



Генеральная Ассамблея

Distr.: General
6 October 2009
Russian
Original: English

Шестьдесят четвертая сессия
Пункт 132 повестки дня
**Предлагаемый бюджет по программам
на двухгодичный период 2010–2011 годов**

**Доклад о системах управления общеорганизационными
информационными ресурсами и управления
информацией о клиентах и предложение по единому
плану обеспечения послеаварийного восстановления
и бесперебойного функционирования систем**

**Пересмотренная смета для предлагаемого бюджета
по программам на двухгодичный период 2010–
2011 годов по разделам 28D «Управление
централизованного вспомогательного обслуживания»,
29 «Управление информационно-коммуникационных
технологий» и 36 «Налогообложение персонала»**

Доклад Генерального секретаря

Резюме

Настоящий доклад представляется в ответ на содержащуюся в пункте 26(е) раздела II резолюции 63/262 Генеральной Ассамблеи просьбу представить обновленную информацию о внедрении систем управления общеорганизационными информационными ресурсами (УОР) и управления информацией о клиентах (УИК). В докладе приводятся общие сведения о внедрении систем УОР и УИК, а также особо отмечается их взаимодополняемость и взаимосвязь с проектом планирования общеорганизационных ресурсов (ПОР) («Умоджа»). Цели, обоснования и отдача по каждому проекту представлены вместе с планами их поэтапного внедрения во всем Секретариате Организации Объединенных Наций, включая отделения за пределами Центральных учреждений, региональные комиссии, миротворческие и политические миссии и другие миссии на местах.



Настоящий доклад также представляется в ответ на просьбу Генеральной Ассамблеи, содержащуюся в пункте 13 раздела IV той же резолюции, в котором она просила представить доклад по вопросам хранения данных и обеспечения бесперебойного функционирования систем на базе опыта других подразделений системы Организации Объединенных Наций и мировых достижений в сфере информационно-коммуникационных технологий (ИКТ). В докладе излагаются основы единого подхода к обеспечению послеаварийного восстановления и бесперебойного функционирования систем ИКТ, излагаются принципы, которые лягут в основу работы по совершенствованию стратегии осуществления общеорганизационного плана обеспечения послеаварийного восстановления и бесперебойного функционирования систем, и наконец излагается план действий, в котором предусматриваются процессы, сроки и потребности в ресурсах, связанные с осуществлением всеобъемлющего плана по удовлетворению потребностей Секретариата в целом.

Сводная информация о потребностях в ресурсах, связанных с УОР, УИК и предложениями по обеспечению послеаварийного восстановления и бесперебойного функционирования систем, приводится в разделе IV доклада.

Содержание

	<i>Стр.</i>
I. Введение	4
II. Общеорганизационные системы	5
A. Управление общеорганизационными информационными ресурсами — управление знаниями, накопленными в Организации Объединенных Наций	5
1. Справочная информация	5
2. Цели системы управления общеорганизационными информационными ресурсами	6
3. Проект управления общеорганизационными информационными ресурсами	7
4. План осуществления	13
5. Обновленная информация о текущей деятельности по проекту (начальный этап)	15
6. Планируемые мероприятия по проекту на 2010–2011 годы	16
7. Финансовые потребности	21
B. Управление информацией о клиентах — интеграция глобального обслуживания	27
1. Справочная информация	27
2. Цели системы управления информацией о клиентах	28
3. Проект управления информацией о клиентах	30
4. Обновленная информация о текущей деятельности по проекту	35
5. Запланированная деятельность по проекту на 2010–2011 годы	37
6. Финансовые потребности	38
III. Планы обеспечения послеаварийного восстановления и бесперебойного функционирования систем — единый подход к информационно-коммуникационным технологиям	39
A. Справочная информация	39
B. Цели деятельности по обеспечению послеаварийного восстановления и бесперебойного функционирования систем	41
C. Проект обеспечения послеаварийного восстановления информационно- коммуникационных технологий	42
D. План внедрения	49
E. Финансовые потребности по проекту	49
IV. Выводы и сводная информация о потребностях в ресурсах	51
V. Решения, которые предлагается принять Генеральной Ассамблее	53

I. Введение

1. Генеральный секретарь в своем докладе, озаглавленном «Инвестирование в информационно-коммуникационные технологии: стратегия в области информационно-коммуникационных технологий для Секретариата Организации Объединенных Наций» (A/62/793 и Corr.1 и Add.1), представил свою концепцию «совершенствования информационно-коммуникационных технологий во имя укрепления Организации Объединенных Наций». Для претворения этой концепции в жизнь в январе 2009 года было учреждено Управление информационно-коммуникационных технологий, которому было поручено заниматься созданием единых условий для согласованной разработки и внедрения систем информационно-коммуникационных технологий (ИКТ).

2. В другом докладе, озаглавленном «Информационно-коммуникационные технологии: общеорганизационные системы для глобального Секретариата Организации Объединенных Наций» (A/62/510/Rev.1), Генеральный секретарь представил предложения в отношении поэтапного внедрения и развертывания общеорганизационных систем нового поколения, включая общеорганизационную систему управления информацией и знаниями Организации (систему управления общеорганизационными информационными ресурсами (УОР)) и общеорганизационную систему управления повседневной деятельностью (систему управления информацией о клиентах (УИК)). Создание архитектуры ИКТ для таких общеорганизационных систем, как УОР, УИК и планирование общеорганизационных ресурсов (ПОР), имеет важнейшее значение, поскольку эти общеорганизационные приложения, хотя они и имеют различные цели, должны предусматривать возможности их совместного использования для поддержки миссии и программных мероприятий Секретариата.

3. В резолюциях 63/262 и 63/269 Генеральной Ассамблеи подчеркивалась необходимость подготовки надлежащих планов обеспечения послеаварийного восстановления и бесперебойного функционирования систем. Кроме того, Генеральному секретарю было предложено объединить системы в рамках общеорганизационных центров хранения и обработки данных, с тем чтобы облегчить послеаварийное восстановление и обеспечение бесперебойного функционирования систем и свести к минимуму размер местных основных и дублирующих центров хранения и обработки данных.

4. Настоящий доклад представляется в дополнение к предыдущим докладам (A/62/477, A/62/510/Rev.1 и A/62/793 и Corr.1 и Add.1), а также в ответ на резолюции 63/262 и 63/269 Генеральной Ассамблеи. В докладе приводится общая информация в отношении УОР в качестве основного технического средства осуществления программы управления знаниями, а также предложение в отношении текущих инициатив в рамках УИК. В нем обобщаются выдвинутые ранее предложения по обеспечению послеаварийного восстановления и бесперебойного функционирования систем, а также излагаются рамочные основы для деятельности в сфере ИКТ и программа работы по переходу к единому подходу в сфере обеспечения послеаварийного восстановления и бесперебойного функционирования систем для Центральных учреждений, отделений за пределами Центральных учреждений, региональных комиссий, миротворческих и специальных миссий.

5. В настоящее время Управление информационно-коммуникационных технологий проводит структурный анализ положения в сфере ИКТ в Секретариате. Этот анализ позволит изучить возможность объединения подразделений, занимающихся вопросами ИКТ, а также необходимые изменения структуры и штатного расписания Управления. Поскольку этот анализ пока не завершен, в настоящем докладе не выносятся предложения в отношении учреждения должностей до завершения рассмотрения вопросов оптимальной структуры и штатного расписания. На двухгодичный период 2010–2011 годов предлагается обеспечить кадровые ресурсы, необходимые по проектам, описываемым в настоящем докладе, за счет временного персонала общего назначения и услуг, оказываемых по контрактам. Любые предложения по преобразованию должностей, финансируемых по линии временного персонала общего назначения и индивидуальных подрядчиков, в штатные должности будут представлены на рассмотрение Генеральной Ассамблеи по итогам структурного анализа.

II. Общеорганизационные системы

A. Управление общеорганизационными информационными ресурсами — управление знаниями, накопленными в Организации Объединенных Наций

1. Справочная информация

6. В ряде докладов Генерального секретаря особо отмечалась необходимость обмена информацией и знаниями в Организации. Кроме того, Генеральная Ассамблея в резолюциях, принятых в ходе шестьдесят третьей сессии (резолюции 63/100, 63/248 и 63/262), просила Генерального секретаря и Секретариат повышать уровень технической оснащенности для управления содержательными материалами; всемерно использовать последние достижения в области информационных технологий, чтобы экономически эффективным образом повысить оперативность распространения информации об Организации Объединенных Наций; обеспечивать совместимость технологий, применяемых во всех местах службы; изучать передовую практику и извлеченные уроки и представлять соответствующие доклады. Кроме того, Ассамблея признала выгоды от внедрения системы УОР.

7. О необходимости уделять особое внимание применению технических средств обмена знаниями говорилось не только в докладах Генерального секретаря, но и в призывах других органов Организации Объединенных Наций. В докладе Управления служб внутреннего надзора (УСВН) за 2006 год, посвященном тематической оценке сетей управления знаниями в деле достижения целей, поставленных в Декларации тысячелетия (E/AC.51/2006/2), содержится призыв разработать для Секретариата стратегию управления знаниями, а также предложение создать подразделение, которое занималось бы прежде всего вопросами управления знаниями (см. также E/AC.51/2009/4). Аналогичные рекомендации содержатся в докладе Объединенной инспекционной группы за 2007 год, озаглавленном «Управление знаниями в системе Организации Объединенных Наций» (см. A/63/140).

8. Эффективное руководство имеет важнейшее значение для поддержки новых подходов к обмену информацией. Во втором квартале 2008 года была уч-

реждена Рабочая группа по вопросам управления знаниями, которая взяла на себя функции, ранее выполнявшиеся Целевой группой Секретариата по вопросам обмена знаниями. Под эгидой Управления информационно-коммуникационных технологий представители 14 департаментов и Координационного совета руководителей системы Организации Объединенных Наций приступили к разработке подхода к управлению знаниями для Организации. Кроме того, эта Группа выступает в роли инициатора сотрудничества в вопросах использования общеорганизационных приложений, таких как система управления общеорганизационными информационными ресурсами. Эта Рабочая группа действует под председательством Службы управления знаниями, созданной в Управлении информационно-коммуникационных технологий для осуществления программы управления знаниями, а также планирования и координации прилагаемых и новых усилий для формирования и совместного использования наиболее важного актива Секретариата — его базы знаний.

9. В докладе Управления служб внутреннего надзора о трехгодичном обзоре осуществления рекомендаций, вынесенных Комитетом по программе и координации на его сорок шестой сессии в связи с тематической оценкой сетей управления знаниями в деле достижения целей, поставленных в Декларации тысячелетия (E/AC.51/2009/4), отмечается, что в декабре 2008 года Генеральная Ассамблея утвердила стратегию в области ИКТ для Секретариата Организации Объединенных Наций, в которой всесторонне рассматриваются вопросы управления знаниями. В этом докладе УСВН сделало вывод о том, что новое Управление информационно-коммуникационных технологий представляет собой «достаточную официальную организационную структуру и целевое подразделение для управления знаниями в Секретариате», и указало, что оно считает эту рекомендацию выполненной. Комитет по программе и координации на своей сорок девятой сессии рекомендовал Генеральной Ассамблее с признательностью отметить работу, проделанную новой Рабочей группой по управлению знаниями под руководством Управления информационно-коммуникационных технологий¹.

2. Цели системы управления общеорганизационными информационными ресурсами

10. Роль Организации Объединенных Наций в мире зависит прежде всего от качества собираемой, обрабатываемой и публикуемой ею информации, а также от уровня знаний ее сотрудников. Совершенствование систем связи, расширение доступа к информации в результате совершенствования технической инфраструктуры и применения интернета изменили методы работы Организации Объединенных Наций. Потенциал распространения обобщенных данных и информации достиг колоссального уровня, однако для использования этих незадействованных пока возможностей требуется пересмотреть процессы работы Секретариата в сфере управления информацией. Кроме того, для этого необходимо обеспечить управление преобразованиями и принять новаторские подходы, чтобы заинтересованные стороны в Организации Объединенных Наций могли эффективно выполнять свою работу.

¹ См. *Официальные отчеты Генеральной Ассамблеи, шестьдесят четвертая сессия, Дополнение № 16 (A/64/16)*, пункт 71.

11. Важнейшие компоненты программы управления знаниями включают следующее: обеспечение надлежащих средств работы с информационными технологиями, причем УОР будет являться основной системой поддержки управления содержательными материалами и информацией; пересмотр нерациональных процессов; ликвидация разобщенных рабочих процессов и укрепление взаимодействия; разработка подхода для анализа и применения извлеченных уроков; создание учебных программ с уделением особого внимания обмену знаниями. Для удовлетворения потребностей заинтересованных сторон в Организации Объединенных Наций необходимы новые методы работы в целях поддержки разработки новаторских продуктов и услуг.

12. Внедрение УОР и программы управления знаниями позволит обеспечить более эффективное использование ИКТ в целях расширения возможностей Организации Объединенных Наций по анализу, обработке и представлению информации, что повысит ее доступность и удобство использования для различных заинтересованных сторон во всем мире, а также обеспечит представление точной, достоверной и актуальной информации в поддержку оперативного процесса принятия решений. Эта программа также предусматривает формирование новых навыков и подходов в сфере обмена знаниями, включая принятие общеорганизационных стандартов и технических средств, способствующих взаимодействию.

13. Потребуется значительные инвестиции в организационное развитие и изменение рабочих процессов для обеспечения того, чтобы Организация Объединенных Наций могла эффективно обрабатывать и использовать имеющуюся в ее распоряжении информацию при поддержке ИКТ, а также приложений и политики по управлению знаниями.

14. В настоящем докладе основное внимание уделяется УОР в качестве компонента, который обеспечит поддержку общей программы управления знаниями для Секретариата.

3. Проект управления общеорганизационными информационными ресурсами

Обоснования

15. Секретариат потратил значительные ресурсы на подготовку, управление и распределение постоянно увеличивающегося объема документов и иной информации в различных форматах. Вместе с тем, многие процессы и системы, применяемые в настоящее время для управления такой информацией, являются неэффективными, низкопродуктивными, дублируют друг друга и носят уязвимый характер.

16. Многообразие информационных систем, применяемых в местах службы во всем Секретариате Организации Объединенных Наций, привело к тому, что в настоящее время существует большое количество разрозненных и дорогих в обслуживании систем, разработанных собственными силами, которые не отвечают требованиям эффективности или устойчивости. Слишком часто происходит дублирование усилий, а департаменты и подразделения пользуются различными подходами и техническими средствами и применяют различные процессы для управления информацией и содержательными материалами. Необходимость обслуживания многочисленных приложений влечет за собой увеличение расходов для Организации на обслуживание, в том числе на аппаратные

средства, программное обеспечение, администрирование, подготовку кадров и обслуживание пользователей. Кроме того, такой фрагментарный подход порождает отсутствие единообразия в сфере информации и отсутствие последовательности в политике управления информацией. В результате этого заинтересованные стороны и сотрудники Организации Объединенных Наций сталкиваются с колоссальными трудностями в поиске необходимой им информации.

