

Distr.: General
16 November 2009
Arabic
Original: English

الجمعية العامة



الدورة الرابعة والستون
البندان ١٣٢ و ١٤٦ من جدول الأعمال
الميزانية البرنامجية المقترحة لفترة
السنتين ٢٠١٠-٢٠١١
الجوانب الإدارية والمتعلقة بالميزانية
لتمويل عمليات الأمم المتحدة
لحفظ السلام

تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

التقرير العاشر للجنة الاستشارية لشؤون الإدارة والميزانية عن الميزانية
البرنامجية المقترحة لفترة السنتين ٢٠١٠-٢٠١١

أولا - مقدمة

١ - نظرت اللجنة الاستشارية لشؤون الإدارة والميزانية في التقريرين التاليين المتعلقين
بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات:

(أ) التقديرات المنقحة المتعلقة بالميزانية البرنامجية المقترحة لفترة السنتين ٢٠١٠-
٢٠١١ في إطار الأبواب ٢٨ دال و ٢٩ و ٣٦ فيما يتعلق بنظامي إدارة المحتوى في المؤسسة
وإدارة العلاقة مع العملاء واقتراح الخطة الموحدة لاستعادة القدرة على العمل بعد الأعطال
الكبرى واستمرارية سير الأعمال (A/64/477)؛



(ب) التقرير المرحلي الأول عن مشروع تخطيط الموارد في المؤسسة والتقدير المنقحة تحت الباب ٢٨ ألف، من الميزانية البرنامجية المقترحة لفترة السنتين ٢٠١٠-٢٠١١، وتحت بند حساب دعم عمليات حفظ السلام (A/64/380).

والتقت اللجنة الاستشارية أثناء نظرها في التقريرين بوكيل الأمين العام للشؤون الإدارية ورئيس هيئة موظفي تكنولوجيا المعلومات، وبممثلين آخرين للأمين العام قدموا معلومات وإيضاحات إضافية.

٢ - وقد قُدم التقريران عملاً بقرار الجمعية العامة ٢٦٢/٦٣، الذي بتت الجمعية العامة بموجبه في سلسلة من المقترحات الهادفة إلى الإصلاح الشامل لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الأمم المتحدة، استناداً إلى مقترحات الأمين العام المتعلقة بوضع استراتيجية على نطاق المنظمة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وإنشاء مكتب لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وتنفيذ جيل جديد من النظم المؤسسية، وعناصر تعزيز استعادة القدرة على العمل بعد الأعطال الكبرى واستمرارية سير الأعمال في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، فضلاً عن تقارير اللجنة الاستشارية ذات الصلة (انظر A/62/477، و A/62/510/Rev.1، و A/62/793 و Corr.1 و Add.1، و A/62/7/Add.31، و A/63/487 و Corr.1 و 2).

٣ - ويتعين تنفيذ الاستراتيجية العامة التي اعتمدها الجمعية العامة للاستجابة لاحتياجات الأمانة العامة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في غضون السنوات الثلاث أو الخمس المقبلة عن طريق ثلاثة برامج استراتيجية شاملة للمنظومة تتسم بأهمية حاسمة لعمل المنظمة، وهي: (أ) إدارة الموارد على نحو يلبي احتياجات المجموعات الإدارية فيما يتعلق بإدارة الموارد المالية والبشرية وغيرها من الموارد؛ (ب) إدارة المعارف على نحو يلبي احتياجات الإدارات الفنية وغيرها من الإدارات فيما يتصل بإدارة معلوماتها غير المنظمة؛ (ج) إدارة الهياكل الأساسية لأغراض قيام أخصائيي تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بتوفير مراكز البيانات، والاتصالات، ومكاتب المساعدة. وتستند استراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات إلى قيادة مركزية قوية من أجل وضع وتنفيذ معايير وأنشطة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على نطاق المنظمة، وإلى نهج لا مركزي في العمليات. ويتولى مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في هذا السياق تحديد الاتجاه الاستراتيجي العام للمنظمة، وتنسيق الأنشطة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على نطاق الأمانة العامة وإدارة البرامج الاستراتيجية الثلاثة. وتلاحظ اللجنة الاستشارية أن نظام إدارة المحتوى في المؤسسة يُنفذ في إطار برنامج إدارة المعارف بينما يُنفذ نظام إدارة العلاقة مع العملاء ضمن برنامج

إدارة الموارد. ونظام تخطيط الموارد في المؤسسة هو النظام الرئيسي لتنفيذ برنامج إدارة الموارد. وتخطط اللجنة الاستشارية علما باعترام الأمين العام ببناء هيكل لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات قادر على تهيئة بيئة متسقة لتطوير وتنفيذ نظم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المنظمة وتحقيق التكامل الوثيق بين النظم المؤسسية الثلاثة. وقد زُودت اللجنة بعد استفسارها بمعلومات مستكملة عن حالة تنفيذ إطار إدارة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، الذي يرد موجز له في المرفق الأول لهذا التقرير.

ثانياً - التقرير عن نظامي إدارة المحتوى في المؤسسة وإدارة العلاقة مع العملاء واقتراح الخطة الموحدة لاستعادة القدرة على العمل بعد الأعطال الكبرى واستمرارية سير الأعمال

ألف - نظم المؤسسة

٤ - تعلق اللجنة الاستشارية في الفقرات التالية على المسائل المتعلقة بكل من نظامي إدارة المحتوى في المؤسسة وإدارة العلاقة مع العملاء، وترد في الفروع ذي الصلة ملاحظات اللجنة بشأن جوانب محددة لكل من نظامي المؤسسة.

٥ - وقد طلبت الجمعية العامة إلى الأمين العام في قرارها ٢٦٢/٦٣ (الفقرة ٢٦ هـ) من الجزء "ثانياً" أن يقدم أحدث المعلومات عن تنفيذ نظامي إدارة المحتوى في المؤسسة وإدارة العلاقة مع العملاء. وفي القرار نفسه لاحظت الجمعية العامة أيضاً أن النظامين يجري تنفيذهما بالفعل، وأن الأمين العام لم يقدم اقتراحاً كاملاً وقت بدء المشروعين. وكانت اللجنة الاستشارية قد علقت على هذا الوضع في تقريرها A/62/7/Add.31 (الفقرات من ١٥ إلى ٢٩)، مشيرة إلى أنه كان من الأنسب للأمين العام أن يقدم مقترحاً كاملاً قبل بدء المشروعين واقتناء برمجيات نظامي إدارة المحتوى في المؤسسة وإدارة العلاقة مع العملاء. غير أن اللجنة، رغبة منها في عدم إعاقة التقدم في تنفيذ المشروعين، أوصت بالموافقة على الموارد التي طلبها الأمين العام، مع التأكيد على ضرورة تقديم معلومات إلى الجمعية العامة بشأن الفوائد المتوقعة والتكاليف الكاملة للتنفيذ، فضلاً عن التدابير الضرورية لإكمال النظامين وصيانتهم (الفقرة ٢٩؛ انظر أيضاً الفقرتين ٧٦ و ٧٧ من الوثيقة A/63/487 و Corr.1 و 2). وتلاحظ اللجنة أن الأمين العام يقدم في تقريره (A/64/477) معظم المعلومات المطلوبة، مما فيها السياق العام لنظامي إدارة المحتوى في المؤسسة وإدارة العلاقة مع العملاء وأهدافهما ومبرراتهما والفوائد المتوقعة من تنفيذهما في جميع أنحاء الأمانة

العامه للأمم المتحدة، فضلا عن خطط تنفيذ النظامين على مراحل واحتياجات التمويل في فترة السنتين ٢٠١٠-٢٠١١.

٦ - ولا تتضمن الميزانية البرنامجية المقترحة لفترة السنتين ٢٠١٠-٢٠١١ اعتمادا يغطي الاحتياجات المتعلقة بالمقترحات الواردة في تقرير الأمين العام. وفي هذا الصدد، تشير اللجنة الاستشارية إلى قرار الجمعية العامة ٢٣٦/٦٢ (الفقرة ٩) الذي طُلب فيه إلى الأمين العام أن يكفل عرض أوفى صورة ممكنة لاحتياجات المنظمة في الميزانيات البرنامجية المقترحة المقبلة. وأكدت اللجنة أيضا ضرورة تضمين الميزانيات البرنامجية المقترحة تقديرات للاحتياجات المرتقبة وقت إعداد الميزانية. وبالنظر إلى أن الجمعية العامة قد اتخذت القرار ٢٦٢/٦٣ في كانون الأول/ديسمبر ٢٠٠٨، ترى اللجنة أنه كان ينبغي للأمين العام أن يقدم تقديرات أولية للاحتياجات المتعلقة بتنفيذ نظامي إدارة المحتوى في المؤسسة وإدارة العلاقة مع العملاء في الميزانية المقترحة لفترة السنتين ٢٠١٠-٢٠١١. وتتوقع اللجنة أن تتضمن الميزانيات المقترحة المقبلة الاحتياجات المتعلقة بجميع الأنشطة الجارية والمتوخاة، بما يمكن الدول الأعضاء من اتخاذ القرارات وهي على بينة من الأمر.

٧ - وطلبت الجمعية العامة إلى الأمين العام، في قرارها ٢٦٢/٦٣ (الجزء "ثانياً"، الفقرة ٢٦ (هـ))، أن يوافيها بأحدث المعلومات عن ترتيبات تقاسم التكاليف مواصلة تنفيذ نظامي إدارة المحتوى في المؤسسة وإدارة العلاقة مع العملاء. وطلبت اللجنة الاستشارية معلومات إضافية عن الأساس المنطقي لنظامي إدارة المحتوى في المؤسسة وإدارة العلاقة مع العملاء وترتيبات تقاسم التكاليف المقترحة لهما، واستفسرت عما إذا كان بالوسع تطبيق صيغة تقاسم التكاليف المعتمدة لمشروع تخطيط الموارد في المؤسسة على تمويل جميع النظم التي تخص المؤسسة. وأبلغت اللجنة بأن اقتراح الأمين العام يدعو إلى تمويل التنفيذ الأولي للنظام من الميزانية العادية وتحميل المشاريع التي يمكن نسبتها بشكل واضح إلى مكاتب/إدارات محددة التكاليف المناسبة مع استخدامها للنظام. وأبلغت اللجنة أيضا بأن نسبة اقتسام التكاليف المطبقة على نظام تخطيط الموارد في المؤسسة لا تُقترح لنظامي إدارة المحتوى في المؤسسة وإدارة العلاقة مع العملاء بسبب عدم التساوي في توزيع المنافع المستمدة من هذين المشروعين في المراحل الأولية للتنفيذ. ويغطي تنفيذ نظامي إدارة المحتوى في المؤسسة وإدارة العلاقة مع العملاء فترة تمتد على مدى عدة سنوات ويشمل عدة مشاريع فرعية قائمة بذاتها تعود بالنفع على كيانات تنظيمية بعينها، في حين أن مشروع تخطيط الموارد في المؤسسة هو نظام خاص بالمؤسسة. غير أن الأمين العام لا يستبعد تنسيق نسب تقاسم تكاليف جميع نظم المؤسسة حالما تنفذ العناصر التأسيسية لنظامي إدارة المحتوى في المؤسسة وإدارة العلاقة مع العملاء، وإذا تسنى وضع نموذج عادل لتحميل التكاليف يقوم على قسمة التكاليف استنادا

إلى عدد المستعملين. وتوصي اللجنة بأن يُطلب إلى الأمين العام أن يستكشف مثل هذه الآليات وأن يقدم تقريراً عن هذه المسألة في سياق الميزانية البرنامجية المقترحة لفترة السنتين ٢٠١٢-٢٠١٣.

باء - إدارة المحتوى في المؤسسة

٨ - سلمت الجمعية العامة، في الجزء "ثالثاً" من قرارها ٦٣/٢٦٢، بفوائد تنفيذ نظام إدارة المحتوى في المؤسسة، وطلبت إلى الأمين العام مواصلة تنفيذ هذا النظام على نطاق المنظمة. وأكدت الجمعية العامة أيضاً ضرورة وضع نظم المؤسسة وتنفيذها تحت إشراف رئيس هيئة موظفي تكنولوجيا المعلومات لضمان اتباع نهج منسق في تطوير هذه النظم (انظر أيضاً A/62/7/Add.31، الفقرة ٢٧).

٩ - ويقدم الأمين العام معلومات عن الفوائد المتوقعة من تنفيذ نظام إدارة المحتوى في المؤسسة من زاويتي زيادة الفعالية وزيادة الكفاءة (A/64/477، الفقرات ٢٣-٢٦). وطلبت اللجنة الاستشارية مزيداً من المعلومات عن المكاسب الكمية والملموسة المتوقعة من تنفيذ نظام إدارة المحتوى في المؤسسة، وترد هذه المعلومات في المرفق الثاني من هذا التقرير. ويقدر الأمين العام أن بالوسع توقع وفر سنوي قدره نحو ٢٥٠ شخصاً في السنة على صعيد مكاسب الإنتاجية، على افتراض أن ٥ في المائة من وقت الموظفين من جميع الرتب يقضى في البحث عن المعلومات وأن نظام إدارة المحتوى في المؤسسة سيوفر لموظفي الأمانة العامة البالغ عددهم ١٠.٠٠٠ موظف. وتلاحظ اللجنة أن هذه التقديرات تستند إلى مجموعة من الافتراضات لا إلى تحليل مفصل. وترى اللجنة أنه ينبغي أن يُطلب إلى الأمين العام أن يبين بالتفصيل المكاسب الملموسة المتعلقة بالكفاءة المتوقع تحقيقها بفضل تنفيذ نظام إدارة المحتوى في المؤسسة في سياق الميزانية البرنامجية المقترحة لفترة السنتين ٢٠١٢-٢٠١٣. وقد علقت اللجنة على المسألة بشكل أوفى في الفرع "ثالثاً" أدناه المتعلق بتخطيط الموارد في المؤسسة.

١٠ - ويصف الأمين العام الحالة الراهنة، في الفقرات ٦ إلى ٢٢ من تقريره، ويحدد أهداف نظام إدارة المحتوى في المؤسسة، والأساس المنطقي الذي يقوم عليه، ونطاقه. ويشير إلى أن مكاتب وإدارات الأمم المتحدة تولد كميات هائلة من المعلومات غير المنظمة في شكل وثائق، وسجلات، ومحتوى شبكي، ورسائل بريد إلكتروني، وصور، ومواد سمعية بصرية. ويستخدم في إنتاج هذه المواد وإدارتها وتوزيعها العديد من النهج والتكنولوجيات المتفرقة، مما يؤدي إلى قدر كبير من الازدواجية وانعدام الكفاءة، فضلاً عن مستويات مرتفعة من النفقات. وعلاوة على ذلك، فإن هذا التجزؤ، يجعل من الصعب للغاية على الموظفين

وغيرهم من أصحاب المصلحة العثور على ما يحتاجونه من معلومات، مما يؤدي إلى خسائر في الإنتاجية وإلى انعدام الفعالية. ويذكر الأمين العام أن استمرار هذه الحالة غير ممكن، من حيث قدرة المنظمة على دعم مختلف النظم التي يجري استخدامها ومن حيث أوجه عدم الكفاءة الناجمة عن الافتقار إلى سياسات وأدوات ملائمة لإدارة المعلومات، سواء بسواء.

١١ - ويشير الأمين العام إلى أن نظام إدارة المحتوى في المؤسسة سيحسن قدرة المنظمة على جمع المعلومات وتحليلها وتبادلها، وعلى تعزيز سبل الوصول إلى موارد المعلومات وقابلية استخدامها وسيوفر معلومات كاملة ودقيقة ومتاحة في حينها لدعم عملية اتخاذ القرارات. وتتضمن النظم المعتادة لإدارة المحتوى في المستوى مجموعة من الوحدات التي تشمل إدارة الوثائق، وإدارة السجلات، وإدارة الأصول الرقمية، وإدارة محتوى المواقع الشبكية، وأدوات التعاون، وتوفر أيضا وظائف تتصل بجمع المعلومات وتخزينها وإعادة استخدامها وتبادلها ونشرها وحفظها وإدارتها. وقد أبلغت اللجنة الاستشارية بأن نظام إدارة المحتوى في المؤسسة يدعم تنفيذ قواعد الأمم المتحدة وإجراءاتها المتصلة بحفظ السجلات من حيث إنشاء السجلات وإدارتها والتخلص منها، وتصنيف المعلومات الأساسية وغير الأساسية ومستويات الأمن، وبالتالي ييسر مراقبة السجلات وتتبعها.

١٢ - وتخطط اللجنة الاستشارية علما بالعوامل والشروط المسبقة الرئيسية لتحقيق منافع إدارة المعارف، وكذلك بالجوانب والتحديات الفريدة المتصلة بتنفيذ نظام إدارة المحتوى في المؤسسة على النحو المبين في الفقرات من ٣٤ إلى ٣٦ من تقرير الأمين العام. وبالإضافة إلى وضع إطار سليم للبرنامج وإعداد استراتيجيات مناسبة للتدريب والاتصالات وتحديد المكاتب/الإدارات والجهات الراعية المناسبة لبدء البرنامج، سيكون من الضروري كفاءة توافر المهارات المتخصصة اللازمة للموظفين. وتشمل هذه المهارات مهارات متخصصة لإدارة المعلومات والمحتوى والتغيير. وعلاوة على ذلك، إذا كان المراد هو تحقيق المنافع المتوقعة من إدارة المحتوى في المؤسسة بفعالية، فسيكون من الضروري للجهات المعنية التي تهدف إدارة المحتوى في المؤسسة إلى خدمتها أن تبدي مشاركة والتزاما مستمرين. وتحت اللجنة الأمين العام على أن يكفل الوفاء بعوامل النجاح الأساسية المبينة في التقرير وإنجاز الأنشطة المتصلة بها بصورة مرضية.

١٣ - ويشار في الفقرة ١٨ من تقرير الأمين العام إلى أن دائرة إدارة المعارف ستقوم بتخطيط وتنسيق نهج تنفيذ إدارة المحتوى في المؤسسة، بالتعاون مع الإدارات والمكاتب في الأمانة العامة، وكذلك في الميدان. وأبلغت اللجنة الاستشارية، بناء على استفسار منها، بأن عنصر الموظفين في دائرة إدارة المعارف يتألف من ١٥ وظيفة ثابتة، منها ٩ وظائف لازمة

للدعم تنفيذ إدارة المحتوى في المؤسسة وتلزم الوظائف الـ ٦ المتبقية لدعم الأنشطة الأخرى لبرنامج إدارة المعارف، مثل نظام الوثائق الرسمية والشبكة الداخلية ومختلف تطبيقات لوتس نوتس (Lotus Notes) القائمة على موقع "Quick Place". وتمثل مهام الوظائف الـ ٩ المشتركة في دعم إدارة المحتوى في المؤسسة فيما يلي أدناه:

- (أ) مدير برتبة مد-١ يضطلع بالمسؤولية العامة عن أنشطة الدائرة. ويُقدر أن ثلثي أنشطة هذه الوظيفة متصلان بإدارة المحتوى في المؤسسة؛
- (ب) رئيسا قسم برتبة ف-٥ مسؤولان عن كفالة التنسيق العام لمشروع إدارة المحتوى في المؤسسة، بما في ذلك أنشطة التعاون؛
- (ج) مديرا مشروع برتبة ف-٤ متفرغان لمسار الإدارة ومسار التعاون؛
- (د) محلل أعمال برتبة ف-٣ معني بمبادرة إدارة المراسلات؛
- (هـ) موظف لإدارة التغيير/المعلومات برتبة ف-٣ معني بأنشطة التصنيف والبيانات الفوقية وإدارة التغيير، بما في ذلك التدريب؛
- (و) موظف لتكنولوجيا المعلومات برتبة ف-٣ يقدم الدعم في مجال إدارة الهياكل الأساسية؛
- (ز) موظف مساعد لتكنولوجيا المعلومات برتبة ف-٢ معني بأنشطة التعاون وإدارة التغيير.

أنشطة التنفيذ

١٤ - تحيط اللجنة الاستشارية علما بأن النظام سينفذ على مراحل تدريجية، تشمل مرحلة تأسيسية أولية لإنشاء الهيكل الأساسي التقني، ووضع إجراءات الحوكمة والإدارة العامة والتوجيهات اللازمة لإتاحة نهج منسق لإدارة المحتوى في المؤسسة. ومن المقرر أن ينفذ العديد من المهام الرئيسية لإدارة المحتوى في المؤسسة، مثل إدارة الوثائق وإدارة المواقع الشبكية في المرحلة الثانية، على أن ينفذ نشر وحدات محددة من نظام إدارة المحتوى في المؤسسة في مراكز العمل أو المكاتب التي اكتسبت بالفعل خبرة خاصة في مجال معين. وتحيط اللجنة علما أيضا بأن من المقرر أن يجري التنفيذ في شكل شراكة بين مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والإدارة المعنية/المكتب المعني على أساس الاحتياجات ذات الأولوية المقررة بشكل مشترك واستعداد المنظمة وتوافر الموارد. وبالإضافة إلى ذلك، من المقرر إنشاء شراكات فيما بين الإدارات والمكاتب ذات الاحتياجات المشتركة بهدف تيسير توسيع نطاق

نشر وحدات نظام إدارة المحتوى في المؤسسة التي خضعت للاختبار. ومن المتوقع إنجاز هاتين المرحلتين الأوليين خلال فترة السنتين ٢٠١٠-٢٠١١. وستركز المراحل المقبلة على توسيع نطاق نشر الوحدات الأساسية من نظام إدارة المحتوى في المؤسسة المتعلقة بالتعاون وإدارة الوثائق والسجلات ومحتوى المواقع الشبكية، فضلا عن إدارة الأصول الرقمية والأصول المتعددة الوسائط.

١٥ - وقد أشير في الفقرة ٥ أعلاه، إلى أن تنفيذ نظام إدارة المحتوى في المؤسسة جار بالفعل. ويشير الأمين العام في الفقرة ٤٧ من تقريره إلى أن من المتوقع أن يستغرق التنفيذ الكامل لذلك النظام في المنظمة بأسرها ما لا يقل عن خمس سنوات. ولدى الاستفسار عن الجدول الزمني للتنفيذ وبداية فترة السنوات الخمس، أُبلغت اللجنة الاستشارية بأن أنشطة التنفيذ بدأت عام ٢٠٠٨ وستستمر حتى عام ٢٠١٣. وفيما يتعلق بآخر المعلومات المتعلقة بالأنشطة المتصلة بالمرحلة التأسيسية (الفقرتان ٣٧ و ٣٨)، أُبلغت اللجنة بأنه تم وضع إطار لتنفيذ نظام إدارة المحتوى في المؤسسة يتألف من العناصر التالية:

(أ) إطار إداري لإدارة المحتوى في المؤسسة - يقدم الفريق العامل المعني بإدارة المعارف الإرشاد اللازم لعملية تنفيذ نظام إدارة المحتوى في المؤسسة، ويضطلع بوضع التوجيه الاستراتيجي لبرنامج إدارة المعارف في الأمانة العامة، ويستعرض المبادرات المقترحة لنظام إدارة المحتوى، ويرصد حالة التنفيذ. وتضم عضوية الفريق العامل إدارات ومكاتب في المقر وفي المكاتب الموجودة خارج المقر (إدارة الشؤون الاقتصادية والاجتماعية، وإدارة الدعم الميداني، وإدارة شؤون الجمعية العامة والمؤتمرات، وإدارة الشؤون الإدارية، ومكتب خدمات الدعم المركزية التابع لإدارة الشؤون الإدارية، وإدارة الشؤون السياسية، وإدارة شؤون الإعلام، وإدارة عمليات حفظ السلام، ومكتب تنسيق الشؤون الإنسانية، ومكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات؛ واللجنة الاقتصادية لأوروبا، ومكتب الأمم المتحدة في جنيف، ومكتب الأمم المتحدة في فيينا/مكتب الأمم المتحدة المعني بالمخدرات والجريمة؛ وأمانة مجلس الرؤساء التنفيذيين في منظومة الأمم المتحدة المعني بالتنسيق) (انظر أيضا المرفق الأول)؛

(ب) خريطة طريق لتنفيذ نظام إدارة المحتوى في المؤسسة - ترد خريطة طريق نظام إدارة المحتوى في المؤسسة في الجدول ١ من تقرير الأمين العام (A/64/477). وتشمل ١٨ مبادرة ذات أولوية عليا تم تحديدها استنادا إلى مقابلات أجريت مع ١٠ من إدارات/مكاتب الأمم المتحدة عن احتياجاتها ذات الأولوية فيما يخص إدارة المحتوى في المؤسسة؛

(ج) هيكل نشر عالمي - وُضع من أجل استضافة ونشر نظم إدارة المحتوى في المؤسسة في جميع أنحاء العالم، بالتنسيق مع برنامج إدارة الهياكل الأساسية؛

(د) سياسات إدارة المحتوى في المؤسسة ومعاييرها - جمعت خلاصة للمعايير والسياسات والمبادئ التوجيهية وأفضل الممارسات المتعلقة بوصف المحتوى وتنظيمه، بما في ذلك البيانات الفوقية وأساليب التصنيف، وتصنيف الوثائق، وأمن المعلومات، وأنواع المحتوى، والمبادئ التوجيهية للمواقع الشبكية، والأشكال، ودورات الحياة، وسير العمل. ومن المقرر أن يستعرض الخلاصة خبراء متخصصون والفريق العامل المعني بإدارة المعارف.

