

| Référentiel d'activités | Référentiel de compétences | Référentiel d'évaluation | |
|--|--|---|--|
| | | Modalités d'évaluation | Critères d'évaluation |
| Bloc 1. Organiser un projet d'infrastructure informatique | | | |
| A1. Planification du projet d'infrastructure informatique | | | |
| A1.1 État des lieux de l'infrastructure informatique | C1.1 Réaliser l'audit de l'infrastructure informatique existante , de la performance et de la sécurité, visant l'évaluation complète de l'état de l'infrastructure (métier, fonctionnel et applicatif), en utilisant une méthodologie adaptée (CobiT), afin de déceler les risques, les failles de sécurité, les latences et de mettre en place une politique informatique adaptée, permettant l'optimisation et l'amélioration de l'infrastructure | C1.1 et C1.8 – Mise en situation professionnelle réelle, portant sur l'organisation d'un projet d'infrastructure informatique, réalisée pendant une durée minimale de six mois, dans le cadre d'un stage ou d'un contrat en alternance, dans l'entreprise d'accueil du candidat. L'évaluation comporte deux parties : un dossier écrit et une présentation orale devant le jury. Le dossier écrit doit présenter : les analyses effectuées pour formaliser une réponse technique visant une solution d'infrastructure informatique (audit, analyse de faisabilité, l'analyse opérationnelle, la cartographie des parties prenantes clés, la veille technologique et concurrentielle), le contenu du plan de gestion du projet d'infrastructure informatique, son évaluation et adaptation. | Ce1.1.1 L'audit technique et de sécurité est réalisé de manière complète pour l'ensemble des systèmes et réseaux de l'entreprise Ce1.1.2 L'audit de l'infrastructure met en évidence l'écart entre la performance actuelle et la performance souhaitée Ce1.1.3 Le rapport d'audit de l'infrastructure englobe l'ensemble des aspects métier, fonctionnel et applicatif Ce1.1.4 Le rapport d'audit de l'infrastructure inclut les points d'améliorations possibles à moyen terme, pour faire évoluer l'infrastructure informatique de l'entreprise |
| A1.2 Réalisation de l'analyse de faisabilité du projet d'infrastructure informatique | C1.2 Évaluer la faisabilité du projet d'infrastructure informatique , en analysant les besoins du client-utilisateur, l'environnement et le contexte du projet, les objectifs à atteindre et les scénarios d'application et de mise en œuvre, le retour sur investissement attendu et les risques du projet, afin de déterminer les possibilités de réalisation du projet, techniquement et économiquement | | Ce1.2.1 Les besoins de l'entreprise sont clairement recensés et analysés Ce1.2.2 Les objectifs et les utilisateurs de l'infrastructure informatique sont déterminés et analysés Ce1.2.3 La note de cadrage / charte du projet présente l'ensemble des éléments du projet de manière claire (enjeu, finalité, contexte, contraintes et risques associés) Ce1.2.4 La faisabilité économique, technique et opérationnelle du projet d'infrastructure informatique est présentée de manière justifiée et s'appuie sur l'analyse des éléments identifiés (besoins, objectifs, contexte, contraintes, etc.) |
| A1.3 Analyse des besoins de l'entreprise | C1.3 Caractériser les besoins du client (entreprise) et des parties prenantes , en termes d'équipements matériels, de logiciels attendus, des exigences de sécurité et performances de l'infrastructure (puissance, | | Ce1.3.1 L'analyse des besoins de l'entreprise met en exergue l'ensemble des équipements, fonctionnalités logicielles et performances du réseau attendus |

| | | | |
|--|---|--|--|
| | rapidité, stabilité), et d'accessibilité aux personnes présentant un handicap, dans le cadre de l'analyse opérationnelle, en utilisant des outils spécifiques, en précisant les spécifications techniques particulières des équipements systèmes et réseaux, et les contraintes (techniques, réglementaires, budgétaires, etc.), afin de fournir une solution d'infrastructure adaptée, sécurisée et performante aux utilisateurs | Chaque modalité d'évaluation est organisée en mettant en œuvre un tiers-temps et tous les aménagements nécessaires aux situations spécifiques de handicap déclarées par le candidat. | Ce1.3.2 Les spécifications techniques particulières de l'infrastructure informatique sont identifiées et décrites de manière précise et adaptées aux personnes présentant un handicap Ce1.3.3 L'identification des contraintes techniques, réglementaires et budgétaires permettent de concevoir une solution d'infrastructure informatique appropriée |
