

Distr.: General
5 October 2010
Arabic
Original: English

الجمعية العامة



الدورة الخامسة والستون
البند ١٢٩ من جدول الأعمال
الميزانية البرنامجية لفترة السنتين ٢٠١٠-٢٠١١

حالة تنفيذ استراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات للأمانة العامة للأمم المتحدة

تقرير الأمين العام

موجز

يقدم هذا التقرير، المقدم بموجب الفقرة ١٠ من الجزء أولاً من قرار الجمعية العامة ٢٦٢/٦٣، معلومات مستكملة عن حالة تنفيذ استراتيجية الأمين العام لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات (انظر الوثيقة A/62/793 و Corr.1 و A/62/793/Add.1). ويقدم أيضاً معلومات عن التقدم المحرز حتى الآن والعمل الذي يتعين الاضطلاع به في المستقبل، بما في ذلك معلومات عن نتائج الاستعراض الهيكلي لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وهو حصر شامل لقدرات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات أجرى على نطاق الأمانة العامة، أسفر عن مقترحات لتحسين فعالية وكفاءة أنشطة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. ويتضمن التقرير أيضاً، وفقاً لأحكام الجزء الرابع من القرار ٢٦٩/٦٣، نهجاً موحداً لإعداد خطة لاستعادة القدرة على العمل بعد الكوارث وكفالة استمرارية تصريف الأعمال.

ويتمثل الهدف من استراتيجية الأمين العام لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، المكونة من رؤية طويلة الأجل وأولويات إدارية وثلاثة برامج استراتيجية (في مجالات إدارة المعارف والموارد والهياكل الأساسية)، في التغلب على الصعوبات التي تعزى إلى شدة تجزؤ



بيئة المعلومات والاتصالات، وتوظيف هذه التكنولوجيا لزيادة فعالية المنظمة وكفاءتها في تقديم خدمات الأمم المتحدة إلى المجتمع العالمي.

ومنذ أن أقرت الجمعية العامة استراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، في قرارها ٢٦٢/٦٣، في كانون الأول/ديسمبر ٢٠٠٨، أحرزت الأمانة العامة تقدما كبيرا في عدد من المجالات التي ترسي الأسس اللازمة لتحقيق رؤية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. وعلى سبيل المثال، أنشئت هياكل الإدارة الرئيسية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، مثل اللجنة التنفيذية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، والفريق الاستشاري لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، ومكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وهي تعمل على نحو فعال. وأصدر عدد من السياسات والمعايير الشاملة للمنظومة في مجال إدارة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (مثل إطار إدارة المشاريع، وطرائق تقييم الاستثمار، واستعراض مقترحات ميزانية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وما إلى ذلك) وجرى تنفيذها. وبالإضافة إلى ذلك، أحرزت الأمانة العامة تقدما كبيرا في عدد من المبادرات الاستراتيجية التي يقودها أو يدعمها مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، مثل إدخال نظامي أوموجا (Umoja) وإنسبيرا (Inspira)، وترقية نظام المعلومات الإدارية المتكامل لتحقيق الانسجام بين العقود، ودعم المخطط الرئيسي لتجديد مباني المقر، والبوابة الإلكترونية للدول الأعضاء، والنظام الإلكتروني لإدارة الوقود في البعثات الميدانية، ونظم إدارة العلاقات مع العملاء. وأحرزت الأمانة العامة أيضا تقدما في وضع خطة موحدة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات بغرض استعادة القدرة على العمل بعد الكوارث وكفالة استمرارية تصريف الأعمال، من شأنها، حينما يكتمل تنفيذها، أن تساهم في تحسين قدرات المنظمة في مجال إدارة حالات الطوارئ والحد من التكاليف المرتبطة بذلك. وبالإضافة إلى ذلك، ساهمت الأمانة العامة بشكل كبير في جهود موازنة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على نطاق المنظومة، من خلال التعاون في العمل بين الوكالات.

وأكملت الأمانة العامة أيضا، بالتوازي مع هذه الجهود الواسعة النطاق، استعراضا على نطاق المنظمة لكيفية توظيف الإدارات والمكاتب والبعثات الميدانية، شاملة المهام الميدانية والسياسية، لموارد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. وتمثل الهدف من هذه المبادرة، المعروفة باسم الاستعراض الهيكلي لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، في إجراء جرد شامل لقدرات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على نطاق المنظمة وتحديد فرص تحسينها. وأظهرت نتائج الاستعراض وجود فرص كبيرة لتحسين كفاءة وفعالية عمليات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات العالمية. واستنادا إلى هذه النتائج، يقترح الأمين العام تنفيذ أربعة مشاريع خلال

الفترة من ٢٠١١ إلى ٢٠١٥، لاغتنام الفرص التي حددت لتحقيق تحسن كبير. وهذه المشاريع هي:

(أ) عولمة مكاتب الخدمات: إنشاء مكاتب خدمات ذات طابع عالمي لتحسين نوعية الخدمة وخفض التكاليف.

(ب) ترشيد مراكز البيانات: تحسين إدارة الخوادم وعمليات التخزين لتحسين نوعية الخدمة وخفض التكاليف.

(ج) ترشيد تنظيم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات: ترشيد تنظيم هذه التكنولوجيا من أجل تحسين تخطيط شؤون موظفيها وزيادة فعاليتهم وإنتاجيتهم.

(د) تعزيز قدرات مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات: تعزيز وظائف هذا المكتب من أجل الإشراف على أنشطة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الاستراتيجية والحد من التجزؤ ودفع عجلة الابتكار في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على نطاق الأمانة العامة.

وتمثل المقترحات الناجمة عن الاستعراض الهيكلي لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات برنامجاً استراتيجياً لتحديث البيئة العالمية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الأمانة العامة وتوحيدها وترشيدها، مع العمل في الوقت نفسه على تحسين نواتج القوى العاملة فيها. ويجب أن تعمل جميع المشاريع الأربعة المقترحة للاستعراض الهيكلي لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تناسق لتحقيق هذا الهدف. وستزيل أول ثلاثة مشاريع منها أوجه القصور الناجمة عن تجزؤ عمليات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وإدارتها لا مركزياً على مدى عقود من الزمان. ويشكل مشروعان منها على وجه التحديد، وهما مشروع عولمة مكاتب الخدمات ومشروع ترشيد مراكز البيانات، مهمة كبيرة الحجم ومعقدة، وتتطلب تعاوناً واسع النطاق، بجانب التعاون في العمل بين مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والوحدات التنظيمية المتأثرة في جميع مراحل هذه الجهود. وسينتج عن تنفيذ الاقتراح الرابع، تعزيز قدرات مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، إنشاء آليات من شأنها أن تمنع نشوء أوجه القصور التي تحتم ارتفاع تكاليف عمليات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، مع التقدم في تنفيذ استراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. وستجني المنظمة فوائد مباشرة خلال فترة تنفيذ جميع المشاريع الأربعة، مثل زيادة توافر الخدمات وتحسن نوعيتها، وتعزيز استمرارية تصريف الأعمال.

ومع التسليم بأنه يجري باستمرار إنجاز تحسينات وتعزيزات ملموسة من قبل جميع الإدارات والمكاتب، كشف الاستعراض الهيكلي لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات عن أن عدم وجود نهج على نطاق المنظمة تجاه المسائل المتعلقة بالنظم، أدى إلى تراجع الأداء إلى ما دون المستوى الأمثل بالمقارنة مع المنظمات الشبيهة الأخرى. وستتفقم تلك الثغرات في مجال الأداء إن لم تنفذ هذه المشاريع بالكامل، وتزيد من قصور المنظمة في تحقيق أهداف مهمتها.

وسيتسنى عند اكتمال توحيد البيئة العامة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، تحديد فائض الموارد والقدرات، وإيجاد فرص لخفض تكاليف التشغيل وإعادة توزيع الموظفين على أماكن العمل ذات المردود الأعلى. وسيؤدي هذا التغيير إلى تطوير حلول فعالة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، تؤدي بدورها إلى رفع إنتاجية الموظفين، والحفاظ على المعارف المؤسسية، وتحقيق اتساق أفضل مع الأهداف الاستراتيجية للمنظمة. وسيؤدي الإخفاق في الاستثمار في هذه المشاريع إلى دوامة من التجزؤ المتزايد وتناقص الكفاءة وتقلص القدرة على تنفيذ حلول جديدة في بيئة متغيرة، بينما يستمر ارتفاع ميزانية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في مجملها بمعدلات كبيرة.

ومن المتوقع أن تحقق المشاريع الثلاثة الأولى المقترحة مجتمعة، إن هي مولت بالكامل ونفذت بنجاح، مكاسب في مجال الكفاءة تتراوح قيمتها بين ٧١,٣ مليون و ١٠١,٨ مليون دولار على أساس سنوي متكرر. ومن المهم التنويه إلى أن الفوائد الكاملة لن تتحقق إلا بعد اكتمال تنفيذ هذه المشاريع. وستمكن هذه الفعاليات المتوقعة المنظمة من تلبية الطلب المتزايد على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، أو إعادة تعيين موارد الموظفين المتاحة في وظائف ذات أولويات أعلى أو في مجالات برنامجية أخرى. وبالإضافة إلى ذلك، يمكن في نهاية المطاف تخفيض العمل التعاقدى المستخدم حالياً وتقليص الإنفاق على تكاليف المعدات والترخيص والبرمجيات المستخدمة حالياً. وتقدر التكلفة الإجمالية لتنفيذ المشاريع الثلاثة المقترحة بمبلغ ١١٨,٨ مليون دولار، ومجموع المبلغ الإجمالي المطلوب لفترة السنتين ٢٠١٠-٢٠١١ بنحو خمسة ملايين دولار.

واقترح المشروع الرابع من أجل إعادة تنظيم مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتعزيز قدراته التنظيمية باتباع نهج تدريجي لزيادة تحسين فعاليته وكفاءته التشغيلية، من خلال زيادة موارد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على وجه التحديد، في المناطق ذات الأولوية المتقدمة التي توجد فيها فجوة كبيرة بين الولاية الواردة في استراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بالمقارنة مع الموارد المتاحة. ويقدر مجموع تكلفة تعزيز مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بمبلغ ٢١,٩ مليون دولار، ومجموع المبلغ المطلوب لفترة السنتين ٢٠١٠-٢٠١١ بنحو ٣,٥ ملايين دولار.

وفي الختام، يقدم هذا التقرير عرضا موجزا للفرص الاستراتيجية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، التي من شأنها أن توفر للأمانة العامة للأمم المتحدة قدرا كبيرا من الفعالية وتحسينات الكفاءة، وأن تجعلها في وضع أفضل لإنجاز مهمتها وتحقيق أهداف البرنامج بنجاح في المستقبل.

المحتويات

الصفحة	
٨	أولا - مقدمة
١١	ثانيا - حالة تنفيذ استراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات
١١	ألف - عرض عام
١٤	باء - حالة الإطار الإداري لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات
٢٥	جيم - وضع البرامج الاستراتيجية
٢٦	١ - برنامج إدارة المعارف
٣٢	٢ - برنامج إدارة الموارد
٣٨	٣ - برنامج إدارة الهياكل الأساسية
	دال - خطة ونهج موحَّدان لاستعادة القدرة على العمل بعد الكوارث ولاستمرارية تصريف الأعمال في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات
٤٤	هـ - جهود الموازنة على نطاق منظومة الأمم المتحدة
٥٥	ثالثا - الاستعراض الهيكلي لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات
٥٥	ألف - معلومات أساسية
٥٦	باء - عملية الاستعراض
٥٨	جيم - النتائج الرئيسية
٦٥	دال - التوصيات
٧١	هـ - الاستعراض الهيكلي للمشاريع
٧١	١ - عولمة مكاتب الخدمات
٨٣	٢ - ترشيد مراكز البيانات
٩٦	٣ - ترشيد عملية تنظيم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات
١٠٥	٤ - تعزيز مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

- ١٢٤ - موجز الاحتياجات من الموارد، والإجراءات المطلوب من الجمعية العامة اتخاذها
- ١٢٤ - ألف - موجز الاحتياجات من الموارد
- ١٢٦ - باء - الإجراءات المطلوب من الجمعية العامة اتخاذها

المرفقات

- الأول - الميزانية السنوية التقديرية المقترحة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات للأمانة العامة للأمم المتحدة لعام ٢٠١٠ ١٣٠
- الثاني - موظفو تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بالأمانة العامة للأمم المتحدة حتى آذار/مارس ٢٠١٠ . ١٣١
- الثالث - الهيكل التنظيمي الحالي لمكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتوزيع الوظائف في المكتب: فترة السنتين ٢٠١٠-٢٠١١ ١٣٢
- الرابع - الهيكل التنظيمي المقترح لمكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتوزيع الوظائف في المكتب لعام ٢٠١١ ١٣٣

أولا - مقدمة

١ - أدى التقدم التكنولوجي، ولا سيما التقارب بين الإنترنت والتقنيات اللاسلكية والنظم الحاسوبية والبرمجيات الابتكارية، إلى اعتراف منظمات كثيرة بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات باعتبارها من الموارد الرئيسية. وتستطيع الأمانة العامة، من خلال تسخير قوة هذه التكنولوجيا بصورة استراتيجية، التعجيل بتحقيق مهمتها والوفاء بالتزاماتها المتزايدة في بيئة عالمية يعمها انتشار التكنولوجيا، وتمكين المنظمة من أن تكون أكثر فعالية وكفاءة في القيام بعملها. والواقع أن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات أصبحت في وضع جيد يؤهلها لأن تصبح قوة استراتيجية دافعة للتغيير داخل الأمانة العامة ومنظمات الأمم المتحدة الأخرى.

٢ - لكن ذلك لا يعني بالضرورة أن النقلة النوعية قد تحققت بالكامل، بحيث تؤدي تكنولوجيا المعلومات والاتصالات دورا حاسما في تلبية احتياجات المنظمة وتعزيز عملية صنع القرار. وقد أثر عدم الاستفادة بشكل كامل من الموارد المتوفرة والجهود والمبادرات الجارية، على قدرة تحقيق الأهداف المتوخاة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات على نحو يعود بالنفع على المنظمة بأكملها. وربما يعزى هذا بقدر كبير إلى شدة التجزؤ السائدة على نطاق الأمانة العامة في أنشطة وموارد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، على نحو لم يؤدي فقط إلى عرقلة قدرة المنظمة على اغتنام فرص التحول، بل وإلى رفع تكلفة عمليات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بلا داع.