١٦ - وقد نُظمت أنشطة التنفيذ والنتائج المتوقعة لفترة السنتين ٢٠١٠-٢٠١١ بالاستناد إلى المسارات الخمسة التالية على النحو الموجز في الجدول ١ من تقرير الأمين العام:

(أ) مساران متعلقان بإدارة المشاريع والأنشطة التقنية (المرحلة التأسيسية) على النحو المبين أدناه:

'١' مسار الإدارة الذي يكفل التنسيق العام للمشروع. ويضم تنفيذ السياسات والإجراءات والمعايير، ووضع برنامج إدارة التغيير وتنفيذه، وكذلك إقامة الشراكات من أجل كفالة اتساق النهج وتجنب ازدواج الجهود؛

'٢' مسار إدارة الهياكل الأساسية الذي يكفل وجود الهياكل الأساسية التقنية الضرورية، بما في ذلك المعدات الحاسوبية والبرمجيات، من أجل دعم توفر مختلف قدرات نظام إدارة المحتوى في المؤسسة ونشرها في جميع مراكز العمل وبعثات حفظ السلام؛

(ب) ثلاثة مسارات لتوفير مجموعة تشكل حداً أدنى من قدرات إدارة المعلومات التي يحتاجها العديد من الوحدات التنفيذية في الأمانة العامة، على النحو المبين أدناه:

'١' مسار التعاون الذي يضم مختلف المبادرات لاستحداثات تكنولوجيات تعاون إضافية جديدة، وإنشاء جمعيات للممارسين، بما في ذلك استحداث أداة لإدارة المراسلات في المكتب التنفيذي للأمين العام وغيره من الوحدات، فضلاً عن المبادرات الخاصة بمستودع المحتوى المتعلق بتوجيه عمليات حفظ السلام، والتشغيل الآلي لعملية تقديم تقارير حفظ السلام؛

'٢' مسار إدارة المحتوى الذي يضم مبادرات من قبيل الاستعاضة عن نظام الوثائق الرسمية، ووضع برنامج لإدارة السجلات؛

٣' مسار إدارة المحتوى الشبكي الذي يضم مبادرات تتعلق بانتقال المواقع الشبكية للجان الإقليمية الخمس باستخدام نموذج ونهج موحدتين، وبدء العمل في انتقال موقع الأمم المتحدة الشبكي إلى برنامج إدارة المحتوى في المؤسسة.

١٧ - ويرد في الشكل الثاني من التقرير جدول زمني لأنشطة المشروع المقررة للفترة ٢٠١٠-٢٠١١. وتؤكد اللجنة الاستشارية على ضرورة الرصد الفعال للجدول الزمني والمنجزات المستهدفة لبرنامج نظام إدارة المحتوى في المؤسسة، من أجل كفالة تنفيذ النظام ضمن الإطار الزمني المتوخى. وتطلب اللجنة أيضا توفير معلومات عن خطة التنفيذ والتقدم المحرز والأنشطة المتبقية في سياق الميزانية البرنامجية المقترحة لفترة السنتين ٢٠١٢-٢٠١٣.

الاحتياجات من التمويل

١٨ - وفقا لما ذكره الأمين العام، سيعمل نظام إدارة المحتوى في المؤسسة على دعم الأمانة العامة برمتها بما في ذلك المقر والمكاتب الموجودة خارج المقر واللجان الإقليمية والبعثات السياسية وبعثات حفظ السلام. ويشير الأمين العام إلى أن النشر الكامل لذلك النظام في المنظمة بأسرها يشكل مشروعا كبيرا يتطلب ما لا يقل عن خمس سنوات من التنفيذ، والتنسيق، وإدارة التغيير، والتدريب. وقد أدرجت الأنشطة المتعلقة بعمليات حفظ السلام في ميزانية حساب دعم عمليات حفظ السلام للفترة ٢٠٠٩/٢٠١٠ (انظر الفقرة ٢٠ أدناه).

١٩ - وقد أشير في الفقرة ٤٩ من تقرير الأمين العام، إلى أن الاحتياجات المقترحة من التمويل تغطي السنتين الأوليين من خطة تنفيذ نظام إدارة المحتوى في المؤسسة في مقر الأمم المتحدة والمكاتب الموجودة خارج المقر واللجان الإقليمية، وتمثل التمويل المطلوب لتنفيذ الهياكل الأساسية التقنية الرئيسية، وكثير من قدرات التطبيقات الأساسية، وإجراءات الإدارة والتوجيه العامة ليتسنى اتباع نهج منسق فيما يتعلق بإدارة المحتوى في المؤسسة. ولا يقدم الأمين العام إلا قدرا يسيرا من المعلومات عن إجمالي التكاليف على مدى سنوات التنفيذ الخمس لنظام إدارة المحتوى في المؤسسة، والنفقات التي تُكبَدت بالفعل، والتكاليف المقدرة لتعهد النظام عند نشره بالكامل. وبينما تدرك اللجنة الاستشارية أنه قد لا يكون من الممكن توفير تقديرات دقيقة للتكاليف المستقبلية، فإنها ترى أنه كان يتعين تقديم البيانات المتعلقة بالموارد التي استُغلت بالفعل من جميع مصادر التمويل، إلى جانب بعض المعلومات عن تكوين التكاليف والعدد المقدر للمستعملين خلال مختلف مراحل التنفيذ، بما يميز بين التكاليف الأولية المتصلة بشراء البرمجيات والهياكل الأساسية، والتكاليف المقدرة

المتعلقة بتعديل النظام حسب الاحتياجات والتدريب أثناء تنفيذ النظام ونشره، والتكاليف المتكررة لتعهد البرمجيات والرخص، وغير ذلك من الاحتياجات لدى التنفيذ الكامل للنظام.

٢٠ - وقد زُودت اللجنة الاستشارية لدى استفسارها، بموجز للموارد التي تم توفيرها لأنشطة إدارة المحتوى في المؤسسة حتى الآن، مع تفصيلها حسب مصدر التمويل، وترد هذه المعلومات في المرفق الثالث. وتلاحظ اللجنة أن الجمعية العامة وافقت على مبلغ إجمالي قدره ٦٠٠ ٧٨١ ٨ دولار يتألف من مبلغ ٢ ٠٠٠ ٠٠٠ دولار في إطار الميزانية العادية تتم تغطيته ضمن الاعتماد الموجود بالفعل لفترة السنتين ٢٠٠٨-٢٠٠٩ (القرار ٦٣/٢٦٢) ومبلغ ٦٠٠ ٧٨١ ٦ دولار في إطار حساب دعم عمليات حفظ السلام للفترة ٢٠٠٩/٢٠١٠، الذي يتألف من ٢٠٠ ٦٤٥ ٦ دولار تحت بند تكنولوجيا المعلومات و ٤٠٠ ١٣٦ ٤ دولار في إطار المساعدة المؤقتة العامة لتغطية تكاليف وظيفة برتبة ف-٣ (القرار ٦٣/٢٨٧).

٢١ - وأبلغت اللجنة الاستشارية أيضا، بناء على استفسارها، بأنه قد تم في عام ٢٠٠٧ اقتناء مجموعة جديدة من منتجات إدارة المحتوى في المؤسسة تشمل التراخيص لـ ١٠ ٠٠٠ مستعمل، بكلفة قدرها ٩١٩ ١٤١ ٣ دولارا تم تمويلها من موارد الميزانية العادية المعتمدة في إطار شعبة خدمات تكنولوجيا المعلومات (الباب ٢٨ دال) لفترة السنتين ٢٠٠٦-٢٠٠٧. وتبلغ رسوم الصيانة السنوية لتحديث ودعم برمجيات إدارة المحتوى في المؤسسة نسبة ٢٠ في المائة من كلفة الاقتناء. وقد تم الحصول على تراخيص الاستعمال الـ ١٠ ٠٠٠ الأولى بتكلفة ١٩٠ دولارا لترخيص المستعمل الواحد، وستخفض هذه الكلفة مع زيادة العدد الكلي للتراخيص التي يتم الحصول عليها (١٧٥ دولارا حتى ٢٥ ٠٠٠ ترخيص استعمال و ١٦٠ دولارا لما يتجاوز الـ ٢٥ ٠٠٠). ولم يرق الأمين العام باقتناء تراخيص استعمال إضافية للفترة ٢٠٠٨-٢٠٠٩، وهو لا يقترح زيادة عدد التراخيص للفترة ٢٠١٠-٢٠١١. وقد أبلغت اللجنة كذلك بأن من المتوقع أن يصبح جميع مستعملي الحواسيب الشخصية، أو ربما موظفو المنظمة الـ ٤٣ ٠٠٠ جميعهم، قادرين في نهاية المطاف على استعمال نظام إدارة المحتوى في المؤسسة لتوليد المحتوى ذي الصلة والبحث عنه والعثور عليه وحفظه والتخلص منه.

الاحتياجات من الموارد لفترة السنتين ٢٠١٠-٢٠١١

٢٢ - وقد ورد في الفقرة ٥ من تقرير الأمين العام، أنه بانتظار الانتهاء من الاستعراض الهيكلي لتكنولوجيا المعلومات في الأمانة العامة والنظر في إمكانية إدماج وحدات تكنولوجيا

المعلومات والاتصالات والتغييرات في هيكل مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وملاك موظفيه، يقترح الأمين العام توفير الموارد البشرية اللازمة لفترة السنتين ٢٠١٠-٢٠١١ عن طريق المساعدة المؤقتة العامة والخدمات التعاقدية. وأن يطرح أي تحويل للموارد المخصصة للمساعدة المؤقتة العامة والخدمات التعاقدية إلى وظائف، كمقترح لتنظر فيه الجمعية العامة بعد صدور نتائج الاستعراض الهيكلي.

٢٣ - وتبلغ الكلفة التقديرية الإجمالية لخطة تنفيذ إدارة المحتوى في المؤسسة في مقر الأمم المتحدة والمكاتب الموجودة خارج المقر واللجان الإقليمية في إطار الميزانية البرنامجية المقترحة لفترة السنتين ٢٠١٠-٢٠١١ مبلغاً قدره ٣٠٠ ٥٤٨ ١٤ دولار، مقسماً على النحو التالي:

(أ) مبلغ ٨٠٠ ٢١٨ ٣ دولار تحت بند تكاليف الموظفين الأخرى لتغطية تكاليف ١١ وظيفة إضافية من وظائف المساعدة المؤقتة العامة لمدة ٢٤ شهراً في دائرة إدارة المعارف، على النحو التالي:

١' وظيفة برتبة ف-٤ لمنسق لإدارة التغيير يكون مسؤولاً عن التنسيق العام لما يتعلق بمسار الإدارة من مبادرات إدارة المحتوى في المؤسسة؛

٢' وظيفة برتبة ف-٤ لمنسق لإدارة المعارف والمحتوى يكون مسؤولاً عن التنسيق العام لما يتعلق بالعمل التعاوني من مبادرات إدارة المحتوى في المؤسسة؛

٣' وظيفة برتبة ف-٤ لمنسق لإدارة المعلومات والمحتوى يكون مسؤولاً عن التنسيق العام لما يتعلق بإدارة المعلومات والمحتوى من مبادرات إدارة المحتوى في المؤسسة؛

٤' وظيفة برتبة ف-٤ لمنسق لإدارة المحتوى الشبكي يكون مسؤولاً عن التنسيق العام لما يتعلق بإدارة المحتوى الشبكي من مبادرات إدارة المحتوى في المؤسسة؛

٥' وظيفة برتبة ف-٤ لموظف نظم معلومات يكون مسؤولاً عن التنسيق العام للهياكل الأساسية لإدارة المحتوى في المؤسسة؛

٦' وظيفة برتبة ف-٣ لموظف لشؤون إدارة التغيير يكون مسؤولاً عن تنفيذ برنامج لإدارة التغيير؛

٧' وظيفة برتبة ف-٣ لموظف لإدارة المعارف والمحتوى يكون مسؤولاً عن تنفيذ برنامج للتعاون؛

- ٨' وظيفة برتبة ف-٣ لموظف لإدارة المحتوى يكون مسؤولاً عن تنفيذ مبادرات إدارة المحتوى؛
- ٩' وظيفة برتبة ف-٣ لموظف لإدارة المعلومات يكون مسؤولاً عن تنفيذ برنامج لإدارة المعلومات؛
- ١٠' وظيفة برتبة ف-٣ لموظف لإدارة المحتوى الشبكي يكون مسؤولاً عن تنفيذ مبادرات المحتوى الشبكي للأمانة العامة للأمم المتحدة؛
- ١١' وظيفة برتبة ف-٣ لموظف لتنظيم المعلومات يكون مسؤولاً عن الدعم التقني لإنشاء المواقع الشبكية؛
- (ب) مبلغ ٢٦٩ ٥٠٠ دولار للسفر لتغطية احتياجات الرحلات التي يتم القيام بها لضمان الإدارة والتنسيق العامين لتطبيق إدارة المحتوى في المؤسسة في جميع مراكز العمل، بما في ذلك إقامة الهياكل الأساسية؛
- (ج) مبلغ ٨ ٠٦٦ ٤٠٠ دولار للخدمات التعاقدية لتغطية احتياجات خدمات تجهيز البيانات والبرمجيات وخدمات التخزين، بما في ذلك:
- ١' مبلغ ١ ٠١٢ ٤٠٠ دولار للمشاريع المتصلة بمسار التعاون من أجل تسهيل عمل الأفرقة المتعددة الوظائف، وتحسين كفاءة العمليات، والتواصل الاجتماعي، وإدارة الحالات والمراسلات؛
- ٢' مبلغ ٢ ٤٥٢ ٣٠٠ دولار للمشاريع المتصلة بمبادرات إدارة المحتوى لإدارة السجلات، وصياغة الوثائق التداولية، وتحويل الوثائق الرسمية الموجودة من قبل إلى النظام الجديد، واعتماد أساليب موحدة للنشر بتحقيق التكامل في تسلسل سير العمل وفي العمل التعاوني؛
- ٣' مبلغ ١ ٣٩٩ ٣٠٠ دولار للمشاريع المتعلقة بإدارة المحتوى الشبكي، بما في ذلك تحقيق الانسجام بين المواقع الشبكية للجان الإقليمية والإدارات، وإتاحة إمكانية البحث على نطاق المؤسسة بأسرها، وإحلال نظام جديد محل نظام iSeek؛
- ٤' مبلغ ٩٣٣ ٧٠٠ دولار للخدمات المتصلة بإنشاء الهياكل الأساسية لإدارة المحتوى في المؤسسة؛

- ٥' مبلغ ١ ١٠٥ ٥٠٠ دولار لتراخيص البرمجيات الخاصة بإدارة المحتوى في المؤسسة؛
- ٦' مبلغ ١ ٠٨٤ ٠٠٠ دولار لخدمات التخزين والاستنساخ الاحتياطي للمحتوى المتعلق بإدارة المحتوى في المؤسسة؛
- ٧' مبلغ ٧٩ ٢٠٠ دولار لرسوم اتفاقات مستوى الخدمة للاتصالات السلكية واللاسلكية والتكنولوجيا لشاغلي وظائف المساعدة المؤقتة العامة والخبراء الاستشاريين المشار إليهم أعلاه.
- (د) مبلغ ١ ٣٣٨ ٣٠٠ دولار تحت بند مصروفات التشغيل العامة لتغطية تكاليف استئجار أماكن العمل، والتعديلات والتحسينات، والاتصالات لشاغلي وظائف المكتب ووظائف المساعدة المؤقتة العامة والمتعاقدين الذين ورد بيانهم بالتفصيل أعلاه، وصيانة معدات إدارة المحتوى في المؤسسة؛
- (هـ) مبلغ ٢٢ ٠٠٠ دولار لتغطية التكاليف القياسية للوزام والمواد؛
- (و) مبلغ ١ ٦٣٣ ٣٠٠ دولار تحت بند الأثاث والمعدات يُخصص بوجه عام لتغطية تكاليف اقتناء معدات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لدعم نظام إدارة المحتوى في المؤسسة في كل من المقر والمكاتب الموجودة خارج المقر واللجان الإقليمية، إلى جانب اقتناء برمجيات إضافية لإدارة المحتوى الشبكي ومعدات التكنولوجيا المكتبية وتكنولوجيا المعلومات لشاغلي وظائف المساعدة المؤقتة العامة والمتعاقدين الذين ورد بيانهم بالتفصيل أعلاه.
- ٢٤ - ومن شأن مقترحات الأمين العام الداعية إلى إنشاء ١١ وظيفة إضافية (٥ ف-٤ و ٦ ف-٣) أن تزيد حجم القدرة المكرسة حالياً لتنفيذ نظام إدارة المحتوى في المؤسسة والتي تتألف من ٩ موظفين (١ مد-١ و ٢ ف-٥ و ٢ ف-٤ و ٣ ف-٣ و ١ ف-٢) إلى أكثر من الضعف. وتشمل الوظائف الجديدة والبالغ عددها ١١ وظيفة والمطلوب إنشاؤها، وظيفة من الرتبة ف-٤ ووظيفة من الرتبة ف-٣ لكل من مسارات التنفيذ الخمسة. وتعتمد بعض المهام المنوطة بهذه الوظائف الإضافية المطلوب إنشاؤها على القدرة الحالية. فعلى سبيل المثال، من بين الموظفين الموجودين البالغ عددهم ٩ موظفين، هناك موظف برتبة ف-٥ وموظف برتبة ف-٤ وموظف برتبة ف-٣ وموظف برتبة ف-٢ يضطلعون فعلاً بأنشطة التعاون أو مكرسون لهذه الأنشطة، بالإضافة إلى المدير برتبة مد-١، وموظف برتبة ف-٥ وموظف برتبة ف-٤ الذين يعملون في مجال التنسيق العام لتنفيذ نظام إدارة المحتوى في المؤسسة ومسار الإدارة. وعلاوة على ذلك، تشير اللجنة الاستشارية إلى أن الجمعية العامة، في القرار ٢٨٧/٦٣، وفرت الموارد في إطار حساب دعم عمليات حفظ السلام للفترة

٢٠٠٩-٢٠١٠ لعدد من المبادرات المتعلقة بإدارة المحتوى في المؤسسة مثل تعزيز قدرات التعاون في جميع البعثات الميدانية. وقد اكتسبت إدارة الدعم الميداني بالفعل خبرة واسعة ومهارات متخصصة في مجال تبادل المعارف والتعاون وإدارة المعلومات، من خلال مبادرات مثل إنشاء جماعات الممارسين، ونشر الموظفين المعنيين بأفضل الممارسات في بعثات حفظ السلام.

٢٥ - وفيما يتعلق بالموارد المطلوبة في إطار الخدمات التعاقدية، تلاحظ اللجنة الاستشارية أنه يُقترح رصد مبلغ ٦ ملايين دولار تقريبا من أصل المبلغ المقترح وقدره ٨,١ مليون دولار، للأنشطة المتصلة بالتعاون والمحتوى الشبكي وإدارة المحتوى، في حين يقترح رصد المبلغ المتبقي وقدره ٢,١ مليون دولار للبرمجيات والتخزين والدعم.

٢٦ - وترى اللجنة الاستشارية أنه ينبغي الاستفادة من القدرات الموجودة إلى أقصى الحدود بدلا من مضاعفة حجم دائرة إدارة المعارف. كما تعتقد بأنه ينبغي بذل كل الجهود الممكنة للاستفادة من الخبرات والمهارات المتاحة داخليا، وإعادة تقييم الاحتياجات مع تقدم مختلف أنشطة تنفيذ نظام إدارة المحتوى في المؤسسة. وبناء عليه، توصي اللجنة بالموافقة على إنشاء ٧ وظائف (٣ ف-٤ و ٤ ف-٣) من أصل الوظائف المقترحة لدائرة إدارة المعارف البالغ عددها ١١ وظيفة وتخفيض الموارد المقترح رسدها للخدمات التعاقدية والبالغة ٤٠٠ ٠٦٦ ٨ دولار بمقدار مليون دولار. وتوصي اللجنة بالموافقة على جميع المقترحات المتبقية المتصلة بالموارد غير المتصلة بالوظائف.

جيم - إدارة العلاقة مع العملاء

٢٧ - تُعد إدارة العلاقة مع العملاء أحد مكونات برنامج إدارة الموارد. ويُتوخى من هذا البرنامج توفير الخدمات اليومية للمستعملين النهائيين في مجالات متنوعة مثل دعم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، والدعم الإداري للعمليات في الموارد البشرية، وخدمات السفر، وكشوف المرتبات، والتأمين، وكذلك توفير خدمات متنوعة للدول الأعضاء والوكالات.

٢٨ - وقد أشار الأمين العام، إلى أن كل مجموعة معنية بتقديم الخدمات تعمل بشكل مستقل عن الأخرى، مما يزيد بالتالي من مخاطر الازدواجية وأوجه عدم الكفاءة وارتفاع التكاليف الناجمة عن صيانة مكاتب متعددة للخدمات، ناهيك عن العناء الذي سيتكبده العملاء الذين يتعين عليهم التعامل مع مقدمي خدمات متعددين يتبعون إجراءات عمل مختلفة. وتتناول الفقرات من ٦٦ إلى ٧١ من تقرير الأمين العام بشكل مفصل أوجه الضعف في الوضع الراهن ومبررات التغيير.

٢٩ - ويشير الأمين العام، إلى أن الهدف من نظام إدارة العلاقة مع العملاء يتمثل في إنشاء إطار مشترك لإدارة الخدمات على صعيد المنظمة يقوم على أساس نظام متكامل ومجموعة موحدة من السياسات والإجراءات. والمبادرة الرئيسية القائمة في إطار مشروع إدارة العلاقات مع العملاء وعنوانها "iNeed" تشمل توحيد عمليات مكاتب الخدمات وتوحيد مكاتب الخدمات عبر استخدام حل مؤسسي. وفي المرحلة الأولى من مبادرة "iNeed"، يُتوخى توحيد خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وخدمات إدارة المرافق، ليتم نشرها بشكل أولي بحلول نهاية عام ٢٠٠٩ في مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وإدارة الدعم الميداني، وقاعدة الأمم المتحدة للوجستيات في برينديزي، وقوة الأمم المتحدة المؤقتة في لبنان، وبعثة الأمم المتحدة في ليبيريا، وبعثة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في هايتي. وسيبدأ في وقت لاحق على مدى السنتين المقبلتين أو السنوات الثلاث المقبلة استخدام المنتج الأساسي تدريجياً في المكاتب الموجودة خارج المقر. وفي موازاة ذلك، ستُدمج ضمن النظام المتكامل أنواع إضافية من الخدمات، مثل السفر وإدارة الموارد البشرية وخدمات المؤتمرات. وبالإضافة إلى ذلك، سيُنْفَذ نظام بوابة الخدمة الذاتية في عام ٢٠١٠ في مجال خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وخدمات المرافق بعد تطبيقه بشكل أولي في نهاية عام ٢٠٠٩.

٣٠ - ويرد المزيد من التفاصيل بشأن الأنشطة الحالية المضطلع بها في إطار المشروع في الفقرات من ٨٦ إلى ٩٢ من تقرير الأمين العام. وتشمل الأنشطة المتوخى تنفيذها في الفترة ٢٠١٠-٢٠١١ ما يلي:

- (أ) تشغيل مبادرة iNeed وصيانتها وتثبيت استخدامها؛
- (ب) تنفيذ نظام بوابة الخدمة الذاتية؛
- (ج) تطبيق مبادرة iNeed في خمسة مراكز عمل إضافية، سيتم تحديدها قبل نهاية عام ٢٠٠٩؛
- (د) تحليل نوع الخدمة التالية التي ستُطبق باستخدام مبادرة iNeed.

٣١ - ويؤكد الأمين العام أن إدارة العلاقة مع العملاء سوف تحسن نوعية الخدمات المقدمة للمستعملين النهائيين وفعاليتها من حيث الكلفة. وقد حدد عدداً من المجالات حيث يمكن تحقيق مكاسب ناتجة عن زيادة الكفاءة، وحيث هناك إمكانية لتحقيق وفورات في التكاليف (الفقرات ٧٧-٨٥). وتشير اللجنة الاستشارية إلى أن مبادرة iNeed سوف تحوّل العمليات اليدوية الحالية إلى عمليات تلقائية وتحل محل النظم القديمة القائمة المستخدمة لإدارة طلبات الحصول على الخدمات. وقد زُودت اللجنة، بناءً على استفسارها، بمعلومات إضافية عن

المكاسب المتوقع أن تنتج عن المعالجة الآلية للطلبات المقدمة من العملاء للحصول على خدمات، وترد هذه المعلومات في المرفق الرابع.