17. Ниже приводятся примеры, иллюстрирующие некоторые из проблем в сфере управления знаниями, с которыми сегодня сталкивается Организация Объединенных Наций:

а) *Веб-сайты.* В ряде докладов и резолюций Генеральной Ассамблеи особо отмечались проблемы, связанные с управлением веб-сайтами Организации Объединенных Наций, включая отсутствие управления и презентационного единообразия, дублирование усилий, применение самых различных средств разработки, отсутствие координации в вопросах доменных имен, а также отсутствие механизмов проверки и утверждение содержательных материалов. В одних подразделениях расходуются значительные ресурсы на разработку привлекательных и полезных сайтов, а в других эта работа поручается стажерам. В результате этого пользователь не получает единого и целостного представления об Организации Объединенных Наций и ее программах;

б) *Система официальной документации.* В настоящее время обработка официальной документации и управление ею осуществляются при поддержке ряда систем, включая eDOC, UNBIS, базы данных на платформе LotusNotes, а также Систему официальной документации (СОД). Все эти приложения разрабатывались независимо друг от друга, что порождало дублирование и повторы в работе и повлекло за собой значительное снижение эффективности. В отделениях за пределами Центральные учреждений были разработаны отдельные системы для управления аналогичными процессами;

с) *Управление документацией.* В прошлом Организация располагала несогласованными, слабыми и фрагментарными средствами в сфере управления документацией; причем в ряде подразделений отсутствовала всеобъемлющая практика управления документацией. Временами это порождало проблемы и наносило ущерб подотчетности, транспарентности, информационной безопасности, бесперебойному функционированию систем и влекло за собой утрату «организационной памяти». За последние несколько лет положение в Центральные учреждения улучшилось в результате разработки и внедрения рамочной политики в отношении ведения архивов и документации, передовой практики, стандартов и руководящих принципов. Поэтапное внедрение таких основ во всей Организации позволит сократить оперативные расходы, повысить эффективность и результативность и способствовать повышению информированности в процессе принятия решений.

Рамки

18. Служба управления знаниями будет планировать и координировать подход к развертыванию системы УОР в сотрудничестве с департаментами и подразделениями Секретариата и на местах. В качестве общеорганизационной системы УОР на базе ряда директивных указаний будет способствовать улучшению положения во всей Организации в сфере управления ее массивом информации и знаний. Модули УОР будут предоставлены всем местам службы и

полевым миссиям для обработки их собственной информации или управления ею или же для получения доступа к информации, накапливаемой в других местах службы.

19. Как правило, система управления общеорганизационными информационными ресурсами включает ряд модулей, в том числе для управления документами, отчетной документацией, цифровыми активами и содержательными материалами веб-страниц, а также соответствующие средства взаимодействия. В дополнение к этим основным модулям могут создаваться специальные компоненты, в том числе для управления корреспонденцией, информацией о судебных прецедентах и электронными формами. УОР позволяет Организации осуществлять ряд видов деятельности, которые приведены на рисунке I.

Рисунок I

Функции системы управления общеорганизационными информационными ресурсами



20. Система управления общеорганизационными информационными ресурсами даст возможность Секретариату более эффективно и продуктивно управлять его интеллектуальными активами, а также все более увеличивающимся объемом содержательных материалов, которые Организация готовит в различных форматах, таких как официальные документы, архивные материалы, веб-сайты, электронная почта, фотографии, цифровые изображения и аудиовизуальные материалы. УОР будет применяться на этапах создания, обработки, хранения, сохранения и распространения этих различных материалов.

21. Стратегия в области ИКТ для Секретариата охватывает многие общеорганизационные проекты, такие как ПОР («Умоджа») и проект УИК. Вследствие необходимости тесного взаимодействия между общеорганизационными приложениями УОР будет внедряться таким образом, чтобы обеспечить интеграцию с УИК и ПОР.

22. Проект внедрения системы управления общеорганизационными ресурсами будет осуществляться в течение пятилетнего периода.

Положительный эффект

23. Внедрение системы УОР в Секретариате будет способствовать повышению эффективности Организации и повышению качества обслуживания заинтересованных сторон.

Повышение эффективности

24. **Улучшение и консолидация доступа к массивам информации и знаний Организации Объединенных Наций.** УОР позволит улучшить организацию и доступность информации, а также расширить возможности ее поиска за счет осуществления соответствующей политики, принятия стандартных таксономических классификаций, применения единых метаданных² и последовательных меток. Объединение хранилищ информации, включая СОД и веб-сайты, обработанные данные реального времени и технические средства взаимодействия, включая средства визуализации, средства контроля за производительностью и электронные информационные панели, позволит осуществлять обмен общей информацией и опытом, а также сведениями о полученных уроках. Это принесет следующие результаты:

- а) *повышение оперативности процесса принятия решений*, что согласно данным рыночных исследований³ может принести значительную экономию;
- б) *экономию времени сотрудников* — по данным проведенных в этой области оценок, руководители могут тратить до 20 процентов своего времени⁴ на поиски информации;
- в) *повышение оперативности Организации* в реагировании на внешние события в результате получения консолидированного доступа к информации.

² Таксономия представляет собой особую классификацию, построенную по иерархической структуре; она является средством организации содержательных материалов и информации. Метаданные содержат информацию о содержании конкретной информационной единицы; например, метаданные текстового документа могут содержать сведения о размерах, авторе, языке и дате публикации документа.

³ По данным подготовленного в марте 2008 года компанией «Кеп Джеминай Юнайтед Кингдом» доклада, озаглавленного “The Information Opportunity” («Информационные возможности»), ежегодные издержки, связанные с принятием важнейших предпринимательских решений при отсутствии надлежащей информации приводят к снижению производительности в среднем на 29 процентов (административные расходы государственного сектора в год составляют 21 млрд. фунтов стерлингов).

⁴ Согласно данным онлайн-опроса, проведенного в январе 2007 года компанией «Аксенчур», в крупных компаниях в Соединенных Штатах Америки и Соединенном Королевстве «руководители тратят до двух часов в день на поиски информации, причем более 50 процентов полученной информации им не нужно».

25. Совершенствование управления организационной документацией. В сочетании с существующей политикой, которая определяется Секцией управления архивами и документации, внедрение модуля УОР по управлению документацией будет способствовать развертыванию общесекретариатской программы управления документацией, основанной на передовой практике в этой области. Это принесет следующие результаты:

а) *повышение транспарентности и подотчетности.* Расширение возможности для оперативного поиска документации приведет к повышению транспарентности в работе Организации и укреплению подотчетности;

б) *поддержка программы обеспечения бесперебойного функционирования систем.* За счет идентификации и обеспечения защиты важнейшей документации будет обеспечена реализация важнейшего компонента плана обеспечения бесперебойного функционирования систем;

с) *повышение эффективности.* Распространение существующей программы управления документацией на все места службы приведет к повышению эффективности, поскольку это позволит ликвидировать второстепенные материалы, что будет способствовать устранению необходимости в дорогостоящих услугах по управлению данными и их хранению.

26. Повышение информационной безопасности. Путем установления четкой принадлежности содержательных материалов и проверки доступа к таким материалам и их повторного использования система УОР позволит обеспечить безопасность информационных массивов и даст возможность Секретариату предоставить всем заинтересованным сторонам, включая государства-члены, постоянные представительства и сотрудников, безопасный удаленный доступ к информации. Это принесет следующие результаты:

а) *защита конфиденциальной информации.* Доступ к информации будет предоставляться лишь после надлежащей аутентификации пользователя;

б) *оперативная доступность информации.* Обеспечение безопасного доступа к информации будет способствовать предоставлению оперативного удаленного доступа;

с) *дальнейшая поддержка бесперебойного функционирования систем.* Повышение безопасности обеспечивает возможность для осуществления доступа к информации в условиях кризиса или же во время нахождения сотрудников в служебных командировках или миссиях.

27. Совершенствование обработки знаний, хранящихся на устаревших носителях. УОР обеспечит возможности для согласованной документации процессов и обработки информации о передовой практике и полученных уроках в целях рационализации работы Секретариата и сохранения информации о ней для грядущих поколений. УОР обеспечит платформу для работы некоторых департаментов и подразделений по поддержке сообщества практических специалистов и систематическому учету полученных уроков, например “Best Practices Toolbox” («Справочник по передовой практике»). Это принесет следующие результаты:

а) *совершенствование работы по сохранению «организационной памяти».* Такое хранилище позволит сотрудникам изучать исторический опыт и иметь доступ к надлежащим образом управляемой документации;

б) *снижение дублирования организационных усилий.* Такое хранилище позволит сотрудникам изучать опыт других и пользоваться им.

28. Расширение присутствия на интернете. Совершенствование организации содержательных материалов, повышение качества и последовательности их оформления, а также применение модуля УОР по управлению содержательными материалами будут способствовать обеспечению последовательности, обновлению в реальном времени и согласованию презентационных аспектов, что позволит решить проблему фрагментации веб-сайтов и непоследовательности в их презентации. Это принесет следующие результаты:

формирование более позитивного представления об Организации Объединенных Наций. Это будет способствовать распространению информации о работе и целях Организации Объединенных Наций и их пропаганде.

Повышение эффективности

29. Стандартизация и упрощение обработки информации и управления ею. Внедрение УОР будет способствовать стандартизации и упрощению работы по накоплению информации в департаментах, подразделениях и местах службы в Секретариате. Оно будет способствовать принятию единых и скоординированных подходов и рационализации процессов обработки информации и управления ею. Это принесет следующие результаты:

а) *повышение эффективности использования ресурсов.* Это будет достигнуто за счет объединения и уменьшения числа применяемых технических решений. Отказ от использования дублирующих друг друга технических средств позволит снизить потребность в кадровых ресурсах и аппаратных средствах, причем это упростит задачу заинтересованных сторон по выбору необходимых технических средств;

б) *обеспечение возможности для повторного использования информации и ликвидации дублирующей информации.* Путем поддержки повторного использования содержательных материалов УОР позволит сотрудникам уделять больше времени обеспечению последовательности, точности и своевременности информации, а не дублированию усилий. Проведенные в этой сфере исследования подтверждают, что в результате повторного использования содержательных материалов происходит повышение производительности⁵. Примером такой модернизации является портал для государств-членов deleGATE, который объединяет iSeek и другую соответствующую содержательную информацию;

с) *повышение точности информации.* Внесение изменений в соответствующую информацию в одном месте автоматически повлечет за собой изменения в других местах;

д) *повышение производительности сотрудников.* Использование единой системы в различных функциональных группах будет способствовать повышению производительности. В случае перемещения сотрудников между де-

⁵ «В докладе аналитической фирмы ИДК указывается, что в 70 процентах случаев содержательные материалы различных организаций создаются вновь, а не используются повторно, в результате чего компании расходуют в два раза больше ресурсов на работу с одними и теми же данными». *Industry Week* (1 June, 2007).

партаментами и местами службы применение одних и тех же технических средств будет способствовать сокращению переходного периода, и сотрудники смогут уделять больше времени решению других задач. В качестве примера можно отметить, что если 10 000 сотрудников сэкономят один час в неделю за счет применения УОР, то это высвободит для Организации Объединенных Наций дополнительно 660 000 часов в год, или 218 человеко-лет, для других видов деятельности или более углубленной работы в основных сферах. Проведенные в этой области исследования поддерживают такие выводы⁶;

е) *снижение потребностей в хранении информации*. УОР может способствовать сокращению или ликвидации расходов во многих сферах, связанных с обработкой бумажной документации, включая расходы на помещения для хранения, материалы (например, бумага, папки, шкафы) и кадровые расходы. В частности, УОР позволяет сократить трудовые затраты, связанные с проблемой ошибочной регистрации материалов, которая столь часто возникает при использовании бумажных носителей. Кроме того, это позволит снизить потребности в хранении бумажных и электронных документов путем ликвидации дублирующих друг друга и устаревших материалов. Этого можно будет добиться путем обеспечения единого и централизованного доступа к различным хранилищам информации, а также путем обеспечения своевременной ликвидации устаревших материалов за счет включения в процесс создания содержательных материалов положений, касающихся их ликвидации или архивирования.

30. Перечисленные выше выгоды и повышение эффективности будут расширяться в последующие годы за счет принятия дополнительных инициатив в рамках программы управления знаниями и развертывания УОР. Такие инициативы включают технические средства, связанные с работой порталов (которые позволяют обеспечить персонализированный доступ к информации), управление мультимедийными активами, дальнейшее совершенствование основного веб-сайта Организации Объединенных Наций (<http://www.un.org>) и создание всеобъемлющего механизма поиска по общеорганизационным хранилищам информации.

4. План осуществления

31. Проект УОР будет осуществляться поэтапно. После начального этапа, в ходе которого будут определены, в частности, потребности в управлении и технической инфраструктуре, в 2010–2011 годах планируется осуществить еще два этапа.

32. Прилагаются совместные усилия для определения последующих этапов в плане внедрения. Рассматриваются новые рабочие модели в целях разработки этого плана совместными усилиями Управления информационно-коммуникационных технологий, отделений в Центральных учреждениях и за пределами Центральных учреждений, в том числе на местах. Такой подход предусматривает делегирование полномочий в отношении руководства деятельностью по осуществлению конкретных инициатив по линии УОР для соответствующих мест службы или подразделений, которые уже обладают конкретным опытом в этой сфере, например в сфере управления содержательными материалами веб-

⁶ Доклад «Гартнер ресёрч».

сайтов. Следующий этап в развертывании УОР будет определен совместными усилиями на базе приоритетных потребностей, степени готовности Организации и наличия ресурсов. В качестве общеорганизационной системы УОР предусматривает основной упор на создание партнерств в целях обеспечения выгоды для всех сотрудников независимо от их места работы, принадлежности к профессиональным группам или их подотчетности тем или иным административным подразделениям.

33. Внедрение будет также предусматривать установление партнерских отношений между департаментами и подразделениями, в которых существует общая потребность в том или ином конкретном модуле. Например, ряд департаментов, таких как Департамент по делам Генеральной Ассамблеи и конференционному управлению, Департамент по экономическим и социальным вопросам и Департамент общественной информации в Центральных учреждениях, а также отделения Организации Объединенных Наций в Женеве, Найроби и Вене и региональные комиссии заинтересованы в модуле управления документацией. Партнерство в сфере деятельности по внедрению позволит более рационально использовать ограниченные ресурсы и обеспечить принятие единых подходов и стандартных процессов.

34. Успешное решение вопросов, связанных с управлением знаниями, зависит от ряда ключевых факторов, в том числе:

- а) определение надлежащей основы программы, включая политику, процедуры, технические средства и кадровые ресурсы;
- б) интеграция процессов подготовки кадров и обработки информации с применением соответствующих технических средств;
- в) определение спонсоров инициатив УОР, которые могли бы поддерживать связь с Управлением информационно-коммуникационных технологий в деле разработки и осуществления его стратегий в сфере управления информацией и знаниями;
- г) разработка коммуникационной и учебной стратегии в поддержку инициатив УОР на основе тесной координации с другими организационными подразделениями, такими как Управление людских ресурсов и Секция ведения архивов и регистрационных записей Управления централизованного вспомогательного обслуживания;
- д) определение целевых департаментов и подразделений, в которых будет осуществляться начальный этап реализации программы, а также определение краткосрочных достижений, призванных продемонстрировать потенциал программы.

35. Кроме того, для внедрения УОР необходимо пересмотреть соответствующие роли и функции в интересах привлечения квалифицированных специалистов. Как указал Комитет по программе и координации на его сорок девятой сессии⁷, программа управления знаниями выходит за рамки разработки новых информационно-технических средств. Специальные знания, которыми обладают специалисты по подготовке кадров, такие как сотрудники по изучению передового опыта, работающие в миротворческих операциях, и специалисты по

⁷ Официальные отчеты Генеральной Ассамблеи, шестьдесят четвертая сессия, Дополнение № 16 (A/64/16).

управлению информацией, потребуются для надлежащего определения, документирования, обмена и сбора информации в целях повышения производительности. Аналогичным образом, необходимо привлечь сотрудников по управлению информацией для обеспечения соблюдения надлежащих стандартов по описанию и регистрации содержательных материалов в многочисленных различных форматах. Необходимы также сотрудники для управления преобразованиями, специалисты по информационной архитектуре, веб-дизайну, тестированию удобства использования, разработке классификаций, управлению метаданными и качеством общеорганизационной информацией для систем управления специальными и межорганизационными содержательными материалами.

36. И наконец, проект УОР увенчается успехом лишь в случае его поддержки всеми заинтересованными сторонами, на которые он ориентирован. За разработку и принятие надлежащей платформы управления содержательными материалами в Секретариате отвечает Управление информационно-коммуникационных технологий, однако задача принятия и использования этой платформы в повседневной работе ложится на владельцев содержательных материалов.