٣ - وتجدر الإشارة إلى أن المنظمة شرعت، عقب اعتماد القرار ٢٨٣/٦٠ الذي قررت فيه الجمعية العامة إنشاء منصب كبير موظفي تكنولوجيا المعلومات برتبة أمين عام مساعد، في تنفيذ خطة إصلاحية تهدف إلى معالجة نقاط الضعف في إدارة نظم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على نطاق الأمانة العامة والقيادة والعمليات (انظر الوثيقة A/60/692 و Corr.1، الفقرات ٤٧-٥٢). وبناء على طلب الجمعية العامة، أصدر الأمين العام مجموعة من المقترحات التي تشكل استراتيجية شاملة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الأمانة العامة (A/62/793 و Corr.1 و A/62/793/Add.1) يحدد فيها نهجا عاما وإطارا إداريا لبرنامج تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المنظمة على مدى خمس سنوات. وتتيح استراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات للأمانة العامة إمكانية زيادة فعاليتها ورفع كفاءتها وتحسين مستوى الشفافية والمساءلة وتحقيق المنافع المتوخاة لكل من الدول الأعضاء والمنظمة.

٤ - وسلمت الجمعية العامة كذلك، في قرارها ٢٦٢/٦٣، بالأهمية الاستراتيجية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، واعتمدت مجموعة أخرى من التدابير الإصلاحية على

أساس مقترحات الأمين العام، بشأن جملة أمور من بينها استراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات للأمانة العامة. وأنشئ مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات اعتباراً من كانون الثاني/يناير ٢٠٠٩، بموجب القرار نفسه، بوصفه وحدة تنظيمية مستقلة لتوفير قيادة مركزية قوية لإعداد وتنفيذ برامج تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على نطاق المنظمة، على نحو يوفر الدعم الفعال لمهمة الأمم المتحدة وعملياتها العالمية.

٥ - وأخذت في الاعتبار، عند تنفيذ استراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، الأهداف البرنامجية العامة والاستراتيجيات ذات الصلة للأمانة العامة. وعلى سبيل المثال، تكمل استراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتعزز المبادئ الرئيسية والمبادرات التي تشتمل عليها استراتيجية الأمين العام لتقديم الدعم الميداني على الصعيد العالمي (A/64/633)، التي أقرتها مؤخراً الجمعية العامة، في قرارها ٢٦٩/٦٤. ولن تطرأ تغييرات في آليات القيادة والمراقبة والأدوار والمسؤوليات التي اتفق عليها سابقاً بشأن الدعم الميداني (انظر الوثيقة A/62/793 و Add.1)، نتيجة تنفيذ استراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

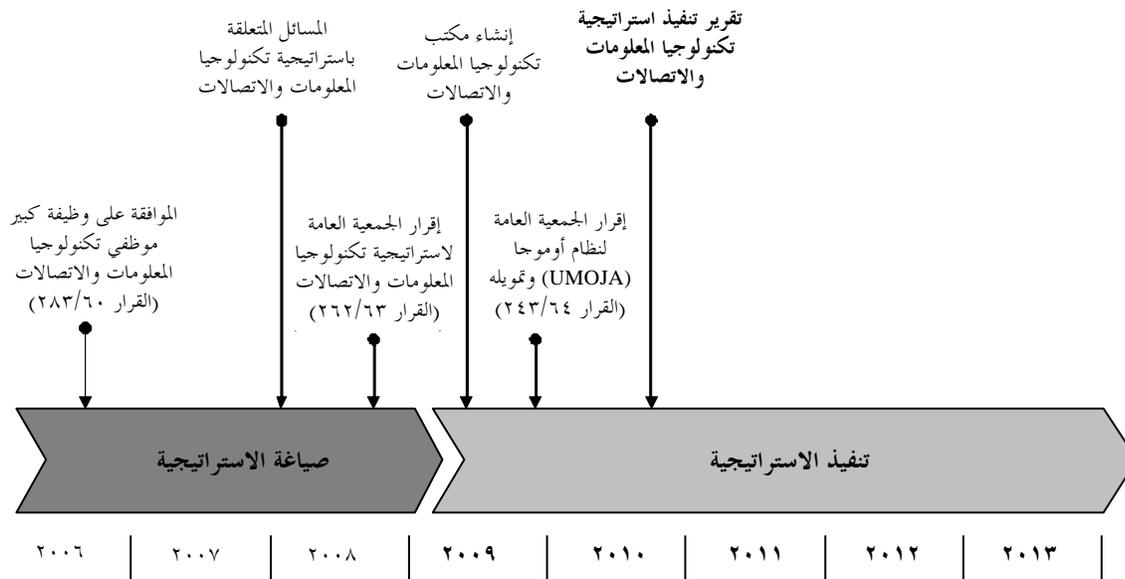
٦ - ويقدم هذا التقرير عملاً بأحكام الفقرة ١٠ من الجزء أولاً من قرار الجمعية العامة ٢٦٢/٦٣، التي طلبت فيها إلى الأمين العام أن يقدم تقريراً إلى الجمعية العامة، في الجزء الرئيسي من دورتها الخامسة والستين، عن استراتيجيته المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، يشمل جملة أمور منها ما يلي:

- (أ) أية تعديلات يلزم إدخالها على هيكل الإدارة لجعله أكثر بساطة وفعالية من الناحية التشغيلية بوصفه أداة لوضع السياسات ولإدارة؛
- (ب) أحدث المعلومات عن الترتيبات المتعلقة بالإدارة وإعداد التقارير؛
- (ج) تقييم متعمق للترتيبات التنظيمية، بما في ذلك إمكانية تغيير موقع مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في هيكل المنظمة؛
- (د) إجراء جرد شامل للقدرات المتاحة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على نطاق الأمانة العامة، ومنها الأفراد المتفرغون والأفراد غير المتفرغين؛
- (هـ) تحديد أكثر دقة من حيث الكمية والنوع للمكاسب أو الفوائد الناتجة عن زيادة الكفاءة والمتوقع أن يحققها تنفيذ استراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات؛
- (و) المنهجية والمعايير المرجعية المستخدمتان لتحديد تلك المكاسب وقياسها؛

- (ز) أدوار ومسؤوليات مكتب رئيس هيئة موظفي تكنولوجيا المعلومات وإدارة الدعم الميداني فيما يتعلق بالأنشطة ذات الصلة بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، بما في ذلك تسلسل السلطة والمسائلة وتقسيم العمل المبين في الهيكل التنظيمي الجديد؛
- ٧ - وتمشيا مع هذه المتطلبات، يقدم هذا التقرير إلى الجمعية العامة معلومات عامة مستكملة عن حالة تنفيذ استراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، من حيث التقدم المحرز والخطط المتصورة معا، فيما يتعلق بكيفية تقديم الاستراتيجية في الأصل.
- ٨ - ويوجز هذا التقرير أيضا النتائج التي توصلت إليها مبادرة الاستعراض الهيكلي لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات والتوصيات المنبثقة عنها.
- ٩ - وعلاوة على ذلك، يشكل التقرير استجابة للجزء رابعا من القرار ٢٦٢/٦٣ وللقرار ٢٦٩/٦٣، اللذين دعت فيهما الجمعية العامة إلى تقديم خطة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المتعلقة باستعادة القدرة على العمل بعد الكوارث وكفالة استمرارية تصريف الأعمال.
- ١٠ - ويوضح الشكل الأول المعالم الرئيسية المرتبطة بصياغة استراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتنفيذها.

الشكل الأول

المعالم الرئيسية لاستراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات



١١ - ولأغراض الاستجابة لطلبات الجمعية العامة، يتضمن هذا التقرير الأفرع التالية:

(أ) يقدم الفرع الثاني لمحة موجزة عن استراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ويوجز الأنشطة المنفذة بشأن إنجازها حتى تاريخه، ويسلط الضوء على مجالات النجاح، والجهود المبذولة، والاتجاه الذي سيسلك في السنوات المقبلة في مجال إدارة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، والبرامج الاستراتيجية الثلاثة التي تدعم احتياجات المنظمة. وتعرض في هذا الجزء أيضا خطة استعادة القدرة على العمل بعد الأعطال الكبرى وكفالة استمرارية تصريف الأعمال، فضلا عن جهود الاتساق المبذولة على نطاق منظومة الأمم المتحدة؛

(ب) يصف الفرع الثالث الاستعراض الهيكلي لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وهي مبادرة أكملت ضمن استراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، والهدف منها هو إجراء استعراض شامل لقدرات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على نطاق الأمانة العامة، في محاولة لترشيد وتحقيق اتساق عمليات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وهيكلها من منظور يشمل المنظمة بأسرها.

(ج) يحدد الفرع الرابع الإجراءات المطلوب أن تتخذها الجمعية العامة، ويطلب الأمين العام إلى الجمعية العامة الموافقة على المقترحات المحددة الناشئة عن نهج الاستعراض الهيكلي لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات والخطة الموحدة المقترحة لاستعادة القدرة على العمل بعد الكوارث وكفالة استمرارية تصريف الأعمال، على النحو الموضح في الفروع التالية.

ثانيا - حالة تنفيذ استراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

ألف - عرض عام

١٢ - استراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات هي اتفاق على نطاق المنظمة بشأن الاتجاه المستقبلي لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات على مدى فترة الخمس سنوات المقبلة. ولتحقيق رؤية بناء "تكنولوجيا معلومات واتصالات أقوى من أجل تحسين الأمم المتحدة"، تشمل الاستراتيجية المجالات التالية ذات الأولوية المشتركة بين عدة قطاعات: يشمل الإطار الإداري تطوير وصيانة الهياكل الإدارية لتكنولوجيا المعلومات، وتنفيذ البرامج الاستراتيجية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وإدارة خدمات وأداء تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، والهيكلة والمعايير العالمية، والرقابة المالية والإبلاغ المتعلقان بقدرة المنظمة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. وتتمحور البرامج الاستراتيجية حول ثلاث فئات

عامة من المبادرات المتكاتفه لتجسيد الرؤية: (أ) يوفر برنامج إدارة الهياكل الأساسية القاعدة التي تنهض عليها خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الأساسية التي تستعين بها الأمانة العامة على الصعيد العالمي؛ (ب) ويعتمد برنامج إدارة الموارد على برنامج إدارة الهياكل الأساسية لاستخلاص وتجهيز وتخزين المعلومات عن موارد المنظمة وإتاحتها على نحو يتسم بالفعالية والكفاءة؛ (ج) ويتوقف برنامج إدارة المعارف على كل من البرنامجين المذكورين لتهيئة بيئة تمكينية لحصر وإدارة وتبادل أصول المنظمة من المعلومات.

١٣ - والعناصر الرئيسية للاستراتيجية هي الرؤية، والإطار الإداري، والبرامج الاستراتيجية. (انظر الشكل الثاني).

الشكل الثاني

استراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات



الرؤية

١٤ - تسعى الأمانة العامة جاهدة من أجل تسخير قدرات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لزيادة فعالية وكفاءة تقديم خدمات الأمم المتحدة إلى المجتمع العالمي. وبصيغة أكثر تحديداً، فإن الاستراتيجية تُمكن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من خدمة المنظمة في المجالات التالية:

- (أ) العمل: تكنولوجيا معلومات واتصالات متوائمة مع رسالة الأمانة العامة وبرامج عملها؛
- (ب) العنصر البشري: تسمح تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بإقامة الاتصال بين موظفي الأمم المتحدة وأصحاب المصلحة فيها وتقاسمهم المعارف فيما بينهم بصورة دائمة وفي أي مكان؛
- (ج) الموارد: تشجع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على استخدام الموارد المؤسسية وتوزيعها بكفاءة.

الإطار الإداري

١٥ - سعياً إلى تجسيد رؤية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، حددت الأمانة العامة المجالات التالية ذات الأولوية التي يمكن تحسينها بصورة كبيرة بفضل استراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وهي: الهيكل الإداري لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات؛ وتنفيذ البرامج الاستراتيجية؛ وإدارة الخدمات والأداء؛ والهيكل والمعايير العالمية؛ والرقابة المالية والإبلاغ. ومن المتوقع أن يساعد إدخال تحسينات كبيرة في هذه المجالات على استحداث بيئة علمية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات لعموم الأمانة العامة قوامها الأداء العالي والشفافية.

البرامج الاستراتيجية

- ١٦ - من الواجب معالجة الاحتياجات الجوهرية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في مجالها الثلاثة العامة، وهي إدارة المعارف وإدارة الموارد وإدارة الهياكل الأساسية، بصورة متسقة حرصاً على دعمها الفعلي للأنشطة الفنية المضطلع بها على نطاق الأمانة العامة.
- ١٧ - ومنذ أن نالت استراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تأييد الجمعية العامة في كانون الأول/ديسمبر ٢٠٠٨، أحرزت الأمانة العامة تقدماً كبيراً في تنفيذها. ويسلط هذا التقرير الضوء على حالة تنفيذ استراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات حتى ٣٠ حزيران/يونيه ٢٠١٠. وقد أنشئت هياكل رئيسية لإدارة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وباتت تضطلع بمهامها بصورة فعلية، (منها على سبيل المثال اللجنة التنفيذية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، والفريق الاستشاري ومكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات). وصدر إلى الإدارات والمكاتب والبعثات عدد من العمليات والمعايير على نطاق المنظمة لإدارة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (منها على سبيل المثال، إطار إدارة المشاريع، وأساليب تقييم الاستثمار، واستعراض مقترحات الميزانية المتعلقة بتكنولوجيا

المعلومات والاتصالات). وبالإضافة إلى ذلك، أحرزت الأمانة العامة تقدماً كبيراً في عدد من المبادرات الاستراتيجية، إما بقيادة مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات أو بدعم منه، ومنها على سبيل المثال، نظام تخطيط الموارد لعموم المنظومة (نظام أوموجا) ونظام إدارة المواهب (نظام إنسبير)، وتطوير نظام المعلومات الإدارية المتكامل بغرض مواءمة العقود، ودعم المخطط العام لتجديد مباني المقر، وبوابة الدول الأعضاء على الإنترنت، والنظام الإلكتروني لإدارة الوقود في البعثات الميدانية، ونظم إدارة العلاقات مع العملاء.