٣٢ - ويتوقع تحليل الأمين العام تحقيق وفورات سنوية مقدرة يتراوح مجموعها بين ٥ ٧٧٦ ٠٠٠ دولار و ١٢ ١٨٠ ٠٠٠ دولار. بمجرد أن يُطبَّق نظام إدارة العلاقة مع العملاء بشكل كامل في إطار خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وخدمات المرافق في المقر والمكاتب الموجودة خارج المقر وفي إطار خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في جميع بعثات حفظ السلام. ويتوقع أن يبدأ تحقيق الوفورات بمجرد تنفيذ نظام الخدمة الذاتية. ويمكن توقع تحقيق وفورات إضافية عندما يتم أيضاً ترحيل مكاتب خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات خارج إدارة الدعم الميداني ومكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات إلى النظام الموحد لإدارة العلاقة مع العملاء. وبمجرد أن يُنفذ نظام الخدمة الذاتية، يُتوقع أن تتراوح الوفورات الناتجة عن التطبيق الأولي لنظام إدارة العلاقة مع العملاء في منتصف عام ٢٠١٠ بين ١ ٧٨٤ ٠٠٠ دولار و ٣ ٧٠٣ ٠٠٠ دولار سنوياً. وستتراوح الوفورات المتوقع تحقيقها سنوياً بين ٣ ٩٣٧ ٠٠٠ دولار و ٨ ٣٩٨ ٠٠٠ دولار إذا عُمد استخدام النظام على خمسة مكاتب خارج المقر في الفترة ٢٠١٠-٢٠١١، وبين ٤ ١٠٢ ٠٠٠ دولار و ٩ ٢٢٦ ٠٠٠ دولار في الفترة ٢٠١٢-٢٠١٣ عندما يُنفذ نظام مكاتب خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في جميع المكاتب السبعة خارج المقر.

٣٣ - وترى اللجنة الاستشارية أنه ينبغي إجراء تحليل كمي للأنشطة التي تنفذ آلياً بتنفيذ إدارة العلاقة مع العملاء، على نحو يوفر أساساً موضوعياً لقياس أوجه الكفاءة التي تحققت بالفعل. ونظراً لقرب تنفيذ المرحلة الأولى من إدارة العلاقة مع العملاء بحلول نهاية عام ٢٠٠٩، توصي اللجنة بأن يُطلب إلى الأمين العام كفالة إيجاد الآليات المناسبة لجمع المعلومات الضرورية قبل نشر الأنظمة. وعلقت اللجنة بإسهاب أكبر على موضوع تقدير وجني المكاسب الناتجة عن زيادة الكفاءة في الفرع "ثالثاً" أدناه، المتعلق بتخطيط الموارد في المؤسسة.

احتياجات التمويل

٣٤ - وقد ذُكر في الفقرة ٥ من تقرير الأمين العام، إلى أنه بانتظار الانتهاء من الاستعراض الهيكلي لتكنولوجيا المعلومات في الأمانة العامة والنظر في إمكانيات إدماج وحدات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والتغييرات في هيكل مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ورتب الموظفين العاملين فيه، يقترح الأمين العام توفير الموارد البشرية المطلوبة لفترة السنتين ٢٠١٠-٢٠١١ من خلال المساعدة المؤقتة العامة والخدمات التعاقدية.

وسيتم عرض أي تحويل للموارد المخصصة لوظائف المساعدة المؤقتة العامة والخدمات التعاقدية إلى وظائف ثابتة على الجمعية العامة للنظر فيه بعد صدور نتائج الاستعراض الهيكلي.

٣٥ - وأعرب الأمين العام، في الفقرة ٩٦ من تقريره، عن نيته بناء قدرات داخلية لإدارة ودعم نشر إدارة العلاقة مع العملاء، والحد من اعتماد المنظمة على موردين خارجيين. وتؤيد اللجنة الاستشارية هذا النهج وترى أنه ينبغي تطوير الخبرات الداخلية فيما يتعلق بالنظم التي تدعم أنشطة المنظمة واحتياجاتها الرئيسية.

٣٦ - ويقدم الأمين العام معلومات محدودة عن إجمالي التكاليف المقدرة لفترة السنوات الخمس التي سيستغرقها تنفيذ إدارة العلاقة مع العملاء، أو النفقات التي تكبدت بالفعل، أو التكاليف المقدرة لصيانة النظام بعد نشره بالكامل. وأبلغت اللجنة، عند استفسارها، بأن التكاليف السنوية لصيانة البرمجيات، والمعدات الحاسوبية ولموظفي تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المكلفين بدعم النظام تقدر بمبلغ يتراوح بين ٣٥ و ٤٠ دولار لكل مستفيد من الخدمة. وعلاوة على ذلك، تتوقع الأمانة العامة أن تنخفض التكلفة التي يتحملها كل مستفيد من الخدمة مع نشر النظام في مكاتب وإدارات إضافية.

٣٧ - وتلقت اللجنة الاستشارية، عند استفسارها، موجزا للموارد التي تم توفيرها لأنشطة إدارة العلاقة مع العملاء حتى الآن، أورد في المرفق الثالث. وتلاحظ اللجنة أن مبلغا إجماليه ٩٠٠ ٣٦٠ ٤ دولار اعتمد في إطار حساب دعم عمليات حفظ السلام للفترة ٢٠٠٩/٢٠١٠، يتألف من ٥٠٠ ٠٢٩ ٤ دولار تحت بند تكنولوجيا المعلومات و ٤٠٠ ٣٣١ دولار تحت بند المساعدة المؤقتة العامة لتغطية تكاليف وظيفتين إحداهما برتبة ف-٥ والأخرى برتبة ف-٣ (القرار ٦٣/٢٨٧).

الاحتياجات من الموارد لفترة السنتين ٢٠١٠ - ٢٠١١

٣٨ - تصل قيمة الموارد الإجمالية المطلوبة لمواصلة تنفيذ إدارة العلاقة مع العملاء لفترة السنتين ٢٠١٠-٢٠١١، بما في ذلك صيانة مشروع iNeed وتطوير بوابة الخدمة الذاتية ونشر مشروع iNeed في خمسة مكاتب لخدمة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ومرفق iNeed الموجودة خارج المقر، إلى ٤٣٣ ٠٠٠ ٤ دولار موزعة على النحو التالي:

(أ) ٨٠٠ ٢٨٦ ١ دولار تحت بند تكاليف الموظفين الأخرى لتوفير خمس وظائف إضافية للمساعدة المؤقتة العامة على النحو التالي:

'١' وظيفة واحدة برتبة ف-٤ لمدير تطبيقات يضطلع بإدارة تصميم وتنفيذ الهياكل الأساسية للتطبيقات؛

'٢' وظيفتان برتبة ف-٣ محللين للأعمال المتعلقة بإدارة العلاقة مع العملاء يضطلعان بالعمل مع دوائر الأعمال لتحليل الثغرات في العمليات، وتصميم التدفق الوظيفي، وتوثيق إمكانية الاستعمال الوظيفي، واختبار التطبيقات وأنشطة الاتصال بالمستعملين؛

'٣' وظيفتان برتبة ف-٢ لواعي برامج يساعدان في توثيق المواصفات والتصميم التقني؛

(ب) ٧٠ ٠٠٠ دولار تحت بند السفر في مهام رسمية لتمويل السفر للمكاتب الموجودة خارج المقر من أجل تنظيم حلقات عمل وتدريب المستعملين؛

(ج) ٢٤١٩ ٢٠٠ دولار تحت بند الخدمات التعاقدية تخصص أساساً لخدمات الخبراء المتعلقة بإدارة العلاقة مع العملاء (٦٠٠ ٢٠٠١ دولار) وذلك من أجل رفع قدرات الموظفين الحاليين على القيام بأنشطة إدارة المشاريع وتدريب المستعملين وانتقال البيانات. ويخصص المبلغ المتبقي (٤١٧ ٠٠٠ دولار) أساساً لخدمات التخزين والاستنساخ الاحتياطي؛

(د) ٤٤٠ ٤٠٠ دولار تحت بند مصروفات التشغيل العامة للإنفاق على استئجار الأماكن (٢٨٦ ٠٠٠ دولار)، والتعديلات والتحسينات (٨٣ ٠٠٠ دولار)، والاتصالات (٣٩ ٠٠٠ دولار) الخاصة بالمكتب ووظائف المساعدة المؤقتة العامة والمقاولين التي ورد تفصيلها أعلاه، وصيانة المعدات المتعلقة بإدارة العلاقة مع العملاء (٣٢ ٤٠٠ دولار)؛

(هـ) ٥ ٠٠٠ دولار لتغطية التكاليف القياسية تحت بند اللوازم والمواد .

٣٩ - وترى اللجنة الاستشارية أنه ينبغي بذل مزيد من الجهود من أجل الاستفادة على نحو كامل من القدرات الداخلية في تنفيذ المهام المتعلقة بإدارة العلاقة مع العملاء. ومن ثم فهي توصي بالموافقة على ما يلي: (أ) أربع وظائف من أصل الوظائف الإضافية الخمس للمساعدة المؤقتة العامة (واحدة برتبة ف-٤ وأخرى برتبة ف-٣ واثنتان برتبة ف-٢)؛ (ب) تخفيض مبلغ ٥٠٠ ٠٠٠ دولار من المبلغ المقترح وقدره ٦٠٠ ٢٠٠١ دولار لخدمات الخبراء تحت بند الخدمات التعاقدية. وتوصي اللجنة بالموافقة على كامل قيمة بقية الموارد المقترحة غير المتصلة بالوظائف.

دال - مقترحات لخطوة موحدة لاستعادة القدرة على العمل بعد الأعطال الكبرى واستمرارية سير الأعمال

٤٠ - طلبت الجمعية العامة إلى الأمين العام، في قرارها ٢٧٦/٥٩ (الجزء "حادي عشر"، الفقرة ٤٧)، أن يقدم إلى الجمعية العامة نتائج الدراسة الفنية المتعلقة بأمن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، واستمرار العمل، والانتعاش بعد الكوارث، مشفوعة ببيان مفصل للتكاليف وجدول زمني؛ وقدم الأمين العام مقترحات بشأن وضع إطار تشغيلي شامل في هذا الصدد في تقريره عن أمن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، واستعادة القدرة على العمل بعد الكوارث، واستمرارية العمل في الأمم المتحدة (A/62/477) بيد أن بعض هذه المقترحات تجاوزتها الأحداث اللاحقة وظهور احتياجات جديدة، لا سيما إنشاء وحدة مركزية لاستمرارية تصريف الأعمال كي تعالج المسائل المتعلقة باستمرارية تصريف الأعمال على نطاق أوسع يشمل المنظمة ككل، مع مراعاة التخطيط لمواجهة الأوبئة وغير ذلك من الجوانب غير المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات (انظر A/64/472)؛ و A/64/7/Add.8)، فضلاً عن الحاجة إلى مركز ثانوي جديد للبيانات في سياق عمليات الانتقال بسبب المخطط العام لتجديد مباني المقر (انظر A/64/346/Add.1).

٤١ - وقدمت الجمعية العامة في قرارها ٢٦٢/٦٣ و ٢٦٩/٦٣، التوجيه لوضع مقترحات جديدة لنهج موحد إزاء استعادة قوية للقدرة على العمل بعد الأعطال الكبرى واستمرارية سير الأعمال، وطلبت إلى الأمين العام:

(أ) أن يجري تصنيفاً للنظم ذات الأهمية الحرجة وغير الحرجة في الأمانة العامة وأن يزود الجمعية العامة، عند نظرها في المقترح الداعي إلى إنشاء مركز ثانوي دائم للبيانات، بقائمة تصنف النظم حسب درجة أهميتها الحرجة؛

(ب) تحديد أولويات النظم من أجل تقليل تكلفة استعادة القدرة على العمل بعد الأعطال الكبرى واستمرارية سير الأعمال؛

(ج) توحيد النظم في مركز البيانات المركزية من أجل تعزيز استعادة القدرة على العمل بعد الأعطال الكبرى واستمرارية سير الأعمال، والتقليص من حجم مراكز البيانات الرئيسية والثانوية إلى أدنى حد ممكن؛

(د) أن يكفل استخدام مراكز البيانات المؤسسية بدلا من مراكز البيانات المحلية إلى أقصى حد ممكن؛

(هـ) أن يعيد هندسة النظم لدعم الهدف الطويل الأجل المتمثل في إدارة استعادة البيانات واستمرارية العمل في مراكز البيانات المؤسسية على نطاق المنظومة، وحيثما كان ذلك، من منظور طويل الأجل، أكثر فعالية من حيث التكلفة من استضافتها في مراكز بيانات محلية؛

(و) أن يبحث بشكل كامل الإمكانيات المتاحة لتعزيز واستخدام الحل الأكثر موثوقية وفعالية من حيث التكلفة لتخزين البيانات وخدمات استمرارية سير الأعمال واستضافة نظم المؤسسة؛

(ز) أن يضمن إخضاع مستوى الحماية المقترح للنظم لتحليل دقيق للتكاليف والفوائد.

وسيقدم الأمين العام إلى الجمعية العامة خطة موحدة لاستعادة القدرة على العمل بعد الأعطال الكبرى واستمرارية سير الأعمال، تشمل حلا دائما بشأن المقر في سياق الميزانية البرنامجية المقترحة لفترة السنتين ٢٠١٢-٢٠١٣ (انظر قرار الجمعية العامة ٦٣/٢٦٢، الجزء رابعا، الفقرة ١٢، انظر أيضا الفقرة ٤٨ (و) أدناه).

٤٢ - ويركز الأمين العام في تقريره (A/64/477)، على إعادة مواءمة المقترحات الواردة في تقريره السابق (A/62/477) مع المبادئ التوجيهية والمبادئ الواردة أعلاه، بالإضافة إلى العمل الذي تضطلع به وحدة استمرارية تصريف الأعمال بشأن استمرارية تصريف الأعمال والتخطيط للأوبئة. وتشير اللجنة إلى أن الوحدة تتناول التخطيط اللازم لضمان أن تكون المنظمة قادرة على الاستمرار في أعمالها الحساسة في جميع الظروف، بينما يتعامل برنامج تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لاستعادة القدرة على العمل مع التخطيط لاستئناف البنيات الأساسية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات لعملها ولخدماتها بعد وقوع عطل يؤثر سلبا على سير الأعمال ذات الأهمية الحاسمة. (المرجع نفسه، الفقرات من ١٠٤ إلى ١٠٦).

٤٣ - ويضع الأمين العام أيضا استراتيجية وأهدافا رفيعة المستوى لاستعادة القدرة على العمل بعد الأعطال الكبرى (الفقرات من ١٢٠ إلى ١٢٩). وتشير اللجنة الاستشارية إلى أن خطة استعادة القدرة على العمل بعد الأعطال الكبرى في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ستتناول حصرا استعادة قدرة النظم والاتصالات الحرجة على العمل، وأن أنشطة استعادة القدرة على العمل ستنفذ وفقا لنهج تدريجي مع التركيز على الكفاءة والفعالية، وباستخدام الهياكل الأساسية والمرافق الحالية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات. كما يقترح الأمين العام إنشاء مركزين للبيانات على مستوى المؤسسة في مكانين مختلفين جغرافيا، أي في برينديزي وفي موقع آخر لم يحدد بعد. وسيستضيف كلا المرفقين النظم

والخدمات البالغة الأهمية لأداء المهام على مستوى المؤسسة فيما يخص الأمانة العامة، ويزودان بمجموعة من قدرات الدعم والقدرات الاحتياطية دعماً لعمليات استعادة القدرة على العمل بعد الأعطال الكبرى واستمرارية سير الأعمال. وتشير كذلك اللجنة إلى أن الأمانة العامة تقترح اعتماد المعيار الدولي ٢٤٧٦٢ من معايير المنظمة الدولية لتوحيد المقاييس واللجنة الكهربائية التقنية الدولية (ISO/IEC 24762) (المبادئ التوجيهية لخدمات استعادة القدرة على العمل بعد الأعطال الكبرى في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات) ليكون بمثابة إطار العمل الأساسي لوضع خطة موحدة لاستعادة القدرة على العمل بعد الأعطال الكبرى واستمرارية سير الأعمال (الفقرات من ١٠٩ إلى ١١٨).

٤٤ - وترد الأنشطة التي ستنفذ بصدده وتنفيذ خطة موحدة لاستعادة القدرة على العمل بعد الأعطال الكبرى واستمرارية سير الأعمال في الفقرات من ١٣٠ إلى ١٣٦ من التقرير. وتشمل هذه الأنشطة الرئيسية ما يلي:

(أ) إعداد دراسة لتصنيف نظم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتحديد أولوياتها، تشمل تحليلاً للأثر على الأعمال تجريه وحدة استمرارية سير الأعمال في ١٢ مركزاً من مراكز العمل بغرض تحديد مدى الحاجة إلى إنشاء مراكز محلية رئيسية ومراكز محلية ثانوية للبيانات في كل مركز من مراكز العمل، فضلاً عن حجم تلك المراكز ونطاقها.

(ب) تطوير الهيكل الأساسي لمركز البيانات في قاعدة الأمم المتحدة للوجستيات في برينديزي لاستعادة قدرة الموقع وحماية البيانات.

٤٥ - وأبلغت اللجنة الاستشارية لدى استفسارها بأن المعلومات التي جُمعت في سياق الدراسة المذكورة أعلاه عن التصنيف وتحديد الأولويات والأثر المترتب على الأعمال ستستخدم في تحديد عوامل مثل الفترة المقبولة لوقت التعطيل التي يمكن أن يتكبدها كل نظام ومستوى الحماية الذي سيتوفر. وبوجه عام، تتناسب تكاليف حماية النظم من الأعطال عكساً مع طول فترة التعطل المقبولة. ويمكن أيضاً استخدام هذه العوامل في عمليات تحليل الكلفة والفوائد أثناء تقدير تكاليف الحماية من المخاطر التي يتعين تخفيفها. وفي هذا السياق، يتمثل دور الإدارات في تحديد أولويات النظم توفير مدخلات موضوعية فيما يتعلق بعملياتها الحاسمة الأهمية. كما أبلغت اللجنة بأن مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ووحدة استمرارية سير الأعمال يعملان عن كثب مع الإدارات في تحديد المهام وترتيب أولوياتها وفي دعم العمليات، مع مراعاة التكاليف والفعالية النسبية للخيارات البديلة لاستعادة القدرة على العمل بعد الأعطال الكبرى، بما فيها نظم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. وتركز اللجنة على الحاجة إلى كفالة أن تستند احتياجات استعادة القدرة على العمل

بعد الأعطال الكبرى إلى ضرورات موضوعية وأن تستكشف بالكامل أكثر الحلول فعالية من حيث التكلفة.

٤٦ - وتشير اللجنة الاستشارية إلى أن الجمعية العامة طلبت إلى الأمين العام في قرارها ٢٦٢/٦٣ (الجزء "رابعاً"، الفقرة ١٣) أن يبحث بشكل كامل الإمكانيات المتاحة لتعزيز واستخدام الحل الأكثر موثوقية وفعالية من حيث التكلفة لتخزين البيانات وخدمات استمرارية سير الأعمال واستضافة نظم المؤسسة، مع الاستفادة من تجربة الكيانات الأخرى التابعة للأمم المتحدة والتطورات العالمية في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وأن يقدم تقريراً عن ذلك إلى الجمعية العامة. واللجنة على ثقة بأن الأمين العام يبحث جميع هذه الإمكانيات وأنه سيقدم تقريراً إلى الجمعية العامة عن نتائج استعراضه، وأنه سيوفر شرحاً عن فعالية الكلفة فيما يخص المواقع المختارة لاستضافة مراكز البيانات في المؤسسة.

٤٧ - وفيما يلي الموارد الإجمالية المطلوبة لفترة السنتين ٢٠١٠-٢٠١١ فيما يتعلق بوضع خطة موحدة لاستعادة القدرة على العمل بعد الأعطال الكبرى واستمرارية سير الأعمال في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات:

(أ) ٣٨٤ ٠٠٠ دولار تحت بند تكاليف الموظفين الأخرى، وذلك لتغطية تكاليف المساعدة المؤقتة العامة لموظف أقدم برتبة ف-٥ لاستعادة القدرة على العمل بعد الأعطال الكبرى في المقر بهدف إدارة الأنشطة المرتبطة بالبرنامج الإطاري المقترح والحفاظ على نهج منسق على نطاق الأمانة العامة؛

(ب) ١٠٨ ٦٠٠ دولار لتغطية تكاليف سفر أخصائيين اثنين إلى كل مركز من مراكز العمل من أجل تقييم وجمع البيانات خلال المرحلة الأولى من المشروع؛

(ج) ٢ ٨٣٠ ٩٠٠ دولار تحت بند الخدمات التعاقدية، بما يشمل:

'١' ١ ٧٠٠ ٠٠٠ دولار لتغطية الخدمات المهنية، بما في ذلك ١ ٢٠٠ ٠٠٠ دولار لإجراء دراسة للأثر على سير الأعمال، ودراسة لتقييم المخاطر في كل من مراكز العمل الـ ١٢، بكلفة ١٠٠ ٠٠٠ دولار لكل مركز عمل، و ٥٠٠ ٠٠٠ دولار لإعادة صياغة استراتيجية استعادة القدرة على العمل بعد الأعطال الكبرى وتحديد بنية عالمية من أجل تنفيذ خطة موحدة لاستعادة القدرة على العمل بعد الأعطال الكبرى واستمرارية سير الأعمال؛

٢' ٣٠٠ ١٢٧ ١ دولار لتغطية تكاليف العملية الجارية لمركز بيانات المؤسسة في قاعدة الأمم المتحدة للوجستيات في إطار اتفاق مستوى الخدمات من أجل تغطية تكاليف صيانة المعدات والخدمات.

وتوصي اللجنة الاستشارية بالموافقة على مقترحات الأمين العام المرتبطة بالخطة الموحدة لاستعادة القدرة على العمل بعد الأعطال الكبرى واستمرارية سير الأعمال.

هاء - الاستنتاجات والتوصيات

٤٨ - يحدّد الأمين العام في الفقرات ١٤٩ من (أ) إلى (و) من تقريره A/64/477 مجموعة من الطلبات المقدّمة إلى الجمعية العامة. وفيما يلي توصيات اللجنة الاستشارية:

(أ) توصي اللجنة بأن تحيط الجمعية العامة علماً بالمقترحات والنهج على النحو المبين في هذا التقرير من أجل تنفيذ إدارة المحتوى في المؤسسة، وإدارة العلاقة مع العملاء، وتخطيط استمرارية سير الأعمال واستعادة القدرة على العمل بعد الأعطال الكبرى؛

(ب) توصي اللجنة الاستشارية، مع أخذ توصياتها الواردة في الفقرة ٢٦ أعلاه في الحسبان، بالموافقة على تخصيص مبلغ ٩٠٠ ٩٤٧ ١١ دولار لمواصلة مشروع إدارة المحتوى في المؤسسة لفترة السنتين ٢٠١٠-٢٠١١؛

(ج) توصي اللجنة الاستشارية، مع أخذ توصياتها الواردة في الفقرة ٣٩ أعلاه في الحسبان، بالموافقة على تخصيص مبلغ ٩٠٠ ٥٦٣ ٣ دولار لمتابعة مشروع إدارة العلاقة مع العملاء لفترة السنتين ٢٠١٠-٢٠١١؛

(د) توصي اللجنة الاستشارية، مع أخذ توصياتها الواردة في الفقرة ٤٧ أعلاه في الحسبان، بالموافقة على تخصيص مبلغ ٣٠٠ ٣٩٢ ٣ دولار للمشروع في وضع خطة موحدة لاستعادة القدرة على العمل بعد الأعطال الكبرى وصيانة مركز بيانات المؤسسة في برينديزي لفترة السنتين ٢٠١٠-٢٠١١؛

(هـ) توصي اللجنة الاستشارية، مع أخذ توصياتها الواردة في الفقرات الفرعية ٤٣ من (ب) إلى (د) أعلاه في الحسبان، بأن توافق الجمعية العامة على تخصيص مبلغ إجمالي قدره ٩٠٠ ٤٢١ ١٩ دولار (صافيه ١٠٠ ٩٠٤ ١٨ دولار) لفترة السنتين ٢٠١٠-٢٠١١ في إطار الباب ٢٨ دال، مكتب خدمات الدعم المركزية (٨٠٠ ١١٩٠ ١ دولار) والباب ٢٩، مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (٣٠٠ ٧١٣ ١٧ دولار)؛

والباب ٣٦، الاقتطاعات الإلزامية من مرتبات الموظفين (٨٠٠ ٥١٧ دولار)، يقابله مبلغ مماثل تحت باب الإيرادات ١، الإيرادات الآتية عن الاقتطاعات الإلزامية من مرتبات الموظفين، للميزانية البرنامجية المقترحة لفترة السنتين ٢٠١٠-٢٠١١؛

(و) توصي اللجنة الاستشارية أن تحيط الجمعية العامة علماً بأنه ستقدم خطط شاملة تتعلق باستعادة القدرة على العمل بعد الأعطال الكبرى واستمرارية سير الأعمال لدى كيانات الأمانة العامة، بما في ذلك الاحتياجات اللازمة لمرحلة الصيانة والرصد من خطة استعادة القدرة على العمل بعد الأعطال الكبرى في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، لكي ينظر فيها في سياق الميزانية البرنامجية المقترحة لفترة السنتين ٢٠١٢-٢٠١٣.