5. Обновленная информация о текущей деятельности по проекту (начальный этап)

37. Управление информационно-коммуникационных технологий возглавило усилия по созданию основ для внедрения систем УОР. В частности, речь идет о разработке систем управления, определении технической инфраструктуры и базовых элементов управления содержательными материалами, включая метаданные, классификацию и простые рабочие процессы. Этот начальный этап также охватывает первоначальную работу по определению политики, стандартов и процедур контроля и осуществления глобальной программы управления знаниями.

38. В основах руководства и управления программой УОР определяются необходимые структуры, политика, стандарты, роли и функции для скоординированного внедрения УОР в подразделениях Секретариата. Кроме того, в предварительном плане внедрения УОР определяются основные приоритеты управления общеорганизационными содержательными материалами для основных заинтересованных сторон и предлагается последовательность инициатив по внедрению на базе организационных приоритетов, готовности рабочих процессов и последствий. В рамках глобальной архитектуры развертывания были рассмотрены различные предложения в отношении архитектуры для поддержки глобального развертывания приложений УОР.

39. Управление информационно-коммуникационных технологий обеспечило участие следующих основных заинтересованных сторон: Секция ведения архивов и регистрационных записей Управления централизованного вспомогательного обслуживания, Департамент по экономическим и социальным вопросам, Управление по координации гуманитарной деятельности, Департамент операций по поддержанию мира, Департамент полевой поддержки, Управление кадров, Департамент общественной информации, включая Библиотеку им. Дага Хаммаршельда, Управление служб внутреннего надзора, Департамент по делам Генеральной Ассамблеи и конференционному управлению, отделения

Организации Объединенных Наций в Женеве, Найроби и Вене и региональные комиссии.

40. Были определены основные описательные элементы (метаданные) и классификация (таксономия), которые Организация будет использовать для всех видов содержательных материалов с целью разработки стандартных приложений управления информацией для описания и организации содержательных материалов.

41. Помимо некоторых стратегических инициатив по программе управления знаниями, о которых говорилось в докладе Генерального секретаря (A/62/793) и которые уже осуществляются, существует ряд других инициатив, которые являются основой для всех последующих начинаний, например:

- а) система управления корреспонденцией для Административной канцелярии Генерального секретаря;
- б) выпуск новостей iSeek с применением модуля управления содержательными материалами веб-сайтов; и
- в) применение средств взаимодействия, которые позволяют ряду подразделений в Секретариате работать совместно и осуществлять обмен идеями и документами.

42. Эти средства взаимодействия также заменят веб-сайт Candiweb, который используется государствами-членами для поддержки проведения выборов должностных лиц, а также будет использоваться для обмена информацией военным персоналом миротворческих операций и медицинским персоналом, которым нужно совместно готовить документы и осуществлять обмен информацией о пандемии H1N1. Сообщества практических специалистов, созданные Департаментом полевой поддержки в различных специальных областях миротворческой деятельности, продемонстрировали свой потенциал по обмену знаниями наряду с интранетом миротворческих операций, который является центральным хранилищем информации в отношении всей политики и передовой практики миротворческих операций.

6. Планируемые мероприятия по проекту на 2010–2011 годы

43. В рамках деятельности по определению основ, предпринятой в текущем двухгодичном периоде, был установлен ряд инициатив по УОР и определен порядок их приоритетности. Эти инициативы будут осуществляться поэтапно таким образом, чтобы обеспечить включение в проектный план основных элементов, свести к минимуму факторы риска и ускорить достижение полезного эффекта. По завершении каждой инициативы будет проводиться обследование и оценка, которые позволят использовать полученные уроки и информацию о передовой практике для будущих поколений. Следующие два этапа, охватывающие период 2010–2011 годов, кратко описываются на рисунке II ниже.

Рисунок II
Этапы осуществления проекта



44. На этапе I, который будет осуществляться в 2010 году, основное внимание будет уделяться тем инициативам и мероприятиям, которые представляют ценность для всех заинтересованных сторон в Секретариате. Этап II, который будет доработан на основе результатов и уроков, полученных в ходе осуществления этапа I, будет осуществляться в течение 2010 года. Этот этап позволит расширить потенциал управления знаниями и распространить его на весь Секретариат. В таблице 1 ниже приводится резюме всех запланированных мероприятий на двухгодичный период 2010–2011 годов независимо от источника финансирования, а также показаны основные направления осуществления проекта и ожидаемые результаты по итогам осуществления каждого мероприятия.

45. В целях повышения эффективности и результативности миротворческих операций дополнительные проекты, касающиеся технических средств управления содержательными материалами, о которых говорится в докладе Генерального секретаря (A/63/767 и Согг.1), будут финансироваться за счет вспомогательного счета для операций по поддержанию мира на 2009–2010 годы, утвержденного в резолюции 63/287. Эти проекты будут иметь целью решение вопросов, связанных с автоматизацией процессов представления докладов по миротворческим операциям, заменой существующего хранилища материалов по руководству в отношении операций по поддержанию мира и расширению возможностей для сотрудничества миссий на местах.

Таблица 1
Резюме запланированных мероприятий по проекту на 2010–2011 годы

Компонент	Этап I — 2010 год	Этап II — 2011 год
Управление 873 700 долл. США	– Осуществление политики, процедур и стандартов на основе координации с руководством проекта управления общеорганизационными информационными ресурсами – Начало осуществления коммуникационного плана в рамках управления преобразованиями таким образом, чтобы заинтересованные стороны могли приспособиться к предстоящим изменениям рабочих процессов – Разработка и начало осуществления программы обучения сотрудников Организации – Начало деятельности по созданию междепартаментских партнерств в сочетании с созданием образцово-показательных центров	– Продолжение работы по созданию междепартаментских партнерств – Продолжение деятельности по осуществлению коммуникационного плана
<i>Результаты:</i>		
• <i>Осуществление политики, процедур и стандартов, которые лягут в основу практики управления знаниями</i> • <i>Завершение работы по осуществлению коммуникационного плана в рамках процесса управления преобразованиями</i> • <i>Завершение разработки системы образцово-показательных центров и завершение работы по созданию партнерств</i>		
Взаимодействие 1 854 400 долл. США	– Укрепление потенциала существующих технических средств взаимодействия – Ликвидация дублирующих технических средств взаимодействия и расширение применения единых технических средств взаимодействия eRoom и технологий wiki – Принятие технологий взаимодействия wiki для обработки организационных знаний, касающихся методов работы в Организации Объединенных Наций, в дополнение к существующему интранету и iSeek – Внедрение систем по содействию управлению корреспонденцией и прецедентами – Укрепление сообществ практических специалистов	– Продолжение работы по внедрению технических средств управления корреспонденцией и прецедентами – Совершенствование поисковых возможностей и потенциала по созданию социальных сетей в Организации – Укрепление сообществ практических специалистов

Результаты:

- Внедрение во всем Секретариате технических средств взаимодействия, поддерживающих обработку знаний (wiki)
- Внедрение технических средств управления корреспонденцией в Административной канцелярии Генерального секретаря и ряде других организационных подразделений
- Внедрение в полевых миссиях системы ситуационных докладов
- Осуществление инициатив по созданию основ для представления докладов о миротворческих операциях и хранилищ информации по руководящим указаниям^a
- Внедрение средств управления прецедентами в Управлении служб внутреннего надзора, Департаменте миротворческих операций, Департаменте полевой поддержки, группах по вопросам поведения и дисциплины^a
- Создание во всем Секретариате сообществ практических специалистов
- Внедрение первоначальной версии интегрированного поиска
- Создание социальных сетей

Управление содержательными материалами
3 812 700 долл. США

- | | |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> – Создание общесекретариатского центра хранения документов на базе веб-технологий на смену общим накопителям, который бы предусматривал проверку доступа, поддержку внедрения новых версий, поисковую систему и простые рабочие процедуры для управления содержательными материалами – Внедрение единой таксономии и общих метаданных в сфере хранения и поиска информации в целях повышения ее доступности во всей Организации – Укрепление потенциала по управлению организационной документацией и архивами – Начало миграции материалов СОД на платформу УОР и обеспечение возможности для подготовки и публикации официальных документов | <ul style="list-style-type: none"> – Завершение миграции СОД – Начало деятельности по укреплению потенциала управления содержательными материалами для издательской работы департаментов – Совершенствование рабочих процессов в целях включения процессов управления формами и их утверждения – Расширение деятельности по внедрению модуля управления отчетностью |
|--|---|

Результаты:

- Во всех департаментах, подразделениях и полевых миссиях будет создана базовая система управления содержательными материалами
- В Центральном учреждении Организации Объединенных Наций, полевых миссиях и Хабитат Организации Объединенных Наций будет внедрен модуль управления отчетностью^b

- *Завершение миграции системы официальной документации*
- *Внедрение в Нью-Йорке модуля управления документацией*
- *Внедрение в Департаменте по экономическим и социальным вопросам системы департаментской издательской деятельности^c*
- *Внедрение модуля управления электронными формами*

Управление содержательными материалами веб-сайтов
2 876 800 долл. США

- Преобразование веб-сайтов региональных комиссий в широкие мультимедийные платформы обмена знаниями, предусматривающие последовательный пользовательский интерфейс, содержащий мощную функцию поиска и управления содержательными материалами
- Использование опыта и знаний, полученных в ходе замены веб-сайтов региональных комиссий, для начала работы по замене интранета iSeek
- Создание веб-сайтов других подразделений и департаментов в целях обеспечения более эффективного и действенного взаимодействия между различными заинтересованными сторонами на основе вновь созданных веб-сайтов, имеющих общую презентационную структуру, использование стандартных шаблонов, эффективной навигации, соответствующих метаданных, стандартизированных процедур и самых широких рабочих процессов и содержательных материалов на различных языках

Результаты:

- *Создание новых веб-сайтов для пяти региональных комиссий на базе единых шаблонов*
- *Завершение миграции iSeek*
- *Разработка шаблонов для веб-сайтов подразделений и департаментов (Программа Организации Объединенных Наций по окружающей среде^d, Отделение Организации Объединенных Наций в Найроби)*

Управление инфраструктурой
5 130 700 долл. США

- Предусматривает внедрение глобальной инфраструктуры УОР и сопутствующих технических средств, создание технических центров, таких как центр на Базе материально-технического снабжения Организации Объединенных Наций в Бриндизи, Италия, объектов обеспечения бесперебойного функционирования систем и технического оснащения мест службы
- Необходимо обеспечить расширение возможностей концентраторов и кэширования. Обеспечение при необходимости управления, модернизации и установки соответствующих аппаратно-программных комплексов

Результаты:

- *Создание инфраструктуры для Базы в Бриндизи, в том числе для обеспечения возможностей послеаварийного восстановления*
- *Создание региональных концентраторов и механизмов кэширования*

^a Финансируются по вспомогательному счету (2009–2010 годы).

^b Финансируются по вспомогательному счету (2009–2010 годы) и за счет внебюджетных ресурсов.

^c Будет финансироваться Департаментом.

^d Финансируется за счет внебюджетных ресурсов.

46. После осуществления этапов I и II в последующих инициативах основное внимание будет уделяться дальнейшему внедрению модулей УОР и осуществлению программы управления знаниями. Это предусматривает управление мультимедийными активами, расширение полезного воздействия управления содержательными материалами веб-страниц в том, что касается веб-сайта <http://www.un.org>, а также поддержка работы над веб-сайтами региональных комиссий и департаментов. Последующие этапы будут предусматривать создание всеобъемлющего поискового механизма по общеорганизационным хранилищам информации, внедрение порталных технологий и создание социальных сетей.

7. Финансовые потребности

47. Внедрение, развертывание, обслуживание и использование системы УОР, которая отвечает интересам всех заинтересованных сторон в Секретариате, представляет собой серьезную задачу, и связанные с ней потребности в ресурсах нельзя недооценивать. Предполагается, что для всестороннего развертывания системы УОР потребуется до пяти лет работы по осуществлению проекта, координации, управлению преобразованиями и подготовке кадров.

48. Управление общеорганизационными информационными ресурсами будет отвечать интересам всего Секретариата, включая Центральные учреждения, отделения за пределами Центральных учреждений, региональные комиссии и политические и миротворческие миссии. В соответствии с этим работу по первоначальному внедрению системы управления общеорганизационными информационными ресурсами в Секретариате, включая отделения за пределами Центральных учреждений и региональные комиссии, предлагается финансировать за счет регулярного бюджета, а работу по ее внедрению в миротворческих миссиях — за счет средств вспомогательного счета. Все мероприятия, связанные с миротворческими миссиями (конкретные проекты и поэтапное внедрение единых решений), были включены в доклад Генерального секретаря о бюджете для вспомогательного счета на период 2009–2010 годов (A/63/767 и Согг.1) и таким образом не дублируют запрашиваемых в настоящем докладе ресурсов. Осуществление проекта для Департамента операций по поддержанию мира/Департамента полевой поддержки будет реализовываться на основе координации с работой по УОР в целом. Если в будущем департаменты придут к выводу о том, что поддержка их функциональных задач может быть в боль-

шей степени обеспечена дальнейшими инициативами по линии УОР, то Управление информационно-коммуникационных технологий будет совместно с этими департаментами заниматься вопросами расширения проекта таким образом, чтобы он охватывал остальную часть Секретариата, и при необходимости изыскивать финансовые средства.

49. Изложенные в настоящем докладе финансовые потребности касаются первых двух лет плана осуществления для Центральных учреждений Организации Объединенных Наций, отделений за пределами Центральных учреждений и региональных комиссий, и отражают финансирование, необходимое для создания основной технической инфраструктуры, реализации многих ключевых практических функций и общих процедур управления и руководящих принципов, призванных обеспечить скоординированный подход к УОР. Общие сметные расходы, связанные с внедрением системы УОР, по предлагаемому бюджету по программам на двухгодичный период 2010–2011 годов составляют 14 548 300 долл. США, как показано в таблице 2 ниже.

Таблица 2

Сводные чистые потребности в ресурсах (общий бюджет по проекту по расценкам 2008–2009 годов)
(В тыс. долл. США)

Статья расходов	Текущая смета
Прочие расходы по персоналу	3 218,8
Поездки	269,5
Услуги по контрактам	8 066,4
Общие оперативные расходы	1 338,3
Принадлежности и материалы	22,0
Мебель и оборудование	1 633,3
Всего	14 548,3

50. Как показано в таблице 1 выше, работа по проекту УОР была разделена на пять компонентов. Компонент управления призван обеспечить формулирование необходимых политики, процедур, стандартов и контроля, а также обеспечить координацию работы по линии УОР в рамках Рабочей группы по управлению знаниями. Компонент взаимодействия охватывает деятельность по созданию возможностей для взаимодействия в Секретариате. Компонент управления содержательными материалами связан с управлением официальной документацией, публикациями и отчетностью. Компонент управления содержательными материалами веб-сайтов предусматривает управление информацией для веб-сайтов, включая интранет. Компонент, касающийся инфраструктуры, предусматривает создание необходимой глобальной технической инфраструктуры, призванной обеспечить доступность информации, управляемой в рамках системы УОР, для всех заинтересованных сторон.