١٨ - ويرد أدناه عرض لحالة تنفيذ استراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من حيث التقدم المحرز حتى تاريخه، والأعمال المقبلة التي ستنفذ خلال الفترة ٢٠١١ - ٢٠١٣: ويعرض موجز للحالة الراهنة حسب فئات الأنشطة الاستراتيجية نفسها المبينة في الوثيقة الأصلية لاستراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات: الإطار الإداري لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات؛ وبرنامج إدارة المعارف؛ وبرنامج إدارة الموارد؛ وبرنامج إدارة الهياكل الأساسية. ويرد أيضاً عرض عن حالة نهج تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الموحد لاستعادة القدرة على العمل بعد الكوارث واستمرارية تصريف الأعمال، فضلاً عن الجهود المبذولة لتحقيق المواءمة على نطاق المنظومة.

باء - حالة الإطار الإداري لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات

١٩ - الهدف الذي ينشده الإطار الإداري لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات هو تنفيذ استراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات عن طريق إدخال جملة من التحسينات على عمليات وهياكل إدارة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. ومع أن الموارد اللازمة لتحقيق ذلك لم تتوافر بشكل كامل، فقد تحقق بعض التقدم بالاستعانة بالموارد المتاحة على نحو ما هو مبين أدناه. وتوجز الفقرات التالية التقدم المحرز إلى تاريخه والأنشطة المقررة المتعلقة بالهيكل الإداري لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات. ويعرض الجدول ١ موجزاً لهذه المعلومات.

إنشاء مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

٢٠ - أنشئ مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في كانون الثاني/يناير ٢٠٠٩ باعتباره وحدة تنظيمية مستقلة في إطار باب مستقل من أبواب الميزانية. وجرى إنشاء المكتب على نحو لا تترتب عليه آثار في الميزانية أو في ملاك الموظفين عن طريق دمج الموارد المتأتمية مما كان يعرف سابقاً بشعبة خدمات تكنولوجيا المعلومات التابعة لإدارة الشؤون الإدارية ومن جزء من شعبة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات التابعة لإدارة الدعم الميداني.

ومندئذ، والمكتب يسعى إلى تنفيذ الولايات الموكلة إليه والاضطلاع بالمسؤوليات المترتبة عليها على نطاق المنظمة.

٢١ - وفيما يتعلق بإدارة الدعم الميداني، فقد تركز الاهتمام بوجه خاص على كفاءة استمرار هذه الإدارة في تقديم الدعم الفعال إلى البعثات الميدانية، في الوقت الذي يتولى فيه مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات مهمة تزويد البعثات الميدانية بالدعم الاستراتيجي من تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وفقا لنهج مؤسسي. وعلى هذا الأساس، فقد تحددت تراتبية واضحة للسلطة والمساءلة وتكرس توزيع العمل بين المكتب والإدارة. وقد حقق هذا الفصل في الأدوار والمسؤوليات نجاحا لافتا. وفي ظل هذا الترتيب التعاوني، بدأت البعثات الميدانية تجني المنافع من الدعم الذي يقدمه إليها مكتب مركزي قوي، يصب اهتمامه على التحسينات الاستراتيجية الطويلة الأجل على نطاق الأمانة العامة من خلال هياكل أساسية عالمية متزايدة، وتطبيقات متكاملة جديدة لعموم المنظمة، وبفضل وضع إطار للسياسة العامة وتطوير الهيكل العام وتوحيد المعايير، فضلا عن تنفيذ أفضل الممارسات.

٢٢ - وتسمح هذه العلاقة مع إدارة الدعم الميداني بتنسيق أفضل لمجمل استراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، بما يكفل الاحتفاظ بمعايير مشتركة بين جميع وحدات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الأمانة العامة والاستفادة منها وتعزيز التآزر بين عمليات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على نطاق المنظمة. ويتيح الترتيب أيضا فرصة فريدة لتنسيق الاحتياجات الميدانية على الصعيد العالمي بطريقة مبتكرة، ويسمح لمكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بالمضي قدما في مواءمة خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتنفيذ سياسات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ومعاييرها وحلولها المشتركة لجميع مكونات الأمانة العامة، بما في ذلك البعثات الميدانية. وعلى وجه الخصوص، تمكّن المكتب من إدخال تحسينات كبيرة على إعداد التطبيقات للبعثات الميدانية (على سبيل المثال نظام إدارة الوقود، ونظام لإيداع بيانات المشاريع). وعلاوة على ذلك، فإن استراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تكمل استراتيجية الأمين العام لتقديم الدعم الميداني على الصعيد العالمي وتستفيد من آليات الدعم الميداني القائمة.

٢٣ - ومن واجب مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، باعتباره وحدة تنظيمية مركزية مستقلة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، متمتعة بالقدر الكافي من الصلاحيات والمساءلة والموارد، أن ينفذ ولاية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على نطاق الأمانة العامة ويدير أنشطة كبيرة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات يعود أثرها على الأمانة العامة بأسرها من أجل ضمان استخدام الموارد بكفاءة، وتحديث نظم المعلومات، وتحسين خدمات

تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المتاحة للمنظمة. ويلزم المكتب أن يتخذ موقفا تنظيميا قويا ومستقلا حتى يتسنى له الاضطلاع بطائفة واسعة من الأنشطة الاستراتيجية، مثل صوغ السياسات العامة المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات ووضع الهيكل وتحديد المعايير، وتقييم المشاريع وإجراء الاستعراضات الهيكلية وإدارة الأداء. وقد حاز المكتب، بفضل هذا الترتيب التنظيمي، ما يلزمه من سلطات ومكانة وموضوعية وحياد. وبما أن هذا الترتيب قد أثبت نجاعته حتى الآن، ينبغي أن يظل موقع المكتب في هيكل المنظمة على ما هو عليه حاليا.

إنشاء لجان الرقابة الإدارية والهيئات الاستشارية

٢٤ - تندرج المبادئ والعمليات المرتبطة بصنع القرار في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وما يركز عليه من هياكل تنظيمية في إطار المفهوم الواسع لإدارة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. ويوضح الإطار الإداري لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات كيف تتخذ القرارات، ومن يساهم في اتخاذها، ومن المسؤول وكيف يجري تنسيق أنشطة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات داخل الأمانة العامة، ويكفل اضطلاع أصحاب المصلحة الرئيسيين بالأدوار والمسؤوليات الملائمة لإرشاد إدارة أنشطة المنظمة ومواردها في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بشكل واضح وفعال. وفي نيسان/أبريل ٢٠٠٩، جرى تنفيذ إطار شامل لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات. والإطار، الذي يعكس تعليقات الجمعية العامة، أكثر بساطة وأكثر فعالية من الناحية التشغيلية، باعتباره أداة لوضع السياسات والإدارة، من الإطار الذي كان مقترحا أصلا في استراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. وقد أنشأ الإطار هياكل إدارة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات التي تشمل: اللجنة التنفيذية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، والفريق الاستشاري لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات والأفرقة البرنامجية العاملة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات واللجان المحلية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات. وبالإضافة إلى هذه اللجان، أنشئ فريق للتنسيق الإداري في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات مؤلف من رؤساء وحدات تكنولوجيا المعلومات وكبار موظفيها في شتى إدارات الأمانة العامة ومكاتبها. ويعمل فريق التنسيق بوصفه منتدى لتقديم التوجيه وتبادل الآراء بشأن البرامج الاستراتيجية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات والأنشطة الأخرى المضطلع بها على صعيد الأمانة العامة. ويجتمع فريق التنسيق مرة كل أسبوعين عبر الفيديو ويُنظم معتكفين سنويين. وجرى تشكيل وحدة لخدمات العملاء داخل مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، أُسندت إليها مسؤولية تحسين مواءمة أنشطة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات مع برامج الأمانة العامة وإدارة العلاقة الاستراتيجية بين المكتب وسائر الوحدات في الأمانة العامة.

٢٥ - رئيس هيئة موظفي تكنولوجيا المعلومات هو أعلى موظف إداري يتولى قيادة أنشطة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على الصعيد العالمي في الأمانة العامة وهو مسؤول أمام الأمين العام، ويتبع إداريا نائبة الأمين العام التي أوكل إليها الأمين العام مسؤولية الإشراف على أنشطة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على نطاق الأمانة العامة. ونائبة الأمين العام هي أيضا رئيسة اللجنة التنفيذية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، أعلى هيئة تفريرية في مسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على نطاق الأمانة العامة. وقد أثبت هذا الترتيب فعالته في العمل شأنه شأن الهياكل الإدارية الأخرى.

إجراء استعراض هيكلية لجميع وحدات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

٢٦ - استجابة لطلب الجمعية العامة، أُجري استعراض هيكلية لوحدات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على نطاق المنظمة في إطار السعي إلى ترشيد ومواءمة عمليات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وهياكلها، من خلال تقديم توصيات بشأن التغييرات الهيكلية وسواها التي يمكن أن تُحسن بصورة كبيرة من فعالية وكفاءة برامج تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وأنشطتها. وترد الاستنتاجات والتوصيات المفصلة في الفرع ثالثا من هذا التقرير.

صوغ إطار إدارة أداء تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

٢٧ - سعيًا إلى تحديد توقعات المستخدمين بصورة واضحة فيما يتعلق بخدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، يجري تنفيذ مشروع لإعداد فهرس موحد للخدمات والعمل به. وسيسمح هذا الفهرس الجديد للإدارات والمكاتب والبعثات الميدانية باختيار مجموعة من خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الموحدة ومستويات الخدمة، حيث ستكون الخدمات المتاحة وتكاليفها مُبينة بوضوح.

٢٨ - وأجرى مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات دراسته الاستقصائية الثانية على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على نطاق الأمانة العامة في عام ٢٠٠٩، في مسعى منه للوقوف على مدى رضا المستخدمين عن ١٢ خدمة أساسية من خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. وكانت نتائج الاستقصاء إجمالاً متماشية مع نتائج السنة الماضية، حيث أظهرت زيادة طفيفة في الرضا العام بلغت نسبة ٧١,٦ في المائة في عام ٢٠٠٩ مقابل ٧١,١ في المائة في عام ٢٠٠٨، وإن لم تبلغ بعدُ المستوى المنشود وهو ٨٠ في المائة. وسُجلت مستويات رضا أعلى عن التطبيقات المكتبية الأساسية والمعدات وخدمات الهاتف والبريد الإلكتروني، فيما سُجلت مستويات أدنى فيما يتصل بخدمات مثل الوصول إلى

الخدمات من بعد والتدريب. وسعياً إلى معالجة الشواغل، أُعدت خطط عمل بالتعاون مع الفريق الاستشاري لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتحديد مجالات التحسين ذات الأولوية. وسوف تستمر وحدة العلاقات مع العملاء التابعة لمكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في إجراء دراسات استقصائية سنوية لرضا المستخدمين من أجل قياس أداء خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتحديد فرص تحسينها.

٢٩ - ومن أجل الوقوف على أداء وحدات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات قياساً بالأهداف الاستراتيجية والتشغيلية، طُلب إلى جميع رؤساء وحدات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المحلية في الأمانة العامة أن يُنقِّحوا، أثناء عملية الاستعراض في منتصف المدة، خططهم المقدمة في إطار النظام الإلكتروني لتقييم الأداء للفترة ٢٠٠٩-٢٠١٠ لكي يدرجوا فيها أهدافاً إضافية وتوقعات إضافية في مجال الأداء تتعلق بتنفيذ استراتيجية وسياسات ومعايير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على نطاق الأمانة العامة. ومع أن رؤساء الوحدات المحلية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات لا يزالون تابعين لإدارتهم، ومسؤولين في المقام الأول أمام رؤساء إدارتهم عن إنجاز أهداف برنامج الإدارة المعنية وتحقيق أهدافها المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، فإنهم مسؤولون أيضاً عن تنفيذ استراتيجية وسياسات ومعايير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على نطاق المنظمة حسب توجيهات مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. وهذا ما يتسق مع المقترحات المقدمة في خطة تنفيذ استراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (A/62/793، و Corr.1، الفقرتان ٤٥ و ٤٦) ومن خلال هذه العملية يجري تأكيد أهمية هذه الأداة في كفاءة نوعية الخدمة ورصدها وتحقيق المواءمة الاستراتيجية والامتثال على نحو مستمر للسياسات والإجراءات المعمول بها على نطاق الأمانة العامة.

٣٠ - وشددت أيضاً استراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على أهمية إطار إدارة أداء تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من حيث قياس الكفاءة والفعالية في تقديم خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. وسينفذ مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، في عام ٢٠١١، إطاراً لإدارة أداء تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من شأنه أن يتيح فرص الحصول على المعلومات المتعلقة بأداء تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بصورة شفافة ومناسبة من حيث التوقيت. وسيسمح الإطار برصد أداء وحدات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وقياسه وتقييمه في ضوء الغايات والأهداف المقررة وأهداف الميزانية ومؤشرات الإنجاز الرئيسية والمعايير المرجعية المعتمدة في القطاع. وبُذلت جهود تمهيدية في مطلع عام ٢٠١٠ لتحديد خط الأساس بالنسبة لإدارة أداء تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، في إطار

الاستعراض الهيكلي لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وذلك من خلال تجميع مختلف مقاييس الأداء من وحدات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

وضع إطار لإدارة ميزانية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وحافطة استثماراتها

٣١ - سعياً إلى تحسين مواءمة مبادرات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات مع الأهداف التشغيلية للمنظمة، وفي إطار الدور الإشرافي على إدارة التكنولوجيا على الصعيد العالمي، يجري إعداد إطار لإدارة ميزانية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وحافطة استثماراتها، حرصاً على تعزيز الانضباط المالي والمساءلة والشفافية فيما يتصل بجميع المصروفات على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على نطاق الأمانة العامة. وينطوي تنفيذ إطار إدارة ميزانية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وحافطة استثماراتها على جملة من الخطوات الرئيسية، من بينها العمل بالتعاون مع مكتب تخطيط البرامج والميزانية والحسابات من أجل تعديل جوانب معينة من عملية إعداد الميزانية ومبادئها التوجيهية، وهو ما من شأنه أن يزيد ميزانيات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ونفقاتها وضوحاً. ويجري حالياً إعداد أداة مؤسسية لدعم الإطار، وسيتم في نهاية المطاف تعميمها على جميع وحدات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على نطاق المنظمة.