ثالثاً - التقرير المرحلي الأول بشأن مشروع تخطيط الموارد في المؤسسة

٤٩ - يقدم التقرير المرحلي الأول بشأن مشروع تخطيط الموارد في المؤسسة عملاً بقرار الجمعية العامة ٢٦٢/٦٣، الذي طُلب فيه إلى الأمين العام أن يقدم تقريراً إلى الجمعية في الجزء الرئيسي من دورتها الرابعة والسنتين عن مشروع تخطيط الموارد في المؤسسة، بما يشمل تقييم الترتيبات التنظيمية؛ وخطة منقحة لتنفيذ مشروع تخطيط الموارد في المؤسسة وميزانية مستكملة؛ ودراسة جدوى مستكملة تشمل تفاصيل عن المكاسب الملموسة والتي يمكن قياسها والناجمة عن زيادة الكفاءة والإنتاجية، وكذلك مؤشرات لقياس التقدم المحرز والعائد المتوقع للاستثمار؛ وخيارات لتقليل عناصر مشروع تخطيط موارد المؤسسة بهدف تقليل كلفته.

٥٠ - وقد لاحظ مجلس مراجعي الحسابات في تقريره لفترة السنتين المنتهية في ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠٠٧ أن مشروع تخطيط الموارد في المؤسسة يشكل أحد الدوافع الرئيسية لزيادة تحديث إدارة المؤسسة بوجه عام وتوحيدها (انظر A/63/5 (Vol. I) الفقرة ١٢٥). كما شددت اللجنة على الإمكانيات المتاحة أمام نظام تخطيط الموارد في المؤسسة لتحويل وتحديث المهام الإدارية وتبسيط أساليب العمل على صعيد المنظمة. ويركز الأمين العام في تقريره الراهن أيضاً على دور تخطيط الموارد في المؤسسة في إتاحة وتسهيل الإصلاحات الإدارية.

ألف - الفوائد والمكاسب الناتجة عن زيادة الكفاءة

٥١ - يقدم الأمين العام في الفرع "ثانياً" من تقريره (A/64/380) عرضاً مفصلاً للفوائد التي يتوقع تحقيقها من تطبيق مشروع تخطيط الموارد في المؤسسة بهدف تقديم دراسة جدوى

تبرر الاستثمار في النظام المذكور. ويشير الأمين العام إلى أن تحليل الفوائد قد أجري وفقاً لمنهجية منسقة، على أساس القيام بزيارات استشارية إلى عدد من مراكز العمل، وجمع البيانات المتعلقة بكل من المجالات الوظيفية للمنظم الحالية ومقارنتها بالمقاييس المعمول بها في قطاع الاختصاص، والتحقق بدقة من البيانات ومن توقعات المستعملين واللجنة التوجيهية لنظام تخطيط الموارد في المؤسسة.

٥٢ - ويستند تحليل الفوائد النوعية إلى العناصر الواردة في الفرع "ثالثاً" - بآء من تقرير الأمين العام عن نظم المؤسسة للأمانة العامة للأمم المتحدة في جميع أنحاء العالم (A/62/510/Rev.1) كما يحدد بشيء من التفصيل المزايا المتوقعة على صعيد تحسين المساءلة؛ وزيادة الشفافية؛ وتعزيز الضوابط الداخلية للمجموعة الواسعة من العمليات المالية والعمليات المتعلقة بالمشتريات والتوظيف؛ وتحسين الاتساق في تطبيق القواعد وإجراءات التشغيل في جميع الاختصاصات الإدارية، والإبلاغ وزيادة رضا العملاء. وسيتيح النظام أيضاً إدماج الوظائف المتعلقة بإدارة الموارد البشرية وكشوف المرتبات والشؤون المالية في نظام مشترك لجميع موظفي الأمم المتحدة. وسوف يؤدي الإدماج المحكم لوظائف سلسلة الإمداد إلى تحسين الفعالية والتوقيت التشغيليين. وفي مجال الشؤون المالية، سيجعل نظام تخطيط الموارد في المؤسسة الامتثال للمعايير المحاسبية الدولية للقطاع العام ممكناً. وإضافة إلى ذلك، يشير الأمين العام إلى أن الترابط بين نظم تخطيط الموارد في المؤسسة سيسهل تنفيذ الإجراءات المتعلقة باستنساخ البيانات، ويوفر بالتالي قدرات مدمجة لاستعادة البيانات واستعادة القدرة على العمل بعد الأعطال الكبرى.

٥٣ - وتلاحظ اللجنة أن الغرض من النظام المتكامل هو توفير مصدر وحيد للحصول على معلومات كاملة وموثوقة وفورية عن الموارد البشرية والمالية والمادية. وتشدد اللجنة على أهمية استغلال هذه المعلومات استغلالاً كاملاً لتقديم تقارير أفضل وأكثر دقة تستند إليها الإدارة في اتخاذ قراراتها. وتوقن اللجنة بأن النظام سيقدم مزيداً من الدعم لعملية اتخاذ القرارات من خلال ربط البرامج والعمليات بالموارد، ويلبي حاجات الدول الأعضاء فيما يتعلق باستعراض المقترحات الإدارية والميزانية. وعلاوة على ذلك، يمكن للنظام أن ييسر حصول موظفي الأمم المتحدة والدول الأعضاء على التقارير. وأبلغت اللجنة لدى استفسارها بأن تنفيذ نظام تخطيط الموارد في المؤسسة يغطي جميع الوظائف، بما فيها إدارة البرامج، والإدارة القائمة على النتائج، وإدارة المخاطر.

٥٤ - وقد حدد الأمين العام أيضا المكاسب المتوقعة على صعيد الإنتاجية والمكاسب الناتجة عن زيادة الكفاءة^(١) في كل مجال من المجالات الوظيفية حسب نوع النشاط، وترجم هذه المكاسب إلى نطاق أدنى ونطاق أعلى من الوفورات في وقت الموظفين، جرى تجميعها في مكافئات الدوام الكامل وتحويلها إلى قيم مالية باستخدام متوسط تكلفة مكافئات الدوام الكامل لأداء تلك المهمات (انظر A/64/380، المرفق الأول). وذكر الأمين العام، أن تقدير الإجمالي السنوي للمكاسب الناجمة عن زيادة الكفاءة والإنتاجية المترجم إلى قيم مالية، يتراوح بين ١٣٤ مليون دولار و ٢٢٤ مليون دولار، أو بين ٧٠٥ و ١١٨٠ من مكافئات الدوام الكامل^(٢). ويشير الأمين العام إلى أن هذه المكاسب لن تتحقق إلا عندما ينشر النظام ويستقر بالكامل، وأنها ستتحقق تدريجياً بمرور الزمن، رهنا بتوافر الشروط المحددة في الفقرتين ٥٢ و ٥٣ من تقريره. ويشمل ذلك الدعم المتواصل من جميع أصحاب المصلحة وتطبيق أفضل الممارسات الراسخة في مجالات كتنقيف المستعملين، ونقل المعارف من أهل الاختصاص خارج المنظمة إلى موظفي الأمم المتحدة، وضمان الجودة، والتواصل.

٥٥ - وتخطط اللجنة علماً بما بُذل من جهود لإجراء هذا التحليل الكمي الأول للمكاسب المحتملة الناجمة عن زيادة الإنتاجية والكفاءة، استجابة لطلب الجمعية العامة بتحديد ما يحققه المشروع من مكاسب ملموسة يمكن قياسها وتنتج عن زيادة الكفاءة (القرار ٢٦٢/٦٣، الجزء "ثانياً"، الفقرة ١١). وتلاحظ اللجنة فرص تحقيق وفورات من خلال أتمتة المهام التي يغلب عليها الطابع اليدوي، على غرار المعاملات المتعلقة بالاستحقاقات (٤١٥ من مكافئات الدوام الكامل) وحسابات الدفع (١١٤ من مكافئات الدوام الكامل). ويشير الأمين العام إلى أن زيادة الإنتاجية لا تمثل ولا تشير إلى نقص صاف في عدد الوظائف أو وفورات في تكاليف الموظفين، بل تمثل إمكانية إعادة توجيه الموارد إلى المهام ذات الأولوية الأعلى للتعويض عن الثغرات في العمليات الحالية. وتعتبر اللجنة الاستشارية أن من الضروري اتباع نهج أكثر انتظاماً وتفصيلاً في جني المكاسب الناجمة عن زيادة الكفاءة. وينبغي للأمين العام أن يعزز تحليله وأن يحدد الموارد الإدارية التي يمكن تحريرها كنتيجة لتطبيق نظام تخطيط الموارد في المؤسسة. وتنوه أيضاً إلى أن الجمعية

(١) يشير الأمين العام في الفقرة ٣٢ من التقرير إلى أن الإنتاجية هي مقياس لنتائج كل وحدة عمل. وبالغناء الوقت الذي تستغرقه المهام الإدارية حالياً أو خفضه، ستتهياً فرص لكي يركز موظفو الأمم المتحدة على مزيد من الأنشطة المولدة للقيمة المضافة على نطاق المنظمة بأسرها. أما الكفاءة فهي مقياس لمدى النجاح في تحويل المدخلات إلى نواتج، ويمكن قياسها بمقدار الانخفاض في تكلفة توفير الخدمة نفسها بمستوى الجودة نفسه.

(٢) بمعدل سنوي قدره ١٩٠.٠٠٠ دولار لكل مكافئ من مكافئات الدوام الكامل.

العامّة هي التي تقرر كيفية التصرف في تلك الموارد. وتشدد اللجنة على أنه ينبغي للإصلاح الإداري أن يسفر عن تخفيض الأعباء والتكاليف الإدارية، في منظمة كالأمم المتحدة التي تشكل الوظائف الإدارية حصة كبيرة من مجمل نشاطها.

٥٦ - وفي هذا الصدد، تلاحظ اللجنة أنه يجري العمل بأسلوب تخطيط القوة العاملة على نطاق الأمانة العامة خلال فترة السنتين ٢٠٠٨-٢٠٠٩ بغية اتباع نهج أكثر استراتيجية واستباقاً وتخطيطاً في إدارة الموارد البشرية (A/64/267). وأوصت اللجنة، في تقريرها ذي الصلة (A/64/518) بأن يستخدم الأمين العام، من جملة أمور، أساليب التخطيط الاستراتيجي للقوة العاملة لتقديم صورة أوضح للمهام المستمرة، فضلاً عن تقدير لعدد الموظفين الذي سيكون مطلوباً في المجموعات المهنية الرئيسية وذلك لكفالة التنفيذ الفعال لولايات المنظمة. وينبغي أن تستخدم عملية تخطيط القوة العاملة أيضاً لتحديد المهارات والكفاءات الهامة التي ستكون مطلوبة لمواءمة هيكل ملاك الموظفين في المنظمة مع الأهداف البرنامجية وتطور احتياجات المنظمة، مع مراعاة أثر تنفيذ مشروع تخطيط الموارد في المؤسسة على طبيعة الأنشطة الإدارية التي يتعين أداؤها، ومن ضمنها الأنشطة ذات القيمة المنخفضة التي ستصبح زائدة والمهام ذات القيمة العالية التي قد تستلزم مهارات جديدة. وعلاوة على ذلك، يتيح العدد الكبير من حالات التقاعد في السنوات الخمس القادمة فرصة لاستعراض هيكل ملاك الموظفين ومواءمته مع احتياجات المنظمة، في ضوء تحديث المهام الإدارية التي ستترتب على النشر الكامل لنظام تخطيط الموارد في المؤسسة.

باء - إدارة المشروع

٥٧ - يرد تقييم للترتيبات التنظيمية في الفقرات من ٦٤ إلى ٦٩ من التقرير. ويشير الأمين العام إلى أن الترتيبات الحالية تتيح هيكلًا فعالاً لإدارة أنشطة المشروع واتخاذ القرارات في الوقت المناسب. وتؤكد اللجنة من جديد على أن هناك حاجة إلى خطوط واضحة للمسؤولية والمساءلة عن المشروع ككل. وأكدت اللجنة أيضاً، في تقريرها السابق عن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (A/63/487، الفقرتان ٥٢ و ٥٣) أنه، نظراً إلى أثر تنفيذ نظام تخطيط الموارد في المؤسسة على أساليب تسيير العمل والأدوار والمسؤوليات، ينبغي النظر إلى تنفيذه أساساً باعتباره مشروعاً من مشاريع الأعمال، ولذلك فمن المفهوم أن تتولى رئيسة اللجنة التوجيهية لمشروع نظام تخطيط موارد المؤسسة (وكيلة الأمين العام للشؤون الإدارية) المسؤولية العامة عن هذا المشروع.

٥٨ - وتلاحظ اللجنة أنه منذ إصدار تقريرها السابق، توسعت عضوية اللجنة التوجيهية للمشروع لكي تشمل كيانات تنظيمية وجغرافية غير ممثلة. كما أحيطت علماً بأنه سيتم

إنشاء لجان للمستعملين ذات دور استشاري في المكاتب الموجودة خارج المقر بما يكفل المشاركة المناسبة للإدارات المستعملة لمشروع نظام تخطيط الموارد في المؤسسة أثناء تخطيطه وتنفيذه. وتعتبر اللجنة أن هذه الخطوة ستكون إيجابية. وترى اللجنة أن عضوية اللجنة التوجيهية، على النحو المبين في المرفق السادس من تقريرها (A/63/487)، تميل ميلاً شديداً أكثر مما ينبغي لصالح مقدمي الخدمات وأن من المستصوب زيادة تمثيل الإدارات المستعملة. وعلاوة على ذلك، ترى اللجنة الاستشارية أنه ينبغي تمثيل إدارة شؤون الجمعية العامة والمؤتمرات، باعتبارها من أكبر كيانات الأمانة العامة، في هيكل إدارة مشروع نظام تخطيط الموارد في المؤسسة، وتطلب أن يولى الاعتبار لتوسيع عضوية اللجنة التوجيهية لمشروع تخطيط الموارد في المؤسسة بحيث تشمل إدارة شؤون الجمعية العامة والمؤتمرات.

جيم - استراتيجيات التنفيذ

٥٩ - يشير الأمين العام في الفقرة ٥٧ من تقريره إلى أن تنفيذ مشاريع نظم تخطيط الموارد في المؤسسة يقسم عادة إلى أربع مراحل رئيسية: '١' مرحلة الإعداد، ويجري خلالها تشكيل هيكل المشروع وفريقه، ويتم اختيار مقدمي الخدمات والأدوات، وتجميع الاحتياجات التشغيلية وتحليلها، ويجري تقييم فرص التحسين وتوثيق أساليب ونظم تسيير الأعمال؛ '٢' مرحلة التصميم، ويوضع خلالها مخطط الحل المقبل، ويتم إعداد خطة التنفيذ للمراحل اللاحقة بالتفصيل؛ '٣' مرحلة البناء، ويتم خلالها تشكيل حل المنظمة داخل البرمجيات الموحدة وفقاً للمشروع، ويوضع النظام قيد الاختبار الشامل، ويتم تنفيذ الهياكل الأساسية التقنية، وتدريب مجتمع المستعملين؛ '٤' مرحلة النشر، ويتم خلالها انتقال المنظمة إلى أساليب ونظم العمل الجديدة، وهي تؤدي على مراحل.

٦٠ - يحدد الأمين العام، في الفقرة ٨٢ من تقريره، الدوافع الرئيسية لرفع تكاليف تنفيذ مشروع نظام تخطيط الموارد في المؤسسة. ومن العناصر الرئيسية التي يتعين النظر فيها أثناء وضع استراتيجية التنفيذ، نطاق المهام الذي يتعين تغطيته، سواء أدرجت هذه المهام بشكل مترام أو على مراحل، وعدد عمليات النشر لتطبيق النظام الجديد في جميع المواقع.

٦١ - وتشير المقترحات السابقة للأمين العام بشأن استراتيجية تنفيذ نظام تخطيط الموارد في المؤسسة (A/62/510/Rev.1، الفقرات من ٤٠ إلى ٤٥) إلى أنه سيتم تصميم مشروع تخطيط الموارد في المؤسسة وبنائه واختباره ونشره على مرحلتين: تنجز المرحلة الأولى خلال فترة تستغرق ٣٠ شهراً بحلول نهاية ٢٠١٠، في ما يتعلق بالتمويل الرئيسي، والموارد البشرية، والمشتريات، ومهام إدارة الأصول المطلوبة للتقيد بالمعايير المحاسبية الدولية للقطاع العام، وتمتد

المرحلة الثانية فترة تستغرق ٢٤ شهراً من أجل تصميم وبناء واختبار ونشر المهام المتبقية على غرار الإدارة القائمة على النتائج وإدارة المخاطر والنقل والسفر. ويوضح الأمين العام، بأنه اتضح، في أعقاب تحليل لبرمجيات تخطيط الموارد في المؤسسة وللعمليات الداخلية الرفيعة المستوى للأمم المتحدة، وكذلك لتجارب المنظمات الأخرى التي نفذت مشاريع تخطيط الموارد في المؤسسة، أن هناك تكاليف إضافية تترتب على هذا النهج في التنفيذ.

٦٢ - وتلاحظ اللجنة أن تقرير الأمين العام لا تورد تحليلاً مفصلاً للنظر في طلب الجمعية العامة تقديم خيارات لتقليل عناصر نظام تخطيط موارد المؤسسة بهدف خفض تكلفته (القرار 262/63، الجزء "ثانياً"، الفقرة ٢٦ (ز)). ولدى الاستفسار عن ذلك، أبلغت اللجنة بأنه لا سبيل من الناحية العملية إلى خفض نطاق نظام تخطيط موارد المؤسسة. فالمشروع يتصدى لإدارة الموارد في أربعة ميادين وظيفية هي الموارد البشرية، وشؤون المالية والميزانية، وسلسلة الإمداد/اللوجستيات/المشتريات، وخدمات الدعم المركزية. وتنصب أعمال الأمانة العامة على كل مجال من هذه المجالات. فإذا لم يشمل النظام أحد هذه الميادين الوظيفية الأربعة، فسيتعين وضع نظم مستقلة لإدارة تلك الموارد. وفضلاً عن ذلك، سيستلزم ذلك وضع آليات لتبادل البيانات فيما بين مختلف النظم القائمة، نظراً للترابط الوثيق بين البيانات المتصلة بكل ميدان وظيفي (مثلاً شؤون الموظفين وجدول الرواتب، والمشتريات، وحسابات القبض).

٦٣ - وفيما يتعلق بإمكانية التنفيذ التدريجي لمختلف القدرات الوظيفية، أبلغت اللجنة بأن تحليل الأمانة العامة يبين بأن هذا النهج سيكون من أكثر النهج تكلفة وأقلها فعالية لأنه سيؤدي إلى النتائج التالية: (أ) التكرار الكبير في المهام الرئيسية التي تحتاج إلى موارد كثيفة، من قبيل الاختبار والتدريب؛ (ب) ضرورة وضع عدد من وصلات المواءمة بين النظم القائمة أكبر بكثير مما سيتطلبه أي نهج آخر؛ (ج) سيكون أبطأ وسيلة لسحب النظم القائمة من الخدمة؛ (د) يستغرق أطول مدة إجمالية للمشروع؛ (هـ) يحتاج إلى أطول مدة لتحقيق الفوائد بالنسبة للزمن، نظراً لأن المدة اللازمة لتنفيذ الإدماج الكامل وإدارة سير العمل ستكون الأطول. وعلاوة على ذلك، قرر الأمين العام أن هذا الخيار غير ملائم للتصدي للتحديات الخاصة في مجال حفظ السلام في الأجل القصير أو حتى في الأجل المتوسط. ويقوم خيار "المعايير المحاسبية الدولية للقطاع العام أولاً" وخيار نشر النظام "بحسب الوظائف" على أساس بدء العمل بالقدرات الوظيفية على مراحل. ويناقش الخياران في الفقرتين ٨٥ و ٨٦ من تقرير الأمين العام (انظر أيضاً الجدول ٣ من ذلك التقرير).

٦٤ - وأبلغت اللجنة بأنه نظرا لعدم وجود خيار مجد لخفض نطاق تنفيذ نظام تخطيط موارد المؤسسة، فقد درس الأمين العام تصورات بديلة للنشر يتم وفقها وضع نظام تخطيط موارد المؤسسة بجميع قدراته الوظيفية ونشره على مراحل على صعيد المنظمة ككل. ويقترح الأمين العام خيار "المرحلة التجريبية أولا" للنشر يتمثل، كما تفيد تسميته، في نشر نظام تخطيط موارد المؤسسة بكامله على نطاق ضيق مبدئيا في بيئة تشغيلية كاملة لكنها محصورة، يليه نشر النظام في باقي المنظمة على مرحلتين بعد اختباره وتثبيته. وترد الحجج المقدمة تأييدا لهذا الخيار في الفقرة ٨٤ من التقرير. ويخلص الأمين العام إلى أن السبيل إلى ضبط التكاليف على أفضل وجه والتخفيف من المخاطر يكمن في تصميم وبناء النظام بكامله أولا ثم نشره على صعيد الأمانة العامة ككل باتباع نهج تدريجي. ويتوقع في هذا الخيار الموصى به تنفيذ المرحلة التجريبية في الربع الرابع من عام ٢٠١١ ونشر النظام على صعيد المنظمة ككل بحلول الربع الثالث من عام ٢٠١٣. وتلاحظ اللجنة أنه سيتعين تعديل الجدول الزمني لمشروع تنفيذ المعايير المحاسبية الدولية للقطاع العام ليتزامن مع الجدول الزمني المنقح لنشر نظام تخطيط موارد المؤسسة.

٦٥ - وتخطط اللجنة علما، بعد استفسارها، بالإيضاحات والتحليلات التي قدمت لها فيما يتعلق بالقوى المحركة للتكاليف والعوامل التي تحدد مستوى فعالية التكلفة وتقليل المخاطر لكل خيار. وترى اللجنة أنه كان حريا بالأمين العام أن يقدم في تقريره معلومات أكثر تفصيلا بشأن تحليله لمختلف البدائل، فضلا عن تكاليف وفوائد كل خيار.

دال - الروابط مع النظم الأخرى

٦٦ - يقدم الأمين العام في الفقرة ٦٣ من تقريره معلومات عن عدد من المبادرات ذات الصلة التي يجري تنفيذها بتزامن مع نظام تخطيط موارد المؤسسة داخل الأمانة العامة للأمم المتحدة والبعثات، بما في ذلك: تنفيذ المعايير المحاسبية الدولية للقطاع العام، ونظام إدارة المواهب (استقدام الموظفين والتوظيف)، ومشروع لين سيكس سيغما (تحسين العمليات غير المستعان فيها بنظم)، وإدارة محتوى المؤسسة وإدارة العلاقات مع العملاء، ونظام إدارة الوجود، ونظام إدارة حصص الإعاشة لأغراض مهام حفظ السلام. وتلاحظ اللجنة أن فريق مشروع نظام تخطيط موارد المؤسسة سيواصل العمل عن كثب مع مختلف أفرقة المشاريع طوال مرحلة التصميم وما بعدها تفاديا لتكرار الجهود المبذولة وضمانا لمواءمة العمليات والمنصات.

٦٧ - وطلبت اللجنة معلومات إضافية عن الوظائف الرئيسية في كل من الميادين الوظيفية الرئيسية الأربعة لتخطيط موارد المؤسسة (الشؤون المالية والميزانية؛ والموارد البشرية؛ وسلسلة

الإمدادات؛ وخدمات الدعم المركزية)، مع الإشارة إلى الوظائف التي سيتم ربطها بنظم المعلومات الأخرى والوظائف التي ستنفذ من خلال نظم أخرى غير نظام تخطيط موارد المؤسسة، وترد هذه المعلومات الإضافية المقدمة في المرفق الخامس لهذا التقرير. وتلاحظ اللجنة من المعلومات الإضافية أن القائمة النهائية للوظائف التي ستنفذ بواسطة نظام تخطيط موارد المؤسسة لا يمكن تأكيدها إلا بعد إتمام مرحلة التصميم.