51. **Управление.** Этот компонент, расходы по которому составляют 873 700 долл. США, включает управление преобразованиями и подготовку кадров для УОР таким образом, чтобы заинтересованные стороны могли упо-

рядоченно и эффективно приспособиться к изменениям, необходимым для внедрения системы УОР. Одна из наиболее важных функций заключается в обеспечении возможностей для создания междепартаментских партнерств при создании образцово-показательных центров и виртуальных групп в Секретариате. Кроме того, предусматривается подготовка кадров для работы по другим компонентам, руководство которой будет обеспечиваться в рамках компонента, связанного с управлением. Из указанной выше суммы:

а) 590 400 долл. США испрашиваются по статье «Временный персонал общего назначения» для финансирования 1 должности С-4 и 1 должности С-3 в течение 24 месяцев каждая. Сотрудник С-4 будет совместно с Рабочей группой по управлению знаниями, департаментами и различными руководящими органами заниматься разработкой и осуществлением политики, руководящих принципов и стандартов, а также координировать все управленческие аспекты и согласовывать прочие инициативы по УОР. Эта работа будет также включать создание скоординированной учебной программы для поддержки проекта. Сотрудник С-3 будет заниматься вопросами подготовки кадров и разработки учебных материалов для учебных практикумов, подготовкой инструкторов, проведением онлайн-обучения для удаленных пользователей и оперативного обучения, самостоятельных занятий, разработкой руководств для пользователей и технической документации;

б) 7200 долл. США испрашиваются по статье «Услуги по контрактам» в связи с обслуживанием ИКТ в соответствии с соглашением об уровне обслуживания для сотрудников, набираемых на описанные выше должности временного персонала общего назначения;

в) 118 600 долл. США испрашиваются для покрытия не связанных с должностями расходов, таких как аренда помещений, ремонт, мебель и сборы за пользование ИКТ для описанных выше должностей временного персонала общего назначения, и включают 98 800 долл. США по статье «Общие оперативные расходы», 2000 долл. США по статье «Принадлежности и материалы» и 17 800 долл. США по статье «Мебель и оборудование»;

д) 157 500 долл. США предназначены для покрытия расходов, связанных с 22 поездками для участия в мероприятиях, подготовке кадров и работе по координации проекта и управлению им.

52. Компонент взаимодействия. Расходы по этому компоненту составляют 1 854 400 долл. США, предназначенные для внедрения платформы взаимодействия в целях совершенствования обмена информацией в Организации, а также содействия работе межфункциональных групп, повышения эффективности процессов, создания общеорганизационных поисковых возможностей и возможностей для создания социальных сетей. Он также охватывает систему управления прецедентами, которая будет использоваться для сбора, представления, поиска, вывода, контроля и передачи информации, касающейся дел, расследуемых различными подразделениями, такими как Управление служб внутреннего надзора, Группа административного права, Управление кадров и Управление по вопросам отправления правосудия. Что касается корреспонденции, то будет создана система для обеспечения качества и эффективности в сфере управления корреспонденцией, предусматривающая точный учет и представление сообщений при обеспечении соблюдения существующих стандартов, достоверности и подлинности информации. Из указанной суммы:

а) 590 400 долл. США испрашиваются по статье «Временный персонал общего назначения» для финансирования 1 должности С-4 и 1 должности С-3 в течение 24 месяцев каждая для разработки, координации, руководства и осуществления программы, связанной с обменом информацией, управлением корреспонденцией, управлением прецедентами, созданием социальных сетей, обеспечением возможностей для поиска и других инициатив в сфере взаимодействия;

б) приблизительно 1 026 800 долл. США испрашиваются по статье «Услуги по контрактам». В общей сложности 1 012 400 долл. США предназначены для оплаты услуг экспертов по УОР, которые будут привлекаться для проведения практикумов по анализу потребностей, подготовки проектных документов для разработки приложений, оказания консультативной помощи по программе, тестирования системы и подготовки технической документации. 14 400 долл. США испрашиваются по статье «Услуги по контрактам» в связи с обслуживанием ИКТ в соответствии с соглашениями об уровне обслуживания для сотрудников, набираемых на описанные выше должности временного персонала общего назначения;

с) сметные ассигнования в размере 237 200 долл. США предназначены для покрытия расходов, не связанных с должностями, таких как аренда помещений, ремонт, мебель и сборы за пользование ИКТ для временного персонала общего назначения и специалистов, работающих по контрактам, о которых говорилось выше, и включают 197 600 долл. США по статье «Общие оперативные расходы», 4000 долл. США по статье «Принадлежности и материалы» и 35 600 долл. США по статье «Мебель и оборудование».

53. Управление содержательными материалами. Расходы по этому разделу в объеме 3 812 700 долл. США предназначены для разработки и осуществления многочисленных инициатив, связанных с управлением содержательными материалами. Система управления отчетностью позволит обеспечить стандартизацию в сфере обработки архивов и отчетности в Секретариате Организации Объединенных Наций, а также обеспечит возможности для разработки планов сохранения и ликвидации материалов, позволит осуществлять оперативный поиск материалов и обеспечит надлежащую безопасность и сохранение важнейших документов. Этот компонент предусматривает инициативу, связанную с миграцией существующей системы СОД на платформу УОР в целях создания единой прочной платформы, основывающейся на стандартной модели таксономии и метаданных и предусматривающей различные уровни доступа. Кроме того, будет создана платформа для подготовки документации заседающих органов, которая обеспечит соблюдение стандартных процессов подготовки, рационализацию рабочих процессов и возможности для отслеживания документов. Также предусматривается инициатива, связанная с публикациями, которая позволит стандартизировать методы подготовки, кодифицировать рабочие процессы, использовать единые средства взаимодействия, расширить возможности для проверки работы коллегами, упростить процедуры утверждения и обеспечить доступность и сохранность публикуемых материалов. Потребности по этому разделу предусматривают следующее:

а) 857 200 долл. США по статье «Временный персонал общего назначения» для финансирования 1 должности С-4 и 2 должностей С-3 в течение 24 месяцев каждая для руководства общей координацией и содействия осуще-

ствлению практических аспектов, связанных с инициативами по управлению содержательными материалами, сотрудничества с Секцией ведения архивов и регистрационных записей Управления централизованного вспомогательного обслуживания и рабочими подразделениями в целях обеспечения надлежащего управления отчетностью и возможностей ее систематического использования в департаментах, а также для координации с департаментами в удовлетворении их потребностей в подготовке документов в интересах согласования с платформой УОР и координации работы по миграции материалов, содержащихся в системе СОД, на платформу нового хранилища, основанного на применении технологий УОР;

б) общие ассигнования в размере 2 481 100 долл. США по статье «Услуги по контрактам». Сумма в 2 452 300 долл. США испрашивается для оплаты услуг экспертов по УОР, которые будут использоваться для проведения практикумов по анализу потребностей, подготовки документации для разработки приложений, оказания консультативной помощи по программе, проведения системного тестирования и подготовки технической документации. Ассигнования в размере 28 800 долл. США испрашиваются по статье «Услуги по контрактам» в связи с обслуживанием ИКТ в соответствии с соглашением об уровне обслуживания для временного персонала общего назначения, должности которого описываются выше;

с) 474 400 долл. США испрашиваются для покрытия не связанных с должностями расходов, таких как аренда помещений, ремонт, мебель и сборы за пользование ИКТ временным персоналом общего назначения и сотрудниками, работающими по контрактам, о которых говорилось выше, и включают 395 200 долл. США по статье «Общие оперативные расходы», 8000 долл. США по статье «Принадлежности и материалы» и 71 200 долл. США по статье «Мебель и оборудование».

54. Компонент управления содержательными материалами веб-сайтов. Ассигнования по этому разделу составляют 2 876 800 долл. США и предназначены для покрытия расходов по разработке и внедрению платформы, которая позволит создавать единообразные материалы для веб-сайтов региональных комиссий и департаментов. Такая платформа позволит закрепить конкретные рабочие процессы, будет способствовать подготовке материалов на различных языках, способствовать их интеграции и навигации по веб-сайтам. Кроме того, она позволит сдерживать распространение отклонений от единого оформления за счет применения стандартных шаблонов и обеспечит эффективную систему контроля за доступом с учетом функций сотрудников для целей создания содержательных материалов и управления ими. Помимо этого она обеспечит возможности для замены iSeek двухуровневой интерактивной средой, обеспечивающей потенциал wiki для работы с информацией, размещаемой на интранете. Ассигнования в размере 2 876 800 долл. США включают следующее:

а) 857 200 долл. США по статье «Временный персонал общего назначения» для финансирования 1 должности С-4 и 2 должностей С-3 в течение 24 месяцев каждая для руководства, координации и содействия осуществлению работы по подготовке и внедрению шаблонов для веб-сайтов региональных комиссий, определения потребностей на этом этапе осуществления инициативы, а также обучения и поддержки пользователей системы, которые занимаются созданием веб-сайтов с использованием соответствующих технических

средств, и взаимодействия с консультантами, занимающимися определением потребностей и разработкой приложений;

b) общие ассигнования в размере 1 424 500 долл. США по статье «Услуги по контрактам». 1 399 300 долл. США потребуется для оплаты услуг экспертов по УОР для проведения семинаров по анализу потребностей, подготовки документов для разработки приложений, оказания консультативной помощи по программе, проведения тестирования системы и подготовки технической документации. Ассигнования в размере 25 200 долл. США испрашиваются по статье «Услуги по контрактам» в связи с обслуживанием ИКТ в соответствии с соглашением об уровне обслуживания для временного персонала общего назначения, должности которого описываются выше;

c) 415 100 долл. США испрашиваются для покрытия расходов, не связанных с должностями, таких как аренда помещений, ремонт, мебель и сборы за использование ИКТ временным персоналом общего назначения и сотрудниками, работающими по контрактам, о которых говорилось выше, и включают 345 800 долл. США по статье «Общие оперативные расходы», 7000 долл. США по статье «Принадлежности и материалы» и 62 300 долл. США по статье «Мебель и оборудование»;

d) дополнительные ассигнования в размере 180 000 долл. США по статье «Мебель и оборудование» также потребуются для приобретения общеорганизационного программного обеспечения, которое позволит проводить надлежащую оценку эффективности работы веб-сайтов и составлять соответствующие отчеты об использовании веб-сайтов.

55. Компонент управления инфраструктурой. Ассигнования, испрашиваемые по этому компоненту, составляют 5 130 700 долл. США и предназначены для покрытия расходов, связанных с созданием необходимой технической инфраструктуры серверов и программного обеспечения в целях обеспечения доступности функций УОР для всех заинтересованных сторон. Смета основывается на фактических инфраструктурных возможностях Секретариата и предусматривает использование существующих средств ИКТ для всех подразделений Секретариата. Главный узел системы УОР будет функционировать на Базе материально-технического снабжения Организации Объединенных Наций (БСООН) в Бриндизи, Италия. В результате использования приложений по управлению содержательными материалами файлы могут достигать довольно значительных размеров, и в целях обеспечения надлежащей оперативности для всех заинтересованных сторон необходимо создать региональные концентраторы и механизмы кэширования. Для поддержки региональных потребностей Организации в других местах будут созданы дополнительные элементы инфраструктуры. Вся техническая инфраструктура будет функционировать в скоординированной и интегрированной среде при местной поддержке и под контролем со стороны центрального руководства. Указанные ассигнования включают следующее:

a) 323 600 долл. США по статье «Временный персонал общего назначения» для финансирования одной должности С-4 в течение 24 месяцев для координации и администрирования программного обеспечения УОР во всем мире. Это предусматривает создание основных концентраторов и кэширующих серверов, а также сотрудничество с местным персоналом в сфере их надлежащего администрирования;

b) услуги по контрактам в общем объеме 3 126 800 долл. США, включая:

i) 933 700 долл. США для оплаты услуг специалистов по надлежащей разработке, конфигурированию, инсталляции и поддержке аппаратно-программных комплексов;

ii) 1 084 000 долл. США для покрытия услуг по использованию сетевых запоминающих устройств;

iii) 1 105 500 долл. США для покрытия расходов по возобновлению лицензий на программное обеспечение УОР. Лицензии для миротворческих операций не включаются, поскольку они предусмотрены в бюджете по вспомогательному счету на 2009–2010 годы, утвержденному в резолюции 63/287 Генеральной Ассамблеи;

iv) 3600 долл. США испрашивается по статье «Услуги по контрактам» в связи с обслуживанием ИКТ в соответствии с соглашением об уровне обслуживания для сотрудников, набираемых на описанные выше должности временного персонала общего назначения;

c) 112 000 долл. США для покрытия расходов на поездки испрашиваются в связи с планированием, инсталляцией и модернизацией технических средств. Это предусматривает проведение четырех поездок в год для двух сотрудников проектной группы в Бриндизи, отделения за пределами Централь-ных учреждений и региональные комиссии и обратно;

d) общие ассигнования в размере 1 266 400 долл. США по статье «Мебель и оборудование» испрашивается для приобретения и обслуживания необходимых аппаратных комплексов для поддержки различных отделений для пределами Централь-ных учреждений и региональных комиссий (1 257 500 долл. США) и покрытия расходов на покупку мебели и оборудования для сотрудников, набираемых на описанные выше должности временного персонала общего назначения (8900 долл. США);

e) 300 900 долл. США испрашивается для покрытия общих оператив-ных расходов, таких как аренда помещений, ремонт и обслуживание оборудо-вания и 1000 долл. США испрашивается по статье «Принадлежности и мате-риалы».

В. Управление информацией о клиентах — интеграция глобального обслуживания

1. Справочная и информация

56. Система управления информацией о клиентах охватывает процессы и со-путствующие технические средства, которые применяются крупными органи-зациями для обработки и организации информации о ее клиентах. Система УИК применяется для поддержки взаимодействия с клиентами и хранения со-ответствующей информации, к которой могут обращаться обслуживающие подразделения, а также пользователи услуг в организации. Для успешного вне-дрения системы УИК требуется не только установка программного обеспече-ния, но также и совершенствование процессов работы для управления деятель-ностью по оказанию услуг.

57. Управление информацией о клиентах в Секретариате Организации Объединенных Наций является ключевым элементом программы управления ресурсами, которая представляет собой одну из трех стратегически важных программ, перечисленных в докладе по стратегии в области ИКТ (A/62/793 и Corr.1 и Add.1). Инициатива в сфере УИК предусматривает внедрение сервисных и рабочих приложений для совершенствования деятельности по оказанию многочисленных повседневных услуг и эффективного управления ресурсами Организации Объединенных Наций, касающимися управления обслуживанием.

58. Главная задача УИК состоит в повышении качества и затратной эффективности услуг, оказываемых конечным пользователем, в том числе целому ряду клиентов и участников деятельности, включая государства-члены и другие заинтересованные стороны, а также внешние организации и общественность (см. A/62/510/Rev.1). Генеральная Ассамблея признала выгоды от внедрения системы УИК и в разделе III своей резолюции 63/262 просила Генерального секретаря продолжить внедрять эти прикладные программы во всем Секретариате с учетом имеющихся потребностей.

59. В соответствии с просьбой Генеральной Ассамблеи в настоящем докладе приводится общая информация о фактических и планируемых видах использования системы УИК. В нем кратко описываются планы внедрения системы УИК, в соответствии с которым Управление информационно-коммуникационных технологий приступило к работе по улучшению положения в различных областях. В докладе также приводится краткая информация о возможностях, связанных с этим проектом, в Секретариате, в том числе об инициативах, которыми определяются объемы испрашиваемых ресурсов на следующий двухгодичный период.

2. Цели системы управления информацией о клиентах

60. Система управления информацией о клиентах представляет собой общеорганизационный механизм сбора и использования информации о клиентах, а также совершенствования и автоматизации рабочих процессов, представляющих интерес для клиентов Организации.

61. Концепция проекта УИК заключается в создании единой общеорганизационной основы управления обслуживанием, которая позволяла бы при большей эффективности и отдаче обеспечивать более качественное обслуживание конечных пользователей. Цель этого проекта заключается во внедрении указанной системы путем создания комплексной технической платформы для управления всем циклом оказания услуг на базе применения стандартных рабочих процессов и существующей в этой сфере передовой практики, такой как стандарты Библиотеки по инфраструктуре информационной технологии (ITIL) и Международной организации стандартизации (ISO) 20000.

62. Библиотека инфраструктуры информационных технологий представляет собой свод концепций и директивных указаний для управления инфраструктурой информационных технологий, ее развития и использования. По сути она представляет собой собрание материалов, содержащих описание ряда «дисциплин» и процессов для управления услугами в сфере информационных технологий. Стандарт ISO 20000 предусматривает индивидуальную сертификацию, а ITIL — организационную сертификацию. В качестве стандарта, получившего международное признание, ISO 20000 охватывает передовую практику в сфере

ИКТ, касающуюся управления и развития ИКТ. Он также обеспечивает документированный стандарт для оценки соответствия существующих ИКТ-структур стандартам ISO.