| A1.4 Conception d'une solution d'infrastructure informatique Réalisation de la veille technologique, sécuritaire et réglementaire | C1.4 Formaliser une réponse technique adaptée, visant une solution d'infrastructure informatique , en analysant la faisabilité des choix d'équipements et de ressources de l'infrastructure, en fonction de l'architecture informatiques cible, en s'appuyant sur une veille technologique, sécuritaire et réglementaire, visant l'optimisation des ressources systèmes et réseaux de l'entreprise, en tenant compte des contraintes environnementales, afin de proposer au client une solution d'actualité, tout en intégrant des éléments d'innovation technologique | | Ce1.4.1 Le résultat de la veille technologique et concurrentielle contient les informations actualisées, qui permettent la formulation de la solution d'infrastructure informatique Ce1.4.2 La solution d'infrastructure informatique s'appuie sur l'analyse des choix possibles entre plusieurs équipements et ressources Ce1.4.3 La réponse technique formulée visant l'infrastructure de l'entreprise est pertinente par rapport à l'architecture informatiques cible |
| A1.5 Définition du plan de gestion de projet d'infrastructure informatique | C1.5 Élaborer un plan de gestion du projet d'infrastructure informatique , sous forme de feuille de route, en définissant les objectifs et la portée, la méthodologie de projet (ex. Agile), les tâches et les étapes (tableaux Kanban), le calendrier et les échéances (diagramme de Gantt), les ressources matérielles, humaines et les budgets afférents, afin d'organiser le projet de manière opérationnelle | | Ce1.5.1 La formulation du plan de gestion du projet d'infrastructure informatique inclut les éléments nécessaires à sa mise en œuvre opérationnelle (objectifs, portée, méthodologie, actions, étapes, budget, date de début, date de fin, indicateurs de suivi, résultats obtenus) Ce1.5.2 Les éléments du plan de gestion du projet d'infrastructure informatique sont clairement et spécifiquement définis par rapport à la solution d'infrastructure informatique visée et les clients cible Ce1.5.3 Le plan de gestion du projet d'infrastructure informatique préconise des ressources matérielles, humaines et budgétaires adaptées |
| A1.6 Mise en place du projet d'infrastructure informatique | C1.6 Mettre en œuvre le projet d'infrastructure informatique par une méthodologie Agile et un environnement NetOps , visant l'ensemble de méthodes, de pratiques et d'outils dans le provisionnement, l'automatisation et la supervision de l'architecture informatique, dans une démarche de création d'avantage durable et de respect de l'environnement, | | Ce1.6.1 Le plan de gestion du projet d'infrastructure informatique est implémenté dans un environnement et dans une culture spécifique (méthodologie Agile et un environnement NetOps) Ce1.6.2 Le déploiement du plan de gestion du projet d'infrastructure informatique intègre les enjeux du développement durable et le respect de l'environnement |

| | | | |
|---|--|---|--|
| | afin d'accroître la fiabilité du processus de gestion de l'infrastructure informatique et d'atteindre les objectifs fixés, de façon optimale | | Ce1.6.3 Le plan du projet d'infrastructure informatique met en œuvre la méthodologie spécifique à la gestion des systèmes et réseaux, et respecte les normes associées aux objectifs définis |
| A1.7 Suivi et évaluation du projet d'infrastructure informatique | C1.7 Évaluer le projet d'infrastructure informatique , en organisant un processus de conduite du changement, en analysant les modifications liées aux objectifs et à la portée du projet de gestion des systèmes et réseaux, par le biais d'indicateurs de performance (KPI) et à l'aide d'outils numériques, afin de mesurer le bon déroulement du projet informatique et de déterminer les leviers d'amélioration | | Ce1.7.1 L'évaluation du projet d'infrastructure informatique est réalisée selon les indicateurs clefs de performance (KPI) Ce1.7.2 Le processus de conduite du changement permet d'analyser les modifications apportées au projet d'infrastructure informatique Ce1.7.3 Les conclusions de l'évaluation du bon déroulement du projet informatique permettent de déterminer des leviers d'amélioration |
