);
- (c) Nadat het TMI de inschrijving van een Gebruiker heeft ontvangen, verstrekt Flux **twee werkdagen voorafgaand aan de Basiscursus TMS** de Gebruiker met tijdelijke persoonlijke inlogcodes en informeert Flux TMI daarover;
- (d) Flux overlegt met de contactpersoon van de Aangesloten Organisatie over de rechten en toegangsgroepen die Flux voor de betreffende Aangesloten Organisatie moet instellen;
- (e) TMI benadert de Aangesloten Organisatie en/of individuele Gebruikers (voor zover het NVM-leden betreft) voor eventuele nadere ondersteuning bij het in gebruik nemen van het Taxatie Management Systeem en de Databank;
- (f) Wanneer TMI de melding heeft gekregen dat de Gebruikers de basistraining met goed gevolg heeft afgerond, zet Flux de tijdelijke persoonlijke inlogcodes om in permanente persoonlijke inlogcodes.

**2. Voor een Aangesloten Organisatie met uitsluitend Lezers**

- (a) TMI en Flux bepalen in overleg met de Aangesloten Organisatie welke vorm van training van de Lezers gewenst is;
- (b) Nadat de Aansluitvoorwaarden zijn geaccepteerd door Aangesloten Organisatie verstrekt TMI Flux alle noodzakelijke gegevens om tot het aansluiten van de Gebruiker(s) over te gaan;
- (c) Flux voegt de Aangesloten Organisatie toe aan de groepen die toegang hebben als Lezer of Schrijver en bericht de overige Gebruikers hierover **binnen twee werkdagen** na aansluiting.

### 3 Overzicht van categorieën Data

In het Taxatie Management Systeem en de Databank worden de volgende categorieën data verwerkt en opgeslagen:

- (a) Persoonlijke gegevens van de Taxateur, de organisatie waar hij werkt en de opdrachtgever voor wie de Taxatie wordt uitgevoerd;
- (b) Wie toegang heeft tot de Taxatie als Lezer of als Taxateur;
- (c) Gegevens die nodig zijn voor het maken van een taxatierapport van commercieel vastgoed volgens de Taxatierichtlijn Commercieel Vastgoed dit omvat:
  - beschrijving van het gebruik van het vastgoed;
  - juridische beschrijving van het vastgoed;
  - technische beschrijving van het vastgoed;
  - financiële gegevens nodig voor de waardering van het vastgoed;
  - beschrijving marktomstandigheden;
  - toelichting en onderbouwing van de waardering;
- (d) Referentiedata zoals omschreven in de Taxatierichtlijn Commercieel Vastgoed:
  - **Huurreferenties;**
    - Transactiedatum;
    - Naam;
    - Straat, Huisnummer, Postcode, Plaats;
    - Type object (kantoren, bedrijfsruimte, winkels, woningen, parkeren, overig);
    - Bouwjaar;
    - Huurder;
    - m<sup>2</sup> / stuks;
    - Markthuur per m<sup>2</sup>;
    - Huuropbrengst;
    - Lengte van het huurcontract;
    - Incentives;
    - Opmerking / Verklaring afwijking;
    - Foto van object (optioneel);
  - **Koop/Beleggingsreferenties;**
    - Transactiedatum;
    - Naam;
    - Straat, Huisnummer, Postcode, Plaats;
    - Type;
    - Bouwjaar;
    - m<sup>2</sup>;
    - Koopsom;
    - Kosten koper;
    - Huurder;
    - Huuropbrengst / huurwaarde;

- Lengte van het huurcontract;
- BAR / NAR;
- Opmerking / Verklaring afwijking;
- Foto van object (optioneel);

#### **4 Voorwaarden Data-uitwisseling en toegang**

Binnen een Aangesloten Organisatie kunnen Gebruikers verschillende rechten krijgen. Het Taxatie Management Systeem gebruikte daartoe een hiërarchie met autorisaties. Voor Gebruikers bestaan twee categorieën rechthebbenden: (i) als Taxateur of Schrijver (lees- en schrijfrechten) of (ii) als Lezer (alleen leesrechten).

Het hoogste niveau in de hiërarchie is alleen voor Flux en TMI toegankelijk. Hierin worden de standaarden in het Taxatie Management Systeem vastgesteld. Flux zal de aannames en defaults op dit hoogste niveau afstemmen met de Gebruikersgroep.