63. Сочетание существующих в Секретариате политики, процессов и стратегий позволит обеспечить централизацию его взаимодействия с клиентами по различным каналам, а также бесперебойное обслуживание. Положение в области доступа к любым услугам из любой точки по любому каналу в будущем можно продемонстрировать на рисунке III ниже.

Рисунок III

Взаимодействие с клиентами на глобальном уровне на основе системы управления информацией о клиентах



64. В то время как система ПОР («Умоджа») предусматривает рационализацию и автоматизацию основных финансовых, административных и управленческих функций в Секретариате, система УИК связана с конкретными процессами, имеющими отношение к повседневному обслуживанию конечных пользователей. Никаких наложений между ними не существует. Кроме того, утвержденное программное обеспечение УИК также совместимо с будущим программным обеспечением ПОР и обеспечивает возможности для взаимодействия с ним.

3. Проект управления информацией о клиентах

Обоснования

65. Ниже описывается существующая практика различных подразделений Секретариата, занимающихся оказанием услуг, которая характерна для организаций, понимающих необходимость преобразований.

Отдельные операции

66. Каждая группа, занимающаяся оказанием услуг, обеспечивает независимую поддержку различных функций, таких как ИКТ, административную поддержку операций в сфере управления кадровыми ресурсами, поездками, заработной платой, страхованием, а также обеспечивает различные услуги государствам-членам и учреждениям. Это привело к тому, что каждое рабочее подразделение или департамент применяют собственные подходы к оказанию услуг и пользуются независимыми приложениями и центрами поддержки. Такое отсутствие общеорганизационной концепции оказания услуг и наличие многочисленных поставщиков и покупателей поставило под угрозу эффективность Секретариата и эффективность закупки общих услуг. Вследствие существования разрозненных подразделений, занимающихся оказанием услуг на базе их собственных процессов и стандартов, клиенты вынуждены пользоваться различными процессами и мириться с разницей в сроках реагирования на запросы в таких сферах, как перемещения, обслуживание ИКТ, страхование, налоги и т.д.

67. **Наличие излишней и непоследовательной информации.** Отсутствие единого подхода в Секретариате влечет за собой появление различных стандартов в отношении объема данных, необходимых для различных служб, причем такие службы часто нуждаются в аналогичной информации. Клиенту может требоваться одна и та же информация по каждому запросу на обслуживание, направляемому различным подразделениям, занимающимся оказанием услуг. Например, одной службе поддержки может потребоваться определенная информация, а другой службе, которая занимается оказанием таких же услуг в другом подразделении, может требоваться лишь часть такой информации. Такая несогласованность порождает проблемы на этапе сведения воедино информации о том или ином клиенте на уровне всей Организации.

68. **Отсутствие достаточной информации о статусе запроса на оказание услуг.** Многие департаменты и подразделения ориентируются прежде всего на выполнение тех или иных запросов, а не на потребности клиента (ожидания, нужды и удовлетворенность клиентов). Клиенты не получают последовательной информации относительно выполнения их запросов. Подразделения, занимающиеся оказанием услуг и уделяющие главное внимание потребностям клиента, должны иметь в своем распоряжении историю запросов клиента и использовать эту информацию для удовлетворения его потребностей на основе такого комплексного подхода (т.е. не только на базе последнего запроса).

69. **Отсутствие связи.** Разобщенные среды и наличие нестандартных процессов обслуживания порождают трудности для связи между подразделениями, занимающимися оказанием услуг. Новый сотрудник Организации получает многочисленные сообщения (по телефону, электронной почте, факсу и в ходе личных контактов), а многочисленные запросы на обслуживание объясняются лишь отсутствием обмена общей информацией. В идеале в условиях среды,

построенной на учете интересов клиента, привлечение на работу нового сотрудника с точки зрения клиента влечет за собой лишь один запрос, который автоматически порождает направление запросов всем соответствующим подразделениям, занимающимся оказанием услуг.

70. Отсутствие последовательности в рабочих процессах и обслуживании клиентов. Отсутствие последовательности на уровне Организации и в сфере рабочих процессов, а также наличие различных приложений, используемых для выполнения повседневной работы, привели к возникновению сложной среды, в которой работают многочисленные подразделения по оказанию услуг, и отсутствию последовательности в обслуживании клиентов по различным каналам, что наносит ущерб эффективности работы Секретариата. Удовлетворенность клиентов в значительной мере зависит от того, к какому рабочему подразделению или департаменту они обращаются.

71. Без внедрения системы единого обслуживания в рамках УИК Секретариат может столкнуться со следующими проблемами:

а) *высокие расходы, сопряженные с наличием разрозненных служб поддержки.* В индивидуальных группах, занимающихся оказанием услуг, применяются непоследовательные процессы, что значительно снижает общий уровень удовлетворенности пользователей, о чем свидетельствует общеорганизационное обследование положения в сфере ИКТ. Организация несет высокие расходы, связанные с обслуживанием различных приложений и рабочих процессов, которые применяются в отдельных группах, занимающихся оказанием услуг;

б) *снижение гибкости в плане преобразований в сфере ИКТ и подразделениях, занимающихся оказанием услуг.* Вследствие существования большого количества разрозненных процессов любые общеорганизационные изменения рабочих процессов или структур требуют большого количества дополнительной работы для каждой группы в целях внесения необходимых изменений в приложения, данные и рабочие процессы. Нужно будет разработать новые стандартные оперативные процедуры Организации Объединенных Наций и обеспечить подготовку кадров для отдельных групп, занимающихся оказанием услуг, и довести до них соответствующую информацию. Каждой такой группе придется проводить аналогичную работу для перехода на принятые в их организациях методы обслуживания;

с) *отсутствие транспарентной отчетности об оказании услуг и удовлетворенности клиентов в организациях, занимающихся ИКТ и обслуживанием клиентов.* В службах поддержки разрабатываются различные показатели и сообщения для оценки стандартов обслуживания и удовлетворенности клиентов. Функциональные руководители не могут получить полного представления об оказании услуг, имеющихся проблемах и стоимостных рисках по различным службам поддержки, занимающимся оказанием аналогичных услуг. Получение информации по всей Организации относительно уровня оказания конкретных услуг потребует значительных затрат труда для сбора и анализа данных;

d) *отсутствие стандартных процессов оказания услуг влечет за собой снижение потенциала по ротации или замене кадровых ресурсов.* Возможности ротации кадровых ресурсов с учетом потребностей или в чрезвычайных

ситуациях сдерживаются необходимостью подготовки кадров в различных группах, занимающихся оказанием услуг. В связи с существованием различных процессов для оказания одинаковых услуг перевод кадровых ресурсов должен сопровождаться переподготовкой сотрудников для использования новых приложений и рабочих процессов и норм, что потребует дополнительного времени и затрат;

е) *низкий уровень удовлетворенности клиентов в связи с отсутствием служб, ориентированных на нужды клиентов.* В основе программы УИК лежит обслуживание клиентов на базе сбора информации о них и эффективного использования такой информации. Сохранение существующих неэффективных процессов и технологий будет и далее означать низкий уровень удовлетворенности пользователей;

ф) *низкая производительность в результате медлительности в сфере оказания услуг.* Нынешние сроки оказания услуг останутся без изменения, причем возможностей для совершенствования текущих рабочих процессов не предвидится. Предлагаемое совершенствование работы по оказанию услуг по линии УИК будет способствовать повышению производительности пользователей.

Рамки

72. Для достижения целей УИК ставится задача в течение определенного периода времени консолидировать виды оказываемых услуг на базе единого решения. Первая инициатива, получившая название “iNeed”, предусматривает объединение подразделений, занимающихся обслуживанием ИКТ и объектов инфраструктуры. Первоначальное развертывание “iNeed” планируется осуществить лишь в Управлении информационно-коммуникационных технологий, Департаменте полевой поддержки, Базе материально-технического снабжения Организации Объединенных Наций в Бриндизи, Временных силах Организации Объединенных Наций в Ливане (ВСООНЛ), Миссии Организации Объединенных Наций в Либерии (МООНЛ) и Миссии Организации Объединенных Наций по стабилизации в Гаити (МООНСГ) для целей автоматизации обслуживания ИКТ, а также в Департаменте управления (Служба эксплуатации зданий) для обслуживания объектов инфраструктуры. После этого начального этапа развертывания к концу 2009 года этот базовый комплекс постепенно в течение следующих двух-трех лет будет развернут в отделениях за пределами Центральных учреждений, что повлечет за собой глобальный переход на стандарты ITIL и ISO 20000. В период осуществления этой деятельности будут обеспечены возможности для работы по автоматизации других видов услуг. Централизация других видов услуг, таких как управление поездками, кадровыми ресурсами и конференционным обслуживанием, будет осуществляться постепенно с учетом существующих возможностей, а также безотлагательного характера замены существующих систем, обеспечивающих поддержку таких видов услуг.

73. Консолидация всех видов услуг будет осуществляться в соответствии со стандартным поэтапным подходом:

а) *стандартизация рабочих процессов.* Эта деятельность направлена на повышение эффективности общеорганизационных процессов независимо от департаментов или подразделений;

б) *консолидация технической платформы*. Этот процесс имеет важнейшее значение для ликвидации проблемы разрозненности данных и создания эффективной оперативной платформы для поддержки пользовательских каналов доступа и рабочих процессов;

с) *региональная консолидация*. Этот этап обеспечит учет на региональном уровне преимуществ часовых поясов и возможностей для совершения поездок;

д) *глобальная консолидация*. Этот окончательный этап призван обеспечить единообразие на глобальном уровне в условиях стандартизации процессов и использования единой технологии.

74. Другой важной заинтересованной стороной в системе УИК являются постоянные представительства. Путем задействования функциональных возможностей системы УИК в вопросах управления взаимодействием и обслуживанием Секретариат изучит возможность создания потенциала для обслуживания государств-членов в Центральном учреждении и на местах. На начальном этапе в рамках этого проекта основное внимание будет уделяться изучению взаимодействия государств-членов с Секретариатом, определению различных контактных подразделений и проведению предварительного анализа для выявления сфер, в которых можно добиться улучшения положения с помощью автоматизации. Цель заключается в том, чтобы добиться совершенствования рабочих процессов на основе системы управления обслуживанием в рамках консультаций с государствами-членами по линии Рабочей группы Экономического и Социального Совета по информатике, которая выступает за принятие таких мер.

Положительный эффект

75. Новая система обслуживания в рамках УИК приведет к совершенствованию повседневной работы подразделений, занимающихся оказанием услуг во всем Секретариате. В свою очередь это будет способствовать повышению эффективности и удовлетворенности пользователей услуг Секретариата.

76. Система управления информацией о клиентах способствует повышению качества и затратной эффективности услуг, оказываемых конечным пользователем. Увязка инвестиций в технологии с ожидаемым повышением уровня обслуживания пользователей принесет следующий полезный эффект.

Повышение эффективности

77. **Эффективное обслуживание.** Внедрение системы УИК будет способствовать стандартизации и упрощению рабочих процессов в многочисленных подразделениях, занимающихся оказанием услуг, и иных подразделениях в Секретариате. Стандартизация процессов и технологий обеспечит возможность для создания единого стандарта для служб поддержки и каталога оказываемых услуг. Такой подход можно использовать для рационализации запросов, поступающих от пользователей, уровня услуг, оказываемых соответствующими подразделениями, что будет способствовать анализу расходов на оказание услуг по всему Секретариату.

78. **Снижение оперативных расходов.** Отказ от устаревших приложений отслеживания запросов на оказание услуг и обслуживание позволит сократить

число требующих обслуживания технических средств. Использование единой технической платформы во многочисленных подразделениях, занимающихся оказанием услуг, будет способствовать обмену данными между такими подразделениями и сокращению общего времени на оказание услуг. Кроме того, стандартизация программного обеспечения на единой для всего Секретариата платформе позволит снизить общие расходы на приобретение лицензий, повысить качество поддержки в различных географических подразделениях и снизить расходы на аппаратные средства по сравнению с использованием различных платформ. Внедряемая в настоящее время платформа УИК, распространяющаяся на рабочие процессы и технические средства, может использоваться повторно, что будет способствовать ускорению ее последующего развертывания в Секретариате при меньших затратах.

79. Совершенствование управления спросом. Непрерывная оптимизация процессов может способствовать частичному поглощению ожидаемого повышения спроса в будущем без соответствующего увеличения нынешнего числа специалистов по управлению обслуживанием.

80. Повышение производительности сотрудников. Наличие технологий самообслуживания позволит свести к минимуму неавтоматизированные рабочие процессы и повысить производительность сотрудников. Это позволит обеспечить доступ к интернету из любой точки и возможности для самостоятельного отслеживания проблем в любое время. Поскольку такая форма обслуживания сопряжена с наименьшими затратами, самообслуживание позволит снизить расходы на оказание услуг для определенной части несложных запросов, которые не требуют привлечения сотрудников.

81. Потенциальная экономия средств:

a) в результате объединения 25 служб поддержки в одну⁸ одна из глобальных телекоммуникационных кампаний сэкономила 30 процентов времени на ремонт оборудования, что на 60 процентов сэкономило время незапланированного простоя;

b) один из крупнейших энергопоставщиков сократил расходы на службу поддержки с 89 долларов в час до 57 долларов в час;

c) одна из ведущих компаний, предоставляющих финансовые услуги, отказалась от 40 приложений, применяемых в службах поддержки, что позволило сократить объем запросов на 80 процентов и в первые шесть месяцев сократило количество сбоях на 10 процентов;

d) как и эти компании, Секретариат Организации Объединенных Наций получит высокую отдачу на инвестиции в процессы, технологии и ресурсы, которые позволят добиться повышения качества обслуживания за определенный период времени. Ожидаемые выгоды от проекта управления информацией о клиентах оцениваются на уровне 10 процентов повышения производительности служб поддержки за счет сокращения времени для обработки запросов на обслуживание и в среднем 10-минутной экономии времени на каждый запрос для сотрудника и службы за счет перехода на самообслуживание.

⁸ "Service desk consolidation cuts costs and increases service quality" («Объединение служб поддержки позволяет сократить издержки и повысить качество обслуживания»), *BMC Industry Insights*.

Повышение эффективности

82. Совершенствование процессов. Создание единой технической платформы в будущем позволит стандартизировать и рационализировать рабочие процессы на базе передовых стандартов ITIL. Это будет также способствовать повышению надежности рабочих процессов путем снижения опасности сбоев в работе.

83. Повышение эффективности обслуживания. Единая техническая платформа обеспечит руководству возможности для повышения качества представления сообщений и анализа информации по различным подразделениям, занимающимся оказанием услуг, и различным услугам. Это будет способствовать повышению качества процесса принятия решений относительно услуг, предлагаемых различным пользователям, и необходимых им ресурсов. Кроме того, портал самообслуживания на платформе УИК позволит обеспечить круглосуточное обслуживание и получать актуальную информацию о потребностях клиентов в услугах.

84. Повышение удовлетворенности клиентов. Последовательное использование информации о клиентах в Секретариате будет способствовать повышению качества информации. Проект УИК будет способствовать ликвидации потребностей в обслуживании ненужной информации в подразделениях, занимающихся оказанием услуг, и обеспечит для таких подразделений единое представление о потребностях пользователя. По мере консолидации и стандартизации платформы процессов и технологий произойдет рационализация каналов, используемых пользователями для доступа к подразделениям, занимающимся оказанием услуг. Такое расширение знаний о потребностях клиентов позволит улучшить взаимоотношения между клиентами и подразделениями, занимающимися оказанием услуг.

85. Позитивные результаты создания единой платформы обслуживания ИКТ и объектов инфраструктуры начнут ощущаться после развертывания iNeed. Отдача на инвестиции по этому проекту будет получена по окончании его развертывания и полного выхода проекта на этап эксплуатации (один-два года после первоначального развертывания). Позитивные результаты создания единой системы управления обслуживанием будут ощущаться за пределами Департамента управления, Департамента полевой поддержки и Управления информационно-коммуникационных технологий после развертывания iNeed в отделениях за пределами Центральные учреждений в период 2010–2011 годов.