٦٨ - وتشدد اللجنة على الحاجة إلى ضمان دمج الوظائف الأساسية لإدارة الموارد المالية والبشرية والمادية في نظام تخطيط الموارد في المؤسسة وسينتج عن استخدام نظم مختلفة لتوفير مثل هذه الوظائف الأساسية تكاليف إضافية من أجل إدماج تلك النظم، وتطوير وصلات بينية ذات مواصفات محددة لتبادل البيانات ودمجها فيما بين النظم، سيتعين فيما بعد استكمالها ومواءمتها مع تطور النظم (انظر أيضا الفقرتين ٦٢-٦٣ أعلاه) وتشير اللجنة إلى أن الافتقار إلى معلومات متكاملة ومتسقة يشكل نقطة ضعف كبرى في البيئة الحالية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، الأمر الذي يعوق قدرة المنظمة على إدارة مواردها بكفاءة ويعوق قدرة الدول الأعضاء على اتخاذ قرارات مستنيرة، والذي كان أيضا أحد العوامل الرئيسية المؤدية إلى اتخاذ قرار استبدال نظام المعلومات الإدارية المتكامل وعلاوة على ذلك، فإن النظم والعمليات المتعلقة بوظائف مثل انتقاء الموظفين وإعداد الميزانية يغلب عليها الطابع اليدوي وتستغرق وقتا طويلا وينتج عنها قصور حاد من حيث الوقت وعدد الموظفين اللازمين للاضطلاع بتلك الوظائف (انظر A/63/487، الفقرة ٤٦؛ و A/64/7، الفقرتان ٤٤ و ٤٩)

٦٩ - توصي اللجنة بأن تقوم اللجنة التوجيهية لتخطيط الموارد في المؤسسة بتحديد جميع النظم التي توفر الوظائف الأساسية لإدارة الموارد البشرية والمالية والمادية واستعراضها، وبأن ينسق تنفيذ هذه النظم تنسيقا وثيقا مع فريق مشروع تخطيط الموارد في المؤسسة، لكفالة عدم استدامة التشرذم الحالي للنظم وعلاوة على ذلك، ينبغي تضمين التقارير المرحلية السنوية المقبلة المتعلقة بتخطيط الموارد في المؤسسة معلومات عن الصلات البينية والروابط مع سائر النظم وتطلب اللجنة أيضا أن تُقدّم، في سياق التقرير المرحلي السنوي، صورة شاملة عن تحسينات مسارات العمل وفوائدها المتوقعة من خلال تنفيذ أنظمة إدارة الموارد البشرية والمالية والمادية

هاء - حالة المشروع

٧٠ - ترد في الفقرات من ٥٦ إلى ٦٢ من التقرير معلومات عن حالة المشروع وعن الأنشطة التي أُنجزت حتى الآن وتلاحظ اللجنة أن المرحلة التحضيرية قد أكملت وأن عدة

نواتج رئيسية أُنجزت في تموز/يوليه ٢٠٠٩، ومنها الانتهاء من توثيق العمليات الجارية؛ وحصر النظم الحالية؛ وتوثيق نتائج حلقات العمل الرفيعة المستوى المعنية بالتصميم التي شارك فيها أكثر من ٢٢٠ خبيراً مختصاً من المكاتب الرئيسية ومراكز العمل والبعثات؛ وإعداد نماذج حساب التكاليف وفقاً لمختلف سيناريوهات التنفيذ؛ وإجراء تحليل مقارن لاستراتيجيات وسيناريوهات التنفيذ ودراسة جدوى شاملة

٧١ - وقد بدأت مرحلة التصميم في أيار/مايو ٢٠٠٩ ولا تزال مستمرة ويذكر الأمين العام أن إنجاز المشروع متأخر عن مواعده بسبب عدم كفاية التمويل ومن المتوقع أن يتم الانتهاء من مرحلة التصميم في الربع الثاني من عام ٢٠١٠، بدلا من بداية ذلك العام كما كان مقررا وعند الاستفسار، زُودت اللجنة بمعلومات مفصلة عن حالة النفقات ذات الصلة بمبلغ الـ ٢٠ مليون دولار الذي خصصته الجمعية العامة لمشروع تخطيط الموارد في المؤسسة لفترة السنتين ٢٠٠٨-٢٠٠٩ (انظر القرار ٦٣/٢٦٢) وفي نهاية أيلول/سبتمبر ٢٠٠٩، بلغ مجموع النفقات حوالي ١٥ مليون دولار، منها سبعة ملايين دولار للخدمات التعاقدية و ٤,٣ مليون دولار لتكاليف الموظفين الأخرى، على النحو المبين في الجدول ١:

الجدول ١

نفقات مشروع نظام تخطيط الموارد في المؤسسة

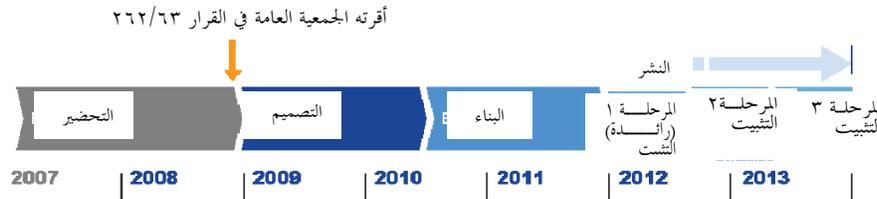
وجه الإنفاق	في ٣٠ أيلول/سبتمبر ٢٠٠٩
تكاليف الموظفين الأخرى	٤ ٢٧١ ٣٩٤
الخبراء الاستشاريون	٥٢٩ ٠١٠
تكاليف السفر	٧١٤ ٧٠٧
الخدمات التعاقدية	٦ ٩٩٩ ٣٥٢
مصروفات التشغيل العامة	١ ٧٣٨ ٣٥٣
اللوازم والمواد	٤ ٧٣٠
الأثاث والمعدات	٧٤٥ ٩١٦
المجموع	١٥ ٠٠٣ ٤٦٢

٧٢ - ولا يقدم تقرير الأمين العام جدولا زمنيا لمشروع تخطيط الموارد في المؤسسة وعند الاستفسار، زُودت اللجنة بالشكل ١ أدناه، الذي يبين الإطار الزمني لإنجاز المراحل الأربع للمشروع خلال الفترة من ٢٠٠٧ إلى ٢٠١٣ وترى اللجنة أن التقارير المرحلية المقبلة ينبغي أن تتضمن استعراضا للنطاق الوظيفي والجغرافي للمشروع وجدولا زمنيا أكثر تفصيلا له، وأن تبين، لكل مرحلة من مراحل المشروع الأربع، الأنشطة الرئيسية وأهم

المعالم والمنجزات المستهدفة، وكذلك علاقة الاعتماد المتبادل بين الأنشطة الرئيسية ولإلقاء بعض الضوء على إنجازات المرحلة التحضيرية، ينبغي أيضا أن تدرج في الجدول الزمني معلومات عن الأنشطة التي أُجريت بالفعل وترى اللجنة أنه ينبغي أيضا تقديم استعراض لمستوى الموارد اللازمة لكل نشاط من الأنشطة الرئيسية، مثل عدد أشهر العمل لموظفي المشروع، والخبراء والاستشاريين المختصين، والتكاليف الأخرى من قبيل تكاليف السفر وبما أن الأمين العام سيقدم إلى الجمعية العامة تقارير سنوية خلال فترة التنفيذ عن تنفيذ هذا المشروع المتعدد السنوات، فإن من المهم تحديد النطاق الأساسي للمشروع منذ البداية، وهو ما يمكن استكماله فيما بعد في التقارير المرحلية السنوية المقبلة، بحيث تُقدّم صورة واضحة عن خطة المشروع والتقدم المحرز في تنفيذه والأنشطة المتبقية وكيفية استخدام الموارد

الشكل ١

الإطار الزمني لمشروع تخطيط الموارد في المؤسسة



واو - ميزانية المشروع العامة

٧٣ - تقدر الاحتياجات العامة من الموارد لتنفيذ مشروع نظام تخطيط الموارد في المؤسسة في الأمانة العامة على مدى فترة السنوات الخمس بمبلغ ٣١٥ ٧٩٢ ٣٠٠ دولار بأسعار السوق الحالية، بدون رصد اعتماد للطوارئ وسيجري اقتسام تمويل مشروع نظام تخطيط الموارد في المؤسسة فيما بين المصادر الرئيسية للأموال على أساس الصيغة التي اعتمدها الجمعية العامة في قرارها ٢٦٢/٦٣ (الجزء "ثانياً"، الفقرة ٢٣) وطبقت في الفترة ٢٠٠٨-٢٠٠٩، على النحو التالي: ١٥ في المائة من الميزانية العادية و ٦٢ في المائة من حساب دعم عمليات حفظ السلام و ٢٣ في المائة من الحسابات الخاصة لتكاليف دعم البرنامج^(٣) ويحتوي الجدول ٢ على موجز إرشادي لصافي الاحتياجات من الموارد لنظام تخطيط الموارد في المؤسسة، مصنفة حسب مصدر الأموال

(٣) الإيرادات غير المباشرة الناتجة عن النفقات المتصلة بالتعاون التقني والصناديق الاستثمارية العامة ورد تكاليف الدعم الإداري الذي تقدمه المنظمة للكيانات الممولة من خارج الميزانية، مثل برنامج الأمم المتحدة الإنمائي ومنظمة الأمم المتحدة للطفولة، تقيد في الحسابات الخاصة لتكاليف دعم البرنامج

الجدول ٢

صافي الاحتياجات من الموارد، مصنفة حسب مصدر الأموال

(بآلاف دولارات الولايات المتحدة)

مصدر الأموال	٢٠٠٩-٢٠٠٨	٢٠١١-٢٠١٠	حتى نهاية المشروع في عام ٢٠١٣	المجموع
الميزانية العادية	٥ ١١٠,٠	٢٤ ١٩٢,٢	١٨ ٠٦٦,٦	٤٧ ٣٦٨,٨
حساب دعم عمليات حفظ السلام ^(١)	٧ ٠٥٠,٠	١١٤ ٠٦٥,٩	٧٤ ٦٧٥,٣	١٩٥ ٧٩١,٢
الموارد الخارجة عن الميزانية	٧ ٨٤٠,٠	٣٧ ٠٩٠,١	٢٧ ٧٠٢,١	٧٢ ٦٣٢,٢
المجموع	٢٠ ٠٠٠,٠	١٧٥ ٣٤٨,٢	١٢٠ ٤٤٤,١	٣١٥ ٧٩٢,٣

(أ) فيما يتصل بالفترة ٢٠٠٨-٢٠٠٩، يتعلق المبلغ المذكور بفترة عمليات حفظ السلام من ١ تموز/يوليه ٢٠٠٨ إلى ٣٠ حزيران/يونيه ٢٠٠٩.

٧٤ - وترد في الجدول ٣ تفاصيل الاحتياجات مصنفة حسب وجه الإنفاق. ويرد في المرفق السادس مزيد من تفاصيل الاحتياجات من الموارد مصنفة حسب وجه الإنفاق في إطار كل مصدر من مصادر الأموال.

الجدول ٣

موجز الاحتياجات من الموارد حسب وجه الإنفاق

(بآلاف دولارات الولايات المتحدة)

وجه الإنفاق	٢٠٠٩-٢٠٠٨	٢٠١١-٢٠١٠	من عام ٢٠١٢ حتى نهاية المشروع	المجموع الكلي
الوظائف	-	٢٢ ٧٢٩,٩	٢٨ ٣١٢,١	٥١ ٠٤٢,٠
تكاليف الموظفين الأخرى	٨ ٨٩٣,٣	١٩ ٤٤٠,٠	١٩ ٤٣٩,٠	٤٧ ٧٧٣,٣
الاستشاريون والخبراء	-	٣ ٣٣١,٢	٣ ٣٣١,٢	٦ ٦٦٢,٤
سفر الموظفين	١ ٠٧١,٢	٧ ٤٤٦,٨	١٦ ٠٦٤,٧	٢٤ ٥٨٢,٧
الخدمات التعاقدية	٧ ٨٢٠,٨	٨٩ ٠٩٨,٦	٣١ ٥٨٥,٦	١٢٨ ٥٠٥,٠
مصرفات التشغيل العامة	١ ٢٨٥,٠	١١ ٦٢٥,٧	٧ ٦٨١,٤	٢٠ ٥٩٢,١
اللوازم والمواد	٢٣,٥	١٤٦,٠	١٤٦,٠	٣١٥,٥
الأثاث والمعدات	٩٠٦,٢	٢١ ٥٣٠,٠	١٣ ٨٨٣,١	٣٦ ٣١٩,٣
المجموع	٢٠ ٠٠٠,٠	١٧٥ ٣٤٨,٢	١٢٠ ٤٤٤,١	٣١٥ ٧٩٢,٣

٧٥ - وأحيطت اللجنة علماً بأن توزيع الموارد حسب وجه الإنفاق في إطار كل مصدر من مصادر الأموال، كما هو وارد في الجدول ٢ أعلاه، يعكس التوزيع الإرشادي على أساس الحصة النسبية من المجموع وفوضت الجمعية العامة الأمين العام بإنشاء حساب خاص متعدد السنوات لتسجيل دخل هذا المشروع ونفقاته (انظر القرار ٢٦٢/٦٣، الجزء "ثانياً"، الفقرة ٢٥) وبموجب هذا الترتيب، ستُطلب الموارد من كل مصدر من مصادر التمويل في إطار وجه واحد من أوجه الإنفاق، 'المنح والمساهمات، ثم تُبلغ به الجمعية العامة على ذلك النحو وستدار الموارد التي تعتمدها الجمعية العامة من كل مصدر من مصادر التمويل بصورة إجمالية في حساب موحد مستقل يُحتفظ فيه بتفاصيل النفقات مصنفة حسب وجه الإنفاق. وفي إطار الميزانية العادية، ترد موارد نظام تخطيط الموارد في المؤسسة في شكل مبلغ مقطوع تحت بند المنح والمساهمات في عنصر دعم البرنامج في إطار الباب ٢٨ ألف، مكتب وكيل الأمين العام للشؤون الإدارية، من الميزانية البرنامجية المقترحة.

٧٦ - وتشير اللجنة إلى أن المنظمة أبرمت عقوداً للخدمات الاستشارية الاستراتيجية ومرحلة التصميم، وأن المفاوضات جارية بشأن برمجيات نظام تخطيط الموارد في المؤسسة (انظر A/64/380، الفقرة ٧١) ويجري حالياً إعداد طلبات العروض لخدمات الإدماج للمراحل اللاحقة من المشروع ولذلك فإن التقدير العام للمشروع لم يتقرر حتى الآن على أساس تحديد تكاليف ثابتة للعقود فيما يتعلق بخدمات إدماج البرمجيات وجميع خدمات إدماج النظام، ولكنه يمثل تقديراً لتكلفة تنفيذ نظام تخطيط الموارد في المؤسسة ونشره، مع مراعاة أسعار السوق الحالية وتكاليف ذلك المشروع التي ستحملها منظمات الأمم المتحدة الأخرى والمشورة التي تطلب من مصادر الصناعة وتشير اللجنة إلى أن تكاليف خدمات إدماج البرمجيات وتعديلها حسب الحاجة لن تُعرف إلا حينما يتم إنجاز مرحلة إعادة هندسة مسار العمل وتوضح احتياجات التعديل المحددة وتوضع في صيغة رسمية.

٧٧ - ويوجد شرح للتغيرات في التكاليف مقارنة بتلك الواردة في الوثيقة A/62/510/Rev.1 في الفقرات من ١٠٥ إلى ١٠٨ من تقرير الأمين العام ويشير الأمين العام إلى أن التقديرات العامة تشمل الآن اعتماداً للتكاليف التشغيلية لبدء العمل، وهي تكاليف لم تكن مدرجة ضمن التقديرات التي قدمت من قبل في الوثيقة A/62/510/Rev.1 لأنها تكاليف تشغيلية بحتة وليست من تكاليف المشروع وأحيطت اللجنة علماً بأن تكاليف بدء التشغيل تتصل بإنشاء بيئة تشغيلية لتركيبة برمجيات نظام تخطيط الموارد في المؤسسة، يستخدمها فريق المشروع أثناء مراحل التصميم والإنشاء والنشر، لأغراض التشكيل والاختبار والتدريب، وسوف تستخدم أيضاً منصة لنشر النظام في الإدارات التي سيبدأ نشره فيها وقدمت إلى اللجنة، بناء على طلبها، تفاصيل التكاليف التشغيلية لبدء العمل، كما ترد في الجدول ٤.

الجدول ٤

التكاليف التشغيلية لبدء العمل بنظام تخطيط الموارد في المؤسسة

الوصف	٢٠١١-٢٠١٠	٢٠١٣-٢٠١٢	المجموع
الإنتاج والمعدات والبرمجيات والصيانة	١٠ ٦٧٩ ٧٠٠	٦ ٤٥٩ ٣٠٠	١٧ ١٣٩ ٠٠٠
الوظائف وتكاليف الموظفين الأخرى	٢ ٤٣٨ ٩٠٠	١٠ ٥٥٥ ٤٠٠	١٢ ٩٩٤ ٣٠٠
السفر من أجل الدعم	٤ ٦٢٠ ٠٠٠	٤ ٠٤٦ ٧٠٠	٨ ٦٦٦ ٧٠٠
المجموع	١٧ ٧٣٨ ٦٠٠	٢١ ٠٦١ ٤٠٠	٣٨ ٨٠٠ ٠٠٠

٧٨ - يشير الأمين العام إلى أنه، في ضوء الدروس المستفادة من الكيانات الأخرى التي قامت بتنفيذ نظم تخطيط الموارد في المؤسسة وكذلك الدروس المستفادة من التحليل المفصل الذي أجري أثناء مرحلة التصميم، جرت تسوية تكاليف المشروع المقدره لتلبي الاحتياجات من الموارد لفريق مشروع نظام تخطيط الموارد في المؤسسة، والخبراء المتخصصين، والتدريب، وتكييف برمجيات نظام تخطيط الموارد في المؤسسة.

فريق مشروع نظام تخطيط الموارد في المؤسسة

٧٩ - يقترح الأمين العام تنمية معارف وقدرات داخلية ومؤسسية لدعم النظام حال الشروع في تطبيقه، وكذلك الحد من اعتماد المنظمة على الاستشاريين المرتفعي التكلفة. ويشير إلى أنه منذ صدور التقرير السابق، قام فريق نظام تخطيط الموارد في المؤسسة وخبراء متخصصون في مجال تكامل النظم، بإجراء تحليل شامل ومعمق لنطاق وتخطيط المشروع من قبل وهو التحليل الذي بيّن أن الفريق الأساسي لمشروع نظام تخطيط الموارد في المؤسسة الذي يتألف من ٤٤ وظيفة غير كافٍ لتلبية احتياجات أنشطة مشروع نظام تخطيط الموارد في المؤسسة، إذا ما أخذنا في الحسبان مدى تعقيد الأعمال التي يتعين الاضطلاع بها، وكذلك التوقيت والاعتبارات اللوجستية، وإذا راعينا علاوة على ذلك أن عدم توافر ملاك كاف من الموظفين من شأنه أن يعرض المشروع لأخطار لا داعي لها. وبدون تخصيص موارد إضافية، فإن المعارف التراكمية سيستأثر بها استشاريون خارجيون وستفقد الأمم المتحدة تلك المعارف بمجرد انتهاء المشروع. وعلاوة على ذلك، لن يكون من الكفاءة ولا من الفعالية إسناد مسؤولية تنفيذ مجالات وظيفية إلى أخصائيين خارجيين ليست لديهم دراية جيدة بالأمم المتحدة. وتقر اللجنة بالحاجة إلى تنمية الخبرات والمعارف الداخلية المتعلقة بنظام تخطيط الموارد في المؤسسة.

٨٠ - وبالنظر إلى ما تقدم ذكره، يقترح الأمين العام تعزيز فريق مشروع نظام تخطيط الموارد في المؤسسة بإضافة ٣٦ وظيفة مؤقتة. ويرد في الجدول ٥ موجز للملاك الوظيفي المقترح لفريق المشروع. ويرد في المرفق الثالث لتقرير الأمين العام هيكل تنظيمي منقح لمشروع نظام تخطيط الموارد في المؤسسة.

الجدول ٥

الاحتياجات من الوظائف

الرتبة	٢٠٠٩-٢٠٠٨	٢٠١١-٢٠١٠	٢٠١٣-٢٠١٠
الفئة الفنية وما فوقها			
مد-٢	١	-	١
مد-١	٦	-	٦
ف-٥	١٢	٥	١٧
ف-٤/٣	١٨	٢٥	٤٣
ف-١/٢	-	١	١
المجموع الفرعي	٣٧	٣١	٦٨
فئة الخدمات العامة			
الرتبة الرئيسية	-	١	١
الرتب الأخرى	٧	٤	١١
المجموع الفرعي	٧	-	-
المجموع	٤٤	٣٦	٨٠

٨١ - سيغطي مبلغ الميزانية الكامل البالغ ٥١ ٠٤٢ ٠٠٠ دولار (إجماليه ٦٠٠ ٣٨٧ ٥٨ دولار) في إطار الوظائف إنشاء فريق أساسي متخصص للمشروع ومواصلة مهامه حتى نهاية المشروع، على أن يتكون الفريق من ٨٠ وظيفة مؤقتة: ٤٤ وظيفة مؤقتة حُولت من موارد المساعدة المؤقتة العامة الحالية (١ مد-٢ و ٦ مد-١ و ١٢ ف-٥، و ١٣ ف-٤ و ٥ ف-٣ و ٧ من فئة الخدمات العامة (الرتب الأخرى)) و ٣٦ وظيفة مؤقتة جديدة يقترح إنشاؤها ابتداء من فترة السنتين ٢٠١١-٢٠١٠ (٥ ف-٥، و ٢٢ ف-٤، و ٣ ف-٣، و ١ ف-١/٢، ١ خ ع - ر ر، ٤ خ ع - ر أ). (انظر أيضا الفقرة ٩٣ أدناه).

الخبراء المتخصصون

٨٢ - أبلغت اللجنة بأن المطلوب من الخبراء المتخصصين هو العمل مؤقتا مع فريق المشروع الأساسي وأن المطلوب من الخبراء في مجال تكامل النظم هو المساعدة في تصميم النظام

وتحويل البيانات وتطوير الوصلات البنينة وإعداد التقارير واختبار نظام تخطيط الموارد في المؤسسة. إضافة إلى ذلك، سيتعين على الخبراء المتخصصين الاضطلاع بدور رئيسي في تدريب المستعملين ودعمهم خلال فترة النشر وفترة ما بعد النشر. ويؤكد الأمين العام على أن المشاركة الفعلية للخبراء المتخصصين، الذين لديهم معرفة متعمقة بمجالاتهم الوظيفية واحتياجات إدارتهم أو مكاتبهم، ضرورية لكفالة أن يغطي نظام تخطيط الموارد في المؤسسة القدرات الوظيفية المطلوبة وأن يكون النظام مقبولاً لدى جهة العمل والمنظمة. وبالنظر إلى أن المهام التي يتعين القيام بها تتسم بالتعقيد وبكثافة اليد العاملة على حد سواء، تُطلب موارد إضافية لتمكين جهات العمل المعنية في مراكز العمل على نطاق العالم من توظيف عدد محدود من البدائل في الوقت الذي يعمل فيه خبراءهم المتخصصون مع فريق نظام تخطيط الموارد في المؤسسة خلال مرحلتي بناء مشروع النظام وتنفيذه. وأبلغت اللجنة بأن وظائف الخبراء المتخصصين ستشغل بصفة مؤقتة إذا استمر غيابهم عن مهامهم الاعتيادية أكثر من أربعة أسابيع، وبأنه بدون هذا الحكم، هناك احتمال أن يرفض المديرون إعفاء الخبراء المتخصصين من مهامهم.

٨٣ - وتشير التقديرات إلى أنه سيلزم الاستعانة بـ ٦٦ خبيراً متخصصاً خلال مختلف مراحل المشروع لكل نشاط من الأنشطة الخمسة التالية: استعراض المواد التدريبية والإجراءات المكتبية والتحقق من صحتها؛ واختبار التكامل؛ واختبار مدى تقبل المستعملين؛ وتدريب المدربين؛ وتدريب المستعملين. وسيغطي مبلغ الميزانية الكامل البالغ ٣٨ ٨٨٠ ٠٠٠ دولار، تحت بند تكاليف الموظفين الأخرى، المساعدة المؤقتة العامة ابتداء من عام ٢٠١٠ حتى نهاية المشروع لفائدة ٦٦ خبيراً متخصصاً لفترة ٣ ٣٩٠ شهراً بتكلفة تبلغ وسطياً ٤٧٠ ١١ دولاراً في الشهر، وهي التكلفة التي قدرت على أساس متوسط صافي المرتب الأساسي لموظف برتبة ف-٤ وموظف في فئة الخدمات العامة - الرتبة الرئيسية باستخدام تكاليف الموظفين القياسية لعام ٢٠١٠.

٨٤ - وتقر اللجنة بأهمية كفالة مشاركة أكثر موظفي المنظمة دراية في تصميم وتنفيذ نموذج التشغيل الجديد للمنظمة وأهمية تنمية الخبرات والمعارف الداخلية المتعلقة بتخطيط الموارد في المؤسسة بغرض دعم النظام بعد الانتشار.