| A1.8 Correction et adaptation du plan du projet d'infrastructure informatique | C1.8 Contrôler le projet d'infrastructure informatique , en définissant un plan de résolution des problèmes, en veillant à ce que le projet respecte le calendrier et le budget, en corrigeant et en adaptant les objectifs et l'organisation des tâches fixées, afin de mettre à jour le projet informatique, de garantir son bon déroulement et le retour sur investissement attendu | | Ce1.8.1 Le plan de résolution des problèmes du projet d'infrastructure informatique décrit les axes nécessitant des améliorations et les solutions proposées Ce1.8.2 Les nouveaux objectifs sont formalisés afin de mettre à jour le projet d'infrastructure informatique Ce1.8.3 Les actions sont rectifiées afin de correspondre aux nouveaux objectifs du projet d'infrastructure informatique |
| Référentiel d'activités | Référentiel de compétences | Référentiel d'évaluation | |
| | | Modalités d'évaluation | Critères d'évaluation |
| Bloc 2. Concevoir et déployer une architecture informatique sécurisée | | | |
| A2. Mise en œuvre du projet informatique | | | |
| A2.1 Conception de l'infrastructure informatique | C2.1 Concevoir l'architecture technique de l'infrastructure informatique sécurisée , qui intègre les équipements matériels informatique, les logiciels, les data et les équipements réseaux, selon la veille des évolutions technologiques, en prenant en compte l'organisation préexistante, en fonction des objectifs stratégiques, des besoins et des enjeux métier de l'entreprise, en utilisant une méthodologie spécifique (Merise, Axial, etc.), en assurant la gestion des configurations logicielles et le contrôle de versions, en respectant les contraintes réglementaires (RGPD), les contraintes environnementales, et l'accessibilité aux personnes en situation d'handicap, afin d'optimiser les flux d'informations au | C2.1 à C2.5 – Mise en situation professionnelle réelle, sous forme de projet professionnel, réalisé pendant une durée minimale de six mois, à partir d'un cahier de charges d'un cas réel, portant sur la conception et le déploiement d'une solution d'infrastructure informatique L'évaluation inclut : la solution d'infrastructure informatique, accompagnée des documents | Ce2.1.1 L'architecture technique de l'infrastructure informatique répond aux objectifs stratégiques et aux besoins métier de l'entreprise Ce2.1.2 L'architecture technique de l'infrastructure informatique intègre les résultats de la veille technologique et les contraintes environnementales Ce2.1.3 L'architecture technique de l'infrastructure informatique correspond aux normes, standards et procédures réglementaires et de sécurité Ce2.1.4 L'architecture technique de l'infrastructure informatique est conçue en prenant en compte l'accessibilité des personnes en situation de handicap |

| | | | |
|--|--|---|---|
| | sein de l'entreprise et de garantir la fiabilité des données | techniques et une présentation orale devant le jury. | |
| A2.2 Déploiement de l'infrastructure informatique | C2.2 Mettre en place l'infrastructure informatique sécurisée , dans une méthodologie Agile et un environnement NetOps, en répondant aux enjeux d'automatisation et de virtualisation, en assurant l'hébergement physique ou dans le cloud des applications et des sites Web, en gérant les interfaces de programmation d'application (API), en mettant en réseau les conteneurs, en mettant en place des outils de supervision, en assurant la formation des utilisateurs, afin de garantir l'accès continu et sécurisé au réseau, aux applications et aux données de l'entreprise, le bon fonctionnement et la disponibilité de l'infrastructure informatique à l'ensemble des utilisateurs, y compris aux personnes en situation de handicap | La documentation technique visant la solution d'infrastructure informatique doit inclure : la conception de l'infrastructure informatique, le plan et la méthodologie de déploiement, de maintenance et de supervision de l'infrastructure informatique, ainsi que le plan d'amélioration de la qualité du service informatique. L'évaluation orale consiste en : une présentation orale devant le jury et un échange avec le jury sous forme de questions-réponses. | Ce2.2.1 L'infrastructure informatique est déployée au moyen d'une méthodologie Agile et dans un environnement NetOps Ce2.2.2 L'infrastructure informatique mise en place est bien organisée, fiable, stable et sécurisée Ce2.2.3 L'infrastructure informatique répond aux besoins des personnes en situation de handicap Ce2.2.4 L'infrastructure informatique est alignée à la démarche d'efficacité énergétique et RSE de l'entreprise |