4. Обновленная информация о текущей деятельности по проекту

86. В настоящее время главной инициативой по проекту УИК является iNeed — общеорганизационное решение на технической платформе Oracle Siebel. Первый этап этой инициативы предусматривает: а) стандартизацию процессов служб поддержки ИКТ в Управлении информационно-коммуникационных технологий и Департаменте полевой поддержки, на Базе материально-технического снабжения Организации Объединенных Наций в Бриндизи, во ВСООНЛ, МООНЛ и МООНСГ; и б) консолидацию этих служб поддержки на единой технической платформе. Первый этап также охватывает подразделение эксплуатации помещений Службы эксплуатации зданий Департамента управления.

87. iNeed заменит используемые в настоящее время устаревшие системы, которые применяются для управления запросами на обслуживание, отслеживания сбоев и учета технических средств и объектов инфраструктуры. Эта система также позволит автоматизировать существующие в настоящее время неавтоматические процессы. Например, электронное сообщение, отправленное в адрес службы поддержки, будет в новом приложении автоматически преобразовано в заказ.

88. На начальном этапе сбора информации о потребностях были определены четыре основных процесса оказания услуг (например, управление сбоями, управление проблемами, запросы на обслуживание и управление конфигурацией) в качестве приоритетных областей для первоначального развертывания iNeed. Кроме того, для подразделения эксплуатации помещений также предусматривается модуль по управлению проектами для специальных мероприятий. Примеры таких процессов включают запросы на предоставление нового настольного компьютера или зала заседаний для проведения совещания, сообщения о проблемах с электронной почтой или о перегоревшей лампочке, просьбу о переводе департамента в другое место или проведении семинара в ходе сессии Генеральной Ассамблеи.

89. Для сбора подробной информации в отношении потребностей по новой системе были проведены продолжительные практикумы с представителями всех семи служб поддержки. Все рабочие группы согласились руководствоваться согласованными рабочими процессами, соответствующими стандарту ITIL.

90. После этапа сбора информации о потребностях была предпринята функциональная и техническая проектировка системы, для чего потребовалось провести еще больше рабочих заседаний с представителями различных подразделений для согласования предлагаемых решений. Впоследствии группа по проекту занялась конфигурацией приложений и разработкой новых сообщений на базе согласованного проектного решения. Концепция iNeed была представлена рабочим группам, а полученная от них информация используется для доводки приложения до его развертывания.

91. В настоящее время работа над iNeed находится на этапе интенсивной проверки его интеграционных возможностей, после чего будет проводиться тестирование силами пользователей и обучение пользователей, а на последний квартал 2009 года запланировано обеспечить его полную готовность к использованию. После развертывания первой очереди во втором квартале 2010 года будет создан портал самообслуживания для единой службы поддержки пользователей ИКТ и обслуживания объектов, что позволит добиться повышения производительности.

92. Генеральная Ассамблея утвердила 4 029 500 долл. США по вспомогательному счету для операций по поддержанию мира на 2009–2010 годы для новых инициатив УИК, управления предоставлением воинских контингентов и выставления счетов за телекоммуникационные услуги (см. A/63/767 и Сог.1). Использование единой платформы УИК позволит автоматизировать рабочие процессы этих операций в целях обеспечения более эффективного и результативного продвижения транспарентной информации в Организации.

5. Запланированная деятельность по проекту на 2010–2011 годы

93. Последующие этапы iNeed предусматривают создание служб поддержки ИКТ и обслуживание объектов в отделениях за пределами Центральных учреждений, а также оставшихся служб поддержки ИКТ в Центральных учреждениях Организации Объединенных Наций. Такое постепенное развертывание в подразделениях Секретариата позволит обеспечить применение единого стандарта качества во всех местах службы. Эта инициатива поможет всему Секретариату добиться повышения стандартов его работы по управлению услугами и непосредственно даст возможность повысить качество обслуживания клиентов внутренними подразделениями, занимающимися оказанием услуг.

94. В 2010–2011 годах планируется следующее:

- a) использование, обслуживание и стабилизация iNeed;
- b) внедрение самообслуживания;
- c) развертывание iNeed в пяти местах службы, которые будут определены до конца 2009 года;
- d) анализ дальнейших видов услуг, которые будут обеспечиваться с применением iNeed.

95. Для успешного внедрения УИК необходимо учесть следующие важные элементы: кадры, процессы и технологии. Ключевые факторы успеха проекта внедрения системы УИК являются следующими:

a) *определение успеха*. Необходимо определить поддающиеся измерению задачи и проводить периодическую оценку достигнутых результатов для определения прогресса в достижении предусмотренных проектом целей на предмет внесения необходимых коррективов;

b) *поддержка со стороны высшего руководства*. Поскольку проект УИК является стратегической инициативой, он должен пользоваться активной поддержкой со стороны высшего руководства. Привлечение поддержки руководства имеет важнейшее значение, и об этом необходимо информировать пользователей. Если руководители Организации поверят в позитивный результат этой стратегии, то это позволит снизить сопротивление преобразованиям;

c) *привлечение пользователей*. Активное привлечение пользователей с самого начала осуществления проекта будет способствовать принятию ими новых методов работы. Вызванное этим чувство сопричастности может значительно повысить энтузиазм по поводу такого решения и готовность поддержать его;

d) *поэтапный подход*. Для успешного осуществления проекта УИК необходимо принять поэтапный подход к его развертыванию, причем на каждом этапе необходимо уделять особое внимание конкретным рабочим задачам и достижению значимых результатов в разумные периоды времени. Использование такого импульса и энтузиазма будут способствовать повышению уверенности в возможности достижения долгосрочных задач;

e) *текущие усилия*. Работа по управлению информацией о клиентах не завершится после окончания технической части проекта, и такая постоянно меняющаяся рабочая программа станет неотъемлемой частью рабочей страте-

гии Организации, в которой особое внимание будет уделяться потребностям клиента. Необходимо также обеспечить постоянный контроль и анализ успешного осуществления проекта УИК в далеком будущем после завершения его первоначального внедрения.

6. Финансовые потребности

96. Для разработки соответствующего приложения необходимо знание организационных и технических аспектов для выработки решений, позволяющих удовлетворять потребности клиентов. Хотя инициатива iNeed на начальном этапе была передана внешним подрядчикам в связи с необходимостью внедрения новой технологии, в 2009 году этот проект стал осуществляться силами внутренних специалистов. Для сохранения успешных темпов работы по проекту УИК необходимо и далее заниматься развитием внутренних ресурсов, в частности в сфере управления проектом, процессами, технической и инфраструктурной архитектурой в интересах обеспечения управления этим проектом и его развертыванием.

97. Приведенные в настоящем докладе сметные потребности рассчитаны из учета поддержки системы iNeed в деле подготовки и создания портала самообслуживания и развертывания системы iNeed в пяти службах поддержки ИКТ и инфраструктуры в отделениях за пределами Центральные учреждений. Общие сметные расходы по разработке, развертыванию и обслуживанию iNeed составляют 4 443 000 долл. США, как показано в таблице 3 ниже.

Таблица 3

Сводные чистые потребности в ресурсах (общий бюджет по проекту по расценкам 2008–2009 годов)
(В тыс. долл. США)

Статья расходов	Текущая смета
Прочие расходы по персоналу	1 286,8
Поездки	70,0
Услуги по контрактам	2 419,2
Общие оперативные расходы	440,4
Принадлежности и материалы	10,0
Мебель и оборудование	206,6
Всего	4 433,0

98. Ассигнования в размере 1 286 800 долл. США испрашиваются по статье «Временный персонал общего назначения» для финансирования одной должности С-4, двух должностей С-3 и двух должностей С-2 в течение 24 месяцев каждая для управления разработкой и внедрением инфраструктуры приложения. Эти сотрудники будут также заниматься конфигурированием приложения и его повседневным обслуживанием, поддерживать сотрудничество с практическими специалистами для анализа имеющихся недостатков, разработки функциональных процессов, подготовки документов по вопросам практического использования, тестирования приложения и поддержания связи с пользова-

телями, а также оказания помощи в подготовке технической и специальной документации и тестирования приложения в соответствующих подразделениях на этапе его разработки.

99. Ассигнования в 70 000 долл. США для покрытия расходов на поездки испрашиваются в связи с проведением практикумов и обучением пользователей для каждого соответствующего подразделения в отделениях за пределами Центральных учреждений.

100. Ассигнования в размере 2 419 200 долл. США испрашиваются по статье «Услуги по контрактам». 2 383 200 долл. США требуется для покрытия специальных услуг по контрактам по этому проекту. Эти ресурсы будут использоваться для управления проектом, а также для выполнения таких задач, как обучение пользователей, «чистка» данных, импорт и миграция информации, а также интеграция данных и оказание постоянной поддержки сообществу пользователей. Еще 36 000 долл. США испрашиваются для покрытия изменений в соглашении об уровне обслуживания для предлагаемых сотрудников, набираемых на описанные выше должности временного персонала общего назначения и специалистов, работающих по контрактам.

101. Ассигнования в размере 657 000 долл. США испрашиваются для покрытия вспомогательных расходов, связанных с арендой помещений, ремонтом, обеспечением связи и принадлежностей для временного персонала общего назначения и специалистов, работающих по контрактам, о которых говорилось выше. 408 000 долл. США испрашиваются для покрытия общих оперативных расходов, 10 000 долл. США — для покрытия расходов по статье «Принадлежности и материалы» и 206 600 долл. США — для покрытия расходов на мебель и оборудование, включая закупку необходимых элементов новой инфраструктуры. 32 400 долл. США были включены в статью «Общие оперативные расходы» для обслуживания указанной инфраструктуры, однако эти средства не потребуются до 2011 года.

III. Планы обеспечения послеаварийного восстановления и бесперебойного функционирования систем — единый подход к информационно-коммуникационным технологиям

A. Справочная информация

102. Генеральная Ассамблея в разделе IV своей резолюции 63/262 подчеркнула необходимость наличия соответствующих планов обеспечения безопасности, послеаварийного восстановления и бесперебойного функционирования систем в области информационно-коммуникационных технологий. Кроме того, она просила Генерального секретаря объединить системы в рамках общеорганизационных центров хранения и обработки данных, с тем чтобы облегчить послеаварийное восстановление и обеспечение бесперебойного функционирования систем и свести к минимуму размер местных основных и дублирующих центров хранения и обработки данных. Она приветствовала выработку единого подхода в деятельности по обеспечению послеаварийного восстановления и бесперебойного функционирования систем в рамках всего Секретариата и про-

сила Генерального секретаря представить сводный план обеспечения послеаварийного восстановления и бесперебойного функционирования систем, включая окончательное решение для Центральных учреждений.

103. Цель настоящего доклада заключается в том, чтобы сформулировать предложения в отношении систем ИКТ и свода принципов в отношении программы работы, которые станут основой для дальнейшей работы Секретариата по выполнению мандата Генеральной Ассамблеи по выработке единого подхода к деятельности по обеспечению послеаварийного восстановления и бесперебойного функционирования систем в Центральных учреждениях Организации Объединенных Наций, отделениях за пределами Центральных учреждений, региональных комиссиях, миротворческих и политических миссиях, Международном уголовном трибунале по Руанде и Международном трибунале по бывшей Югославии.

104. Настоящий доклад подготовлен с учетом предыдущих предложений, содержащихся в докладе Генерального секретаря, озаглавленном «Безопасность информационно-коммуникационных технологий, послеаварийное восстановление и обеспечение бесперебойного функционирования систем в Организации Объединенных Наций (A/62/477)», а также соответствующих мандатов, изложенных в резолюциях 63/262 и 63/269 Генеральной Ассамблеи. Эти две резолюции содержат дополнительные принципы, которые предусматривают обоснование, изменение и/или расширение сферы применения ряда элементов стратегии обеспечения послеаварийного восстановления и бесперебойного функционирования систем, изложенной в докладе. Эти дополнительные принципы включают следующее:

- a) объединение систем в рамках общеорганизационных центров хранения и обработки информации и сведение к минимуму размера местных основных и дублирующих центров хранения и обработки информации;
- b) определение относительной важности систем, с тем чтобы свести к минимуму расходы на обеспечение послеаварийного восстановления и бесперебойного функционирования систем;
- c) обеспечение использования, насколько это возможно, общеорганизационных, а не местных центров хранения и обработки данных;
- d) всестороннее изучение возможности объединения систем и применения наиболее надежного и эффективного с точки зрения затрат подхода к хранению данных, обеспечению бесперебойного функционирования и размещению общеорганизационных систем;
- e) классификация систем Секретариата по степени важности и представление Генеральной Ассамблее списка систем, классифицированных по степени их важности, во время рассмотрения ею предложения о постоянном дублирующем центре хранения и обработки данных;
- f) обновление программного обеспечения и информационных систем в тех случаях, когда это способствует реализации долгосрочной цели обеспечения послеаварийного восстановления данных и бесперебойного функционирования систем в общеорганизационных центрах хранения и обработки данных, и там, где это в долгосрочной перспективе более эффективно с точки зрения

затрат, чем их размещение в одном из местных центров хранения и обработки данных;

g) обеспечение того, чтобы предложенный уровень защиты был определен с учетом результатов тщательного анализа затрат и выгод.

105. В настоящем докладе также предлагается стратегия высокого уровня и план действий для завершения проводимой Секретариатом работы в целях подготовки единого плана обеспечения послеаварийного восстановления и бесперебойного функционирования систем ИКТ и излагаются соответствующие потребности в ресурсах.

106. С учетом того, что в Департаменте управления недавно была создана Группа по вопросам обеспечения бесперебойного функционирования систем, мандаты по обеспечению послеаварийного восстановления и бесперебойного функционирования систем будут осуществляться совместно этой Группой и Управлением информационно-коммуникационных технологий. В этой связи в рамках программы работы указанной Группы основное внимание будет уделяться вопросам обеспечения бесперебойного функционирования систем, в том числе разработке планов, необходимых для того, чтобы Организация могла продолжать выполнять свои основные функции в любых обстоятельствах, а в рамках программы по обеспечению послеаварийного восстановления систем ИКТ основное внимание будет уделяться вопросам послеаварийного восстановления, которые связаны с планированием возобновления функций инфраструктуры и услуг в сфере ИКТ после сбоя, который может неблагоприятно повлиять на основные рабочие функции. Доклад Генерального секретаря по вопросам обеспечения бесперебойного функционирования систем определяет основы деятельности по обеспечению послеаварийного восстановления систем ИКТ.

В. Цели деятельности по обеспечению послеаварийного восстановления и бесперебойного функционирования систем

107. Настоящее предложение предусматривает прежде всего разработку общих принципов для обеспечения бесперебойного функционирования инфраструктуры и услуг в сфере ИКТ, имеющих важнейшее значение для Организации, в условиях стихийных или антропогенных бедствий. В основе этого предложения лежит необходимость проведения более подробного исследования для изучения элементов общего процесса планирования и реагирования в условиях кризисной ситуации для возобновления работы приложений, доступа к данным, работы аппаратных средств, систем связи и других элементов ИКТ-инфраструктуры после серьезного сбоя или кризиса. Предлагаемое исследование предусматривает сложный процесс, требующий проведения широких консультаций с рабочими подразделениями по вопросам, имеющим отношение к критичности систем ИКТ для каждого места службы в Секретариате.

108. Цель заключается в разработке всеобъемлющей стратегии послеаварийного восстановления систем ИКТ в дополнение к работе, проводимой Группой по вопросам обеспечения бесперебойного функционирования систем в отношении операций, не связанных с ИКТ. Масштабы этой работы определяются планированием, внедрением и постоянным обслуживанием необходимых центров резервного хранения данных и восстановления систем ИКТ для важнейших сфер

деятельности, систем и услуг Организации, которые будут определены в рамках исследования, проведенного совместно с Группой по вопросам обеспечения бесперебойного функционирования систем.