التدريب/إدارة التغيير

٨٥ - يشير الأمين العام إلى أن تجربة الكيانات الأخرى التي نفذت نظم تخطيط الموارد في المؤسسة تدل على أن نهج تدريب المدربين لا يرقى إلى مستوى فعالية نهج التدريب الذي يشرف عليه مدربون. ويبيّن الأمين العام أن نهج تدريب المدربين قد يتطلب قدراً أقل من

الموارد في بادئ الأمر، لكن اتضح أنه أكثر تكلفة في الأجل الطويل، لأنه يستتبع تكبد تكاليف دعم إضافية وإعادة تدريب. ويشمل المبلغ الكامل للميزانية وقدره ٧٠٠ ٥٨٢ ٢٤ دولار تحت بند سفر الموظفين اعتمادا قدره ٩٠٠ ١٦٣ ١١ دولار لتنفيذ المرحلة التجريبية؛ واعتمادا قدره ٨٠٠ ٤١٨ ١٣ دولار للتدريب الذي يشرف عليه مدربون في الموقع في عدد كبير من الأماكن. وأبلغت اللجنة بعد الاستفسار بأن الموقعين اللذين ستنفذ فيهما المرحلة التجريبية (لجنة اقتصادية وعملية لحفظ السلام) سيتطلبان دعما واهتماما 'مباشرين' من أعضاء الفريق المعني بالمشروع ومن الخبراء المختصين في المواضيع المعنية، وذلك قبل الانتقال إلى نظام تخطيط الموارد في المؤسسة وبعده، وبأنه سيلزم تقديم دعم إضافي لتدعيم النظام وتثبيته في الموقع. وتشدد اللجنة على ضرورة بذل قصارى الجهود لكفالة تحقيق الفعالية في تكلفة استراتيجية التدريب وطرائق التدريب التي ستوضع. وتطلب كذلك إلى الأمين العام أن يكفل التنسيق الوثيق بين الفريق المعني بمشروع نظام تخطيط الموارد في المؤسسة والفريق المعني بمشروع المعايير المحاسبية الدولية للقطاع العام، بغية تحديد أوجه التآزر بينهما وتنسيق إعداد وتنفيذ الوحدات التدريبية. وتؤكد اللجنة أيضا على ضرورة إبقاء خطة التدريب المتعلقة بنظم تخطيط الموارد في المؤسسة قيد الاستعراض، وتعديل الاحتياجات في ضوء الخبرة المكتسبة والدروس المستفادة، وذلك لكفالة استخدام الموارد على نحو يتسم بأكبر قدر من الكفاءة. وينبغي أيضا إيلاء عناية كبيرة لكفالة إعداد التدريب على تخطيط الموارد في المؤسسة بأسلوب يتفق وبرنامج التدريب في الأمانة العامة.

التكليف

٨٦ - يشير الأمين العام في الفقرة ١١٧ من تقريره إلى أنه لم يتم بعد تحديد أشكال التكليف للنظام الأساسي لتخطيط الموارد في المؤسسة. وتشير اللجنة إلى قرار الجمعية العامة ٢٦٢/٦٣ (الجزء "ثانيا"، الفقرة ١٢)، الذي طُلب فيه إلى الأمين العام أن يحدد، قدر الإمكان، من تكليف برمجيات تخطيط موارد المؤسسة من أجل ضمان الفعالية من حيث التكلفة والمرونة في الانتقال إلى نسخ جديدة من البرمجيات، وأن يقدم تقريرا عن أي تكليف يكون ضروريا مشفوعا بآثاره المالية وبتبرير كامل للأساس المنطقي والتكاليف.

تكاليف التشغيل في المستقبل

٨٧ - يناقش الأمين العام تكاليف التشغيل في المستقبل في الفقرات من ١١٢ إلى ١١٤ من تقريره، لكنه لا يقدم أي تقديرات. ويذكر أنه لا يمكن التنبؤ بجميع تكاليف التشغيل في المستقبل بدرجة معقولة من الدقة إلى حين الانتهاء من مرحلة التصميم والمفاوضات المتصلة

بشراء برمجيات نظام تخطيط الموارد في المؤسسة. وهو يتوقع أن يقدم هذه التنبؤات في الدورة الخامسة والستين للجمعية العامة. وترى اللجنة أن تقدير تكاليف التشغيل في المستقبل هو رافد أساسي لاتخاذ قرارات مستنيرة بشأن اقتراحات الأمين العام المتعلقة بتنفيذ نظام تخطيط الموارد في المؤسسة. ولئن كانت اللجنة تقر بأن الأمين العام ليس في وضع يمكنه من تقديم تقدير دقيق، فإنها ترى أن في وسعه تقديم نطاق لتكاليف التشغيل في المستقبل، آخذاً في الاعتبار تجارب الكيانات الأخرى التي نفذت نظم تخطيط الموارد في المؤسسة والتقدير المتصلة بالعناصر الواردة في الفقرة ١١٢ من تقريره. وبناء عليه، تطلب اللجنة تقديم تقدير لنطاق تكاليف التشغيل في المستقبل إلى الجمعية العامة عند نظرها في هذا البند.

المؤشرات المرجعية العالمية لتكاليف تنفيذ نظام تخطيط الموارد في المؤسسة

٨٨ - أبلغت اللجنة بعد الاستفسار بأن نطاق المؤشرات المرجعية العالمية لتكاليف تنفيذ نظام تخطيط الموارد في المؤسسة^(٤) كبير ويتراوح بين ٥ ٠٠٠ دولار و ٢٠ ٠٠٠ دولار لكل مستعمل، رهنا بعوامل من قبيل الاستعداد المؤسسي، ونوعية العملية الراهنة ومدى تكاملها، ومدى الإدماج الراهن للنظم، والتعقيدات الجغرافية، والوظيفية. ويُراعى في حساب التكاليف تشكيلة مستعملي النظام، بافتراض وجود مزيج من المستعملين الذين يستخدمون النظام بكثافة شديدة، كالكتابة والمستعملين الذين يستخدمونه بكثافة متوسطة كالمديرين والمستعملين لأغراض الخدمة الذاتية (غالبية الموظفين)، لاسترجاع/استكمال المعلومات الخاصة بهم)، وموظفي تكنولوجيا المعلومات. ويطبق الحد الأدنى من ذلك النطاق على عمليات التنفيذ البسيطة نسبياً لنظام تخطيط الموارد في المؤسسة في البيئات التي لا تتطلب إلا قدراً طفيفاً من إعادة هندسة العمليات أو لا تتطلبها على الإطلاق، وتُشغَّل فيها العمليات القائمة بكفاءة تامة، ولها نظم مدججة بالفعل، ولا يُواجه فيها قدر يُذكر من التعقيد في التحول من النظام القديم إلى النظام الجديد، وتتسم باستعداد مؤسسي عالي المستوى، ولا تستلزم النظر إلا في منطقة جغرافية واحدة أو عدد قليل من المناطق الجغرافية. ويطبق الحد الأعلى للنطاق على عمليات التنفيذ الأصعب التي تتسم بتدني مستوى الاستعداد وارتفاع مستوى التنوع والتعقيد.

٨٩ - وقد أشار الأمين العام إلى أن مشروع الأمم المتحدة يتسم بتعقيد أعلى من المتوسط، مع استعداد من المتوسط إلى جيد، ويمكن أن يطبق عليه رقم مرجعي يراوح بين ١٠ ٠٠٠ و ١٢ ٠٠٠ دولار لكل مستعمل، علماً بأن هناك ٤٣ ٠٠٠ مستعمل في جميع أنحاء العالم.

(٤) على أساس تجميع المقاييس المعتمدة في مؤسسات PricewaterhouseCoopers و Deloitte و Forrester و Aberdeen Group و Panorama Consulting Group و META Group و CTS.

وعليه، فإن التكلفة المرجعية المتوقعة لتنفيذ مشروع نظام تخطيط الموارد في المؤسسة تتراوح بين ٤٣٠ و ٥١٦ مليون دولار، وهو ما يوافق إلى حد بعيد الأرقام المقدمة في الجدولين المتعلقين بخيارات النشر الواردين في تقرير الأمين العام (A/64/380، الجدولان ٣ و ٤). وأبلغت اللجنة بأن ذلك يثبت أيضا فعالية خيار "تنفيذ مرحلة تجريبية أولا" من حيث التكلفة إذ تبلغ تكلفته ٤٠٠ ٧ دولار تقريبا لكل مستعمل.

صيانة النظم القديمة

٩٠ - سبق أن أوصت اللجنة في تقريرها عن الميزانية البرنامجية المقترحة للفترة ٢٠١٠-٢٠١١، بضرورة إبقاء أي تحسينات إضافية تُجرى في النظم التي سيستعاض عنها بنظام تخطيط الموارد في المؤسسة، مثل نظام المعلومات الإدارية المتكامل، عند الحد الأدنى المطلوب. وعند الاستفسار، أبلغت اللجنة بأن مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات يقوم برصد أي طلبات بشأن إجراء تغييرات في النظم القديمة، وأن، الموافقة لا تعطى من حيث المبدأ، إلا على إجراء تحسينات بشأن المتطلبات القانونية. وتشمل هذه على سبيل المثال التغيير الذي صدر به تكليف مؤخرا في السياسة التعاقدية المتعلقة بالموارد البشرية. وأبلغت اللجنة كذلك بأنه سيتعين على موظفي دعم النظم القديمة أن يسهموا بخبراتهم ومهاراتهم في تنفيذ مشروع نظام تخطيط الموارد في المؤسسة بإنجاز أنشطة من قبيل تنقية البيانات وتحويل البيانات وتحليل الوصلات البنينة وتطويرها، وأن درجة انخراطهم في تنفيذ مشروع النظام تتوقف إلى حد كبير على الحد من طلبات تعزيز النظم القديمة أو إلغاء هذه الطلبات. وتكرر اللجنة توصيتها بالإبقاء على هذه التحسينات عند الحد الأدنى المطلوب. وهي تؤكد أيضا على ضرورة إشراك الموظفين الذين هم على معرفة بالنظم القائمة في تنفيذ مشروع نظام تخطيط الموارد في المؤسسة، وذلك لمواصلة تطوير الخبرة والقدرات الداخلية من أجل دعم نظام تخطيط الموارد في المؤسسة.

زاي - الاحتياجات من الموارد للفترة ٢٠١٠-٢٠١١

٩١ - يبلغ إجمالي الاحتياجات المتعلقة بتنفيذ مشروع نظام تخطيط الموارد في المؤسسة لفترة السنتين ٢٠١٠-٢٠١١ ما مقداره ٢٠٠ ٣٤٨ ١٧٥ دولار، ويشمل مبلغ ٢٠٠ ١٩٢ ٢٤ دولار ممول من الميزانية العادية، ومبلغ ٩٠٠ ٠٦٥ ١١٤ دولار من حساب دعم عمليات حفظ السلام، ومبلغ ١٠٠ ٣٧ ٠٩٠ دولار من خارج الميزانية.

٩٢ - وتشير اللجنة إلى أن الأمين العام يقترح، في الميزانية البرنامجية المقترحة لفترة السنتين ٢٠١٠-٢٠١١، فيما يتعلق بالبواب ٢٨ ألف، مكتب وكيل الأمين العام للشؤون الإدارية

(A/64/6 (Sect.28A))، رصد مبلغ قدره ٩٠٠ ٧٧٥ ١١ دولار تحت بند المنح والتبرعات لتغطية حصة الميزانية العادية في الفترة ٢٠١٠-٢٠١١ من مجموع التكاليف التقديرية المتعلقة بتنفيذ مشروع نظام تخطيط الموارد في المؤسسة البالغة ٧٨ ٥٠٦ ٠٠٠ دولار، بناء على معادلة تقاسم التكاليف على النحو المفصل في الوثيقة A/62/510/Rev.1 التي أقرتها الجمعية العامة في قرارها ٢٦٢٢/٦٣. وفي ذلك التقرير، أشار الأمين العام أيضا إلى أن التقديرات الأولية لمجموع الميزانية الإجمالية للمشروع لفترة السنتين ٢٠١٠-٢٠١١ قد تصل إلى ما يقرب من ١٨٦ مليون دولار، وتبلغ حصة الميزانية العادية ٢٨ مليون دولار، أي نحو ١٦,٢ مليون دولار بالإضافة إلى المبلغ المقدر في تلك الوثيقة.

الوظائف

٩٣ - يقترح رصد مبلغ ٩٠٠ ٧٢٩ ٢٢ دولار تحت بند الوظائف للفريق المعني بتنفيذ مشروع نظام تخطيط الموارد في المؤسسة، بما في ذلك تحويل وظائف المساعدة المؤقتة العامة إلى ٤٤ وظيفة مؤقتة، وإنشاء ٣٦ وظيفة مؤقتة جديدة. وأبلغت اللجنة بأنه تم تحديد تكاليف الوظائف الـ ٤٤ المقترح تحويلها من المساعدة المؤقتة العامة إلى وظائف مؤقتة بناء على المعدل القياسي المستمر للوظائف (معامل شغور نسبته ٦,٥ في المائة لوظائف الفئة الفنية، ومعامل شغور نسبته ٣,٥ في المائة لوظائف فئة الخدمات العامة)، في حين حددت تكلفة الوظائف الـ ٣٦ المؤقتة الإضافية المقترح إنشاؤها بالمعدل القياسي المستخدم للوظائف الجديدة (معامل شغور بنسبة ٥٠ في المائة لوظائف الفئة الفنية ومعامل شغور بنسبة ٣٥ في المائة لوظائف فئة الخدمات العامة) (انظر أيضا الفقرة ٨١ أعلاه).

٩٤ - والوظائف المؤقتة الجديدة البالغ عددها ٣٦ وظيفة (٥ وظائف برتبة ف-٥، و ٢٢ وظيفة برتبة ف-٤، و ٣ وظائف برتبة ف-٣، ووظيفة برتبة ف-١/٢، ووظيفة من فئة الخدمات العامة (الرتبة الرئيسية)، وأربع وظائف من فئة الخدمات العامة (الرتب الأخرى)) مطلوبة للأفرقة الفنية لإدارة المشاريع، وإدارة التغيير المؤسسي، وإدارة التكنولوجيا ونظام تخطيط الموارد في المؤسسة، على النحو التالي:

(أ) إدارة المشاريع: بالإضافة إلى ثلاث وظائف المساعدة المؤقتة العامة مقترح تحويلها إلى وظائف مؤقتة لإدارة الشؤون الإدارية (موظف إداري برتبة ف-٥، وموظف عقود برتبة ف-٤، ومساعد إداري من فئة الخدمات العامة (الرتب الأخرى))، يقترح إنشاء أربع وظائف إضافية مؤقتة في مجالات الميزانية والمالية والموارد البشرية والإدارة العامة والمشتريات على النحو التالي:

- وظيفتان رتبة ف-٤؛

- وظيفتان من فئة الخدمات العامة (الرتب الأخرى)؛

(ب) إدارة التغيير المؤسسي: بالإضافة إلى وظائف المساعدة المؤقتة العامة القائمة الثلاث المقترحة الآن كوظائف مؤقتة لإدارة التغيير (موظف إدارة تغيير رتبة ف-٥، ومدير اتصالات برتبة ف-٣، واستشاري إدارة تغيير من فئة الخدمات العامة (الرتب الأخرى))، هناك ثلاث وظائف مؤقتة جديدة مطلوبة لتلبية الاحتياجات التدريبية الموسعة للموظفين نتيجة لقرار اعتماد التدريب الذي يشرف عليه مدربون، الأمر الذي زاد من عدد الدورات التدريبية وحلقات العمل المطلوب تنظيمها على النحو التالي:

- وظيفة برتبة ف-٣ لإدارة التدريب؛
- وظيفة من فئة الخدمات العامة (الرتبة الرئيسية) لتنسيق التدريب؛
- وظيفة من فئة الخدمات العامة (الرتب الأخرى) لتخطيط المناسبات؛

(ج) إدارة التكنولوجيا: تشمل إدارة التكنولوجيا وظائف تتعلق بتعريف بنية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على نطاق المؤسسة، ووضع المعايير التقنية، وتوقع احتياجات نظام تخطيط الموارد في المؤسسة على نطاق المؤسسة، وتقييم مدى ملاءمة العمليات التي تتم على مستوى الهياكل الأساسية، وتحديد الفجوات بين الهياكل الأساسية القائمة واحتياجات تنفيذ مشروع نظام تخطيط الموارد في المؤسسة. ويقترح تعزيز القدرة الداخلية على إدارة التكنولوجيا، وزيادة عدد الأخصائيين الداخليين في مجال مشروع نظام تخطيط الموارد في المؤسسة، الذين سيكتسبون معرفة تراكمية لتحفظ بها الأمم المتحدة، وكذلك الحد من الاعتماد على الاستعانة بخدمات من مصادر خارجية. وبالإضافة إلى وظيفتي المساعدة المؤقتة العامة المقترحتين تحويلهما إلى وظيفتين مؤقتتين (وظيفة برتبة ف-١ للإشراف على مهمة إدارة التكنولوجيا، ووظيفة برتبة ف-٥ لأخصائي في الهياكل الأساسية للتكنولوجيا)، يقترح إنشاء ١٦ وظيفة مؤقتة أخرى (٤ وظائف برتبة ف-٥ و ١٢ وظيفة برتبة ف-٤) على النحو التالي:

- ٤ وظائف مهندس تقني برتبة ف-٥ لما يلي: لإيجاد الحلول؛ والهياكل الأساسية؛ وتحويل المعلومات/البيانات المتصلة بالعمل؛ وتكنولوجيا الوصلات البينية للمستعملين وتكنولوجيا البوابات والتكنولوجيا المتنقلة؛
- ٥ وظائف مهندس تقني برتبة ف-٤ للعمل كمسؤول اتصال؛ لتغطية كل مجال من المجالات الوظيفية؛

- ٧ وظائف مهندس تقني برتبة ف-٤ لإدارة البيانات الرئيسية، وشؤون الأمن، والإبلاغ والحلول الشبكية، وتدقيق العمل، وتكنولوجيا المعدات المتنقلة وأشكالها، وحلول شبكة الويب ٢ (Web 2.0)؛

(د) الأفرقة الوظيفية: بالإضافة إلى وظائف المساعدة المؤقتة العامة البالغ عددها ٣٢ وظيفة المقترح تحويلها إلى وظائف مؤقتة للأفرقة الوظيفية الأربعة، تتألف من ثماني وظائف لكل فريق، هناك ١٢ وظيفة مؤقتة جديدة مقترحة على النحو التالي:

- فريق الشؤون المالية وشؤون الميزانية: ٤ وظائف برتبة ف-٤ لإدارة دورة حياة الإطار الاستراتيجي ومحاسبة الأصول وحسابات الدفع والقبض؛
- فريق سلسلة الإمداد: وظيفة برتبة ف-٥ مخصصة لأغراض التخطيط والتنبؤ بالطلبات لأن سلسلة الإمداد جديدة على المنظمة، ووظيفة برتبة ف-٤ لاستلام الإمدادات وتخزينها ونقلها وتوزيعها؛
- فريق الموارد البشرية: وظيفة برتبة ف-٢ للتنسيق مع فريق إدارة المواهب بشأن إلحاق الموظفين وإدارة الوظائف وإدارة الأداء وإدارة التعلم ونظام المعاشات التقاعدية الجديد، ووظيفة من فئة الخدمات العامة (الرتب الأخرى) لإدارة المعلومات وتقديم المساعدة للفريق في مجال دعم الوثائق؛
- خدمات الدعم المركزية: وظيفة برتبة ف-٥ لتصميم الإطار الاستراتيجي وإدارة المشاريع بالمنظمة، ووظيفة برتبة ف-٤ لإدارة التخطيط والالتزام والمنح، ووظيفة برتبة ف-٤ لإدارة المعلومات ووظيفة برتبة ف-٣ لأحصائي تكامل تقني؛

وتوصي اللجنة بأن يُطلب إلى الأمين العام أن يقدم في تقريره المحلي المقبل خطة لتقليص حجم فريق المشروع عند الانتهاء من مشروع تنفيذ نظام تخطيط الموارد في المؤسسة وأنشطته المتعلقة بالتنفيذ.

تكاليف الموظفين الأخرى

٩٥ - يُقترح رصد مبلغ قدره ١٩ ٤٤٠ ٠٠٠ دولار لتغطية تكاليف ١ ٦٩٥ شهر عمل من المساعدة المؤقتة بتكلفة تبلغ وسطياً ٤٧٠ ١١ دولاراً في الشهر، وتتعلق بتكلفة ملء وظائف الخبراء المتخصصين مؤقتاً خلال فترة تنسيبهم لمشروع نظام تخطيط الموارد في المؤسسة، والخبراء المتخصصون مطلوبون أثناء مراحل تصميم وبناء وتنفيذ المشروع ليشاركوا في مجموعة متنوعة من الأنشطة وتقديم المساعدة فيها، بما في ذلك مراجعة مواد

التدريب والإجراءات المكتبية والتحقق من صلاحيتها، وإجراء اختبارات التكامل، وإجراء اختبار قبول المستعملين، وتدريب المستعملين، وتقديم الدعم أثناء مرحلة النشر.

الخبراء الاستشاريون

٩٦ - يُقترح رصد مبلغ قدره ٣ ٣٣١ ٢٠٠ دولار، يشمل الرسوم (٣ ١٩٦ ٨٠٠ دولار) وتكاليف السفر (١٣٤ ٤٠٠ دولار)، لتغطية تكاليف ٢٨٨ شهر عمل من الخبرة المتخصصة بكلفة قدرها ١١ ١٠٠ دولار في الشهر، وكلفة سفر تُدفع مرة واحدة قدرها ١١ ٠٠٠ دولار لكل واحد من الخبراء الاستشاريين الـ ١٢. ويغطي هذا الاعتماد تكاليف الاستشاريين ذوي الخبرات المتخصصة غير المتوافرة في المنظمة وخارج نطاق عقد تكامل النظم، في مجالات إدارة التغيير، والمجالات التقنية التي تشمل تكنولوجيا المعدات المتنقلة، وتصميم عمليات الإبلاغ وتنفيذها، وتخزين البيانات والمعلومات المتعلقة بتصريف الأعمال، والمجالات الوظيفية التي تشمل السفر، والخدمات المركزية، والعمليات الميدانية والدعم اللوجستي، وكشوف المرتبات، والميزنة والتخطيط؛ فضلا عن الخبراء الاستشاريين في مجال الإدارة للتحقق من خدمات إدارة المشروع التي يقدمها المقاول الرئيسي/خبير تكامل النظم.

سفر الموظفين

٩٧ - ستمكّن الاحتياجات من الموارد المقترحة في الفترة ٢٠١٠-٢٠١١ والبالغة ٧ ٤٤٦ ٨٠٠ دولار الفريق المعني بنظام تخطيط موارد المؤسسة من القيام بمهام سفر لدعم نشر تنفيذ المشروع التجريبي (٤ ٦٢٠ ٠٠٠ دولار)، والقيام بمهام إدارة التغيير والمهام التقنية ومهام مكتب إدارة المشروع (٤٩٠ ٠٠٠ دولار)، وتنظيم حلقة عمل تدريبية (١ ٨٦٨ ٨٠٠ دولار).

الخدمات التعاقدية

٩٨ - يُقترح رصد اعتماد قدره ٨٩ ٠٩٨ ٦٠٠ دولار للخدمات التعاقدية المتعلقة بتكامل النظم (٨٦ ٣٩٦ ٩٠٠ دولار)؛ والخبرة القانونية (٢٦٦ ٧٠٠ دولار) للمساعدة أثناء التفاوض على الأحكام والشروط التعاقدية في اتفاق التراخيص والصيانة لتقديم خدمات تكامل البرمجيات والنظم؛ والقيام بالبحوث التقنية وإسداء المشورة المستقلة (١٦٨ ٦٠٠ دولار) لتقييم التوصيات التي يقدمها خبير تكامل النظم؛ وإسداء المشورة الاستراتيجية في شؤون الإدارة بالإدارة العامة للمشروع (١ ٧٧١ ٢٠٠ دولار)؛ وتقديم خدمات التدريب (٤٣٤ ٤٠٠ دولار) المتصلة بالتقييم الأولي لاحتياجات التدريب، بما في ذلك وضع معايير التدريب، ووضع المحتويات النموذجية للدورات التدريبية والجداول الزمنية وكذلك تقديم

التدريب للمستعملين النهائيين؛ ومرافق التدريب (٦٠ ٨٠٠ دولار) في الأماكن التي لم تكن متوفرة فيها.

مصرفات التشغيل العامة

٩٩ - تُقترح الاحتياجات المقدرة بمبلغ ١١ ٦٢٥ ٧٠٠ دولار لتغطية تكاليف التشغيل المتصلة بما يقرب من ٢١٨ شخصا (٨٠ موظفا أساسيا، و ٦٦ خبيرا مختصا، و ١٢ خبيرا استشاريا، و ٦٠ موظفا من موظفي المقاول المختص في تكامل النظم)، حسب الاقتضاء، بما في ذلك ما يلي: (أ) استئجار المباني (٦ ٢٣٤ ٨٠٠ دولار) والتعديلات في أماكن العمل (٣ ٩٤٤ ٣٠٠ دولار)؛ (ب) الاتصالات (٩٢١ ٠٠٠ دولار)؛ (ج) صيانة معدات التشغيل الآلي للمكاتب (٥٢٥ ٦٠٠ دولار) في ما يتعلق بالوظائف الـ ٨٠ الأساسية والخبراء المختصين.

اللوازم والمواد

١٠٠ - يُقترح رصد اعتماد لتغطية الاحتياجات المقدرة بمبلغ ١٤٦ ٠٠٠ دولار، استنادا إلى التكاليف القياسية، لتغطية تكاليف القرطاسية واللوازم المكتبية لدعم المشروع.

الأثاث والمعدات

١٠١ - يُقترح رصد مبلغ ٢١ ٥٣٠ ٠٠٠ دولار لتغطية التكاليف المتصلة باقتناء أثاث المكاتب مرة واحدة (١ ٦٧٠ ٠٠٠ دولار) ومعدات التشغيل الآلي للمكاتب (١٤٧ ٠٠٠ دولار) من أجل الوظائف الـ ٣٦ المؤقتة الجديدة المقترحة. وعلاوة على ذلك، مطلوب توفير موارد لاقتناء أجهزة حاسوبية لبناء النظام الأساسي للتطوير (٤ ٠٠٠ ٠٠٠ دولار)، والحصول على تراخيص البرمجيات، وتصميم البرمجيات الأساسية وفق مواصفات خاصة (١٥ ٧١٣ ٠٠٠ دولار).