| A2.3 Processus de maintenance de l'infrastructure informatique | C2.3 Piloter la maintenance de l'infrastructure informatique , préventive, curative et adaptative, en analysant les résultats du suivi mis en place (serveur, postes de travail), selon des indicateurs clés de performance et une méthodologie Agile et un environnement NetOps, en corrigeant les problèmes des systèmes et réseaux en temps réel, avec un support utilisateur permanent et réactif, en respectant le budget, au moyen d'outils et de procédures de gestion intelligente des données (identification, utilisation, sauvegarde, stockage, archivage), de gestion des systèmes d'exploitation, du cloud et de la virtualisation, selon des stratégies de sécurité informatique liées aux conditions d'accès au réseau et aux données de l'entreprise, avec audit périodique du système de sécurité, afin de garantir la continuité du service, la performance des applications et le maintien de l'infrastructure en condition opérationnelle de fonctionnement | Chaque modalité d'évaluation est organisée en mettant en œuvre un tiers-temps et tous les aménagements nécessaires aux situations spécifiques de handicap déclarées par le candidat. | Ce2.3.1 Les processus de maintenance de l'infrastructure informatique permettent de vérifier et analyser le fonctionnement des systèmes, des logiciels, des réseaux, des outils et des périphériques, au moyen d'une méthodologie Agile et un environnement NetOps Ce2.3.2 Les actions de maintenance sont mises en place conformes aux normes et permettent de garantir la sécurité d'accès au réseau et aux données de l'entreprise Ce2.3.3 Les actions de maintenance accompagnent les utilisateurs des installations, avec un support utilisateur adéquat Ce2.3.4 Les processus de maintenance respectent le budget alloué |
| A2.4 Supervision de l'infrastructure informatique | C2.4 Réaliser la supervision de l'infrastructure informatique , dans un environnement NetOps, avec des outils spécifiques (ex. MEMOGuard), en mettant en place une surveillance en temps réel de l'état de fonc- | | Ce2.4.1 Les processus de supervision de l'infrastructure informatique permettent de repérer et analyser les incidents, pannes et tentatives d'intrusion informatiques en temps réel, dans un environnement NetOps |

| | tionnement des systèmes et réseaux identifiés, et une gestion automatisée, en traitant les mises à jour des applications, en diagnostiquant et détectant les dysfonctionnements, les failles, les pannes et les tentatives d'intrusion informatiques, en mettant en place une résolution automatisée de problèmes, à distance ou sur site, en émettant des préconisations d'amélioration et d'évolution, afin de garantir l'utilisation optimale des ressources, la longévité de l'infrastructure, la sécurité, la productivité et l'agilité de l'entreprise | | Ce2.4.2 Les actions de supervision permettent de résoudre les problèmes détectés de manière automatisée Ce2.4.3 Les actions de supervision peuvent s'effectuer à distance ou sur site, en fonction de la nature du problème des systèmes et réseaux détecté Ce2.4.4 Les actions de supervision permettent d'émettre des préconisations d'amélioration et d'évolution de l'infrastructure informatique |
|--|--|--|--|
| A2.5 Plan d'amélioration de la qualité du service informatique | C2.5 Améliorer la qualité du service informatique , en assurant une infrastructure optimisée, cohérente et dynamique, en limitant les écarts de configuration, en maintenant l'équilibre entre la standardisation de l'infrastructure et la flexibilité de l'environnement d'exploitation, en mettant à jour la documentation pour tous les processus en continu, en automatisant les tâches, en suivant et employant des nouvelles solutions issues de la veille technologies, en maîtrisant les sources de pannes, en employant une stratégie de sécurité efficace, avec une approche à plusieurs couches, en s'adaptant aux évolutions de l'environnement, afin de répondre aux besoins évolutifs de l'entreprise, et pour améliorer son efficacité et sa productivité | | Ce2.5.1 Le plan d'amélioration de la qualité du service informatique mis en place est corrélé aux résultats de la supervision informatique Ce2.5.2 Le processus d'amélioration suit des points clairement identifiés dans le plan d'amélioration de la qualité du service informatique (mises à jour, sécurité, etc.) Ce2.5.3 Les plans d'action mis en place permettent d'éviter les interruptions de service Ce2.5.4 Le plan d'amélioration de la qualité du service informatique est aligné sur la démarche RSE, d'efficacité énergétique et de réduction de l'empreinte carbone de l'entreprise |