С. Проект обеспечения послеаварийного восстановления информационно-коммуникационных технологий

Основы

109. После консультаций с Международным союзом электросвязи Секретариат предлагает принять стандарт ISO/IEC 24762 (информационные технологии-методы обеспечения безопасности-руководящие принципы для услуг по обеспечению послеаварийного восстановления систем информационно-коммуникационных технологий) в качестве основы для разработки единого плана обеспечения послеаварийного восстановления и бесперебойного функционирования систем.

110. Этот стандарт содержит руководящие принципы для систем обеспечения послеаварийного восстановления ИКТ, которые включают внутренние системы и услуги, обеспечиваемые на контрактной основе. Этот стандарт охватывает объекты инфраструктуры и услуги, а также предусматривает резервные возможности и поддержку послеаварийного восстановления для систем ИКТ организаций. Он предусматривает развертывание, тестирование и реализацию всех средств обеспечения послеаварийного восстановления. Такие резервные механизмы могут включать соглашения с третьими сторонами в форме взаимных договоренностей или коммерческие абонентские соглашения на оказание услуг.

111. Руководящие принципы определяют требования в отношении реализации, использования, контролирования и обслуживания услуг по обеспечению послеаварийного восстановления систем ИКТ, которые подразделяются на две категории: а) послеаварийное восстановление систем ИКТ; и б) инфраструктура объектов послеаварийного восстановления систем ИКТ.

112. В основе этого международного стандарта лежит многоуровневая система, включающая различные элементы деятельности по оказанию услуг в области послеаварийного восстановления систем информационно-коммуникационных технологий, как показано на рисунке IV. Основной уровень включает важные аспекты услуг по обеспечению послеаварийного восстановления систем информационно-коммуникационных технологий, в частности политику, анализ функционирования, процессы и кадры. Этот уровень позволяет определить возможности соответствующей инфраструктуры и услуг.

113. Уровень, предусматривающий постоянное совершенствование, определяет практику, способствующую совершенствованию деятельности по послеаварийному восстановлению систем ИКТ в конкретных областях, и представляет собой дополнительный элемент по отношению к оказываемым услугам. Таким образом, руководящие принципы этого международного стандарта основываются на общей концепции этих уровней и предусматривают баланс между затратной эффективностью и обычными ригидными соображениями.

Рисунок IV

Основы оказания услуг по обеспечению послеаварийного восстановления систем информационно-коммуникационных технологий



114. «Политика» предусматривает определение направлений работы для других сопутствующих сфер оказания услуг по обеспечению послеаварийного восстановления систем ИКТ, а также поддержание четкой связи с другими сторонами в отношении потребностей, которые необходимо учесть в плане обеспечения послеаварийного восстановления систем ИКТ.

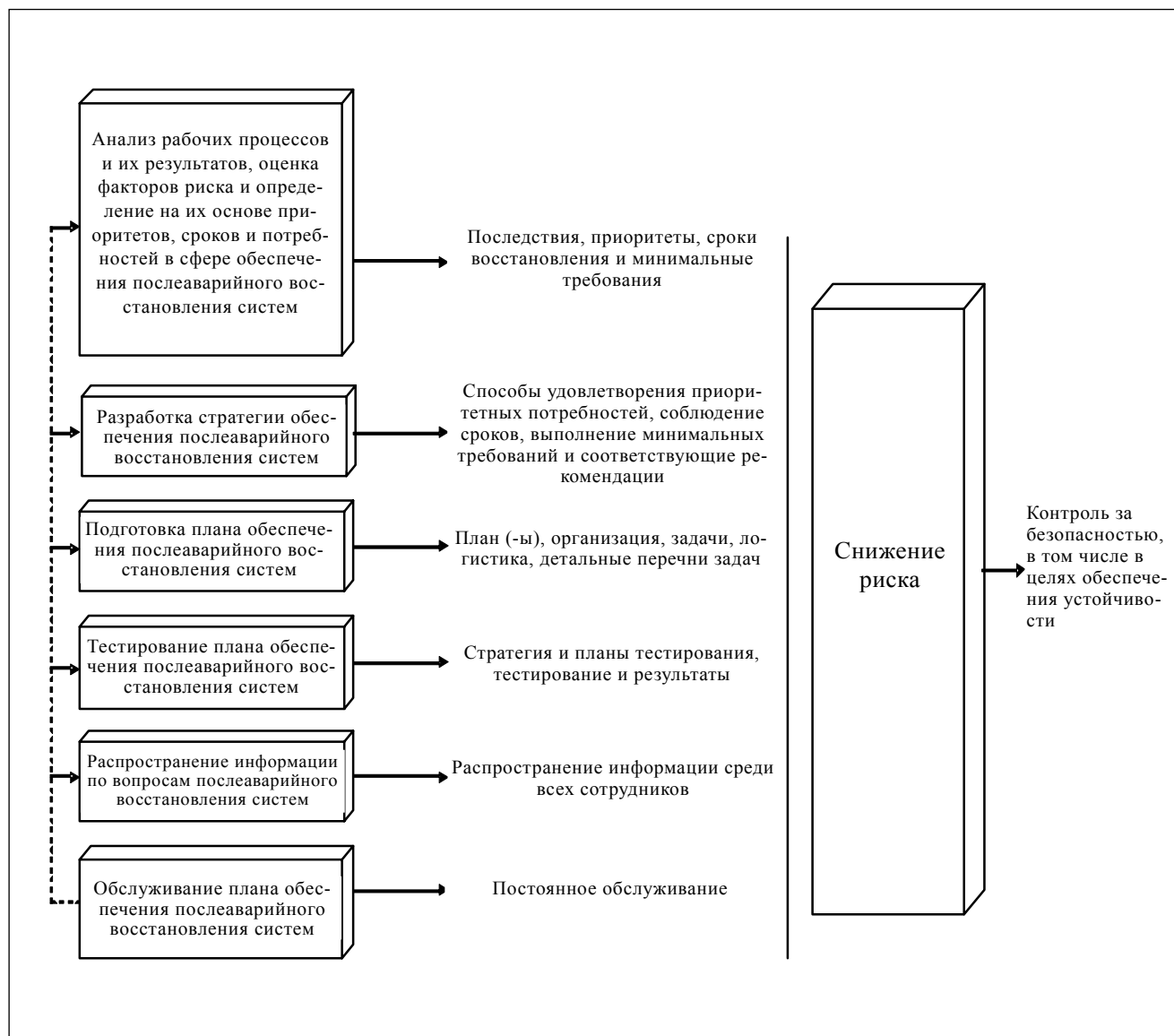
115. «Анализ функционирования» предусматривает анализ и совершенствование услуг по обеспечению послеаварийного восстановления систем ИКТ и в то же время позволяет продемонстрировать, что такие услуги отвечают потребностям Организации.

116. Компонент, касающийся процессов, обеспечивает принятие последовательного подхода в других сферах работы по обеспечению послеаварийного восстановления систем ИКТ, что позволяет осуществлять постоянное обслуживание сервисных уровней и облегчает подготовку специалистов по обеспечению послеаварийного восстановления систем ИКТ.

117. Компонент «Кадры» охватывает квалифицированных и знающих сотрудников, которые необходимы для эксплуатации, поддержки и обслуживания в рамках плана обеспечения послеаварийного восстановления систем ИКТ.

118. Как показано на рисунке V предлагаемый в Секретариате общий подход к планированию обеспечения послеаварийного восстановления систем ИКТ предусматривает ряд дискретных шагов, направленных на подготовку всеобъемлющего и практически осуществимого плана обеспечения послеаварийного восстановления, который бы в полной мере отвечал требованиям рабочих подразделений Организации в случае какой-либо катастрофы или сбоя.

Рисунок V
Рекомендуемый подход к планированию обеспечения послеаварийного восстановления



119. Первые пять этапов, показанные на рисунке V выше, носят взаимосвязанный характер. Через некоторое время после завершения подготовки и тестирования плана обеспечения послеаварийного восстановления систем наступает шестой этап, который проводится через регулярные промежутки времени, а после любых существенных изменений, которые могут повлиять на осуществимость плана, при необходимости проводится повторный анализ других этапов для целей внесения коррективов. Иными словами, этот процесс приобретает постоянный циклический характер и должен быть интегрирован в програм-

му работу Организации. Седьмой этап осуществляется параллельно с другими этапами.

Стратегия высокого уровня

120. В предлагаемой стратегии высокого уровня для связанного с послеаварийным восстановлением компонента единого подхода к обеспечению послеаварийного восстановления и бесперебойного функционирования систем учитываются все следующие важнейшие компоненты инфраструктуры ИКТ, необходимые для обеспечения постоянной поддержки важнейших систем и видов обслуживания, а именно: клиентские компьютеры, мобильные устройства, сети и инфраструктура центра хранения (и обработки) данных. Первые два компонента — клиентские компьютеры и мобильные устройства — обслуживаются за счет рационализации стандартов в сфере ИКТ для соответствующих аппаратно-программных комплексов и согласования соответствующей практики по всем местам службы. Сбои в работе двух других компонентов, потеря связи с центрами хранения и обработки данных и/или сетью будут непосредственно устраняться в рамках плана обеспечения послеаварийного восстановления систем ИКТ.

121. В плане обеспечения послеаварийного восстановления систем ИКТ будет предусматриваться лишь восстановление важнейших систем и каналов связи. При таком сценарии предполагается, что оборудование центра хранения и обработки данных не поддается восстановлению и что все важнейшие каналы связи были нарушены.

122. Работа по восстановлению будет проводиться поэтапно. Основное внимание будет уделяться эффективному и действенному восстановлению важнейших систем. Важнейшие системы будут восстановлены в течение определенного периода времени после перевода услуг на резервный узел с учетом потребностей в восстановлении систем, которые будут разработаны в рамках предлагаемой программы работы.

123. Предлагаемый план будет предусматривать следующие задачи:

- a) ограничение масштабов любых потерь путем сведения к минимуму продолжительности сбоев в работе важнейших систем;
- b) восстановление данных, необходимых для работы важнейших систем;
- c) организованное и эффективное управление работой по послеаварийному восстановлению;
- d) подготовка технических сотрудников, чтобы они могли эффективно работать в условиях послеаварийного восстановления.

124. В интересах затратной эффективности этот план будет построен на принципе повторного использования в пределах возможной существующей инфраструктуры и объектов ИКТ. Кроме того, основное внимание в нем будет уделяться объединению важнейших систем в рамках центральных или общеорганизационных центров хранения и обработки данных в качестве одного из путей укрепления потенциала Организации по обеспечению послеаварийного восстановления и бесперебойного функционирования систем.

125. Предполагается, что будет применяться децентрализованная модель работы по ликвидации сбоев, при которой на каждом из объектов Организации будет создаваться своя группа с задачей разработки собственных процедур принятия мер в случае возникновения сбоев. Такие процедуры будут иметь специфический характер для каждого места службы, а их реализация будет централизованно координироваться Управлением информационно-коммуникационных технологий. Предполагается, что такие специальные для каждого объекта группы будут обеспечивать наличие надлежащих своевременных и гибких процедур на случай аварийных ситуаций для каждого объекта.

126. Для целей послеаварийного восстановления объектов Генеральный секретарь предлагает создать два общеорганизационных центра хранения и обработки данных в различных географических точках, в частности в Бриндизи, и второй центр, местонахождение которого будет определено по итогам аналитического этапа исследования. Предполагается, что эти два объекта будут выполнять роль хост-узлов для важнейших общеорганизационных систем и служб Секретариата, а также обеспечивать целый ряд резервных возможностей на случай отказов в поддержку деятельности по обеспечению послеаварийного восстановления и бесперебойного функционирования систем.

127. С этой целью средства, утвержденные резолюцией 63/262, будут использоваться в текущем двухгодичном периоде для начала осуществления деятельности по созданию общеорганизационного центра хранения и обработки данных на Базе материально-технического снабжения Организации Объединенных Наций в Бриндизи. В соответствии со стратегией, изложенной в докладе Генерального секретаря (A/62/477), эта База будет выполнять роль главного центра хранения информации для общеорганизационных систем, таких как ПОР, УОР и УИК, а также для других важнейших систем и соответствующих данных всех мест службы в Секретариате. Такой подход является неотъемлемым элементом начального этапа, который будет постепенно распространяться на всеохватывающий план обеспечения послеаварийного восстановления и бесперебойного функционирования систем.

128. Следует отметить, что системы, не требующие общеорганизационного доступа или же не требующие защиты данных, такие как архивы системы замкнутого телевидения для систем физической охраны, по-прежнему будут поддерживаться местными центрами в каждом месте службы. Вместе с тем дальнейшая централизация систем позволит сократить размеры вторичных центров хранения и обработки данных в местах службы.

129. Вопросы классификации и приоритизации данных и важнейших систем будут решаться на этапе сбора данных предлагаемой программы работы, описываемой ниже. Например, в Департаменте по делам Генеральной Ассамблеи и конференционному управлению существует ряд систем, для которых не предусмотрены возможности обеспечения послеаварийного восстановления, однако которые можно считать важными. На этапе сбора данных, который будет проводиться в сотрудничестве с Группой по обеспечению бесперебойного функционирования, будет проведен анализ для целей классификации с точки зрения критичности, а также приоритизация для целей определения последовательности при послеаварийном восстановлении.

Предлагаемая программа работы

130. В предлагаемой программе работы на 2010–2011 годы планируется продолжить текущую работу по подготовке единого подхода к обеспечению послеаварийного восстановления систем ИКТ на основе применимых мандатов, содержащихся в резолюции 63/262 и 63/269. Ее планируется провести по следующим трем этапам:

a) Этап I — сбор данных:

- i) управление проектом (план, масштабы и цели);
- ii) оценка факторов риска;
- iii) результаты работы/анализ недостатков;
- iv) определение потребностей в обеспечении послеаварийного восстановления;

b) Этап II — разработка плана:

- i) пересмотр стратегии обеспечения послеаварийного восстановления и бесперебойного функционирования систем;
- ii) модификация, разработка и/или расширение плана обеспечения послеаварийного восстановления и бесперебойного функционирования систем;

c) Этап III — тестирование, контроль и обслуживание:

- i) тестирование плана обеспечения послеаварийного восстановления и бесперебойного функционирования систем;
- ii) обслуживание плана путем внесения дополнений и проведения анализов;
- iii) периодическая проверка планов обеспечения послеаварийного восстановления и бесперебойного функционирования систем.

131. Этап проекта, предусматривающий сбор данных (этап I), необходим для дальнейшего изучения и анализа в целях выполнения мандатов Генеральной Ассамблеи, касающихся классификации важнейших и второстепенных систем, приоритизации систем и объединения систем в общеорганизационных центрах хранения и обработки данных. На этом этапе будет изучаться вероятность возникновения опасных ситуаций, а также издержки, вызванные сбоями в конкретных процессах и системах, для определения, в частности, важнейших областей, в которых прежде всего будут осуществляться инвестиции в обеспечение послеаварийного восстановления и бесперебойного функционирования систем. На базе общесекретариатской классификации систем по степени их важности, о которой говорилось в резолюции 63/269, в рамках этой деятельности основное время и ресурсы будут использоваться для безотлагательного восстановления только рабочих функций и соответствующих поддерживающих систем, которые абсолютно необходимы Организации для бесперебойного продолжения ее работы.

132. Работа, связанная с анализом последствий для рабочих процессов и определением потребностей в восстановлении рабочих систем на этом этапе программы работы, будет осуществляться Группой по обеспечению бесперебойного функционирования, а результаты этих исследований позволят определить, в какой мере местные основные и местные вторичные центры хранения и обработки данных необходимы для каждого места службы, а также их размеры и масштабы.

133. Масштабы этапа II будут зависеть от опыта других подразделений Организации Объединенных Наций в разработке стратегии обеспечения послеаварийного восстановления и бесперебойного функционирования систем, определении решений и подготовке плана. На этом этапе будут разработаны стратегии защиты данных для целей послеаварийного восстановления, а также стратегии восстановления объектов инфраструктуры в целях обеспечения бесперебойного функционирования систем. Также будут рассматриваться вопросы планирования инфраструктурных решений для целей обеспечения защиты данных и восстановления важнейших систем и служб во всей Организации с учетом наиболее надежных и эффективных с точки зрения затрат решений по хранению данных, обеспечению бесперебойного функционирования систем и размещению общеорганизационных систем.