حاء - الاستنتاجات والتوصيات

١٠٢ - في حين توصي اللجنة بقبول مقترحات الأمين العام، فإنها تلاحظ أن نسبة كبيرة منها تقوم على أساس تقديرات لأن عقود خدمات تكامل النظم لم تُبرم بعد. وتوصي اللجنة بأن يُطلب إلى الأمين العام بذل كل جهد ممكن للحد من التكاليف الإجمالية للمشروع والتزام الحذر في استخدام الموارد. وينبغي أيضا أن يُطلب إلى الأمين العام أن يقدم في تقاريره السنوية المقبلة تفاصيل كاملة عن الجهود التي بذلت لاحتواء التكاليف، فضلا عن نفقات المشروع المتكبدة ومبررات استخدام الموارد (انظر الفقرة ٧٢ أعلاه).

١٠٣ - ويورد الأمين العام في الفقرة ١٣٠ من تقريره (A/64/380) مجموعة من الطلبات الموجهة إلى الجمعية العامة. وفيما يلي توصيات اللجنة:

(أ) توصي اللجنة بأن تحيط الجمعية العامة علماً بالمقترحات والنهج المبينة في تقرير الأمين العام لاستبدال نظام المعلومات الإدارية المتكامل وما يرتبط به من نظم مساعدة في جميع مكاتب الأمانة العامة للأمم المتحدة، بما في ذلك المكاتب الموجودة خارج المقر، واللجان الإقليمية، وبعثات حفظ السلام والبعثات السياسية، والبعثات الميدانية الأخرى؛

(ب) توصي اللجنة بأن تحيط الجمعية العامة علماً بالتكلفة الإجمالية لمشروع نظام تخطيط الموارد في المؤسسة الذي سيُنجز خلال الفترة ٢٠٠٨-٢٠١٣ بميزانية إجمالية للمشروع تقدر بمبلغ إجماليه ٩٠٠ ١٣٧ ٣٢٣ دولار (صافيه ٣٠٠ ٧٩٢ ٣١٥ دولار) (بالأسعار الراهنة)؛

الميزانية العادية

(ج) توصي اللجنة الجمعية العامة بأن توافق على مبلغ إجمالي قدره ٩٠٠ ٦٥٢ ٢٤ دولار تحت بند المنح والمساهمات (صافيه ٢٠٠ ١٩٢ ٢٤ دولار) يشمل مبلغ ٩٠٠ ٧٧٥ ١١ دولار الذي سبق أن اقترح في الوثيقة A/64/6/(Sect.28) ضمن الباب ٢٨ ألف، مكتب وكيل الأمين العام للشؤون الإدارية، من الميزانية البرنامجية المقترحة لفترة السنتين ٢٠١٠-٢٠١١؛

(د) توصي اللجنة الجمعية العامة بأن تحيط علماً بأنه سيجري النظر في الاحتياجات المقبلة المتبقية المقدرة بمبلغ إجماليه ٦٠٠ ٦٦٧ ١٨ دولار (صافيه ٦٠٠ ٦٦٦ ١٨ دولار) لتنفيذ مشروع نظام تخطيط إدارة الموارد في المؤسسة في سياق الميزانية البرنامجية المقترحة لفترة السنتين ذات الصلة؛

حساب دعم عمليات حفظ السلام

(هـ) توصي اللجنة الجمعية العامة بأن توافق على مبلغ إجماليه ٥٠٠ ٥٩ ٢٩ دولار (صافيه ٥٠٠ ٥١٦ ٢٨ دولار) يُموّل من حساب دعم عمليات حفظ السلام للفترة من ١ تموز/يوليه ٢٠٠٩ إلى ٣٠ حزيران/يونيه ٢٠١٠ لتلبية احتياجات نظام تخطيط الموارد في المؤسسة على النحو الوارد في هذا التقرير؛

(و) توصي اللجنة الجمعية العامة بأن تحيط علما بأن الاحتياجات المقبلة المتبقية المقدّرة بمبلغ إجماليه ٤٠٠ ١٧٨ ٨٧ دولار (صافيه ٤٠٠ ٥٤٩ ٨٥ دولار) ستدرج في الاحتياجات اللاحقة المقترحة لحساب دعم حفظ السلام للفترات المالية من ١ تموز/يوليه ٢٠١٠ حتى كانون الأول/ديسمبر ٢٠١١؛

(ز) توصي اللجنة الجمعية العامة بأن تحيط علما بأن الاحتياجات المقبلة المتبقية بمبلغ تقديري إجماليه ٥٠٠ ١٥٩ ٧٧ دولار (صافيه ٣٠٠ ٦٧٥ ٧٤ دولار) ستدرج في الاحتياجات اللاحقة المقترحة لحساب دعم حفظ السلام للفترات المالية لغاية ٢٠١٣؛

الموارد الخارجة عن الميزانية

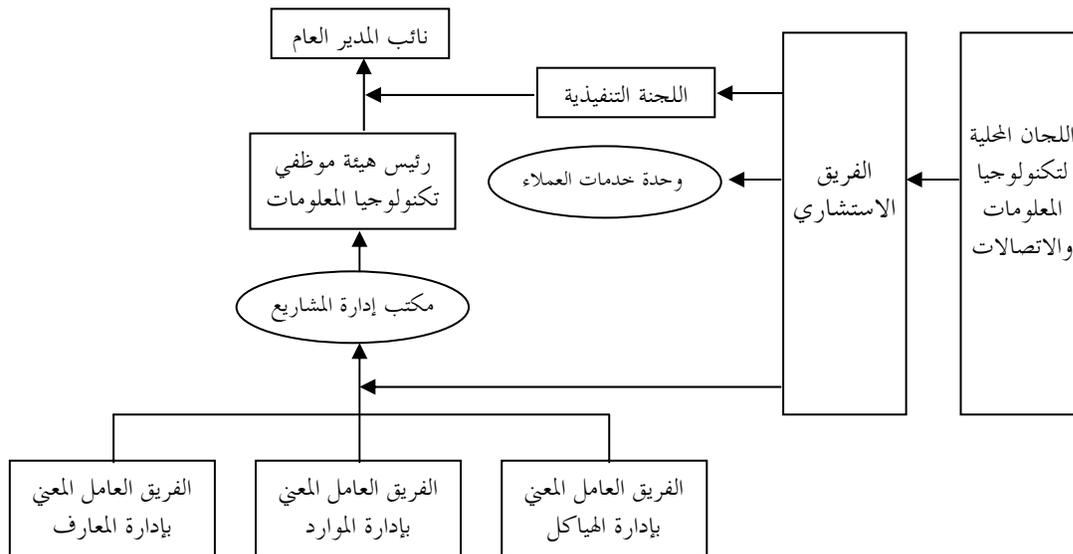
(ح) توصي اللجنة الجمعية العامة بأن تحيط علما بأن مبلغا تقديريا قدره ٢٠٠ ٦٣٢ ٧٢ دولار من التكلفة الإجمالية لمشروع تخطيط موارد المؤسسة سيمول من الموارد الخارجة عن الميزانية.

المرفق الأول

آخر المعلومات عن حالة تنفيذ إطار إدارة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والتغييرات التي أدخلت على هيكل إدارة مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات منذ تقديم الوثيقة A/62/793

- ١ - استجابة للشواغل التي أعربت عنها اللجنة الاستشارية لشؤون الإدارة والميزانية واللجنة الخامسة، تم تبسيط إطار إدارة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، المقدم في الوثيقة A/62/793، من خلال إلغاء اللجان التوجيهية الرفيعة المستوى للبرامج بالدرجة الأولى. وفيما يلي العناصر الرئيسية للإطار المعدل لإدارة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الأمانة العامة: (أ) اللجنة التنفيذية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات؛ (ب) الفريق الاستشاري لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات؛ (ج) الأفرقة العاملة لبرامج تكنولوجيا المعلومات والاتصالات؛ (د) اللجان المحلية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات.
- ٢ - ويرد تناول أدوار ومسؤوليات هذه الهيئات، بالإضافة إلى علاقتها فيما بينها ومع مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الفقرات أدناه.

إطار إدارة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الأمانة العامة للأمم المتحدة



اللجنة التنفيذية المعنية بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات

٣ - اللجنة التنفيذية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات هي أعلى هيئة لاتخاذ القرارات بشأن المسائل الرئيسية المتصلة بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وهي التي تقرر الاستراتيجية والأولويات العامة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. ويرأس اللجنة نائب الأمين العام وتضم كبار المديرين برتبة وكيل الأمين العام في كل من المجال الفني ومجال الدعم^(١)، ورئيس هيئة موظفي تكنولوجيا المعلومات بصفته عضواً بحكم منصبه. وتجتمع اللجنة كل ثلاثة أشهر لاستعراض استراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وأداء برامجها ولتحديد حافظة الاستثمارات في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات حسب الاقتضاء. بيد أن رئيس هيئة موظفي تكنولوجيا المعلومات يقدم تقاريره مباشرة إلى نائب الأمين العام بشأن المسائل التنفيذية في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

الفريق الاستشاري لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات

لتوفير إرشادات وإسهامات مناسبة في الاستثمارات المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، أنشئ فريق استشاري لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات على نطاق الأمانة العامة وشكل هذا الفريق اثنين من الموظفين برتبة مد-١ ومد-٢ يمثلان كلا من الإدارات والمكاتب. ويقدم الفريق الاستشاري تعقيباته إلى رئيس هيئة موظفي تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بشأن البرامج والخدمات في هذا المجال من خلال وحدة خدمات العملاء التابعة لمكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. كما يتلقى أعضاء الفريق الاستشاري إحاطات دورية من مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بشأن المسائل الرئيسية في هذا المضمار. وللفريق الاستشاري لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات أن يقدم آراءه إلى اللجنة التنفيذية والأفرقة العاملة المعنية بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات حسب الاقتضاء.

الأفرقة العاملة لبرامج تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

تتولى الأفرقة العاملة لبرامج تكنولوجيا المعلومات والاتصالات توجيه البرامج الاستراتيجية الثلاثة في مجالات إدارة المعارف وإدارة الموارد وإدارة الهياكل. ويتولى رئيس

(أ) إدارة شؤون الإعلام ومكتب الأمم المتحدة في فيينا ومكتب الأمم المتحدة المعني بالمخدرات والجريمة ومكتب تنسيق الشؤون الإنسانية وإدارة الشؤون الإدارية وإدارة الدعم الميداني ومكتب الشؤون القانونية ومكتب الأمم المتحدة في جنيف وإدارة الشؤون الاقتصادية والاجتماعية وإدارة شؤون الجمعية العامة والمؤتمرات وإدارة شؤون السلامة والأمن ومكتب الأمم المتحدة في نيروبي واللجنة الاقتصادية والاجتماعية لآسيا والمحيط الهادئ.

كل مجال من المجالات الفنية في مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات رئاسة كل فريق من هذه الأفرقة. ويمثل الأعضاء كبار الخبراء الفنيين في كل مجال من المجالات الفنية على نطاق الأمانة العامة. ويخضع جميع الاستثمارات والمشاريع الكبرى في البرامج الاستراتيجية، لاستعراض هذه الأفرقة العاملة بما في ذلك التغييرات الكبرى في النطاق والإنفاق المقترح على المبادرات الجارية. وتقدم الأفرقة توصيات بشأن الحافظة والمشاريع إلى رئيس هيئة موظفي تكنولوجيا المعلومات والاتصالات عبر مكتب إدارة المشاريع.

الفريق العامل المعني بإدارة المعارف

يقوم الفريق العامل المعني بإدارة المعارف بتوفير التوجيه الاستراتيجي، واستعراض الاستثمارات المقترحة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، ورصد حالة البرامج والمشاريع لكفالة الحفاظ على المعرفة المؤسسية ودعم الابتكار التنظيمي. ويندرج ضمن نطاق القرارات التي يتخذها كامل أنشطة إدارة المعارف في الأمانة العامة.

الفريق العامل المعني بإدارة الموارد

يقوم الفريق العامل المعني بإدارة الموارد بتوفير التوجيه الاستراتيجي، واستعراض الاستثمارات المقترحة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، ورصد حالة البرامج والمشاريع لكفالة تحسين قدرات الأمانة العامة في مجال إدارة الموارد البشرية والمالية وغيرها من الموارد. ويندرج ضمن نطاق القرارات التي يتخذها كامل أنشطة إدارة الموارد في الأمانة العامة.

الفريق العامل المعني بإدارة الهياكل الأساسية

يقوم الفريق العامل المعني بإدارة الهياكل الأساسية بتوفير التوجيه الاستراتيجي، واستعراض الاستثمارات المقترحة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، ورصد حالة البرامج والمشاريع لكفالة تحسين هياكل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الأمانة العامة. ويندرج ضمن نطاق القرارات التي يتخذها كامل أنشطة إدارة الهياكل في الأمانة العامة.

اللجان المحلية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات

ينبغي إنشاء لجان محلية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في كل إدارة ومكتب على حدة لكفالة المواءمة بين أولويات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على الصعيد المحلي واستراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على نطاق الأمانة العامة. وينبغي أن تكفل

هذه اللجان الاستخدام المناسب لموارد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على صعيد الإدارة والمكتب من خلال استعراض وإقرار أفكار المشاريع، والمقترحات، وطلبات الخدمات الكبرى قبل تقديمها إلى مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. ويشترك رئيس كل لجنة محلية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في أعمال الفريق الاستشاري. ويمكن لموظف خدمات العملاء المنتدب للعمل في كل إدارة أن يقدم إسهامه وأن يعمل كصلة وصل مع مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

المرفق الثاني

الفوائد المتوقعة من تنفيذ نظام إدارة المحتوى في المؤسسة

يتوقع تحقيق فوائد نوعية من تنفيذ نظام إدارة المحتوى في المؤسسة بزيادة الفعالية التنظيمية في الأمانة العامة على النحو التالي:

- تعزيز المساءلة والشفافية
- تحسين رصد ومراقبة وتدقيق وتتبع أنشطة إدارة المعلومات في تنفيذ البرامج الفنية
- زيادة دقة التحليل واستناده إلى معلومات أوفى، ليفضي إلى اتخاذ قرارات أفضل من جانب المجموعات الفنية والإدارية، وهو ما سيمكن الأمم المتحدة من تحقيق أهدافها الأساسية على نحو أفضل
- جعل الأمانة العامة أكثر مراعاة للبيئة باعتماد أساليب عمل غير ورقية
- تحسين تبادل المعارف بين الإدارات
- تحسين تبادل المعلومات والتعاون مع المنظمات غير الحكومية والدول الأعضاء
- زيادة قدرات التدريب
- تحسين الامتثال لسياسات الأمم المتحدة ومعاييرها (في مجالات أمن المعلومات، والتوقيعات الإلكترونية، وتصنيف الوثائق والبيانات الوصفية، وسياسة حفظ الوثائق والتصرف فيها)
- ويمكن قياس الفوائد الكمية المتوقعة من تنفيذ نظام إدارة المحتوى في المؤسسة بزيادة الإنتاجية وتحقيق وفورات في التكاليف على النحو التالي:

- تخفيض الوقت اللازم للبحث واسترجاع البيانات وحفظها بنسبة ٥٠ في المائة
- تخفيض الوقت اللازم للنسخ التصويري بنسبة ٢٥ في المائة
- تخفيض حجم التخزين والعمل المتصل بالتخزين خارج الموقع بنسبة ٧٥ في المائة
- تخفيض أوجه القصور في تدفق العمل بنسبة ٢٠ في المائة
- تخفيض الحيز المخصص للتخزين في الموقع بنسبة ١٠ في المائة
- تخفيض تكاليف الشحن واللوازم بنسبة ٢٥ في المائة
- تخفيض عدد الآلات المكتبية وأجهزة النسخ التصويري بنسبة ٢٥ في المائة

وبافتراض أن الموظفين، بمختلف رتبهم، يقضون خمسة في المائة من وقتهم وسطيا في البحث عن المعلومات، وأن عدد المستعملين يبلغ ١٠ ٠٠٠ موظف في الأمانة العامة، فإن تنفيذ نظام إدارة المحتوى في المؤسسة سيمكّن من زيادة الإنتاجية عموما بما يعادل ٢٥٠ شخصا - سنة تقريبا^(أ).

ويظهر المقياس الذي تعتمد المؤسسات المماثلة فيما يتعلق بتنفيذ نظام إدارة المحتوى في المؤسسة ما يلي: (ب)

- تنفق الشركات ٢٠ دولارا في الأعمال اللازمة لحفظ وثيقة ما، و ١٢٠ دولارا في الأعمال اللازمة للعثور على وثيقة لم تحفظ بشكل صحيح، و ٢٢٠ دولارا في الأعمال اللازمة لإعادة إصدار وثيقة مفقودة^(ج)
- يضع ما نسبته ٧,٥ في المائة من مجموع الوثائق، في حين أن ٣ في المائة من الوثائق المتبقية لا يحفظ بشكل صحيح
- يقضي الموظفون الفنيون من ٥ إلى ١٥ في المائة من وقتهم في قراءة المعلومات، لكنهم يمضون من ٢٠^(د) إلى ٥٠^(هـ) في المائة من الوقت في البحث عنها
- تنسخ الوثيقة الواحدة ١٩ مرة وسطيا
- يقوم المستعملون بإرسال وتلقي ١٣٣ رسالة إلكترونية في اليوم وسطيا^(و)
- ارتفعت تكلفة الحيز المكتبي بنسبة ١٩ في المائة^(ز)
- مكّنت الاستعاضة عن ٢٠٠ خزانة ملفات بنظام تخزين رقمي من تحقيق وفورات بلغت ٣٠٠ ٠٠٠ دولار في تكاليف التخزين^(ح)

(أ) إذا أسفر نصف هذا العدد فقط عن إلغاء ما يعادله من وظائف، بمرتب سنوي يبلغ ١٢٠ ٠٠٠ دولار (لوظائف الرتبة ف-٣)، فإن ذلك سيمكّن من توفير مبلغ قدره ١٥ ٠٠٠ ٠٠٠ دولار.

(ب) "10 Fast Facts About Document Management Value" Oct. 27, 2008: http://aiim.typepad.com/aiim_blog/2008/10/10-fast-facts-a.html

(ج) John Mancini, AIIM, 2009, http://aiim.typepad.com/aiim_blog/2009/05/management-ecm-excuse-3-weve-got-to-pick-our-battles-.html

(د) وفقا لاستقصاء إلكتروني أجرته مؤسسة "أكسنتشر" (Accenture) في كانون الثاني/يناير ٢٠٠٧ في كبريات شركات الولايات المتحدة والمملكة المتحدة، فإن "المديرين يقضون وقتا قد يصل إلى ثلاث ساعات في اليوم في البحث عن المعلومات، وأكثر من ٥٠ في المائة من المعلومات التي يحصلون عليها لا تفيدهم شيئا".

(هـ) <http://andrewonedegree.wordpress.com/?s=ECM+Savings>

(و) مجموعة راديكاتي.

(ز) *Office Space Across the World 2008*.

(ح) قياس نجاح نظام إدارة المحتوى في المؤسسة، تجده على العنوان التالي: www.dpsmagazine.com/Content/ContenCT.asp?P=573

المرفق الثالث

موجز الموارد المعتمدة

إدارة المحتوى في المؤسسة/إدارة العلاقة مع العملاء/استعادة القدرة على العمل بعد الأعطال الكبرى واستمرارية سير الأعمال

قرار الجمعية العامة	التاريخ	التقارير ذات الصلة	مجموع الموارد التي وافقت عليها الجمعية	الميزانية العادية ٢٠٠٩-٢٠٠٨	حساب الدعم ٢٠١٠/٢٠٠٩	موارد خارجة عن الميزانية	المخطط العام لتجديد مباني المقر	ملاحظات
نظام إدارة المحتوى في المؤسسة								
٢٦٢/٦٣	٢٤ كانون الأول / ديسمبر ٢٠٠٨	A/62/510 Rev.1 / A/63/487	٢ ٠٠٠ ٠٠٠	٢ ٠٠٠ ٠٠٠	صفر	صفر	صفر	تمت الموافقة على مبلغ قدره ٢ ٠٠٠ ٠٠٠ دولار من الميزانية العادية يستوعب ضمن الاعتماد المخصص للفترة ٢٠٠٨-٢٠٠٩.
٢٨٧/٦٣	٣٠ حزيران / يونيو ٢٠٠٩	A/63/767	٦ ٦٤٥ ٢٠٠	صفر	٦ ٦٤٥ ٢٠٠	صفر	صفر	٦ ٦٤٥ ٢٠٠ دولار تحت بند تكنولوجيا المعلومات
			١٣٦ ٤٠٠		١٣٦ ٤٠٠			١٣٦ ٤٠٠ دولار تحت بند المساعدة المؤقتة العامة لإنشاء وظيفة واحدة برتبة ف-٣
مجموع نظام إدارة المحتوى			٨ ٧٨١ ٦٠٠	٢ ٠٠٠ ٠٠٠	٦ ٧٨١ ٦٠٠	صفر	صفر	
إدارة العلاقة مع العملاء								
٢٨٧/٦٣	٣٠ حزيران / يونيو ٢٠٠٩	A/63/767	٤ ٠٢٩ ٥٠٠	صفر	٤ ٠٢٩ ٥٠٠	صفر	صفر	٤ ٠٢٩ ٥٠٠ دولار تحت بند تكنولوجيا المعلومات
			٣٣١ ٤٠٠		٣٣١ ٤٠٠			٣٣١ ٤٠٠ دولار تحت بند المساعدة المؤقتة العامة لإنشاء وظيفتين إحداهما برتبة ف-٥ والأخرى ف-٣
المجموع لنظام إدارة العلاقة مع العملاء			٤ ٣٦٠ ٩٠٠	صفر	٤ ٣٦٠ ٩٠٠	صفر	صفر	

قرار الجمعية العامة	التاريخ	التقارير ذات الصلة	مجموع الموارد التي وافقت عليها الجمعية	الميزانية العادية ٢٠٠٩-٢٠٠٨	حساب الدعم ٢٠١٠/٢٠٠٩	موارد خارجة عن الميزانية	المخطط العام لتجديد مبانى المقر	ملاحظات
استعادة القدرة على العمل								
٢٦٢/٦٣	٢٤ كانون الأول/ديسمبر ٢٠٠٨	A/62/510 Rev.1	١١ ٠٧٤ ٦٠٠	٧ ١٤٥ ٥٠٠	١ ٤٢٩ ١٠٠	صفر	صفر	تمت الموافقة على مبلغى ٥٠٠ ٤٢٩ ١٠٠ دولار و ٧ ١٤٥ دولار لمركز البيانات الرئيسي في الحديقة الشمالية. وتمت الموافقة على مبلغ ٢ ٥٠٠ ٠٠٠ دولار لتنفيذ مشروع استعادة القدرة على العمل بعد الأعطال الكبرى واستمرارية سير الأعمال في المقر والمكاتب الموجودة خارج المقر
		A/63/487		٢ ٥٠٠ ٠٠٠				
٢٦٩/٦٣	٧ نيسان/أبريل ٢٠٠٩	A/63/743 A/63/774	٧ ١٢٨ ٧٤٠	صفر	٢ ٠٣١ ٨٦٠	صفر	٥ ٠٩٦ ٨٨٠	تمت الموافقة على مبلغ كلي قدره ٧ ١٢٨ ٧٤٠ دولاراً لمركز البيانات الثانوي. وتمول حصة الميزانية العادية البالغة ٥ ٠٩٦ ٨٨٠ دولاراً من ميزانية المخطط العام لتجديد مبانى المقر.
				١٨ ٢٠٣ ٣٤٠	٣ ٤٦٠ ٩٦٠	صفر	٥ ٠٩٦ ٨٨٠	
							مجموع نظام استعادة القدرة على العمل	

ملاحظات:

نظام إدارة المحتوى في المؤسسة ونظام إدارة العلاقة مع العملاء

وافقت الجمعية العامة على تخصيص مبلغ قدره ٢ ٠٠٠ ٠٠٠ دولار لنظام إدارة المحتوى في المؤسسة، في إطار الميزانية العادية، يستوعب ضمن الاعتماد المخصص للفترة ٢٠٠٨-٢٠٠٩.

وتمثل رقم حساب الدعم لمشروع نظامي إدارة العلاقة مع العملاء وإدارة المحتوى في المؤسسة موارد مخصصة لتكنولوجيا المعلومات وافقت عليها الجمعية العامة في سياق ميزانية الدعم ٢٠١٠/٢٠٠٩ (القرار ٧٦٧/٦٣)، قدرها ٧٠٠ ٦٧٤ ١٠ دولار، منها ٤ ٠٢٩ ٥٠٠ دولار لمشروع نظام إدارة العلاقة مع العملاء و ٢٠٠ ٦٤٥ دولار لمشروع نظام إدارة المحتوى في المؤسسة.