Flux kan Aangesloten Organisaties met Taxateurs en Aangesloten Organisaties met Schrijvers/Lezers toevoegen aan gebruikersgroepen. Bij Aangesloten Organisaties met Taxateurs kan worden gekozen om ze alleen als Lezer, Schrijver of als Taxateur aan een gebruikersgroep toe te voegen. Door ze als Lezer, Schrijver of Taxateur toe te voegen, kunnen de betreffende Taxaties door een of meerdere Lezers gelezen worden of ook door een andere Taxateur of Schrijver overschreven worden. Flux houdt hiervan een log bij; daardoor is traceerbaar onder welke inlognaam wat is toegevoegd in een Taxatie. Als ieder onder eigen inlognaam inlogt is dus traceerbaar wie wat heeft toegevoegd.

Flux kan op verzoek Aangesloten Organisaties met Lezers toevoegen. Hiermee kunnen alle Lezers binnen de Aangesloten Organisatie de Taxaties lezen die voor deze 'groep' zijn opengesteld. Lezers kunnen niet aan taxaties meeschrijven.

Flux stelt per Aangesloten Organisatie met Taxateurs in, welke groepen gekozen kunnen worden. De Taxateur bepaalt per object voor welke groep zijn Taxatie toegankelijk is.

Taxateurs kunnen aangeven of ze referentiedata willen delen. Indien ze delen hebben ze toegang tot de referentiedata van andere Taxateurs die ook referentiedata willen delen. Aangesloten Organisaties met uitsluitend Lezers hebben geen toegang tot referentiedata anders dan de referentiedata opgenomen in de Taxatie.

#### **5 Beschrijving technische- en beveiligingsvoorwaarden Aangesloten Organisaties**

Een Aangesloten Organisatie is verantwoordelijk voor het gebruiken van de juiste en meest actuele webbrowser om het Taxatie Management Systeem optimaal te kunnen gebruiken. Gebruikers zijn zelf verantwoordelijk voor het beheer en geheim houden van hun wachtwoord waarmee ze toegang hebben tot hun persoonlijke deel van het Taxatie Management Systeem.

## **6 Beheer en Exploitatie**

### **6.1 Helpdesk**

De helpdesk wordt bemand door Flux. Het contact loopt via het TMI secretariaat. De contactgegevens zijn te vinden op [www.taxatiemanagementinstituut.nl](http://www.taxatiemanagementinstituut.nl) onder het kopje Contact. Daarbij fungeert het discussieplatform Yammer ook als helpdesk. Gebruikers worden na het volgen van de basiscursus TMS uitgenodigd vanuit het TMI om hun Yammer account te activeren. Taxateurs moeten dus uitgenodigd worden vanuit het TMI om gebruik te kunnen maken van de helpdesk op Yammer. Voor algemene vragen kan men ook bij [info@taxatiemanagementinstituut.nl](mailto:info@taxatiemanagementinstituut.nl) terecht, bemand door het secretariaat van het TMI.

#### **6.1.1 Voor vragen over educatie**

De basis- en vervoltrainingen worden op verzoek van TMI verzorgd door de Taxatieacademie, onderdeel van TMI. De Gebruiker wordt geacht zichzelf aan te melden voor een training via [www.taxatiemanagementinstituut.nl](http://www.taxatiemanagementinstituut.nl). Voor vragen over de trainingen kan contact opgenomen worden met het SOM: 030 6085160.

#### **6.1.2 Voor praktische vragen**

Voor vragen over procedure, Taxatierichtlijn, educatie handleidingen, aansluiting etc kan contact worden opgenomen met het secretariaat van het TMI:  
[info@taxatiemanagementinstituut.nl](mailto:info@taxatiemanagementinstituut.nl).

#### **6.1.3 Voor vragen over het functioneren van het Taxatie Management Systeem**

Voor vragen over het functioneren van het Taxatie Management Systeem heeft Flux een helpdesk ingericht. Storingen en bugs in het Taxatie Management Systeem kunnen gemeld worden op het e-mail adres: [info@taxatiemanagementinstituut.nl](mailto:info@taxatiemanagementinstituut.nl) of [info@flux.nl](mailto:info@flux.nl) en worden volgens de procedure onder 6b opgevolgd.

Inhoudelijke vragen over waarderingen met het Taxatie Management Systeem kunnen gesteld worden aan de Flux helpdesk bereikbaar via [info@flux.nl](mailto:info@flux.nl).