134. На этом этапе рабочей программы будет предпринята проверка стратегии высокого уровня, представленной в настоящем докладе, на предмет ее соответствия применимым мандатам Генеральной Ассамблеи, содержащимися в резолюции 63/262 и 63/269. На этом этапе будет также разработан всеобъемлющий единый план обеспечения послеаварийного восстановления и бесперебойного функционирования систем ИКТ во всем Секретариате. И наконец, подробный анализ, проведенный на базе исследований, предпринятых в ходе этапов I и II, ляжет в основу предложения, которое будет представлено шестьдесят пятой сессии Генеральной Ассамблеи в отношении постоянного вторичного центра хранения и обработки данных для Центральных учреждений Организации Объединенных Наций.

135. Поскольку аппаратные комплексы, кадровые ресурсы и объекты инфраструктуры претерпевают в большинстве мест службы постоянные изменения, необходимо, чтобы соответствующий план обеспечения послеаварийного восстановления и бесперебойного функционирования систем предусматривал регулярное обновление с учетом этих изменений. Как минимум, существенные изменения рабочих процессов и инфраструктуры ИКТ должны автоматически повлечь за собой внесение изменений в этот план. Такие изменения включают: а) новые важнейшие системы; б) новые серверы или платформы для хранения информации; с) изменения в организационной структуре, затрагивающие основные рабочие подразделения.

136. Таким образом, необходимо интегрировать процессы обеспечения послеаварийного восстановления и бесперебойного функционирования систем в полный цикл проекта и процессы управления преобразования. Интеграция этих процессов представляет собой важнейшие мероприятия, которые должны быть включены в более широкую программу работы Управления информационно-коммуникационных технологий на этапе контроля и обслуживания (этап III) данной программы работы. Потребности в ресурсах для осуществления этих мероприятий и периодического тестирования планов на основе коор-

динации с Группой по обеспечению бесперебойного функционирования систем и Департаментом безопасности и охраны будут разработаны и представлены Генеральной Ассамблее на шестьдесят пятой сессии.

D. План внедрения

137. Завершение этапа I (сбор данных) запланировано на второй квартал 2010 года, а завершение этапа II (разработка плана) — на сентябрь 2011 года. Полная реализация всестороннего плана обеспечения послеаварийного восстановления и бесперебойного функционирования систем запланирована на конец 2011 года, после чего начнется осуществление этапа III (тестирование, контроль и обслуживание). Потребности в ресурсах для этапа III будут представлены Генеральной Ассамблее на шестьдесят пятой сессии.

E. Финансовые потребности по проекту

138. Для мероприятий по этапам I и II потребуется финансирование в двухгодичный период 2010–2011 годов для целей разработки специальных стратегий защиты данных и послеаварийного восстановления систем для конкретных мест службы, а также планов послеаварийного восстановления с учетом профилей существующих угроз для каждого объекта. Также потребуются финансовые средства для реализации инфраструктурных решений в целях обеспечения послеаварийного восстановления и бесперебойного функционирования систем в соответствии с планами этапа II. Как указывалось выше, потребности в ресурсах для мероприятий на этапе III будут представлены на шестьдесят пятой сессии Генеральной Ассамблеи по окончании структурного анализа.

139. Таким образом, испрашиваемые ресурсы составляют 3 392 300 долл. США по предлагаемому бюджету по программам на двухгодичный период 2010–2011 годов для покрытия планируемых расходов по мероприятиям на этапах I и II в связи с единым подходом к обеспечению послеаварийного восстановления и бесперебойного функционирования систем:

- a) сбор данных;
- b) анализ последствий для работы систем ИКТ;
- c) определение потребностей в послеаварийном восстановлении систем;
- d) разработка плана обеспечения послеаварийного восстановления и бесперебойного функционирования систем;
- e) модернизация инфраструктуры центров хранения и обработки данных для целей послеаварийного восстановления систем на Базе материально-технического снабжения Организации Объединенных Наций в Бриндизи;
- f) модернизация инфраструктуры центров хранения и обработки данных для защиты информации на Базе материально-технического снабжения Организации Объединенных Наций в Бриндизи.

Таблица 4

Потребности в ресурсах для обеспечения послеаварийного восстановления и бесперебойного функционирования систем (по расценкам 2008–2009 годов)
(В тыс. долл. США)

<i>Статья расходов</i>	<i>Текущая смета</i>
Прочие расходы по персоналу	384,0
Поездки	108,6
Услуги по контрактам	2 830,9
Общие оперативные расходы	58,2
Принадлежности и материалы	1,0
Мебель и оборудование	9,6
Всего	3 392,3

140. Ассигнования, испрашиваемые в предлагаемом бюджете по программам на двухгодичный период 2010–2011 годов, разделены на две основные части. Первая часть предусматривает финансирование услуг по контрактам для проведения классификации и приоритизации систем ИКТ, а также пересмотра единого плана обеспечения послеаварийного восстановления и бесперебойного функционирования систем. Это исследование будет проведено по двум этапам в сотрудничестве с Группой по обеспечению бесперебойного функционирования систем при сметной стоимости в 1 808 600 долл. США. Ассигнования в размере 1 308 600 долл. США предназначены для покрытия услуг по контрактам и расходов на поездки для продолжения исследований, предпринятых на 12 объектах в Центральных учреждениях Организации Объединенных Наций, отделениях за пределами Центральных учреждений, на Базе материально-технического снабжения Организации Объединенных Наций в Бриндизи, в Международном трибунале по бывшей Югославии и Международном уголовном трибунале по Руанде. Еще 500 000 долл. США испрашиваются по статье «Услуги по контрактам» для поддержки разработки стратегии и решений по обеспечению послеаварийного восстановления систем.

141. Вторая часть расходов, составляющая 1 127 300 долл. США, предназначена для финансирования текущих операций общеорганизационного центра хранения и обработки данных на Базе материально-технического снабжения Организации Объединенных Наций в Бриндизи на основании соглашения об уровне услуг и предусматривает покрытие расходов по обслуживанию оборудования и услуг.

142. Кроме того, 384 000 долл. США испрашиваются по статье «Общий персонал временного назначения» для финансирования одной должности уровня С-5 Координатора деятельности по обеспечению послеаварийного восстановления в течение 24 месяцев.

143. В общей сложности 72 400 долл. США испрашиваются для покрытия не связанных с должностями расходов, таких как аренда помещений, ремонт, мебель и сборы за пользование информационно-коммуникационными технологиями для сотрудников, набираемых на описанные выше должности временно-го персонала общего назначения; в стандартные расходы включаются

3600 долл. США для оплаты услуг по обработке данных, 58 200 долл. США для покрытия общих оперативных расходов, 1000 долл. США для закупки принадлежностей и материалов и 9600 долл. США для закупки мебели и оборудования.

IV. Выводы и сводная информация о потребностях в ресурсах

Выводы

144. В настоящем докладе приводится обновленная информация по вопросу о внедрении систем УОР и УИК и осуществлении инициатив по обеспечению послеаварийного восстановления и бесперебойного функционирования систем, а также подробная информация о планируемых мероприятиях по проектам на 2010–2011 годы и соответствующих потребностях в ресурсах.

145. В докладе показано, что система управления общеорганизационными информационными ресурсами является основой эффективного управления знаниями. Для обеспечения управления знаниями требуется глобальный подход, который должен учитывать информационные потребности заинтересованных сторон Организации Объединенных Наций, как внутренних, так и внешних. Такие общеорганизационные усилия позволяют определить информационные пробелы, которые необходимо заполнить для удовлетворения потребностей заинтересованных сторон. Таким образом, основное внимание будет уделяться развитию достижений, которые принесли заметные результаты, а также анализу допущенных в прошлом ошибок. Будет принят поэтапный подход для того, чтобы основная масса персонала могла пользоваться накопленными знаниями и принимала участие в реализации совместных подходов, чтобы в конечном итоге Организация могла пользоваться выгодами более эффективного процесса принятия решений, более оперативного доступа к важнейшим документам и более целевого обслуживания государств-членов.

146. Второй проект — система управления информацией о клиентах предусматривает повышение качества обслуживания во всем Секретариате путем повышения качества и затратной эффективности оказываемых услуг. В условиях рационализации процессов обслуживания и централизации технических решений подразделения, занимающиеся оказанием услуг, могут более эффективно пользоваться имеющимися в их распоряжении ресурсами, а пользователи могут ожидать получения более оперативного доступа к более качественным услугам. Все пользователи, включая внутренних пользователей, делегатов, внешние организации и общественность в целом, обратят внимание на то, что уровень обслуживания приобретет более единообразный характер при повышении производительности.

147. Для целей обеспечения послеаварийного восстановления и бесперебойного функционирования систем в настоящем докладе определяются соответствующие основы и свод принципов для программы работы, которая является основой для разработки в Секретариате единого подхода к обеспечению послеаварийного восстановления и бесперебойного функционирования систем в Центральных учреждениях Организации Объединенных Наций, отделениях за пределами Центральных учреждений, региональных комиссиях, миротворче-

ских и политических миссиях, Международном уголовном трибунале по Руанде и Международном трибунале по бывшей Югославии.

148. В приведенной ниже таблице кратко излагаются потребности в ресурсах по предлагаемому бюджету по программам на двухгодичный период 2010–2011 годов с разбивкой по разделам и статьям расходов, а также проекту, основанному на предложениях, содержащихся в разделах II и III настоящего доклада.

Таблица 5
Сводные потребности в ресурсах по проектам

<i>Название проекта</i>	<i>Испрашиваемые ресурсы</i>
Система управления общеорганизационными информационными ресурсами	14 548 300
Система управления информацией о клиентах	4 433 000
Обеспечение послеаварийного восстановления и бесперебойного функционирования систем	3 392 300
Итого (нетто)	22 373 600
Раздел 36 «Налогообложение персонала» ^a	735 300
Всего (брутто)	23 108 900

^a Компенсируется равнозначной суммой по разделу 1 сметы поступлений «Поступления по плану налогообложения персонала».

Таблица 6
Сводная информация с разбивкой по статьям расходов: потребности в ресурсах с разбивкой по статьям расходов на двухгодичный период 2010–2011 годов^a

<i>Статья расходов</i>	<i>2010–2011 годы</i>					
	<i>Пересмотренные ассигнования на 2008–2009 годы</i>	<i>Рост</i>			<i>Пересчет</i>	<i>Смета на 2010–2011 годы</i>
		<i>Предлагаемый бюджет по программам A/64/6^b</i>	<i>Настоящий доклад</i>	<i>Итого, до пересчета</i>		
Должности	92 929,5	346,5	–	93 276,0	4 742,5	98 018,5
Прочие расходы по персоналу	3 580,9	(182,4)	4 889,6	8 288,1	403,2	13 580,9
Консультанты и эксперты	305,1	0,0	–	305,1	14,8	319,9
Поездки персонала	699,3	0,0	448,1	1 147,4	53,1	1 648,6
Услуги по контрактам	25 336,7	1 953,5	13 316,5	40 606,7	1 972,7	55 895,9
Общие оперативные расходы	116 643,4	(1 209,5)	1 836,9	117 270,8	5 696,6	124 804,3
Представительские расходы	10,3	(4,1)	–	6,2	0,4	6,6
Принадлежности и материалы	3 306,0	(760,0)	33,0	2 579,0	124,8	2 736,8
Мебель и оборудование	5 606,4	(2 949,0)	1 849,5	4 506,9	219,3	6 575,7
Итого (нетто)	248 417,6	(2 805,0)	22 373,6	267 986,2	13 227,4	281 213,6

Статья расходов	2010–2011 годы					
	Пересмотренные ассигнования на 2008–2009 годы	Рост		Итого, до пересчета	Пересчет	Смета на 2010–2011 годы
		Предлагаемый бюджет по программам A/64/6 ^b	Настоящий доклад			
Налогообложение персонала ^c	510 939,6	1 885,4	735,3	513 560,3	14 779,4	529 075,0
Всего (брутто)	759 357,2	(919,6)	23 108,9	781 546,5	28 006,8	809 553,3

^a Потребности касаются трех разделов предлагаемого бюджета по программам, о которых говорится в таблице 7 ниже.

^b Увеличение в предлагаемом бюджете по программам (A/64/6) не касается мероприятий по управлению общеорганизационными информационными ресурсами, управлению информацией о клиентах или обеспечению послеаварийного восстановления и бесперебойного функционирования систем.

^c Компенсируется равнозначной суммой по разделу 1 сметы поступлений «Поступления по плану налогообложения персонала».

Таблица 7

Краткая информация с разбивкой по разделам: потребности в ресурсах с разбивкой по разделам бюджета на двухгодичный период 2010–2011 годов

Раздел бюджета	2010–2011 годы					
	Пересмотренные ассигнования на 2008–2009 годы	Рост		Итого, до пересчета	Пересчет	Смета на 2010–2011 годы
		Предлагаемый бюджет по программам A/64/6 ^a	Настоящий доклад			
28D. Управление централизованного вспомогательного обслуживания	175 088,5	(1 594,6)	1 416,8	174 910,7	8 569,4	183 480,1
29. Управление информационно-коммуникационных технологий	73 329,1	(1 210,4)	20 956,8	93 075,5	4 658,0	97 733,5
Итого (нетто)	248 417,6	(2 805,0)	22 373,6	267 986,2	13 227,4	281 213,6
36. Налогообложение персонала ^b	510 939,6	1 885,4	735,3	513 560,3	14 779,4	528 339,7
Всего (брутто)	759 357,2	(919,6)	23 108,9	781 546,5	28 006,8	809 553,3

^a Увеличение в предлагаемом бюджете по программам (A/64/6) не касается мероприятий по управлению общеорганизационными информационными ресурсами, управлению информацией о клиентах или обеспечению послеаварийного восстановления и бесперебойного функционирования систем.

^b Компенсируется равнозначной суммой по разделу 1 сметы поступлений «Поступления по плану налогообложения персонала».

V. Решения, которые предлагается принять Генеральной Ассамблее

149. Генеральной Ассамблее предлагается:

а) одобрить изложенные в настоящем докладе предложения и подходы к внедрению систем управления общеорганизационными информационными ресурсами, управления информацией о клиентах и планов обеспечения послеаварийного восстановления и бесперебойного функционирования систем;

b) утвердить необходимые для дальнейшего осуществления проекта управления общеорганизационными информационными ресурсами в двухгодичный период 2010–2011 годов сметные ресурсы в объеме 14 548 300 долл. США;

c) утвердить необходимые для осуществления проекта управления информацией о клиентах в двухгодичный период 2010–2011 годов сметные ресурсы в объеме 4 433 000 долл. США;

d) утвердить необходимые для разработки единого плана послеаварийного восстановления систем и обслуживания общеорганизационного центра хранения и обработки данных в Бриндизи в двухгодичный период 2010–2011 годов сметные ресурсы в объеме 3 392 300 долл. США;

e) утвердить общие ассигнования в размере 23 108 900 долл. США брутто (22 373 600 долл. США нетто) на двухгодичный период 2010–2011 годов по разделам 28D «Управление централизованного вспомогательного обслуживания» (1 416 800 долл. США) и 29 «Управление информационно-коммуникационных технологий» (20 956 800 долл. США), а также по разделу 36 «Налогообложение персонала» (735 300 долл. США), которые будут компенсироваться равнозначной суммой по разделу 1 сметы поступлений «Поступления по плану налогообложения персонала» предлагаемого бюджета по программам на двухгодичный период 2010–2011 годов;

f) принять к сведению, что всеобъемлющие планы обеспечения послеаварийного восстановления и бесперебойного функционирования систем для подразделений Секретариата, включая потребности на этапе обслуживания и контроля плана послеаварийного восстановления информационно-коммуникационных систем, будут представлены на рассмотрение в контексте предлагаемого бюджета по программам на двухгодичный период 2012–2013 годов.
