

3 pijlers van werk binnen I&A						
Meldingen (Topdesk)	Wijzigingen (Topdesk)				Projecten (PMO) (3C of 3D proces)	Wat valt er buiten de 3 pijlers? Regulier beheer
	Sjabloon Eenvoudige Wijziging (3A proces)	Sjabloon uitgebreide wijziging zonder CAB (3A proces)	Sjabloon uitgebreide wijziging (Aut) (3A proces)	Sjabloon Uitgebreide wijziging A&P (3B proces)		
Klantvragen en meldingen*	Eenvoudige wijziging die door 1 persoon (FB of aut) wordt uitgevoerd. Is (relatief) snel te registreren en uit te voeren.	Wijziging die regelmatig wordt uitgevoerd en steeds op dezelfde wijze wordt afgehandeld.	Wijziging die niet standaard is en aanpassingen op bestaande software betreffen of uitgebreide wijziging op hardware/infra/netwerk	Complexe aanvragen IV/IT of nieuwe software aanvragen die starten/binnen komen via Informatie managers bij A&P	Betreffen IV/IT aanvragen die groot en complex zijn. Projecten die afdelingsoverstijgend of concernbreed zijn (3D) lopen via het PAG. Projecten die lijnprojecten binnen een afdeling betreffen (3C) hoeven niet langs het PAG.	*Periodieke check op X *Uitvoeren jaarwerk *(geautomatiseerd) opschonen dossiers *Periodiek aanlevering van gegevens aan derden.
	Bestaat uit één (hoofd)activiteit. Geen enkele andere expertise (uit een ander I&A team) heeft hier een activiteit in.	Heeft meerdere (afhankelijke) activiteiten en/of ondersteuning van meerdere expertisegroepen nodig.	Heeft meerdere (afhankelijke) activiteiten en/of ondersteuning van meerdere expertisegroepen nodig.	Heeft meerdere afhankelijke activiteiten en ondersteuning van meerdere expertisegroepen nodig.	3D volgt de de Zoetermeerse werkwijze. 3C gebruikt een deel van de templates Zoetermeerse werkwijze.	
Start via de SSP. E-formulieren is apart ingericht via SSP en heeft daar een eigen tegel	Start nieuw via het behandelaarsdeel of door het omzetten van een melding naar een eenvoudige wijziging	Start nieuw via behandelaarsdeel door FB of Automatisering of door het omzetten van een melding naar een wijziging zonder CAB	Start nieuw via behandelaarsdeel of door het omzetten van een melding naar uitgebreide wijziging (AUT) - FB (uitgebreide wijziging), of - Automatisering (uitgebreide wijziging Aut).	Start via SSP	Start via informatiemangers en loopt via de strategiegroep	
		Is de eerste keer wel door het CAB geweest en daarna op de lijst gezet voor wijzigingen zonder CAB, ook wel standaard wijziging genoemd.			Hier kunnen 1 of meerdere 3A en/of 3B wijzigingen uit voort komen	
	Er is geen of nauwelijks risico	Er is weinig risico	Risicovol	Risicovol	Risicovol	
	Er hoeft geen RFC te worden opgemaakt	Er dient een RFC te worden opgemaakt	Er dient een RFC te worden opgemaakt	Er dient een RFC te worden opgemaakt	Er dient een RFC te worden opgemaakt	
	Standaard wijziging (wordt automatisch ingevuld door Topdesk en dient NIET aangepast te worden handmatig)	Standaard wijziging (wordt automatisch ingevuld door Topdesk en dient NIET aangepast te worden handmatig)	Niet standaard wijziging (wordt automatisch ingevuld door Topdesk en dient NIET aangepast te worden handmatig)	Niet standaard wijziging (wordt automatisch ingevuld door Topdesk en dient NIET aangepast te worden handmatig)	Worden vastgelegd in de PMO tool (3C en 3D). 3C voert Jolanda op in de PMO tool 3D start via een opdrachtbrief in de PMO tool. De wijzigingen die eruit voortkomen worden vastgelegd in Topdesk	
	Gaat niet langs het CAB	Gaat niet langs het CAB	Gaat wel langs het CAB	Gaat wel langs het CAB	Gaat langs het PAG (project Advies Groep) indien 3D project is	
	Voorbeelden: - aanpassen werkproces (bv door wasstraat) - inrichten nieuw zaaktype - ontwikkelen rapportage of overzicht - aanmaken nieuwe brief - inrichten en uitvoerbaar maken nieuwe subsidieregeling	- Link naar overzicht standaard wijzigingen	Voorbeelden: - Upgrade applicatie X van versie X naar Y - Single Sign-On (SSO) instellen voor K2F	Voorbeelden: - in gebruikename nieuwe koppeling tussen systeem X en Y - SAAS-gang applicatie X - Aanbesteding/aanschaf nieuwe applicatie X	Voorbeelden: - aanbesteding en implementatie Powerbrowser - Vervanging BRP software - IDU fase 2 - Stadhuis renovatie	

* NB Meldingen kunnen omgezet worden naar een wijziging

* NB Er is een apart sjabloon voor rechten en autorisaties

* Proces service verzoeken hebben we niet apart ingericht, alles valt in een van bovengenoemen categorieën (Melding > Aanvraag of eenvoudige wijziging indien akkoord nodig)