٣٢ - وبالإضافة إلى ذلك، أنشئت عملية للاستعراض التقني لميزانيات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من جانب مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لفترة السنتين ٢٠١٠ - ٢٠١١. وعملاً بتوصية من مكتب خدمات الرقابة الداخلية، جرى وضع إطار لإدارة المشاريع يتماشى مع أفضل الممارسات المتعارف عليها في القطاع ويتولى الإشراف عليه مكتب مكرس لإدارة المشاريع تابع لمكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وهو ما مكّن من إجراء استعراض أكثر صرامة للمقترحات الاستثمارية في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. وقبل عرض بيانات الميزانية على المراقب المالي، يُجري المكتب استعراضاً من منظور تقني، لميزانيات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات إدارة بإدارة، وكذلك المقترحات الاستثمارية ذات الصلة الممولة من الميزانية العادية ومن الموارد الخارجة عن الميزانية ومن حساب دعم عمليات حفظ السلام، من أجل تحاشي الازدواجية في الجهود وتقييم التكاليف والفوائد والمخاطر المرتبطة بطلبات ميزانية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. وسيجري المكتب في المستقبل عملية الاستعراض نفسها لميزانيات عمليات حفظ السلام، مع التسليم بأن فرادى رؤساء البعثات لهم كامل السلطة على الموارد الميدانية ويتحملون مسؤوليتها وعنهما يسألون.

٣٣ - وتتولى أيضا الأفرقة البرنامجية العاملة الثلاثة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات والمعنية على التوالي بإدارة المعارف وإدارة الموارد وإدارة الهياكل الأساسية، التي أنشئت ضمن الإطار الإداري لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، استعراض المقترحات المتعلقة بالبرنامج الاستثماري الاستراتيجي لكل منها من جميع مصادر التمويل. وعلاوة على ذلك، بدأ العمل في مطلع عام ٢٠١٠ بتطبيق حافظة الاستثمارات الإلكترونية (e-Portfolio)، وهي أداة شاملة لإدارة المشاريع/حافظات الاستثمارات، في كل من بعثات حفظ السلام والمكاتب خارج المقر والمحاكم والإدارات الموجودة في المقر. ومن المقرر أن تدعم الأداة التخطيط والإدارة الآليين لاستثمارات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من خلال تزويد المنظمة بنظام شامل ومتكامل يجمع بين تخطيط الحافظة وتحليلها من القمة إلى القاعدة وبين إدارة المشاريع من القاعدة إلى القمة. وقد أعدت الأداة خصيصا لدعم إطار إدارة استثمارات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتمكين الإدارة العليا من الإشراف على حافظات المشاريع وتوجيهها في مختلف المراحل.

الاستثمارات الطويلة الأجل، بما فيها أنشطة تكنولوجيا المعلومات

٣٤ - تجدر الإشارة إلى أنه بالنظر إلى كون المنظمة تنفذ استثمارات طويلة الأجل، بما فيها أنشطة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، فقد تكون ثمة إمكانية للنظر في وضع ترتيبات لتسهيل تلك الاستثمارات. وفي ظل اعتماد الأمم المتحدة للمعايير المحاسبية الدولية للقطاع العام، ستستمر الأمانة العامة في تحليل الآثار التي يمكن أن تترتب على مفاهيم الميزنة على أساس الاستحقاق.

الحساب الخاص المتعدد السنوات

٣٥ - بالنظر إلى أن فترة تنفيذ المشاريع تمتد على مدى خمس سنوات، يُقترح إنشاء حساب خاص متعدد السنوات لتسجيل إيرادات ونفقات المشاريع الثلاثة (المعروفة أيضا بالاستعراض الهيكلي لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات) وأمور أخرى منها عولمة مكاتب الخدمات ومواءمة مراكز البيانات وترشيد تنظيم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. وجدير بالإشارة أنه تم الإذن بترتيبات مماثلة فيما يتصل بالإدارة المالية لمشروع أو موجا وكذلك بالنسبة للعديد من مشاريع التشييد و/أو إدخال التحسينات الرئيسية. وبالتالي فإن الأموال المقدمة لتغطية الاستعراض الهيكلي لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات وما يترتب عليه من نفقات ستسجل في صندوق منفصل خاص بالاستعراض الهيكلي، وأية أرصدة غير متوقعة سترحل إلى فترات السنتين اللاحقة إلى أن يتم إنجاز المشروع. وستقيد في ذلك الصندوق الفوائد المحققة من الاستعراض الهيكلي لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

تكريس الرقابة الاستراتيجية على أنشطة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في قاعدة الأمم المتحدة للوجستيات في برينديزي، إيطاليا

٣٦ - يمكن الاستفادة من مرافق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في قاعدة الأمم المتحدة للوجستيات (القاعدة) المعدة لخدمة البعثات الميدانية، في تقديم خدمات إضافية إلى المنظمة بأسرها. وسوف تصبح قريبا تلك المرافق مركزا عالميا لعدد من أنشطة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على نطاق الأمانة العامة. وتتوقع الاستراتيجية أن تستضيف القاعدة جميع نظم المؤسسة (على سبيل المثال، نظم إدارة المعارف ونظام تخطيط الموارد لعموم المنظمة) وتعزز التواصل العالمي، وتحسّن عمليات استمرارية تصريف الأعمال عن طريق القيام بدور المضيف للأنظمة الاحتياطية لجميع الإدارات والمكاتب والبعثات الميدانية على نطاق الأمانة العامة وليبانانها. وتمشيا مع هذا الهدف، عمل مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بصورة وثيقة مع إدارة الدعم الميداني للاستفادة من تسهيلات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في القاعدة وتحسينها، وتحديد مستويات الخدمة المناسبة وترتيبات تقاسم التكاليف. وهذا العمل جار حاليا وسيتم تطويره ليأخذ في السنة المقبلة طابع الشراكة المتكاملة بكل ما في الكلمة من معنى.

تنفيذ نتائج الاستعراضات الهيكلية

٣٧ - ويتضمن الفرع ثالثا عرضا عن حالة تنفيذ الاستعراض الهيكلية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

الهيكل والمعايير العالمية

٣٨ - تُنشئ المعايير الهيكلية والتكنولوجية المطورة داخليا ضوابط ومتطلبات قابلة للقياس تُقدم عددا من المزايا وتُسهّل كثيرا تنفيذ وصيانة "هيكل المؤسسة". ويقوم الهيكل والمعايير على مجموعة أساسية من أهداف ومبادئ المنظمة (مثل القابلية للتشغيل البيئي والأمن) التي توازن بين الفرص والمخاطر من أجل تحقيق مصلحة المنظمة بأسرها. ويُحسّن توحيد الأجهزة والبرمجيات أداء عمليات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، ويقلل التكاليف (لا سيما في عمليات الاقتناء والتطوير والتدريب والصيانة)، ويسمح بالاستفادة من الموارد، ويعزز الثقة والقدرة على التنبؤ ويُسهّل في تحسين التشغيل البيئي والتكامل. وتشتمل فئات المعايير على "معياري بحثي" يوفر المرونة للقيام (على أساس محدود) بتقييم التكنولوجيات الناشئة التي لديها القدرة على أن تتطور إلى "معياري رسمي". وقد حدثت، منذ إنشاء مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، تغييرات في الطريقة التي يتم بها اعتماد وتمديد معايير

للتكنولوجيات. وحُدِّدت عملية جديدة للمراجعة والتصديق بغرض اعتماد وتمديد معايير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وتمت الموافقة عليها وتنفيذها في عام ٢٠٠٩، على أساس العمل الذي أنجزته فرقة عمل معنية بالمعايير على صعيد المنظمة. وحيث أن عملية الموافقة على هذه التغييرات وتنفيذها استغرقت بعض الوقت، فقد ركز المكتب على تمديد فترة صلاحية عدد من المعايير لضمان عدم حدوث تأثير سلبي على إجراءات الشراء التي هناك حاجة ماسة لها من جراء انقضاء صلاحية المعايير القائمة. ويواصل المكتب العمل بشكل وثيق مع شعبة المشتريات من أجل ضمان الإبلاغ فورا عن جميع المعلومات ذات الصلة، مثل تمديد صلاحية المعايير أو الموافقة عليها، لتقليل أو منع حدوث حالات تعطيل في عملية الشراء. ومن المقرر مواصلة التعاون لضمان التقيد العملي بمعايير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في شراء السلع في جميع أنحاء المنظمة.

٣٩ - لقد بدأ، في عام ٢٠٠٩، العمل على إنشاء إطار شامل لأمن المعلومات يعزز السياسات والمبادئ التوجيهية القائمة حاليا ويضيف متطلبات جديدة لأمن المعلومات في استجابة للتكنولوجيات وأساليب العمل المتغيرة. كما تم إدراج متطلبات أمن المعلومات في عملية تقديم العروض للمشاريع الجديدة لضمان تطبيق متطلبات أمنية قوية ومناسبة على نحو أكثر اتساقا أثناء وضع نظم جديدة.

مبادرات أخرى

٤٠ - يرمي "برنامج التقدم السريع" في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الذي أطلقه مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في أواخر عام ٢٠٠٨، إلى تسهيل حلول تكنولوجيا المعلومات والاتصالات السريعة التي تتماشى مع الاحتياجات المؤسسية و/أو لتحسين الحياة العملية للموظفين ومجتمع الأمم المتحدة الأوسع نطاقا. وتقتصر وحدات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بجميع أقسام الأمانة العامة لمبادرات للتقدم السريع، ويستغرق تنفيذ هذه المبادرات ٩٠ يوما أو أقل، والهدف منها هو تشجيع موظفي تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على الابتكار والتعاون الجماعي كفريق. وقد تم اختيار المجموعة الثالثة من المبادرات، ويجري في الوقت الحالي تنفيذ المشاريع. وتشمل المبادرات التي تم تنفيذها حتى الآن برنامج "myUNcalls" لإدارة المكالمات عبر الإنترنت، وبرنامج iSeek global Intranet access الذي يتيح إمكانية وصول موظفي الأمم المتحدة في الأماكن البعيدة إلى شبكة الإنترنت، وبوابة deleGATE، وهو بوابة الدول الأعضاء على الشبكة، ومبادرة استدامة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

حالة الإطار الإداري لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات

الإطار الإداري لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات

الغاية

الاستمرار في تنفيذ استراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

الأهداف

- تعزيز مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات
- ترشيد تنظيم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات
- إكمال تشكيل لجان الإشراف الإداري والهيئات الاستشارية
- وضع المقاييس للإدارة المالية وإدارة الأداء لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات

الأنشطة الرئيسية

التقدم المحرز (٢٠٠٩-٢٠١٠) المنجزات المقررة (٢٠١١-٢٠١٣)^١

إنشاء مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

- إنشاء مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من خلال الدمج بين شعبة خدمات تكنولوجيا المعلومات التابعة لإدارة الشؤون الإدارية وبين جزء من شعبة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات
- تم إنشاء مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات اعتباراً من كانون الثاني/يناير ٢٠٠٩
- تم إنشاء وظيفة إدارة التغيير ضمن المكتب في أواخر عام ٢٠٠٩
- تعزيز المكتب وإنشاء وظائف شاملة لعدة قطاعات في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (مدى قريب)

تشكيل لجان الإشراف الإداري والهيئات الاستشارية

- وضع اختصاصات وهياكل وعضوية هيئات الأمانة العامة التي ستشرف رسمياً على مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتسدي له المشورة
- تم تنفيذ إطار إداري شامل لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في نيسان/أبريل ٢٠٠٩
- تم تشكيل اللجنة التنفيذية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات والفريق الاستشاري المعني بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، والفريق العامل المعني ببرنامج تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وفريق تنسيق إدارة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات
- إنشاء لجان محلية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في كل إدارة/مكتب/بعثة ميدانية (مدى قريب)

المنجزات المقررة (٢٠١١-٢٠١٣)^(١)

التقدم المحرز (٢٠٠٩-٢٠١٠)

الأنشطة الرئيسية

إجراء استعراضات هيكلية لجميع وحدات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

إجراء استعراضات تشغيلية لوحدات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الإدارات الموجودة بالمقر، وفي المكاتب الموجودة خارج المقر، وفي الميدان

إجراء استعراضات هيكلية صغيرة الحجم للمجالات العالية الفائدة، حسب الاقتضاء (مدى متوسط)

أكمل الاستعراض الهيكلي لجميع وحدات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، شاملة البعثات

إنشاء الإطار الإداري لأداء تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

وضع معايير القياس والنقاط المرجعية ونظم الإبلاغ لتتبع أداء وحدات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

تم إنشاء خط الأساس والنقاط المرجعية لإدارة الأداء

إنشاء وظيفة عالمية لإدارة الأداء في مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (مدى قريب)

إكمال إنشاء كتلوج خدمة عالمي (مدى قريب)

إنشاء إطار عالمي لإدارة الأداء (مدى قريب)

وضع الإطار الإداري لشؤون الميزانية والمالية

تصميم عملية إعداد الميزانية العالمية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات ونماذجها. وجعل عمليات طلب الشراء وأنشطة الشراء تتم مركزيا

تم إنشاء إطار لإدارة المشاريع

تم استعراض مقترحات تمويل ميزانية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على صعيد الأمانة العامة من الميزانية العادية، ومن موارد خارجة عن الميزانية، ومن حساب الدعم لعمليات حفظ السلام

تنفيذ إطار عالمي لإدارة الميزانية والمحافظة الاستثمارية الخاصة بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات (مدى قريب)

إنشاء وظيفة عالمية لإدارة الميزانية والمحافظة الاستثمارية. يمكن مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والبدا في استعراض مقترحات ميزانية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من ميزانية حفظ السلام (مدى قريب)

إنشاء صندوق استئماني متعدد السنوات للتكنولوجيا (مدى متوسط)

إنشاء نظام للإشراف الاستراتيجي على أنشطة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في قاعدة برينديزي

تعزيز مرافق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الموجودة في برينديزي وفي فالنسيا، بإسبانيا، لتستفيد من ذلك الأمانة العامة بكاملها

تم العمل مع إدارة الدعم الميداني لتقاسم مرافق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الموجودة في برينديزي وإنشاء مستويات صحيحة لتقديم الخدمة ووضع ترتيبات مناسبة لتقاسم التكاليف

إضفاء الصبغة الرسمية على مستويات الخدمة وترتيبات تقاسم التكاليف في السنة القادمة (مدى قريب)

تطبيق نتائج الاستعراضات الهيكلية

تحسين الهيكل التنظيمي لمكتب تكنولوجيا تم استحداث حالات عمل وخطط المعلومات والاتصالات وسائر وحدات عمل مفصلة للمشاريع التي نتجت عن الاستعراض الهيكلية	تنفيذ مشروعين نتجا عن الاستعراض الهيكلية:
تكنولوجيا المعلومات والاتصالات	ترشيد تنظيم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (مدى بعيد)
	تعزيز مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (مدى قريب)

الهيكل والمعايير العالمية

إدماج تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تم إدماج متطلبات أمن المعلومات وتخطيط الأعمال، وإنشاء معايير لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات على نطاق المنظمة المعلومات والاتصالات	إنشاء إطار لأمن المعلومات (مدى قريب)
بكمالها	إنشاء وظيفة للهيكل المؤسسي في مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (مدى قريب)

(أ) الإطار الزمني للإكمال : مدى قريب - ٢٠١١ ؛ مدى متوسط - ٢٠١٢ ؛ مدى بعيد - ٢٠١٢ وما بعده.