| Référentiel d'activités | Référentiel de compétences | Référentiel d'évaluation | |
| | | Modalités d'évaluation | Critères d'évaluation |
| Bloc 3. Piloter l'activité de l'équipe de projet informatique | | | |
| A3. Management d'une équipe de projet informatique | | | |
| A3.1 Détermination du profil de l'équipe du projet informatique | C3.1 Identifier les besoins en compétences des membres de l'équipe du projet informatique , nécessaires pour atteindre les objectifs fixés dans le plan de gestion du projet informatique, en accord avec le cahier de charges établi et la politique RH de l'entreprise, en tenant compte des besoins spécifiques des personnes présentant un handicap, afin de constituer une équipe | C3.1 à C3.7 – Mise en situation professionnelle reconstituée, portant sur le pilotage de l'activité d'une équipe de projet de gestion de projet d'infrastructure informatique, comportant deux parties : un dossier écrit et | Ce3.1.1 Le profil des compétences des membres de l'équipe du projet informatique est correctement identifié par rapport aux missions prévues et aux exigences des postes Ce3.1.2 Le profil des postes des membres de l'équipe du projet informatique est déterminé avec le département RH et permet de repérer facilement les candidats Ce3.1.3 Le profil des postes des membres de l'équipe du projet informatique est conçu pour garantir la bonne inté- |

| | | | |
|---|---|--|---|
| | projet performante et de proposer une solution d'infrastructure informatique de qualité | une présentation orale devant le jury. | gration des personnes en situation de handicap, dans l'entreprise et dans le contexte de travail |
| A3.2 Constitution de l'équipe du projet informatique | C3.2 Déterminer les rôles et les responsabilités de chaque membre de l'équipe du projet informatique , en assignant les tâches prévues dans le cahier des charges, en identifiant les difficultés et les points de blocage à surmonter, ainsi que les modalités de coordination, pour atteindre les objectifs du projet, en assurant les conditions d'intégration et d'accessibilité nécessaires aux personnes en situation de handicap, dans leur variété | À partir d'un cas réel ou fictif visant une solution d'infrastructure informatique, le candidat propose une organisation des activités et le management d'une équipe projet, en tant qu'expert en gestion de projets informatiques. Le dossier écrit doit inclure : la composition et le profil des compétences de l'équipe du projet d'infrastructure informatique, la gestion et le pilotage des activités spécifiques de l'équipe, l'animation et l'accompagnement de l'équipe projet, le développement des compétences des membres de l'équipe projet, le suivi, l'évaluation et l'amélioration des performances de l'équipe du projet d'infrastructure informatique. | Ce3.2.1 Le dispositif d'évaluation mis en œuvre (ex. entretien annuel d'évaluation, questionnaires spécifiques) permet d'identifier de manière pertinente le besoin en compétences des membres de l'équipe du projet informatique Ce3.2.2 Le dispositif d'évaluation permet d'identifier de manière juste les profils qui sont à recruter et les membres de l'équipe qui nécessitent une formation Ce3.2.3 Les besoins spécifiques des membres de l'équipe en situation de handicap sont satisfaits et les conditions d'accessibilité et d'intégration nécessaires sont assurés |
| A3.3 Gestion des activités de l'équipe du projet informatique | C3.3 Coordonner l'activité de l'équipe du projet informatique , intervenant au niveau des équipements matériels, des logiciels et des équipements réseau, par la mise en place d'outils de gestion des activités, en gérant l'allocation des ressources matérielles et technologiques par rapport aux budgets alloués, en veillant au respect des normes de qualité, du RGPD, de l'environnement, et en collaborant avec les autres équipes, afin de suivre les missions de l'équipe projet et de garantir son avancement, selon l'organisation mise en place | L'évaluation orale consiste en : une présentation orale devant le jury et un échange avec le jury sous forme de questions-réponses. Chaque modalité d'évaluation est organisée en mettant en œuvre un tiers-temps et tous les aménagements nécessaires aux situations spécifiques de handicap déclarées par le candidat. | Ce3.3.1 L'outil de gestion d'activités utilisé (ex. Jira) permet le pilotage de l'équipe qui a la charge de l'infrastructure informatique et la collaboration avec d'autres équipes Ce3.3.2 La plateforme collaborative permet l'organisation de l'activité de l'équipe du projet informatique (la productivité de l'équipe, le respect des normes), au bureau et à distance Ce3.3.3 Les outils collaboratifs permettent la gestion des ressources matérielles, technologiques et budgétaires de l'équipe du projet informatique |