ووافقت الجمعية العامة على تخصيص موارد للمساعدة المؤقتة العامة المرتبطة بمشروع إدارة العلاقة مع العملاء وإدارة المحتوى في المؤسسة، الممولين من حساب الدعم، إضافة إلى تكنولوجيا المعلومات، في سياق ميزانية الدعم ٢٠١٠/٢٠٠٩ (القرار ٧٦٧/٦٣): لمشروع إدارة العلاقة مع العملاء ووظيفة واحدة برتبة ف-٥، ١٩٥ ٠٠٠ دولار، ووظيفة واحدة برتبة ف-٣، ١٣٦ ٤٠٠ دولار؛ ومشروع إدارة المحتوى في المؤسسة ووظيفة واحدة برتبة ف-٣، ١٣٦ ٤٠٠ دولار.

ووافقت الجمعية العامة على تخفيض الموارد المقترحة لتكنولوجيا المعلومات بنسبة ٥ في المائة، ليستخدمها مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على النحو الذي يراه مناسباً، مع مراعاة الأولويات النسبية لمختلف المشاريع (A/63/841، الفقرة ١٩٩).

نظام استعادة القدرة على العمل بعد الأعطال الكبرى واستمرارية سير الأعمال

طُلب إلى الأمين العام تغطية حصة الميزانية العادية في تمويل مشروع مركز بيانات الحديقة الشمالية (٧ ١٤٥ ٥٠٠ دولار) ورصد مبلغ قدره ٢ ٥٠٠ ٠٠٠ دولار لنظام استعادة القدرة على العمل بعد الأعطال الكبرى واستمرارية سير الأعمال في المقر والمكاتب الموجودة خارج المقر ضمن الاعتماد المخصص للفترة ٢٠٠٨-٢٠٠٩. وتغطي حصة الميزانية العامة في تمويل مركز البيانات الثانوي (٥ ٠٩٦ ٨٨٠ دولاراً) ضمن ميزانية المخطط العام لتحديد مباني المقر. وترد تفاصيل تمويل مركز البيانات الثانوي في الجدول ٢ من الوثيقة A/64/346/Add.1.

الفوائد المتوقعة من تنفيذ نظام العلاقة مع العملاء

١ - المستفيدون من نظام إدارة العلاقة مع العملاء هم كالتالي:

(أ) المستفيدون من الخدمات، الذين سيتمكنون مما يلي:

- طلب أي نوع من الخدمات عبر قنوات متنوعة، سواء الهاتف أو البريد الإلكتروني أو الفاكس أو الشبكة العالمية؛
- رصد حالة جميع طلباتهم.

(ب) مقدمو الخدمات، الذين سيتمكنون مما يلي:

- إدارة طلبات الخدمة في جميع مراحلها
- إدارة الموارد (القوة العاملة) بكفاءة في الاستجابة للطلبات
- إدارة العلاقة مع العملاء بطريقة أفضل كثيرا من خلال المبادرة بالرصد الذاتي للأداء استنادا إلى اتفاقات الخدمة المبرمة سلفا بشأن تقديم الخدمات

(ج) الإدارة، التي ستتمكن مما يلي:

- تحسين الإشراف عن طريق استخدام البيانات التي تحفظ بطريقة آلية بمجرد تجهيز طلبات الخدمة؛
- تحسين الكفاءة والفعالية بتعديل توزيع الموارد وفقا للاحتياجات الفعلية

٢ - ويُستند أساسا في حساب فوائد نظام إدارة العلاقة مع العملاء إلى عدد طلبات الخدمة، أو البطاقات، وتجهيز هذه الطلبات، مع التمييز بين الوقت الذي يكسبه المستفيدون من الخدمات والجهات المقدمة لها.

٣ - ويبين الجدولان التاليان كيفية حساب الفوائد استنادا إلى عدد بطاقات الخدمة للجهات التي بدأت تنفيذ نظام العلاقة مع العملاء (مكاتب خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والمرافق) في مقر الأمم المتحدة والمكاتب الموجودة خارج المقر وفي جميع بعثات حفظ السلام. وقد أُعطي للوقت الذي يتم توفيره قيمة نقدية على أساس مرتب سنوي يبلغ في المتوسط ٩٠.٠٠٠ دولار لطالبي الخدمات و ٧٥.٠٠٠ دولار لمقدمي الخدمات.

وفورات المستفيدين من الخدمة

الوفورات السنوية (مقربة)			الحد الأدنى المتوقع	الحد الأقصى المتوقع	
الحد الأدنى	الحد الأقصى	أساس الحساب			
٢٢١٩٠٠٠	١١٠٩٠٠٠	عدد البطاقات	٦ دقائق	٣ دقائق	الوقت الذي يتم توفيره بإدخال البطاقة إلكترونياً
١٨٤٩٠٠٠	٣٧٠٠٠٠	عدد البطاقات	٥ دقائق	دقيقة واحدة	الوقت الذي يتم توفيره بالحصول إلكترونياً على معلومات مستكملة بشأن الحالة، على مدار الساعة وطيلة أيام الأسبوع
٩٦٥٠٠٠	٦٤٤٠٠٠	عدد المستفيدين من الخدمة	١٥ دقيقة في السنة	١٠ دقائق في السنة	الوقت الذي يتم توفيره بإلغاء البطاقات من خلال تشغيل نظام عالمي للإنذار والإشعار بحالات توقف الخدمة أو انقطاعها
٢٧٧٣٠٠٠	١١٠٩٠٠٠	حجم البطاقات	١٥ دقيقة	٦ دقائق	الوقت الذي يتم توفيره بالاستعاضة عن الاستثمارات اليدوية باستمارات وأدوات عمل إلكترونية لطلب الخدمات
٥٥٥٠٠٠	٣٧٠٠٠٠	متوسط الوقت اللازم لإنشاء البطاقة، وعدد البطاقات	الاستغناء عن ٣٠ في المائة من المسائل	الاستغناء عن ٢٠ في المائة من المسائل	الوقت الذي يتم توفيره بإلغاء البطاقات عن طريق الحل الذاتي للمشاكل بفعل توافر قائمة للأسئلة المتكررة وقاعدة معرفية
٨٣٦٠٠٠	٣٦٠٢٠٠٠				مجموع وفورات المستفيدين من الخدمات:

وفورات مقدمي الخدمات

الوفورات السنوية (مقربة)			الحد الأدنى المتوقع	الحد الأقصى المتوقع	
الحد الأدنى	الحد الأقصى	أساس الحساب			
٨٣٩٠٠٠	٥٥٩٠٠٠	متوسط الوقت اللازم لإنشاء البطاقة، وعدد البطاقات	تخفيض بنسبة ٣٠ في المائة	تخفيض بنسبة ٢٠ في المائة	تخفيض عدد البطاقات بالأخذ بنظام الخدمة الذاتية والقاعدة المعرفية (حلول ذاتية)
١٧٣٩٠٠٠	٩٩٤٠٠٠	عدد البطاقات	٧ دقائق	٤ دقائق	الوقت الذي يتم توفيره بالاستغناء عن المكالمات/رسائل البريد الإلكتروني الواردة من المستفيدين من الخدمات للحصول على معلومات مستكملة عن حالة الطلبات أو لتنايحتها
١٢٤٢٠٠٠	٦٢١٠٠٠	عدد البطاقات	٤ دقائق	دقيقتان	الوقت الذي يتم توفيره نتيجة اعتماد الاستثمارات الإلكترونية وإجراءات الموافقة الإلكترونية بإنشاء البطاقات بطريقة آلية
٣٨٢٠٠٠٠	٢١٧٤٠٠٠				مجموع وفورات مقدمي الخدمات:

٤ - يتوقع تحقيق وفورات سنوية تتراوح بين ٥ ٧٧٦ ٠٠٠ دولار و ١٢ ١٨٠ ٠٠٠ دولار بعد مرور ٣ أشهر على النشر الكامل لنظام إدارة العلاقة مع العملاء ليشمل خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والمرافق في المقر والمكاتب الموجودة خارج المقر، وخدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في جميع بعثات حفظ السلام. ويمكن أن يتحقق مزيد من الوفورات إذا تم تحويل مكاتب الخدمة الأخرى إلى النظام المشترك لإدارة العلاقة مع العملاء.

٥ - وعلى أساس الحسابات الواردة في الجدول أعلاه، يتوقع أن تتراوح الوفورات الناجمة عن نشر هذا النظام في مرحلة أولى على مكاتب خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في كل من مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وإدارة الدعم الميداني في المقر، وقاعدة الأمم المتحدة للوجستيات في برينديزي، وبعثة الأمم المتحدة في ليبيريا وقوة الأمم المتحدة المؤقتة في لبنان وبعثة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في هايتي ومكتب خدمة المرافق في المقر، بين ١ ٧٨٤ ٠٠٠ دولار و ٣ ٧٠٣ ٠٠٠ دولار في السنة. فإذا تم نشر نظام إدارة العلاقة مع العملاء في المكاتب التي تقدم خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في خمسة مكاتب موجودة خارج المقر، فإن الوفورات السنوية سترتفع إلى مبلغ يتراوح بين ٣ ٩٧٣ ٠٠٠ دولار و ٨ ٣٩٨ ٠٠٠ دولار في السنة. وتقدر الوفورات المتوقعة تحقيقها بمبلغ يتراوح بين ٤ ١٠٢ ٠٠٠ دولار و ٩ ٢٢٦ ٠٠٠ دولار في حال تطبيق هذا النظام في مكاتب خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في جميع المكاتب السبعة الموجودة خارج المقر خلال الفترة ٢٠١٢-٢٠١٣.

المرفق الخامس

المجالات الوظيفية الرئيسية لنظام تخطيط الموارد في المؤسسة والمهام المقترنة بها

يتوخى في هذه المرحلة أن يتيح نظام تخطيط الموارد في المؤسسة، حيثما يرد في الجدول أدناه، جميع العناصر المذكورة. لكن ذلك لن يتأكد إلا بعد انتهاء مرحلة التصميم، ويتوقف نطاق التنفيذ أيضا على مدى توافر الموارد اللازمة.

المجال الوظيفي	الوظيفة	نظام التنفيذ
خدمات الإمداد المركزية	إدارة السفر: التخطيط وتقديم الطلبات والتعديلات والتأشيرات واستحقاقات السفر والمطالبات	تخطيط الموارد في المؤسسة
خدمات الإمداد المركزية	الخدمات المقدمة إلى الجمهور والموظفين: هذه المهمة عملية مدرة للدخل. وتستعيد الدول الأعضاء جزءا من الدخل المتأتى منها. وتشمل الأنشطة التجارية ما يلي:	تخطيط الموارد في المؤسسة
	<ul style="list-style-type: none"> • خدمات البريد: تشمل استحداث وتسويق الطوابع البريدية وغير ذلك من الطوابع التذكارية لهواة جمع الطوابع • المنشورات: مبيعات تقارير الأمم المتحدة وغيرها من المواد المنشورة وتوزيعها • مركز بيع الهدايا ومحل بيع الصحف: الإيرادات المتأتية من بيع الهدايا والتحف التذكارية والصحف والمجلات والأصناف المتنوعة المتاحة في مبنى الأمم المتحدة • خدمات الطعام: الإيرادات المتأتية من توفير خدمات الطعام بما في ذلك تلبية الاحتياجات من خدمات المطاعم لموظفي الأمم المتحدة والوفود والزوار. • الجولات الإرشادية: تنظم لفائدة الزوار لتمكينهم من زيارة مبنى الأمم المتحدة والتعرف على رسالة الأمم المتحدة وأنشطتها • مهام أخرى تنطبق على مراكز عمل معينة: المتجر التعاوني ومركز الترفيه ومحطة الوقود (مكتب الأمم المتحدة في نيروبي)، ودورات تدريبية لعامة الجمهور (اللجنة الاقتصادية لأمريكا اللاتينية ومنطقة البحر الكاريبي) • إدارة المرائب: الإيرادات المتأتية من استخدام الموظفين والبعثات والوفود لأماكن وقوف السيارات التابعة للأمم المتحدة 	

المجال الوظيفي	الوظيفة	نظام التنفيذ
خدمات الإمداد المركزية	إدارة العقارات:	نظام تخطيط الموارد في المؤسسة ونظام إدارة العلاقات مع العملاء
	<ul style="list-style-type: none"> • صيانة المباني: الصيانة الوقائية والتصحيحية • إدارة أعمال البناء: مشاريع الهندسة المعمارية والهندسة المدنية • إدارة حيز المكاتب: طلبات الحيز المكتبي، وحركة أثاث المكاتب ونقل الموظفين • عقود الإيجار • إعداد فواتير المستأجرين 	
خدمات الإمداد المركزية	إدارة المرافق: إدارة طلبات العمل بما في ذلك خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات	نظام تخطيط الموارد في المؤسسة ونظام إدارة العلاقات مع العملاء
خدمات الإمداد المركزية	إدارة المؤتمرات والمناسبات:	نظام تخطيط الموارد في المؤسسة والنظام الإلكتروني لتخطيط الاجتماعات
	تشكل خدمات إدارة المؤتمرات/المناسبات عملية تجارية استراتيجية محورها العميل حيث توفر خدمات الاجتماعات والوثائق لجميع الاجتماعات/المناسبات التي تعقد في المقر وفي المكاتب الموجودة خارج المقر وفي البعثات الميدانية. وتركز هذه العملية على ثلاث خدمات رئيسية للتخطيط والإنجاز وهي: تخطيط المؤتمرات/المناسبات، وخدمات التنسيق، وخدمات الترجمة الشفوية والاجتماعات وخدمات تخطيط الوثائق وتجهيزها	
خدمات الإمداد المركزية	إدارة البرامج والمشاريع:	نظام تخطيط الموارد في المؤسسة والنظام الإلكتروني لتخطيط الاجتماعات
	تشمل هذه المهمة البرامج والمشاريع التي تنظمها وتديرها الأمانة العامة للأمم المتحدة بغض النظر عن الميزانية (الميزانية العادية أو الموارد الخارجة عن الميزانية أو الصناديق الاستثنائية، أو الصناديق الاستثمارية العامة، أو الإيرادات)	
خدمات الإمداد المركزية	إدارة المحفوظات والسجلات:	نظام تخطيط الموارد في المؤسسة والنظام الإلكتروني لتخطيط الاجتماعات
	توفر إدارة المحفوظات والسجلات عددا من الخدمات المتعلقة بالسجلات لكل من الأمانة العامة للأمم المتحدة والجمعية العامة وعمامة الجمهور. وتشمل هذه الخدمات:	
	<ul style="list-style-type: none"> • توفير المشورة والتوجيه بشأن إدارة السجلات لمكاتب الأمم المتحدة • تخزين السجلات واسترجاعها لفائدة الجمعية العامة والدول الأعضاء ومكاتب الأمانة العامة وهيئات الأمم المتحدة الأخرى، فضلا عن خدمات البحث المتاحة لعامة الجمهور 	

المجال الوظيفي	الوظيفة	نظام التنفيذ
الموارد البشرية	التوظيف/الملاك الوظيفي	إنسبيرا (Inspira) (نظام إدارة المواهب)
الموارد البشرية	إدارة الأداء	إنسبيرا (Inspira) (نظام إدارة المواهب)
الموارد البشرية	إدارة التعلم	إنسبيرا (Inspira) (نظام إدارة المواهب)
الموارد البشرية	إدارة شؤون الموظفين (مرحلة الإلحاق بالعمل وإدارة العقود وحركة الموظفين وتسويات انتهاء الخدمة وحساب الاستحقاقات والتأمين)	نظام تخطيط الموارد في المؤسسة
الموارد البشرية	إدارة الوقت	نظام تخطيط الموارد في المؤسسة
الموارد البشرية	إدارة الوظائف (يجري إعداد التصميم المفصل وتتواصل المناقشات مع فريق إنسبيرا). ويتضمن التصميم الأولي لنظام تخطيط الموارد في المؤسسة لأغراض إدارة الوظائف ما يلي:	نظام تخطيط الموارد في المؤسسة
	<ul style="list-style-type: none"> • إنشاء الوظائف والحفاظ عليها وإدماجها في عملية إعداد الميزانية (نظام تخطيط الموارد في المؤسسة) • اختيار أحد مقدمي الطلبات/الموظفين (نظام إنسبيرا) • الإلحاق بالوظيفة والحفاظ على العلاقة بين الموظف والوظيفة والإدماج في عملية تنفيذ الميزانية (نظام تخطيط الموارد في المؤسسة) • تعهد ملاك الموظفين والإبلاغ عنه (نظام تخطيط الموارد في المؤسسة) 	
الموارد البشرية	المرتبات	نظام تخطيط الموارد في المؤسسة
المشتريات/اللوجستيات	سلسلة الإمدادات/ التخطيط والإدارة: وتشمل العمليات المتصلة بتخطيط المشتريات/اللوجستيات الطلبات والتنبؤ بها وتخطيط شبكة الإمداد والتخطيط للقوة	نظام تخطيط الموارد في المؤسسة
المشتريات/اللوجستيات	سلسلة الإمدادات/ مصدر الاقتناء: وتشمل العمليات المتصلة بتحديد المصادر الاستراتيجية والتعاون مع الموردين وتسليم الطلبات وإصدار أوامر الشراء والمقتنيات المنخفضة القيمة وإدارة العقود	نظام تخطيط الموارد في المؤسسة

المجال الوظيفي	الوظيفة	نظام التنفيذ
سلسلة الإمدادات/ المشتريات/ اللوجستيات	الاستلام والتوزيع: وتشمل العمليات المتصلة بتجهيز السلع الواردة والوجوه الموجهة إلى الخارج وتخطيط السلع والخدمات وتوزيعها وإدارة المخازن والمخزون ونشر القوات وإقامة وصلات بينية مع اللوجستيات المتخصصة (من قبيل إدارة الوقود، والخدمات الطبية، وإدارة حصص الإعاشة وإدارة النقل الجوي)	نظام تخطيط الموارد في المؤسسة ونظام إدارة العلاقات مع العملاء
	<ul style="list-style-type: none"> التحقق من المعدات الملوكة لوحدات قوات عمليات حفظ السلام: نظام تخطيط الموارد في المؤسسة وإدارة العلاقات مع العملاء إدارة الوقود: نظام تخطيط الموارد في المؤسسة إدارة حصص الإعاشة: نظام تخطيط الموارد في المؤسسة إدارة النقل الجوي: نظام تخطيط الموارد في المؤسسة 	
سلسلة الإمدادات/ المشتريات/ اللوجستيات	الاستخدام والتصرف: وتشمل العمليات المتصلة بتجميع مجموعات المواد وتشغيلها وتخصيص المعدات، وصيانة المعدات إلى وقف تشغيلها والتصرف فيها، مع ضمان التقيد بجميع اشتراطات الصحة والسلامة البيئية	نظام تخطيط الموارد في المؤسسة
شؤون المالية والميزانية	التخطيط المؤسسي الاستراتيجي: إدارة الاستراتيجيات وتخطيط البرامج والميزنة القائمة على النتائج/الإدارة القائمة على النتائج	نظام تخطيط الموارد في المؤسسة
شؤون المالية والميزانية	الميزنة: ميزنة المشاريع والبرامج لجميع مراحل دورة تنفيذ البرامج	نظام تخطيط الموارد في المؤسسة
شؤون المالية والميزانية	تنفيذ الميزانية: توزيع الأموال وإعادة توزيعها ورصدها والإبلاغ عن الأداء	نظام تخطيط الموارد في المؤسسة
شؤون المالية والميزانية	إدارة الصناديق الاستثمارية والمشاريع: تعبئة الموارد وتمويل مجموعات المشاريع وإدارة المساهمات والإدارة المالية للمشاريع وإبلاغ الجهات المانحة	نظام تخطيط الموارد في المؤسسة ونظام إدارة العلاقات مع العملاء
شؤون المالية والميزانية	حسابات الدفع: دورة الدفع من بدايتها وحتى نهايتها، بما في ذلك التحقق والجدولة والدمج مع الخزنة. ويغطي هذا المجال أيضا المعاملات فيما بين الوكالات	نظام تخطيط الموارد في المؤسسة
شؤون المالية والميزانية	حسابات القبض: دورة المقبوضات من بدايتها وحتى نهايتها، بما في ذلك التقييمات وإعداد الفواتير وإدارة الائتمانات وتحصيلها. ويغطي هذا المجال أيضا المعاملات فيما بين الوكالات	نظام تخطيط الموارد في المؤسسة

المجال الوظيفي	الوظيفة	نظام التنفيذ
شؤون المالية والميزانية	الخزائنة: إدارة النقدية، وإدارة التدفقات النقدية والإدارة المصرفية وإدارة الاستثمارات	نظام تخطيط الموارد في المؤسسة
شؤون المالية والميزانية	إدارة الأصول: الدورة المالية للأصول من بدايتها وحتى نهايتها، بما في ذلك تقدير القيمة وانخفاض القيمة والتصرف في الأصول والأصول الخاصة من قبيل عقود الإيجار والهبات والمعدات المملوكة للوحدات	نظام تخطيط الموارد في المؤسسة
شؤون المالية والميزانية	محاسبة دفتر الأستاذ العام وعمليات الدمج: القيود المحاسبية، والمسترد من التكاليف وتوزيعها، والإبلاغ القطاعي، وعمليات الدمج	نظام تخطيط الموارد في المؤسسة

المرفق السادس

موجز توضيحي لصافي الاحتياجات من الموارد لنظام تخطيط الموارد في المؤسسة حسب وجه الإنفاق تحت كل مصدر من مصادر الأموال

(بملايين دولارات الولايات المتحدة)

وجه الإنفاق	الميزانية العادية		حساب دعم عمليات حفظ السلام						الموارد الخارجة عن الميزانية	
	٢٠٠٨	٢٠١٠	٢٠٠٨	٢٠٠٩	٢٠١٠	٢٠١١	٢٠١٢	٢٠١٠	٢٠١١	
	لغاية نهاية	لغاية نهاية	١ تموز/يوليه ٢٠٠٨	١ تموز/يوليه ٢٠٠٩	١ تموز/يوليه ٢٠١٠	١ تموز/يوليه ٢٠١١	١ تموز/يوليه ٢٠١٢	١ تموز/يوليه ٢٠١٠	١ تموز/يوليه ٢٠١١	
	المشروع في	المشروع في	٣٠ حزيران/يونيه ٢٠٠٩	٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠٠٩	٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٠	٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١١	٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٢	٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٠	٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١١	
الوظائف	-	٣ ١٣٦,٠	١٤ ٧٨٦,٠	١٧ ٥٥٣,٥	- ٣٢ ٣٣٩,٥	٤ ٨٠٧,٩	٦ ٥١١,٨	١١ ٣١٩,٧	٥١ ٠٤٢,٠	
تكاليف الموظفين الأخرى	٢ ٢٧٢,٢	٢ ٦٨٢,١	٣ ١٣٤,٩	١٢ ٦٤٥,٩	١٢ ٠٥٢,٧	٣ ٤٨٦,٢	٤ ٤٧١,٢	١٢ ٠٦٩,٣	٤٧ ٧٧٣,٢	
سفر الموظفين	٢٧٣,٧	٤٥٩,٦	٣٧٧,٦	٤ ٨٤٤,٢	٩ ٩٦٠,١	٤١٩,٩	١ ٥٧٥,٢	٥ ٦٩٠,٠	٢٤ ٥٨٢,٧	
الاستشارات والخبراء	-	١ ٠٢٧,٤	-	٢ ١٦٧,٠	٢ ٠٦٥,٤	- ٤ ٢٣٢,٤	٧٦٦,٢	١ ٤٧٠,٨	٦ ٦٦٢,٤	
الخدمات التعاقدية	١ ٩٩٨,٢	١٢ ٢٩٢,٦	٢ ٧٥٦,٨	٥٧ ٩٥٩,٦	١٩ ٥٨٣,١	٣ ٠٦٥,٨	١٨ ٨٤٦,٤	٢٩ ١٧٦,٨	١٢٨ ٥٠٥,٠	
نفقات التشغيل العامة	٣٢٨,٣	١ ٦٠٤,٠	٤٥٣,٠	٧ ٥٦٢,٦	٤ ٧٦٢,٥	٥٠٣,٧	٢ ٤٥٩,١	٤ ٧٢٩,٥	٢٠ ٥٩٢,١	
اللوازم والمواد	٦,٠	٢٠,١	٨,٣	٩٥,٠	٩٠,٥	٩,٢	٣٠,٩	٧٣,٧	٣١٥,٥	
الأثاث والمعدات	٢٣١,٥	٢ ٩٧٠,٤	٣١٩,٤	١٤ ٠٠٥,٥	٨ ٦٠٧,٥	٣٥٥,٢	٤ ٥٥٤,١	٣ ١٩٣,١	٣٦ ٣١٩,٣	
المجموع	٥ ١١٠,٠	٢٤ ١٩٢,٢	٧ ٥٥٠,٠	٧٤ ٦٧٥,٣	٧٤ ٦٧٥,٣	٧٨٤٠,٠	١٩٥ ٧٩١,٢	٣٧ ٠٩٠,١	٣١٥ ٧٩٢,٣	

(أ) بمول مبلغ ٢٨ ٥١٦ ٥٠٠ دولار للفترة من ١ تموز/يوليه ٢٠٠٩ إلى ٣٠ حزيران/يونيه ٢٠١٠ وبمول مبلغ ٤٠٠ ٥٤٩ ٨٥ للفترة من ١ تموز/يوليه ٢٠١٠ إلى كانون الأول/ديسمبر ٢٠١١.