جيم - وضع البرامج الاستراتيجية

٤١ - كانت استراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وستظل، تُنفذ من خلال ثلاثة برامج استراتيجية ذات تأثير كبير على نطاق المنظمة. ويتألف كل برنامج من مجموعة من المبادرات التي تم، أو سيتم، اتخاذها وفقا للاستراتيجية من أجل تحقيق الرؤية الطويلة الأجل التي تم تبينها بوضوح، وكذلك وفقا لأولوياتها النسبية. وتُحقق البرامج الاستراتيجية فائدة للأمانة العامة من بفضل استخدامها إطارا لتنظيم مبادرات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على نطاق المنظمة، وترتيب أولوياتها وتنسيقها، بغض النظر عن مكان منشئها أو تمويلها أو تنفيذها. وتجدر الإشارة إلى أنه تم تقديم طلب للحصول على تمويل من الميزانية العادية للبرامج الاستراتيجية المتعلقة بإدارة الموارد وإدارة المعارف في تقرير الأمين العام عن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ونظم المؤسسة للأمانة العامة للأمم المتحدة في جميع أنحاء العالم (A/62/510/Rev.1) وعن نظامي إدارة المحتوى لعموم المنظمة وإدارة العلاقة مع العملاء، شاملا التقديرات المنقحة (A/64/477). وفي حين أكدت الجمعية العامة إقرارها هذه البرامج في السابق، فإنها قررت تأجيل التمويل، مما أدى إلى إبطاء التقدم في مجال مبادرات إدارة المعارف، مثل إدارة المحتوى لعموم المنظمة، وفي مجال مبادرات إدارة الموارد، شاملا إدارة

العلاقات مع العملاء، التي يجري تنفيذها بالفعل. وثمة حاجة إلى نهج أكثر توازناً في تخصيص الأموال لضمان أن تكون استثمارات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات متوافقة مع أولويات المنظمة في جميع البرامج الاستراتيجية الثلاثة، وعلى وجه الخصوص بالنسبة لبرنامج إدارة المعارف. والأجزاء التالية من هذا التقرير تغطي التقدم المحرز حتى الآن، والأنشطة المقررة فيما يتعلق بتنفيذ البرامج الثلاثة. وتتضمن الجداول ٢ و ٣ و ٤ موجزا لهذه المعلومات.

١ - برنامج إدارة المعارف

٤٢ - إن الهدف من برنامج إدارة المعارف هو توفير بيئة تعاونية فعالة يتمكن فيها موظفو الأمم المتحدة وأصحاب المصلحة من اكتساب المعارف الفنية في مجالات خبراتهم وتبادلها وامتلاكها. وتقدم الفقرات التالية ملخصاً رفيع المستوى للتقدم المحرز حتى الآن، وللأنشطة المقررة، فيما يتعلق ببرنامج إدارة المعارف من قِبَل موظفي دائرة إدارة المعارف بمكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات و/أو من قِبَل الموظفين في الوحدات الأخرى على نطاق الأمانة العامة. ويورد الجدول ٢ ملخصاً لهذه المعلومات.

٤٣ - وبما أن الفريق العامل المعني بإدارة المعارف يضم ممثلين من الإدارات والمكاتب والكيانات بمختلف أنحاء المنظمة، فهو مسؤول عن وضع التوجه الاستراتيجي، والسياسات، والمعايير، والمبادئ التوجيهية، والإجراءات المتعلقة بإدارة المعارف وما يتصل من مبادرات. وهناك عنصران أساسيان لاستراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، هما تعريف البيانات الوصفية الأساسية، الذي اعتمده الفريق العامل، وامتلاك القدرات الأساسية على إدارة المحتوى، التي يقوم بتطويرها فريق عمل يشرف على مشروع يستخدم منهاج عمل مشترك لإدارة المحتوى. ويشكل منهاج العمل نقطة الانطلاق لإدارة المحتوى الأساسي، ومن المقرر أن يكون أحد بدائل عملية مشاركة ملفات جميع وثائق الأمم المتحدة وغيرها من المحتويات التي هناك حاجة للمشاركة فيها وتأمينها وتخزينها. وبالإضافة إلى ذلك، تم تضمين أحد حلول المسح الإلكتروني، فضلاً عن إمكانية الاتصال خارج الشبكة، والتكامل مع البرنامج المكتبي الموحد لتجهيز النصوص والأدوات المكتبية ذات الصلة به.

٤٤ - ويكتمل نظام إدارة الحالات الفردية القدرات الأساسية لمنهاج عمل إدارة المحتوى عن طريق إضافة الإدارة الإجرائية المنظمة للمعلومات عبر مجموعة واسعة من العمليات، بما في ذلك إدارة المراسلات، والتنظيم الإداري، وأنشطة التحقيق، واستجابات مراجعة الحسابات، والعمليات القانونية، وإدارة الوثائق وغيرها. ويقوم مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بإعمال قدرات إدارة الحالات الفردية التي تُمكن المنظمة من الاستجابة للأحداث الخارجية بطريقة متوالية ومتسقة تسمح بإدارة الأنشطة الإعلامية المكثفة،

بينما يسجل في نفس الوقت المعارف المؤسسية المناسبة. إن "المكتب الذكي"، وهو أحد المبادرات الرئيسية في هذا المجال، يُمكن من تنظيم الأنشطة في العمل من خلال تسلسل سير العمل بينما يسجل في نفس الوقت جميع المعلومات المؤسسية المناسبة. ومن خلال تنظيم وتسجيل سير العمل، فإنه يتم أيضا تسجيل العمليات الفكرية والقرارات المتعلقة بإنشاء الوثائق مما يوفر معلومات قيمة للمنظمة في المستقبل.

٤٥ - وقد أُحرز تقدم في توفير بيئة تعاونية فعالة، بإنشاء غرفة إلكترونية، وهي أداة حيز عمل شبكية مشتركة تُمكن من تبادل المعلومات والأفكار بفعالية بين أفرقة موجودة في أماكن متباعدة، حيث يمكن تحرير الوثائق بشكل تعاوني، ويمكن الوصول إليها من بُعد. وبعد إنشاء الغرفة الإلكترونية بصفة تجريبية ناجحة في إطار مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، تم تعميمها في عدد من الإدارات والمكاتب بالأمانة العامة، فضلا عن أعضاء الوفود (موقع كاندي ويب (CandiWeb)، واللجنة الاستشارية لشؤون الإدارة والميزانية، واللجنتين الخامسة والسادسة). وسترکز الخطوات التالية، المتمثلة في توفير أدوات التعاون وتقاسم المعلومات على تقديم أدوات الشبكة العالمية، الجيل ٢,٠ (Web 2.0)، لزيادة التعاون وتسهيل لشبكات الممارسين. وبالمثل، سيتم إدخال أدوات التواصل الشبكي الاجتماعي التي تسمح لموظفي الأمانة العامة بوضع نبذهم الشخصية الموجزة الخاصة بهم وبدء شبكاتهم الخاصة المؤلفة من زملاء لهم اهتمامات مشتركة. وستدعم هذه الأدوات أيضا مواقع المدونات "blogs" ومواقع ويكيز (wikis) للسماح بتبادل الآراء وللتعاون في تحرير المحتوى. وسيتم إدخال الأدوات التعاونية تدريجيا في المقر، وفي المكاتب خارج المقر، وفي اللجان الإقليمية، بينما سيتم تنسيق إدخالها في بعثات حفظ السلام عن طريق إدارة الدعم الميداني.

٤٦ - وقام الفريق العامل المعني بإدارة المعارف في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، الذي يتولى تيسير أعماله مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، بإنشاء فريق العمل المعني بإدارة المحتوى الشبكي ليقوم بالمواءمة التكتيكية للتكنولوجيات والأدوات والتقنيات من أجل إدارة المحتوى الشبكي بالمواقع التابعة للأمم المتحدة. وستستمر جهود تطوير ونشر منهاج عمل يسهم في تسهيل إنتاج محتوى شبكي منسق على الإنترنت، مع عمليات تسلسل سير العمل والموافقة المتعلقة بذلك في فترة السنتين المقبلة. ومن خلال عمل إداراتٍ مثل إدارة شؤون الإعلام، وإدارة عمليات حفظ السلام، وإدارة الشؤون الاقتصادية والاجتماعية، وبالتنسيق مع آخرين، فستساعد هذه المبادرة في السيطرة على انتشار العلامات التجارية من خلال استخدام التكنولوجيا والسياسات والمعايير والإجراءات المشتركة، وكذلك من خلال تعزيز الخبرات والمعارف المكتسبة في ترميم وإنشاء مواقع أصغر على شبكة الإنترنت.

الجدول ٢ حالة برنامج إدارة المعارف

تركيز برنامج إدارة المعارف ومبرراته والإطار الزمني المحدد له

الغاية

تهيئة بيئة للتعاون الفعال تسمح لموظفي الأمم المتحدة وشركائهم من أصحاب المصلحة باستخلاص المعارف الفنية ذات الصلة بخبراتهم وتقاسمها وتملكها

الأهداف

- الحفاظ على المعارف المؤسسية
- تحسين المواقع الشبكية وإدارة المحتوى الشبكي
- تيسير وتعزيز تقاسم المعارف والتعاون
- تحسين وتعزيز قدرات التحليل ودعم القرارات
- تحسين تنظيم المعلومات وجعلها في المتناول وصالحة للاستخدام
- تحسين سياسات وعمليات إدارة المعلومات
- استخدام حلول المصادر المفتوحة حيثما كان ذلك مناسباً

المنجزات المقررة (٢٠١١-٢٠١٣)^١

التقدم المحرز (٢٠٠٩-٢٠١٠)

الأنشطة الرئيسية

الرقمنة

رقمنة الوثائق المطبوعة بالاقتران مع المخطط العام لتحديد مباني المقرر
تمت صياغة مبادئ توجيهية للرقمنة من أجل المخطط العام لتحديد مباني المقرر
تم تنفيذ مشاريع للرقمنة في بعض الإدارات والمكاتب
تنفيذ الرقمنة في إطار منهاج عمل مشترك تم وضعه من أجل الإدارة الموحدة لوثائق الأمم المتحدة (مشروع منهاج العمل المشترك لإدارة المحتوى) (مدى متوسط)
الاضطلاع بمشاريع للمسح بأعداد كبيرة بناء على توافر الأموال (مدى متوسط)

البوابة الخاصة بالدول الأعضاء

إنشاء بوابة تزود الدول الأعضاء بأدوات للعثور على المعلومات والبيانات واستخدامها وتبادلها
إنشاء البوابة الخاصة بالدول الأعضاء بدأ العمل في برنامج deleGATE، وهو صفحة مدخل للدول الأعضاء، في أيلول/سبتمبر ٢٠٠٨
إنشاء صفحة مدخل ذات محتويات أغنى؛ رفع مستوى منهاج العمل حسب الاقتضاء؛ توسيع البوابة لتشمل محطات عمل أخرى (مدى بعيد)

سياسات إدارة المعلومات

وضع سياسات وعمليات ومعايير لإدارة المعلومات على نطاق الأمانة العامة. ويشمل ذلك أمن المعلومات وتصنيفها والحفاظ عليها، وما إلى ذلك

أنشئ الفريق العامل المعني بإدارة المعارف في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

اعتمدت مجموعة من البيانات الوصفية الأساسية على نطاق المنظومة

تحديد ووضع سياسات وعمليات ومعايير وإجراءات لإدارة المعلومات عن طريق الفريق العامل المعني بإدارة المعارف في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (مدى بعيد)

تنفيذ سياسة ومبادئ توجيهية لإدارة المعلومات عن طريق وضع منهاج عمل مشترك لإدارة المحتوى ونشره على نطاق الأمانة العامة (مدى متوسط)

إدارة المحتوى الشبكي

تحويل موقع الأمم المتحدة الشبكي (<http://www.un.org>) إلى منصة غنية ومتعددة الوسائط لتقاسم المعارف. وتوفير واجهة متنسقة للمستخدم، وفعالية بحث معززة، وإدارة محسنة للمحتوى

بدأ العمل لاختيار أداة معيارية لإدارة المحتوى الشبكي

إقامة نظام لإدارة المحتوى الشبكي كمشروع تجريبي (مدى متوسط)

إنشاء هيكل للمعلومات (مدى متوسط)

تنفيذ صفحة مدخل مؤسسي بغرض توحيد أدوات صفحة المدخل (مدى متوسط)

تهيئة بيئة للتعاون وتبادل المعلومات

الأخذ بأدوات محسنة للتعاون وتبادل المعلومات

أكمل المشروع التجريبي للغرفة الإلكترونية بمكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

تعميم أداة موحدة للتعاون على نطاق الأمانة العامة (مدى متوسط).