| A3.4 Animation et accompagnement de l'équipe du projet informatique | C3.4 Réaliser l'accompagnement des membres de l'équipe du projet informatique , par le biais de méthodes et d'un plan de communication agile, d'une plateforme collaborative et d'outils appropriés (ex. Slack), accessibles aux personnes en situation de handicap, en organisant des réunions, des débriefings et des entretiens réguliers, en conseillant et guidant les collaborateurs, afin de faciliter l'engagement, la collaboration, la productivité, de développer la cohésion d'équipe et de fluidifier le processus de gestion des systèmes et réseaux | | Ce3.4.1 Le plan de communication agile développé, facilite la stimulation de la productivité et la cohésion d'équipe Ce3.4.2 Les différents types de réunions d'équipe (ex. débriefings) permettent d'identifier les points d'amélioration et les actions d'accompagnement à réaliser Ce3.4.3 Les échanges réguliers et les activités de soutien mises en place, développent l'implication et l'initiative des membres de l'équipe, et génèrent un climat de confiance |
| A3.5 Développement des compétences des membres de l'équipe du projet informatique | C3.5 Organiser le développement des compétences de l'équipe du projet informatique , par des actions de formation (e-learning, ateliers, etc.) individuelles et collectives, en adaptant les conditions pour les | | Ce3.5.1 Les actions de formation des membres de l'équipe informatique, inclut de manière adéquate l'ensemble des situations qui nécessitent une mise en situation réelle |

| | | | |
|---|--|--|---|
| | personnes en situation de handicap, en mettant à niveau l'équipe sur les dernières technologies et les nouvelles tendances, afin de disposer d'une équipe compétitive et d'optimiser ses performances | | Ce3.5.2 La formation est structurée autour des modules qui ciblent le besoin d'actualisation ou d'acquisition de compétences spécifiques et identifiées des membres de l'équipe Ce3.5.3 La formation des collaborateurs prend en compte les besoins des personnes présentant un handicap et prévoit l'ensemble des aménagements d'épreuves nécessaires |
| A3.6 Suivi et évaluation des performances de l'équipe du projet informatique | C3.6 Mettre en œuvre l'évaluation continue des performances de l'équipe du projet informatique , visant l'état d'avancement dans la gestion du projet, individuel et collectif, au moyen du reporting, en fonction d'indicateurs de performance quantifiables, afin de vérifier l'atteinte des objectifs du projet, le respect du calendrier et des budgets, ainsi que d'identifier les écarts potentiels et les pistes d'améliorations du projet | | Ce3.6.1 L'évaluation mise en place, permet de mesurer les performances de chaque collaborateur selon des indicateurs de performance mesurables, à des moments précis Ce3.6.2 Le reporting permet de suivre l'avancement du projet, l'atteinte des objectifs fixés et d'identifier les écarts Ce3.6.3 Les conclusions du reporting permettent de déterminer l'impact des activités de l'équipe du projet informatique et les pistes d'améliorations du projet |
| A3.7 Amélioration continue de la performance de l'équipe du projet informatique | C3.7 Contrôler l'activité de l'équipe du projet informatique , en analysant les écarts des résultats obtenus par rapport aux objectifs fixés, en implémentant les actions correctrices nécessaires, visant le recrutement, la redistribution des tâches entre les membres de l'équipe et l'amélioration des processus, en vue d'adapter et d'actualiser les objectifs et l'organisation des tâches fixées, dans le cadre du plan de gestion du projet d'infrastructure et du cahier des charges, en vue de garantir la satisfaction du client | | Ce3.7.1 L'analyse des évaluations de l'équipe du projet informatique, permet d'identifier les activités qui nécessitent des corrections ou la gestion de conflits Ce3.7.2 Les axes d'amélioration, visant le recrutement de collaborateurs et la redistribution de tâches, sont clairement identifiées Ce3.7.3 Les nouveaux objectifs de l'équipe du projet informatique sont fixés, afin d'améliorer le processus de gestion d'infrastructure informatique et satisfaire le client |