### **6.2 Curatief onderhoud, oplossen van bugs e.d.**

Voor onderhoud heeft Flux een beperkte afstemming nodig met TMI. Flux beheert een lijst van problemen/bugs/storingen en zal de items op deze lijst wegwerken in overeenstemming met het bepaalde in de Aansluitvoorwaarden en dit Protocol. Flux zal per kwartaal aan TMI rapporteren over de (nog uitstaande) storingen/bugs, met, een planning per bugg/storing wanneer wat is opgelost en in productie is gegaan.

TMI checkt of wijzigingen impact hebben op de Taxatierichtlijn (anders dan onderdeel Userguide, waar Flux voor verantwoordelijk is) en neemt indien dat het geval is het initiatief de Taxatierichtlijn te wijzigen. Onverminderd het bepaalde in de

Aansluitvoorwaarden en alle overige rechten van TMI en de Aangesloten Partijen geldt het volgende:

- (i) Flux biedt de oplossingen aan in een acceptatietest aan de TMI auditgroep, Flux levert daarbij een lijst van opgeloste zaken;
- (ii) de Auditgroep communiceert de afwijzing met op- en aanmerkingen of de acceptatie aan Flux en het bestuur van TMI;
- (iii) na acceptatie plant Flux de uitrol van de aanpassingen, dit omvat:
  - het aanpassen van de handleiding;
  - Aanpassing usersguide.
  - Alle Gebruikers worden geïnformeerd met een kort mailbericht dat het systeem wordt geüpdatet en over het moment waarop dit zal plaatsvinden, wat de wijzigingen zijn en dat de nieuwe versie van de Taxatierichtlijn en de handleiding te downloaden zijn van de TMI website.
- (iv) De handleiding en Usersguide worden door TMI op de website van TMI gezet;
- (v) de docenten van de Taxatieacademie worden geïnformeerd.

### 6.3 Verbeteringen

Flux houdt een lijst van wensen bij van TMI, volgens de procedure zoals geregeld in het [Governance Protocol](#) (welke lijst betrekking heeft op de functionaliteit van Taxatie Management Systeem). Op basis hiervan wordt aan Flux een opdracht geformuleerd om de door TMI geaccordeerde wensen in uitvoering te nemen. De opdracht legt vast:

- Globale schets van wat er geleverd moet worden;
- Welke te verwachte prijs of prijsmarge van de abonnementen;
- Wanneer de oplevering verwacht wordt;

Vanuit de geaccordeerde wensenlijst wordt de volgende procedure gevolgd:

- Er wordt interactief ontwikkeld met de Gebruikersgroep al dan niet in wisselende samenstelling. Flux heeft hiervoor een testomgeving beschikbaar waar de Gebruikers toegang toe hebben;
- Flux rapporteert per kwartaal over de voortgang van de door uitgevoerde doorontwikkeling;
- Flux sluit de voortgang kort met de Gebruikersgroep.

Indien de uitwerking van de wensen is afgerond, wordt de volgende procedure gevolgd:

- TMI checkt of wijzigingen impact hebben op de Taxatierichtlijn (anders dan onderdeel usersguide) en indien dit het geval is, kan zij naar eigen inzicht besluiten tot wijziging van de Taxatierichtlijn;
- Flux biedt de oplossingen via een acceptatieprocedure aan de TMI Auditgroep;
- De Auditgroep communiceert de afwijzing met op- en aanmerkingen of acceptatie aan Flux en het bestuur van TMI;
- Na akkoord plant Flux de uitrol van de aanpassingen, dit omvat:

- Aanpassen handleiding (Flux);
- Aanpassing usersguide doorgeven aan TMI (Flux);
- Alle Gebruikers worden geïnformeerd met een kort mailbericht dat het systeem wordt geüpdatet, het tijdstip waarop deze wijzigingen worden doorgevoerd, wat de wijzigingen zijn en dat de nieuwe gebruikersrichtlijn en handleiding te downloaden zijn van de TMI website
- Handleiding en usersguide worden op de website TMI gezet (TMI);
- Docenten worden geïnformeerd (SOM/TMI).

Indien de uitwerking van de wensen niet tot overeenstemming leiden in de Gebruikersgroep kan de Auditgroep gevraagd worden een (bindende) uitspraak te doen.