تنفيذ الشبكة العالمية الجيل ٢,٠ (Web 2.0) وأدوات التواصل الشبكي الاجتماعي (مدى بعيد)

عممت الغرفة الإلكترونية على موظفي الأمانة العامة وأعضاء الوفود

زيادة قدرات التكنولوجيات المتوافرة التي تُيسر عمل الفريق (مدى متوسط)

اعتمدت أداة موحدة للتعاون

بوابة بيانات الأمم المتحدة

تشجيع ودعم إنشاء بوابة على نطاق منظومة الأمم المتحدة لتبادل المعلومات الإحصائية

أكمل المشروع التجريبي لبيانات الأمم المتحدة بشأن مؤشرات الأهداف الإنمائية للألفية

مواصلة جعل بيانات الأمم المتحدة متوافرة للترزيب الكامل باستخدام نظام تبادل البيانات الإحصائية والبيانات الفوقية (مدى قصير)

الأنشطة الرئيسية	التقدم المحرز (٢٠٠٩-٢٠١٠)	المنجزات المقررة (٢٠١١-٢٠١٣) ^{١)}
	نُفذت بيانات الأمم المتحدة بوصفها منصة على الشبكة للحصول على بيانات إحصائية موحدة	تحسين بيانات الأمم المتحدة عن طريق إدراج مجموعات البيانات على الصعيد القطري، والبيانات العالية التواتر، والمجالات الإحصائية التي لم تتم تغطيتها بعد (مدى بعيد)

إدارة المحتوى الشبكي - على نطاق الأمانة العامة

نقل المواقع الشبكية الأخرى العاملة على نطاق الأمانة العامة (iSeek وشبكة الأمم المتحدة للإدارة العامة (UNPAN) و My UN وغيرها) إلى بيئة إدارة المحتوى الشبكي الجديدة	بدأ العمل على اختيار أداة معيارية لإدارة المحتوى الشبكي	نشر إدارة المحتوى الشبكي ببرنامج الأمم المتحدة للبيئة وإدارة الشؤون الاقتصادية والاجتماعية والإدرات الأخرى (مدى قصير)
	تم تحديد نظام تصنيف مشترك للمواقع الشبكية للجان الإقليمية	نشر إدارة المحتوى الشبكي على iSeek وشبكة الأمم المتحدة للإدارة العامة (مدى متوسط)
		نشر إدارة المحتوى الشبكي على نطاق الأمانة العامة (مدى بعيد)

الإدارة الرقمية للأصول

تنفيذ قدرات متطورة في مجال الإدارة الرقمية للأصول	بدأ تطبيق مشروع المخطط العام لتحديد مباني المقر المتعلق بالإدارة الرقمية للأصول على إدارة شؤون الإعلام، وإدارة شؤون الجمعية العامة والمؤتمرات، وإدارة الشؤون الإدارية/مكتب خدمات الدعم المركزية	تنفيذ نظام إدارة المؤسسة المتعدد الوسائط (مدى متوسط)
---	---	--

إدارة الوثائق

تنفيذ مرفق لإدارة المحتوى على نطاق الأمانة العامة لإدارة الوثائق والسجلات والمراسلات الرسمية. تصميم وتنفيذ نظام تدفق الأعمال والعمليات. نقل المحتويات من نظام الوثائق الرسمية وغيره من نظم تخزين المحتوى	تم تعزيز نظام الوثائق الرسمية، من خلال مشروع لتثبيته، ليصبح منصة أكثر قوة ومصداقية	استحداث منصة مشتركة لإدارة المحتوى، والبدء في نشرها (مدى قصير)
	تم اعتماد أداة موحدة لإدارة الوثائق	نشر منهاج العمل المشترك لإدارة المحتوى على جميع مراكز العمل (مدى متوسط)
		إكمال إدارة الحالات الفردية للمراسلات من قِبَل "المكتب الذكي"، والبدء بنشره وتوسيع ميزاته من أجل إدارة الحالات الفردية بطريقة أشمل (مدى قصير)

نشر إدارة الحالات الإفرادية من قِبَل "المكتب الذكي" على جميع مراكز العمل (مدى متوسط)

وضع ونشر تطبيقات مؤسسية للبعثات الميدانية تتعلق بـ "السياسة والممارسة" و إطار الإبلاغ (مدى قصير)

توسيع نطاق نظام الوثائق الرسمية، وإعادة تصميم العمليات المتصلة في عداد الوثائق، ونقل محتوى نظام الوثائق الرسمية ليعمل على تكنولوجيا إدارة المحتوى لعموم المنظمة (مدى بعيد)

صفحة المدخل لعموم المنظمة

بدء تنفيذ صفحة مدخل للمعلومات المؤسسية على نطاق الأمانة العامة (مدى متوسط)

تم تنفيذ مشاريع تجريبية لصفحة مدخل المعلومات لعموم المنظمة ببعثات ميدانية مختارة
تم اعتماد أداة موحدة لصفحة المدخل لعموم المنظمة

تنفيذ مرفق لصفحة مدخل لعموم المنظمة ليسمح بتعديل واجهة المستخدم، وتبسيط الدخول إلى الصفحة، وإتاحة إمكانية زيارة المواقع من مدخل واحد

نظام البحث

بدء تنفيذ محرك البحث لعموم المنظمة على نطاق الأمانة العامة (مدى بعيد)

تعزيز نظام الوثائق الرسمية عن طريق نشر آلية بحث أسهل وأسرع
لم يتم تنفيذ محرك البحث لعموم المنظمة لعدم توفر الموارد

تنفيذ محرك بحث لعموم المنظمة لتحسين إمكانية الحصول على المعلومات من جميع أنواع الوسائط

إدارة المحفوظات والسجلات

البدء في نشر آليات لإدارة السجلات مع منهج العمل المشترك لإدارة المحتوى (مدى قصير)

تم تنفيذ أفضل الممارسات في مجال إدارة السجلات في سياق عمليات الانتقال المتصلة بمشروع المخطط العام لتجديد مباني المقر

تعزيز القدرات لعموم المنظمة على إدارة السجلات والمحفوظات.

تنفيذ مشروع تجريبي لنظام إدارة السجلات ببرنامج الأمم المتحدة للمستوطنات البشرية (موئل الأمم المتحدة) (مدى قصير)

إنشاء وظيفة لإدارة السجلات في مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (مدى قصير)

المراكز المعرفية

إنشاء مراكز معرفية لفئات محددة من تم نشر مجموعات الممارسات في نشر المراكز المعرفية ومجموعات الممارسات شبكات الممارسين، والمجموعات الإقليمية، البعثات الميدانية، وفي بعض على مستوى عموم المنظمة (مدى متوسط) ومجالات التخصص المواضيعي، وما إلى الإدارات ذلك

(أ) الإطار الزمني للإكمال: (مدى قريب) - ٢٠١١ ؛ (مدى متوسط) - ٢٠١٢ ؛ (مدى بعيد) - ٢٠١٢ وما بعده.

٢ - برنامج إدارة الموارد

٤٧ - يتمثل الهدف من برنامج إدارة الموارد في دعم الإصلاح الإداري عن طريق توفير القدرات المؤسسية التكنولوجية لإدارة الموارد البشرية والمالية والمادية بفعالية. ويرد في الفقرات التالية موجز رفيع المستوى للتقدم المحرز حتى الآن والأنشطة المقررة المتعلقة ببرنامج إدارة الموارد من قبل موظفي دائرة إدارة الموارد في مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات و/أو الموظفين في الوحدات الأخرى على نطاق الأمانة العامة. ويرد في الجدول ٣ الذي يلي موجز لهذه المعلومات.

٤٨ - وواصل مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات العمل على نحو وثيق مع الإدارات الأخرى المشاركة في جهود برنامج إدارة الموارد على نطاق الأمانة العامة. وفي حين يركز حاليا برنامج أوموجا، الذي يشمل تنفيذ نظام تخطيط الموارد لعموم المنظمة، على إعادة تصميم العمليات المتصلة بسير العمل، فقد بدأ أيضا في معالجة الانتقال السلس من النظم القائمة المتصلة بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات إلى نظام وحيد وشامل. ويعمل فريق أوموجا مع شعبة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات التابعة لإدارة الدعم الميداني وغيرهما من كيانات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على نطاق الأمانة العامة على فهرسة وتحليل النظم القائمة ووظائفها، وعناصر البيانات التي تديرها، والعمليات التي تدعمها. ويكمل هذا النشاط مبادرة الاستعراض الهيكلي لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات ويضطلع به في مواءمة معها. وأسفرت مبادرة رئيسية يقودها مكتب إدارة الموارد البشرية التابع لإدارة الشؤون الإدارية عن التنفيذ المرحلي لنظام إدارة الكفاءات الجديد، إنسبيرا. وتُدار جميع الشواغر الجديدة من خلال النظام الجديد، في حين سيستمر استخدام نظام غالاكسي للإعلان عن الشواغر الراهنة إلى أن يتم إلغاؤه تدريجيا. وجرى تطبيق وظيفة إدارة الأداء على مجموعة تجريبية، وبدء من العام المقبل، سيستخدم جميع الموظفين وظيفة إدارة الأداء لنظام إنسبيرا إلى

جانب النظام الإلكتروني الحالي لتقييم أداء الموظفين ePAS إلى أن يُلغى تدريجياً. وفي عام ٢٠٠٧، أطلقت إدارة شؤون الجمعية العامة والمؤتمرات مبادرة النظام المتكامل لإدارة المؤتمرات المؤلفة من ثلاثة مشاريع، بهدف دعم تخطيط وتقديم الخدمات على نحو يتسم بالكفاءة على نطاق الأمانة العامة من خلال توحيد عمليات تسيير الأعمال واستبدال النظم المتعددة الزائدة عن الحاجة.

٤٩ - وتتألف إدارة العلاقة مع الزبائن من العمليات والتكنولوجيا الداعمة المستخدمة لتتبع تنظيم معلومات المستخدمين وتفاعلاتهم مع مختلف مقدمي الخدمات. وتسمى مبادرة iNeed، وهي المبادرة الرئيسية لإدارة العلاقة مع الزبائن، إلى تنفيذ التطبيقات القائمة على تقديم الخدمة وتدفع العمل من أجل توحيد وتحسين التعامل مع مختلف الخدمات، في مسعى لتحسين نوعيتها وتخفيض تكاليفها عن طريق إدارة الموارد على نحو يتسم بالكفاءة. وقد بدأ النشر الأولي لنظام iNeed لأغراض إدارة خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لكل من مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وإدارة الدعم الميداني في مقر الأمم المتحدة وقاعدة الأمم المتحدة للوجستيات وبعثة الأمم المتحدة المؤقتة في لبنان (اليونيفيل) وبعثة الأمم المتحدة في ليبيريا. وتستخدم شعبة المرافق والخدمات التجارية بإدارة الشؤون الإدارية نظام iNeed أيضاً لأغراض إدارة المرافق ذات الصلة بالخدمات في المقر الرئيسي للأمم المتحدة. وأستخدمت تكنولوجيا إدارة العلاقة مع العملاء لتنفيذ نظام متكامل لعمليات للاتصال والجدولة لدى المكتب التنفيذي للأمين العام، تيسيراً لترتيب الجداول الزمنية اليومية للأمين العام وإدارة جميع اتصالاته. وتُستغل تكنولوجيا إدارة العلاقة مع الزبائن أيضاً لتصميم برنامج حاسوبي واحد لعموم المنظمة لتستخدمه عمليات حفظ السلام والمقر الرئيسي، من أجل إدارة المعدات المملوكة للوحدات. وسيحد هذا المشروع من عملية الإدخال اليدوي للبيانات عن طريق النقل التلقائي لبيانات مذكرات التفاهم، وتبسيط بيانات الفحص لنظم استرداد التكاليف، مما سيؤدي إلى تحسن تدفق المعلومات بين المديرين والميدان، والوصول في حينه إلى بيانات الفحص واسترداد التكاليف في الوقت المناسب. ويجري حالياً تطوير هذا المشروع. وقد أُنجز تحليل للفجوات وتصميم وظيفي وتقني. ومن المقرر أن يتم نشره في بعثات مختارة من بعثات حفظ السلام في أوائل عام ٢٠١١، وسيتم ذلك تنفيذه في بقية البعثات، رهنا بتوافر الموارد.

٥٠ - وقاد مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات عملية تنفيذ نظام ePortfolio، وهو نظام يدعم تخطيط وإدارة حافظة الأوراق المالية لاستثمارات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتزويد المنظمة بنظرة شاملة ومتكاملة بشأن أنشطة مشاريع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. وسييسر هذا رقابة أفضل على التطوير المجرى النظام، وتعزيز توحيد

المعايير، والتنبؤ بمتطلبات التكنولوجيا، وإتاحة استكمال الأوضاع، والمساعدة على وضع الميزانيات، والاستفادة إلى أقصى حد من أصول تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وتعزيز تقاسم موارد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في كل أجزاء الأمم المتحدة. ونفذ المكتب أيضا نظام إدارة الهوية لعموم المنظمة، في المقر الرئيسي كخطوة أولى في عملية تدريجية لتحسين إدارة الأمن في نظم الأمانة العامة. ويعالج نظام إدارة الهوية لعموم المنظمة بشكل مباشر مخاطر العمل الرئيسية المرتبطة بعدم وجود نظم متكاملة في الوقت المطلوب لتتولى تخزين معلومات الهوية في جميع أنحاء الأمانة العامة والبحث فيها واسترجاعها.

٥١ - لقد أُحرز تقدم ملحوظ في مجال دعم عمليات حفظ السلام، مثل تطوير مشروع نظام الإدارة الإلكترونية للوقود الذي يسجل تلقائيا المعاملات في الوقود، ويستخدم بكفاءة صورة القدرات في العمليات الميدانية ويحد من الهدر والفقدان عن طريق تعزيز المراقبة ووضوح الرؤية. وسيتيح النظام الجديد رصد استهلاك الوقود على نحو يتسم بالدقة، ويقضي على الحفظ اليدوي للسجلات القابل للخطأ، ويمنع السرقة وذلك عن طريق رصد رصيد الوقود إلكترونيا وتحسين المساءلة عن عمليات الوقود. وبالإضافة إلى ذلك، تجري حاليا عملية إعادة تقديم العطاءات لاقتناء نظام قياسي لإدارة حصص الإعاشة، لغرض إنشاء نظام عالمي واحد وموحد لإدارة معلومات حصص الإعاشة، من شأنه أن يحقق التشغيل الآلي الكامل لعمليات الطلب، وتتبع رصيد الموجودات، ومطابقة الفواتير، والمهام العامة لإدارة العقود في العمليات الميدانية. وشرعت المنظمة من قبل في اقتناء نظام تجاري للرقابة على الأغذية. ومع ذلك، وبسبب مسائل قانونية مع البائع الذي جرى اختياره من قبل، فقد تأخرت عملية الشراء. ويزم مع كل من مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وإدارة الدعم الميداني الاستمرار في تنفيذ هذا النظام في جميع بعثات حفظ السلام خلال الفترة ٢٠١٠-٢٠١٢. وأخيرا، جرى تيسير عمل لجنة العقود المحلية عن طريق تعزيز نظام الدعم الذي ييسر عمليات إعداد حالات الشراء واستعراضها والموافقة عليها.

محور برنامج إدارة الموارد ومبرراته والإطار الزمني المحدد له

الغاية

دعم الإصلاح الإداري عن طريق توفير القدرات المؤسسية لإدارة الموارد البشرية والمالية والمادية بفعالية.

