

Turno: Quinta-feira, 9h30 – 11h, Alameda

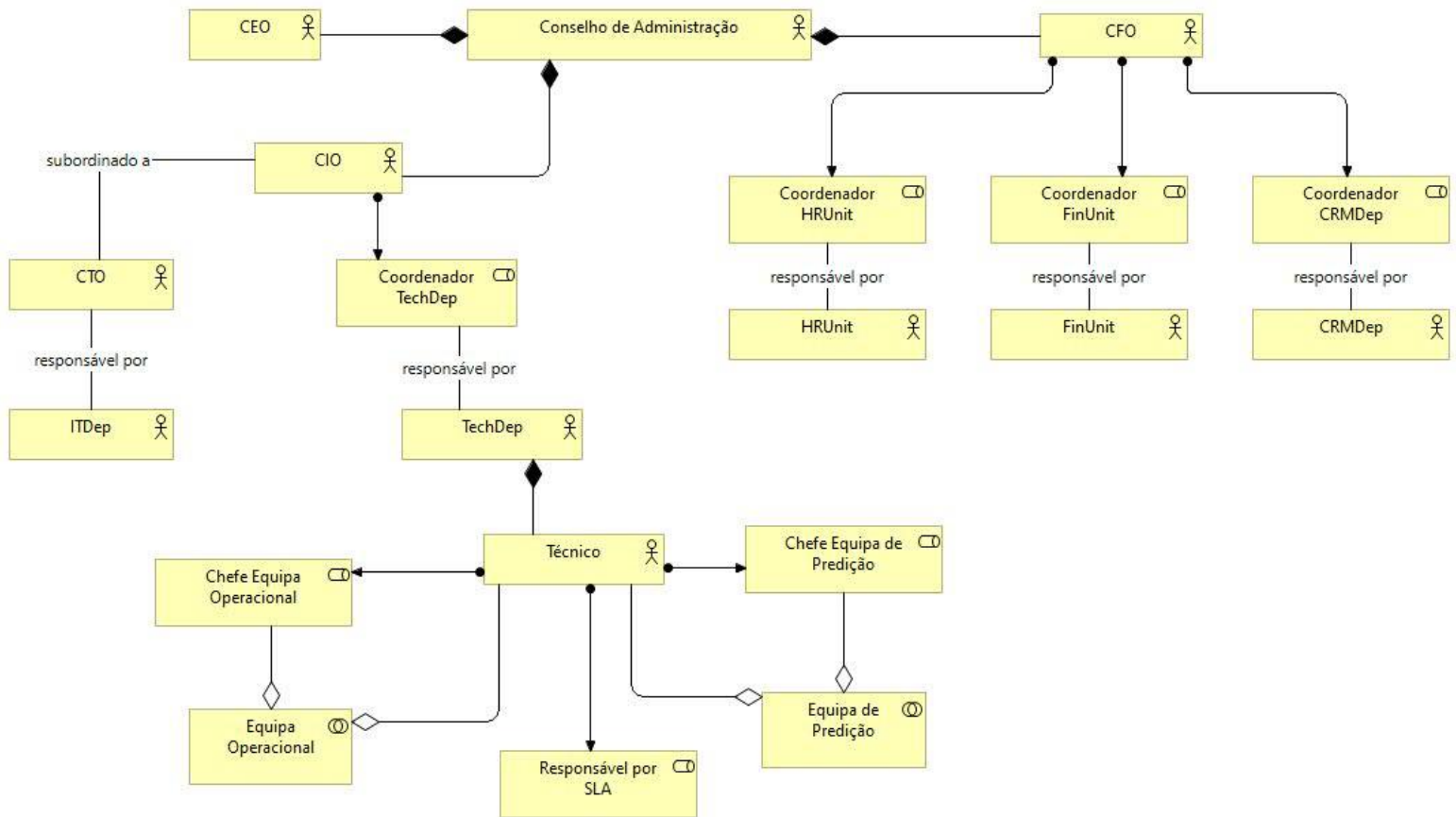
Professora: Carlota De Oliveira Lopes Dias

Nome	Número	Esforço Estimado
Francisco Figueiredo	89433	6h

Comentários:

--

Diagrama ArchiMate de “viewpoint” da estrutura orgânica da ARCA

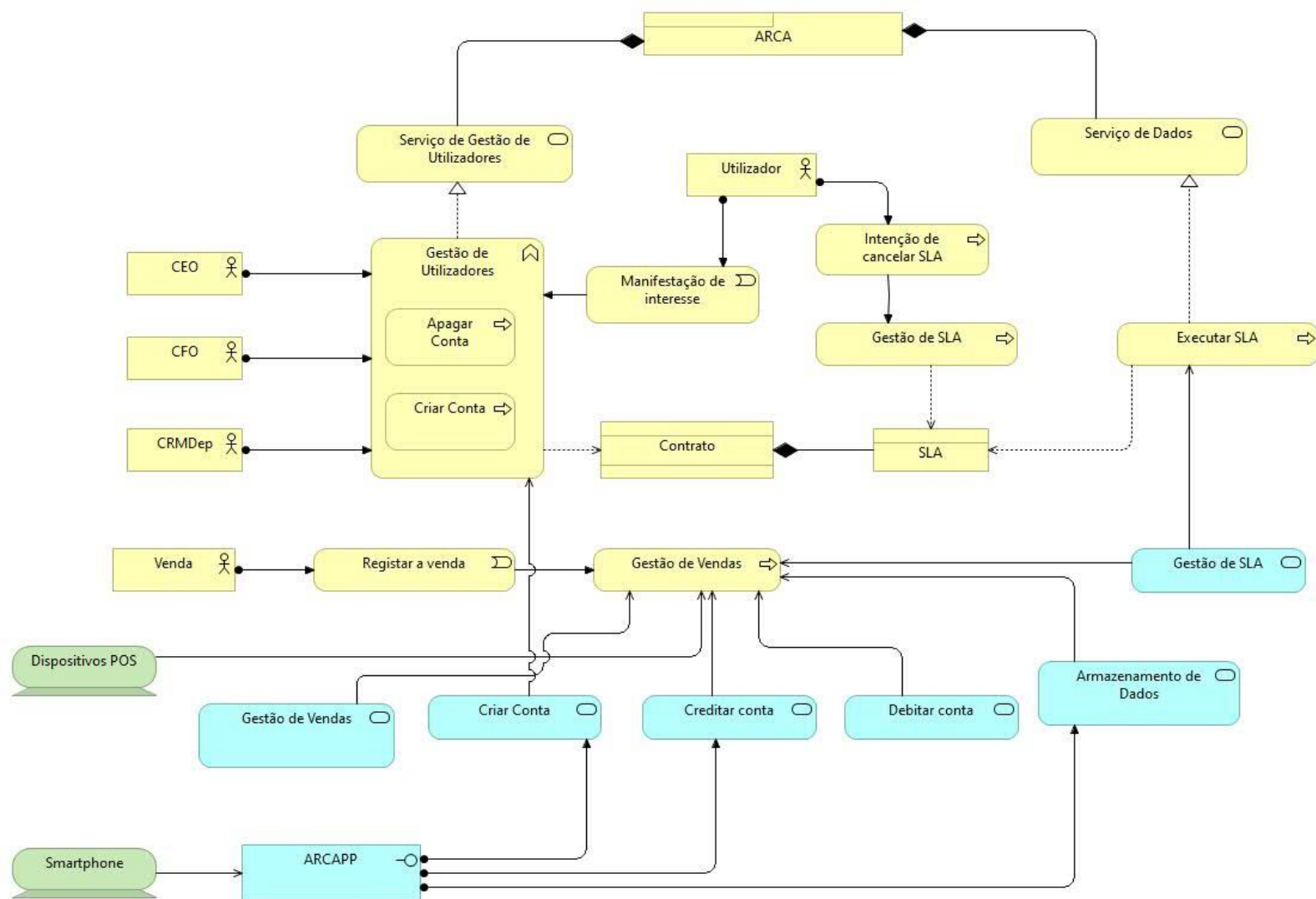


O Conselho de Administração da ARCA é composto pelo Diretor Executivo (CEO), pelo Diretor Financeiro (CFO) e pelo Diretor de TI (CIO).

O Departamento de IT (ITDep) é gerido pelo Diretor Técnico (CTO), que segue as ordens do CIO; o Coordenador do Departamento Técnico (TechDep) é responsável pelo TechDep (supervisionado pelo CIO), de onde fazem parte os técnicos da empresa, havendo uma Equipa Operacional e uma Equipa de Predição (prevê algum mal funcionamento), com os seus respetivos chefes a fazerem parte das equipas, e um Responsável por SLA.

A Gestão de Recursos Humanos (HRUnit), o Departamento Financeiro (FinUnit) e o Departamento de Gestão da Relação com o Cliente (CRMDep), através dos seus respetivos coordenadores, têm de prestar contas (literalmente) ao CFO.

Diagrama ArchiMate de “layered viewpoint” da ARCA



A ARCA é composta por um Serviço de Gestão de Utilizadores, que realiza todos os processos relacionados com a gestão de utilizadores, onde o CEO, o CFO e o CRMDep não têm grande papel, pois não vão ver cada pessoa que cria uma conta. A cada conta que é criada, estão a haver novos contratos SLA entre a ARCA e utilizadores novos a serem feitos, que tem de ser tudo gerido pela parte da Gestão de SLA, de onde faz parte o Responsável por SLA visto anteriormente.

Um novo utilizador, pode fazer download da app ARCAPP para o seu smartphone e criar uma nova conta, podendo creditar a sua conta quando quiser através da app.