#### **6.4 Facturatie**

Flux factureert jaarlijks het abonnement van alle gebruikers van het Taxatie Management Systeem. Daarbij gelden de volgende voorwaarden:

- Abonnementen dienen vooraf betaald te zijn, Flux factureert het abonnement twee maanden van tevoren, rekening houdend met een betalingstermijn van 30 dagen;
- indien de Aangesloten Organisatie toerekenbaar tekort schiet in haar betalingsverplichtingen, is Flux na aanmaning gerechtigd de inlogcodes van de aan de Aangesloten Organisatie verbonden Gebruikers te blokkeren, deze blokkering zal binnen 2 werkdagen na betaling weer opgeheven worden door Flux.

#### **7 Service Levels Flux**

Onverlet het bepaalde in de Aansluitvoorwaarden, zal Flux:

1. zich inspannen om met haar markt- en IT kennis zo snel mogelijk een goed werkbaar product voor TMI en de Aangesloten Organisaties te realiseren;
2. werken op basis van prototyping en time boxing in combinatie met de SCRUM methode:
  - Prototyping: zo snel mogelijk tonen van een gerealiseerd tussenresultaat, zodat gebruikers feedback kunnen geven;
  - Time boxing: vaststellen van in aflopende volgorde op te leveren functionaliteit gedurende een vaste tijdperiode;
3. 99% online beschikbaarheid van het Taxatie Management Systeem en de Databank per maand gemeten aan de Gebruikerskant garanderen en bij minder mogen de klanten 50% claimen van de maandelijkse termijn en dit in mindering brengen van de verschuldigde volgende termijn;
4. aan de hand van “10 punten lijsten” voortdurend de 10 grootste ergernissen van Gebruikers uit de software halen;
5. een e-help center beschikbaar stellen. TMI Gebruikers mogen onbeperkt mails omtrent fouten of storingen in de software versturen. Andere vragen / opmerkingen worden geacht een verzoek tot ondersteuning te zijn.
6. productie verstorende fouten in de software binnen 1 werkdag in behandeling nemen en trachten binnen 2 werkdagen na melding van een dergelijke fout op te

lossen. Indien Flux de grens van 2 werkdagen dreigt te overschrijden, zal overleg plaats vinden met TMI over mogelijke alternatieven. Een productie versturende fout in de software is een fout die zorgt dat TMI Gebruikers hun gangbare taken, zoals voorheen met de software uitgevoerd, dan wel de werking en werkwijzen van de programmatuur ontworpen door Flux, niet meer kunnen uitvoeren.

7. ervoor zorgen dat de werking van de server onder andere omvat dat bij het uitvallen van de server een back-up van maximaal 24 uur geleden beschikbaar is;
8. ervoor zorgen dat de werking van de programmatuur onder andere omvat dat de programmatuur werkt op een server die up to date is en *state of the art* bescherming tegen virussen, spam en hackers bevat;
9. op verzoek zorgdragen voor een fall back. Na het uitvallen van de hardware zal Flux binnen 3 werkdagen een fall back beschikbaar maken, indien het datacenter dat Flux gebruikt nog operationeel is. In het geval dat het datacenter niet meer operationeel is, zal Flux zorgen dat een fall back beschikbaar is binnen 10 werkdagen. Afgezien van omstandigheden dat het datacenter niet meer operationeel is, door overmacht, de applicatie na drie dagen weer up and running zal zijn. Tevens betekent dit dat Flux een dagelijkse back up maakt die opgeslagen is op een externe locatie.

## **8 Klacht- en vraagprocedure Taxatie Management Systeem (Flux)**

Klachten of vragen over het functioneren van het Taxatie Management Systeem en de Databank kunnen gemeld worden op de virtuele helpdesk Yammer, het e-mailadres: [Info@flux.nl](mailto:Info@flux.nl). Flux zal een ontvangstbevestiging van een klacht of vraag sturen en ernaar streven binnen één werkdag aan te geven aan de klager/vragensteller hoe de klacht wordt afgehandeld. De afhandeling van de klacht zal niet langer dan twee werkdagen duren nadat de klacht is ingediend. Flux geeft TMI op verzoek inzage in de wijze waarop klachten zijn afgehandeld. Indien Flux de vragen en of klachten niet tijdig of naar tevredenheid oplost, kan de klager de klacht escaleren naar het TMI. Zie hiervoor de klachtprocedure TMI in [Governance Protocol](#)