الأهداف

- تعزيز الشفافية والمساءلة والنتائج
- تحسين السياسات والعمليات والتنسيق في مجال الإدارة
- إدارة الموارد بطريقة أكفأ
- اتخاذ قرارات مستنيرة استنادا إلى بيانات موثوقة وجيدة التوقيت
- استخدام حلول المصادر المفتوحة حيثما كان ذلك مناسباً
- زيادة تعلم الموظفين وبناء قدراتهم
- تحسين تقديم الخدمات بما فيها خدمات المؤتمرات
- تعزيز أمن الموظفين
- تعزيز القدرات على النشر والدعم الفعال للعمليات الميدانية

الأنشطة الرئيسية

التقدم المحرز (٢٠٠٩-٢٠١٠)

المقرر (٢٠١١-٢٠١٣) ^١

إدارة الموارد

- | | | |
|---|---|---|
| تنفيذ نظام تخطيط الموارد المؤسسية، مما في ذلك إدارة الموارد البشرية وإدارة الكفاءات، والإدارة المالية، وإدارة اللوجستيات وسلسلة الإمداد | تم تحديث وحدة نظام المعلومات الإدارية المتكامل الموارد البشرية | إنجاز جرد وتحليل التطبيقات القائمة المتصلة بوظيفة نظام أوموجا (المدى القريب) |
| تم تعهد نظام غالاكسي | قدم الدعم للمرحلة الأولى لنشر نظام إنسبيرا | مواصلة التخطيط للانتقال من التطبيقات المتعددة الحالية إلى نظام أوموجا (المدى المتوسط) |
| | | الإلغاء التدريجي لنظام غالاكسي (المدى القريب) |
| تم تعزيز النظام الإلكتروني لإدارة حالات الشراء للجنة العقود (التطبيق الإلكتروني للجنة العقود) | تم تعزيز النظام الإلكتروني لإدارة حالات الشراء للجنة العقود (التطبيق الإلكتروني للجنة العقود) | تعهد نظام المعلومات الإدارية المتكامل (المدى الطويل) |
| إجراء تنفيذ تجريبي لنظام الإدارة الإلكترونية للوقود في اليونيفيل | | مواصلة التنفيذ المرحلي لنظام إنسبيرا (المدى المتوسط) |

المقرر (٢٠١١-٢٠١٣) ^١	التقدم المحرز (٢٠٠٩-٢٠١٠)	الأنشطة الرئيسية
مواصلة تنفيذ النظام الإلكتروني لرصد استهلاك الوقود في البعثات الميدانية وفقا لخطط النشر المقررة (المدى القريب) اقتناء وتنفيذ نظام إدارة حصص الإعاشة للبعثات الميدانية (المدى المتوسط)	إعداد خطة نشر نظام الإدارة الإلكترونية للوقود في جميع البعثات الميدانية وضع حلول تقنية للتحقق من المعدات المملوكة للوحدات في العمليات الميدانية	
تنفيذ حلول آلية لدعم عمليات التفتيش على المعدات المملوكة لوحدات وعمليات سداد التكاليف (المدى المتوسط)		

نظام إدارة الحافظة لعموم المنظمة

كفالة استخدام جميع وحدات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات نموذج دليل البرامج والمشاريع لأغراض الحافظة الإلكترونية (المدى القصير)	اعتمدت برامج توضيح الأدوات التنظيمية (CA Clarity) لنظام إدارة الحافظة لعموم المنظمة (الحافظة الإلكترونية)	تنفيذ تطبيقات لإنشاء مشروع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وحافظة الاستثمار فيها وإدارتهما ومواءمتهما مع استراتيجية العمل
نشر وظيفة التطبيق المتعلق بإدارة حافظة الأوراق المالية إلكترونيا في جميع أنحاء الأمانة العامة، من أجل إدارة جميع مراحل تطبيقات النظم وتكاليها على نطاق الأمم المتحدة، والتطبيقات على صعيد الإدارات والميدان. وتنظيم حلقات عمل تدريبية للإدارات في مقر الأمم المتحدة، والبعثات الميدانية، والمكاتب الموجودة خارج المقر واللجان الإقليمية بشأن تطبيقات إدارة حافظة الأوراق المالية إلكترونيا (المدى المتوسط)	نُشرت وظيفة مشروع إدارة الحافظة لعموم المنظمة في جميع أنحاء الأمانة العامة من أجل تحسين إدارة مشاريع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المتصلة بالاستثمارات	
	نُظمت حلقات عمل تدريبية للإدارات في مقر الأمم المتحدة، والبعثات الميدانية، والمكاتب الموجودة خارج المقر واللجان الإقليمية	

إدارة المؤتمرات والاجتماعات

إنجاز تنفيذ المشاريع الثلاثة في المقر الرئيسي، ومكتب الأمم المتحدة في جنيف، ومكتب الأمم المتحدة في فيينا ومكتب الأمم المتحدة في نيروبي (المدى المتوسط) وتوسيع نطاق التنفيذ ليشمل اللجان الإقليمية (المدى الطويل)	أنجزت إدارة شؤون الجمعية العامة والمؤتمرات مراحل مختلفة لثلاثة مشاريع تشكل جزءا من هذه المبادرة: أحد هذه المشاريع هو في مرحلة التصميم، وآخر يجري تنفيذه في مكتب الأمم المتحدة في جنيف، ومكتب الأمم المتحدة في فيينا ومكتب الأمم المتحدة في نيروبي، والمشروع الثالث في مرحلة التقييم	تنفيذ نظام شامل لتقديم دعم متكامل لاجتماعات الأمم المتحدة ومؤتمراتها فيما يتعلق بالوثائق والترجمة والشؤون اللوجستية
--	---	---

إدارة العلاقة مع الزبائن

نشر نظام iNeed في جميع المكاتب الموجودة خارج المقر (المدى الطويل)

توحيد عمليات العمليات المتعلقة بأعمال تقديم الخدمات لتدعيم الحلول التكنولوجية فيما يتعلق بإعداد فواتير الاتصالات السلكية واللاسلكية في عمليات حفظ السلام (المدى المتوسط)

استخدام نظام إدارة جدول الأمين العام وعلاقاته من أجل توفير وظيفة مماثلة لجميع كبار المديرين (المدى الطويل)

نشر نظام الحلول الإلكترونية المتعلق بالمعدات المملوكة للوحدات أولا في بعثات مختارة (المدى القريب)

نفذت المرحلة الأولى من نظام iNeed نفذ نظام إدارة العلاقات لمكتب الأمين العام وجدولتها

وُضع حل لتيسير عمليات المقرر الرئيسي وحفظ السلام في إدارة الأنشطة المتصلة بالمعدات المملوكة للوحدات

تنفيذ عملية لإدارة مستوى الخدمات، من أجل تحسين تقديم خدمات تكنولوجيا المعلومات والامتثال لنظام مكتبة الهياكل الأساسية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات وللمعايير الدولية لتقديم الخدمات. تنفيذ نظام شامل لإدارة الطلبات بغية تحسين سبل تقديم خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ومرافقها. توفير قدرات الخدمة الذاتية للزبائن حيثما كان ذلك مناسباً. تنفيذ نظام متكامل لإدارة/جدولة الاتصالات والاجتماعات والأسفار والمناسبات لمكتب الأمين العام

النظام الأمني

تحديد مصادر إضافية لبيانات المستخدمين ذات المرجعية وإتاحتها لجميع النظم التي هي في حاجة إليها (المدى المتوسط)

تكاملاً نظام إدارة الهوية في المنظمة مع التطبيقات والبرامج الحالية (المدى الطويل)

تنفيذ نظام السدحول الإفرادي (المدى الطويل)

شراء وتنفيذ نظام متخصص لإدارة دورة حياة جوازات مرور الأمم المتحدة (المدى الطويل)

نفذت المرحلة الأولى من نظام إدارة الهوية في المؤسسة

حدد حل خاص بإعداد وإدارة دورة حياة وثائق سفر الأمم المتحدة

تحسين وتنفيذ نظم شاملة لأمن الموظفين والمرافق. تنفيذ نظام عالمي لجوازات مرور الأمم المتحدة من أجل إصدار جوازات الأمم المتحدة وتتبعها. التمكين من الاطلاع على بيانات ووثائق السفر للمنظمة من مصدر واحد

نظام دعم القرارات

تنفيذ تحسينات طفيفة لأدوات العمل الذكية المنفذة حالياً (المدى المتوسط)

إجراء استعراض رئيسي على نطاق المؤسسة وتنفيذ نظم العمل الذكية بالاقتران مع نظام أوموجا (المدى المتوسط)

لم تنفيذ تحسينات لأدوات العمل الذكية المنفذة حالياً بسبب عدم توافر الموارد ولأهمية الموازنة مع تنفيذ نظام أوموجا

تنفيذ نظم العمل الذكية، بما فيها أساليب التحليل المتطورة ووضع النماذج التنبؤية وإعداد التقارير المخصصة

تسهيل وصول المديرين والموظفين إلى بيانات المعاملات على مستوى الإدارات والمنظمة

إدارة الحيز

تنفيذ برامجيات إدارة المرافق بمعونة دُرست التحسينات المتوخاة لتيسير إدارة توفير القدرة على تحسين التنبؤات والتخطيط الحاسوب لدعم إدارة عقارات المنظمة المرافق وأدرجت ضمن احتياجات نظام إلى أقصى حد، في ما يتصل بالعقارات، وحيزها على الصعيد العالمي أوموجا واستخدام الحيز، وعمليات الصيانة والإصلاحات، من خلال نظام أوموجا (المدى المتوسط)

(أ) الإطار الزمني للإنجاز: المدى القصير - ٢٠١١؛ المدى المتوسط - ٢٠١٢؛ المدى الطويل - ٢٠١٢ أو ما بعده.

٣ - برنامج إدارة الهياكل الأساسية

٥٢ - يهدف برنامج إدارة الهياكل الأساسية إلى تعزيز الهياكل الأساسية العالمية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات من أجل دعم البرامج والعمليات التي تضطلع بها الأمانة العامة لإدارة المعارف والموارد في جميع أرجاء العالم. ويشمل ذلك توحيد وتنميط مكونات الهياكل الأساسية بحيث يمكن إدارتها عالمياً بمزيد من الكفاءة والقدرة على التنبؤ.

٥٣ - وبوسع الأمانة العامة أن توائم بين أنشطتها وأنشطة منظمات الأمم المتحدة الأخرى والشركاء الخارجيين إذا توافرت لديها هياكل أساسية عالمية متسقة يمكن إدارتها. فوجود مجموعة شاملة من الخطط تتناول كل موقع من المواقع والمؤسسة ككل، لا سيما في المجالات المتصلة بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات المتعلقة باستعادة القدرة على العمل بعد الكوارث أو غيرها من حالات التعطيل التنظيمي في الأمانة العامة على نطاق العالم، والمساعدة على حماية الموارد بما فيها أصول المعلومات والموظفون.

٥٤ - وعلى الرغم من قلة الموارد الإضافية المقدمة لبرنامج إدارة الهياكل الأساسية، فقد أُحرز تقدم في العديد من جوانب البرنامج. ويرد في الفقرات التالية موجز رفيع المستوى عن التقدم الذي أحرزه حتى الآن موظفو دائرة إدارة الهياكل الأساسية في مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات و/أو الموظفون في الوحدات الأخرى على نطاق الأمانة العامة وعمما اضطلعوا به من أنشطة مقررته تتعلق ببرنامج إدارة الهياكل الأساسية. ويرد في الجدول ٤ الذي يلي موجز لهذه المعلومات.

٥٥ - وكان جزء كبير من الجهود المتعلقة ببرنامج إدارة الهياكل الأساسية خلال عامي ٢٠٠٩ و ٢٠١٠ مركزاً على مشروع المخطط العام لتحديد مباني المقر في المقر الرئيسي. وقد أشرف مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على تنفيذ الهياكل الأساسية الجديدة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في أربعة من أماكن العمل المؤقتة وثلاثة مباني إضافية،

بما في ذلك، شبكة جديدة للبيانات، والصوت والفيديو، والأمن المادي، وتلفزيون بروتوكول الإنترنت، وخدمات إضافية أخرى. وقد اضطلع المكتب بدور رئيسي أثناء الانتقال المادي لأكثر من ٦٠٠٠ موظف في عامي ٢٠٠٩ و ٢٠١٠، تضمن تصميم أنشطة البناء المتصلة بالهياكل الأساسية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات والإشراف عليها وتقديم الدعم المستمر، بما في ذلك تنفيذ هوائيات متعددة الأغراض في عدد من أماكن العمل المؤقتة والمباني الملحقة بالمقر. بالإضافة إلى ذلك تم تركيب شبكة من الطابعات، مما وفر مرافق مركزية للطباعة أدت إلى تقليل عدد الطابعات وحدث من أثر الكربون في المنظمة.

٥٦ - وهناك مشروع رئيسي قيد التنفيذ لاستبدال الشبكة الحالية التي تربط بين جميع المكاتب الرئيسية (المقر الرئيسي للأمم المتحدة والمكاتب خارج المقر) بأخرى أكثر قوة وقابلية للتطبيق التدريجي. وهذا سيمكن الشبكة من تلبية الطلب في المستقبل على النظم المؤسسية الموجودة في مواقع مركزية مثل قاعدة الأمم المتحدة للوجستيات، ودعم الطلب المتنامي الناجم عن التطبيقات المتعددة الوسائط. وبالإضافة إلى ذلك، ستوفر الشبكة الجديدة مزيداً من الموثوقية والكفاءة عن طريق تمكين المكاتب الرئيسية من الاتصال فيما بينها بشكل مباشر، بدلاً من تحويل الاتصال من خلال نقطة مركزية مثل قاعدة الأمم المتحدة للوجستيات أو المقر الرئيسي للأمم المتحدة. وسيتيح هذا درجة عالية من المرونة في حالات الأزمات.

٥٧ - قاد مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات مبادرة عالمية للانتقال من نظم الهاتف التقليدية لأخرى تعتمد على بروتوكول الإنترنت تسمى الهاتفية عبر الإنترنت (IP Telephony). وسيجري في نهاية فترة السنتين الحالية تحديث ستة من المكاتب الثمانية الرئيسية، وبمجرد إنجاز النظام الجديد، فإنه سيتيح الفرصة لمواءمة العمليات الهاتفية في جميع المكاتب، محسناً بذلك إمكانية التشغيل البيئي بوجه عام وإدارة الخدمات الهاتفية.

٥٨ - وجرى استحداث نظام جديد يسمى "المكتب المتنقل" وقد نفذ أولاً بقدرته محدودة لتوفير مرفق آمن للموظفين للحصول من بُعد على البيانات والتطبيقات الأساسية من أي موقع وفي أي وقت. وتطلب هذا بذل جهود مشتركة بين مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ووحدة استمرارية تصريف الأعمال التابعة لإدارة الشؤون الإدارية لضمان تكامل خطة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المتعلقة باستعادة البيانات بعد الكوارث مع العمل الذي تضطلع به وحدة استمرارية تصريف العمال للتخطيط لاستمرارية تصريف الأعمال التي لا تقوم على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، تغطي طائفة واسعة من الأخطار التي تشكل خطورة على استمرارية تصريف أعمال الأمانة العامة.

٥٩ - ويعمل مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بالتعاون مع إدارة السلامة والأمن على توفير ملف مشترك لتخزين بيانات هوية الموظفين عن طريق إنشاء نظام موحد لمراقبة

أمن الوصول المادي لكل مركز من مراكز العمل الرئيسية. وبالإضافة إلى ذلك، فقد وضع مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والإدارات معياراً لنظام تلفزيوني رقمي ذي دوائر مغلقة لاستخدامه في جميع مكاتب الأمم المتحدة. ويشغل النظام الجديد حيزاً أقل حجماً ويتيح القدرة على تحليل شرائط الفيديو المستخدمة في اكتشاف الأخطار التي تهدد مباني مكاتب الأمم المتحدة والحد منها إلى أدنى مستوى. ويسر تنفيذ هذا النظام أيضاً التدريب المتعدد التخصصات لموظفي تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وإدارة السلامة والأمن، وهو ما يمكن المكاتب من أن يساعد بعضها بعضاً وأن تستخدم عمليات وبيانات مشتركة، الأمر الذي يزيد من تحسين القدرات الأمنية بشكل عام. وبالإضافة إلى ذلك، فقد عمل المكتب أيضاً مع إدارة السلامة والأمن على استبدال ٧٠ كاميرا قديمة وتركيب أجهزة تكنولوجيا لضمان أن تسجل جميع أفلام الفيديو، والحوادث التي تتطلب إنذاراً، وقت تسجيلها على النحو السليم.

الجدول ٤

برنامج إدارة الهياكل الأساسية

محور برنامج إدارة الهياكل الأساسية ومبرراته والإطار الزمني المحدد له

الغاية

تعزيز الهياكل الأساسية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المنظمة من أجل تقديم دعم فعال للبرامج والعمليات التي تضطلع بها الأمانة العامة في جميع أرجاء العالم

الأهداف

- تحسين اتصالية الشبكة وأدائها
- توفير مرافق معززة للتداول بالفيديو
- تحسين الدعم الذي يقدمه مكتب خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات
- تعزيز أمن المعلومات وسريتها
- تحسين القدرات على التوصيل المتنقل والتوصيل من بُعد
- توفير القدرة على إدارة الأزمات واستمرارية تصريف الأعمال بفعالية
- تحسين سبل تقديم خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات
- استخدام حلول المصادر المفتوحة حيثما كان ذلك مناسباً

الأنشطة المزمع تنفيذها (٢٠١١-٢٠١٣)^١

التقدم المحرز (٢٠٠٩-٢٠١٠)

الأنشطة الرئيسية

إدارة الهوية

إنشاء دليل موثق لموظفي الأمم المتحدة
وضعت سياسة لتبادل البيانات بصورة مأمونة بين إدارة شؤون السلامة والأمن
إنشاء الهياكل الأساسية للنظام المؤسسي
للتثبيت من هوية المستخدمين بالتعاون مع

ومكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات
أنشئت الهياكل الأساسية للنظام المؤسسي للثبوت من هوية المستخدمين في مقر الأمم المتحدة لدعم تطبيق iNeed من نظام إدارة العلاقة مع العملاء

إدارة شؤون السلامة والأمن وبالاقتراع مع بدء العمل ببرنامج إدارة الموارد ليشمل مراكز عمل إضافية تابعة للأمانة العامة (المدى القريب)

التوصيل من بُعد وقابلية التنقل

تمكين موظفي الأمم المتحدة من دخول نظام الأمم المتحدة من البيت أو أثناء السفر

أنشئ مكتب متنقل في مقر الأمم المتحدة أتاحت إمكانية الوصول عن بعد في مراكز العمل الأخرى إلى جانب أجهزة الاتصال بالهاتف المحمول

إنشاء مكتب متنقل مزود بأجهزة الاتصال بالهاتف المحمول في كل مركز من مراكز العمل الرئيسية لتوحيد الوسائل والعمليات (المدى البعيد)

استعادة البيانات بعد الكوارث واستمرارية تصريف الأعمال

توفير القدرات على استعادة البيانات بعد الكوارث، وتقديم الدعم في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات للتخطيط لاستمرار تصريف الأعمال

أنشئت جزئيا في مراكز العمل الرئيسية لإنشاء مركز تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في قاعدة الأمم المتحدة للوحستيات في برينديزي (المدى القريب)

ترقية البريد الإلكتروني، ونظام التشغيل، ومجموعات الإنتاجية في برنامج Microsoft Office (المدى القريب)

تطبيق خيار الحواسيب المكتبية "المنظم" (المدى المتوسط)

توفير نظم الهاتف عن طريق بروتوكول الإنترنت للمقر والمكاتب خارج المقر

الاستعاضة عن النظام الهاتفي التقليدي بنظام هاتفي قائم على بروتوكول الإنترنت

أنشئ نظام هاتفي موحد قائم على بروتوكول الإنترنت في كل من اللجنة الاقتصادية لأمريكا اللاتينية ومنطقة البحر الكاريبي، واللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا، ومكتب الأمم المتحدة في فيينا في فترات سنتين سابقة

إنشاء نظام هاتفي موحد قائم على بروتوكول الإنترنت في كل من اللجنة الاقتصادية لأفريقيا، ومقر الأمم المتحدة، ومكتب الأمم المتحدة في نيروبي (المدى القريب)

ركبت الكابلات اللازمة للنظام الهاتفي القائم على بروتوكول الإنترنت لمشاريع الملكية الفكرية في مكاتب الأمم المتحدة في نيروبي وجنيف

إنشاء نظام هاتفي موحد قائم على بروتوكول الإنترنت في مكتب الأمم المتحدة في جنيف (المدى الطويل)

ترشيدها الهياكل الأساسية

مواصلة توحيد الهياكل الأساسية للاتصالات وتكنولوجيا المعلومات وتنميتها وتبسيطها

أُنجز مشروع الانتقال إلى أماكن العمل المؤقتة في سياق المخطط العام لتجديد مباني المقر

إكمال نقل مركز البيانات الأولية إلى منشأة جديدة تقع في الطابق السفلي الثاني من مبنى المؤتمرات بالمرج الشمالي (المدى القريب)

أنشئ مركز ثانوي جديد للتكنولوجيا يقع في بيسكاتاواي، نيو جيرسي تم توحيد عُرف الخوادم في المقر

تركيب هوائي عريض النطاق في أماكن للعمل المؤقت والمباني الملحقة لتقوية إشارة الهاتف المحمول وأجهزة بلاك بيري (Blackberry) (المدى القريب)

بدء فرضنة الخوادم في عام ٢٠٠٥. وقد أحرز تقدم كبير في المقر، وقاعدة الأمم المتحدة للوجستيات، ومراكز العمل الرئيسية الأخرى

إنشاء الهياكل الأساسية لمركز قيادة الأمن الجديد (المدى المتوسط)

تم تشغيل "بروتوكول تهيئة المضيف ديناميكياً" في المقر، وذلك لإمكانية التنقل اللازمة لنقل الموظفين في سياق المخطط العام لتجديد مباني المقر

بدء التخطيط لانتقال الموظفين للعودة إلى مبنى الأمانة العامة عند انتهاء أشغال تجديده (المدى المتوسط)

أعدت دراسة جدوى من أجل 'ترشيدها مراكز البيانات' كجزء من الاستعراض الهيكلي لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات

ترشيدها مراكز البيانات (المدى الطويل)

التكنولوجيا المستدامة (المشار إليها من قبل باسم التكنولوجيا الخضراء)

إصدار مبادئ توجيهية للسياسات تتعلق بشراء المعدات التكنولوجية، واستخدامها والتخلص منها

وُضعت سياسة استدامة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بشأن اقتناء معدات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والتخلص منها، وتدابير لتوفير الطاقة، والحد من النفايات الورقية، وتنفيذ عمليات تحقق الاستدامة في العمل

مواصلة تعزيز الهياكل الأساسية للخوادم سعياً لتحقيق وفورات في الطاقة والحيز (المدى المتوسط)

مواصلة فرضنة الخوادم للحد من انبعاثات الكربون في جميع مراكز العمل الرئيسية (المدى المتوسط)

رُكبت أجهزة طباعة موصولة بالشبكة وأجهزة طباعة على وجهي الورق لتكون ممارسة متبعة باستمرار في المقر، ومكتب الأمم المتحدة في فيينا، ومراكز العمل الرئيسية الأخرى

مواصلة تطبيق التكنولوجيات التي تساعد على 'الحضور عن بعد' والعمل عن بعد للحد من احتياجات السفر وانبعاثات الغازات (المدى المتوسط)

بدء تشغيل برنامج تبرع البعثات بأجهزة الكمبيوتر المعاد تدويرها

التداول بالفيديو

زيادة استخدام نظم التداول بالفيديو وتحسين قدراتها

يوجد لدى العديد من مراكز العمل الرئيسية وحدات للتداول بالفيديو موصولة بالشبكة الداخلية للاستفادة من الوصلات على شبكة الإنترنت بدلا من الوصلات الصوتية التقليدية

تقديم المساعدة إلى مكتب خدمات الدعم المركزية بواسطة نظم البث والنظم السمعية والبصرية المعتمدة على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (المدى القريب)

مواصلة التحوّل من التوصيلات الصوتية إلى التوصيلات القائمة على الإنترنت (المدى المتوسط)

مكتب الخدمات العالمي

إنشاء مكتب مساعدة عالمي يعمل على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع

أعدت دراسة جدوى من أجل 'عولمة' مكاتب الخدمات في إطار الاستعراض الهيكلي لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات

توحيد مكاتب الخدمات المحلية (المدى المتوسط)

عولمة مكاتب الخدمات (المدى الطويل)

عرض النطاق الترددي/الاتصالية

توفير اتصالية محسنة لجميع إدارات الأمم المتحدة ومكاتبها

إصدار طلب لتلقي العروض من أجل اختيار بائع وانتقاء التكنولوجيا اللازمة لإقامة شبكة عالية السرعة

إقامة شبكة بدالات بطاقات متعددة البروتوكولات للربط بين جميع مراكز العمل التابعة للأمانة العامة؛ وسيكون العقد الخاص بهذه الخدمات إطاريا يمكن منظومة الأمم المتحدة بأسرها استخدامه (المدى المتوسط)

إصدار طلب لتلقي العروض من أجل اختيار بائع وانتقاء التكنولوجيا اللازمة لإقامة شبكة عالية السرعة المشاركة في مشروع الدراسة المتعلقة بالشبكة العالمية لمنظومة الأمم المتحدة

سياسة إدارة البنية التحتية

وضع سياسات وعمليات ومعايير لإدارة الهياكل الأساسية على صعيد الأمانة العامة

إنشاء الفريق العامل المعني بإدارة المعلومات رسمياً

إيلاء مزيد من الاهتمام لمسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات التي تشمل عدة قطاعات مع المكاتب خارج المقر والبعثات الميدانية (المدى القريب)

(أ) الإطار الزمني المحدد للإنجاز: المدى القريب - عام ٢٠١١؛ المدى المتوسط - عام ٢٠١٢؛ المدى البعيد - ٢٠١٢ أو بعده.

دال - خطة ونهج موحدان لاستعادة القدرة على العمل بعد الكوارث والاستمرارية تصريف الأعمال في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

٦٠ - يعرض هذا الفرع خطة ونهج موحدين لاستعادة القدرة على العمل بعد الكوارث والاستمرارية تصريف الأعمال في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وفقا للجزء الرابع من قرار الجمعية العامة ٢٦٢/٦٣ وللقرار ٢٦٩/٦٣. ويشير هذا الفرع أيضا بإيجاز إلى العمل الذي قامت به الوحدة المعنية باستمرارية تصريف الأعمال التابعة لإدارة الشؤون الإدارية، التي بذلت منذ ذلك الحين جهودا كبيرة لتعزيز قدرات المنظمة على استمرارية تصريف العمل في نيويورك وفي المكاتب خارج المقر.

٦١ - وفي تقرير الأمين العام عن التقديرات المنقحة المتصلة بالميزانية البرنامجية المقترحة (A/64/472)، يعرف مفهوم استمرارية تصريف الأعمال على أنه عملية إدارية شاملة تحدد الآثار المحتملة التي تهدد منظمة ما وتؤثر على العمليات التي يمكن أن تحدثها تلك التهديدات في حال تحققها. وتوفر هذه الإدارة إطاراً لقدرة المنظمة على التحمل من خلال الاستجابة الفعالة التي تضمن مصالح أصحاب المصلحة الأساسيين فيها، وسمعتها وأنشطتها التي تنطوي على قيمة كبيرة. وتمشياً مع التوجيهات الصادرة عن الجمعية العامة، تعتمد الأمانة العامة إطاراً شاملاً لإدارة الطوارئ تأهباً لمواجهة الأزمات والتصدي لها وتقوم حالياً باستعراض الإجراءات الواجب تنفيذها في هذا الصدد، وهو ما سوف يقدم إلى الجمعية العامة في تقرير منفصل لتتظر فيه.

٦٢ - وستكفل مهمة التأهب لمواجهة الأزمات وخدمة الاستجابة، التي يتولاها الفريق الرفيع المستوى المعني بسياسات الطوارئ، إجراءات عمليات مشتركة، مثل تقييم المخاطر ووضع إجراءات إدارة المخاطر، بصفة مشتركة بين إدارات الأمم المتحدة ومكاتبها وبعثاتها الميدانية بطريقة متكاملة تحدد بوضوح أوجه التداخل والروابط القائمة. وثمة هدف آخر يتوخى من هذا الإطار وهو التخطيط لأعمال الصيانة والتدريب والاختبار بطريقة متكاملة بغية ادخار الوقت والموارد. وستكون أنشطة التخطيط لاستعادة القدرة على العمل بعد الكوارث واستمرارية تصريف الأعمال في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وكذلك إدارة الأزمات والتخطيط لحالات الطوارئ الطبية، موحدة في هذا الإطار، مما يكفل تصدي المنظمة بصورة منسقة للأزمات. وكان التركيز الأولي لهذا النهج على مقر الأمم المتحدة، ولكن سيبدأ العمل به عما قريب في جميع مراكز العمل باستخدام نفس المنهجية.

ترشيد مراكز البيانات وتوحيدها

٦٣ - أقامت الأمانة العامة منشآت وهياكل أساسية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات بما يتماشى مع احتياجات كل مكتب/مركز عمل وشغلتها، على مدى السنوات العديدة الماضية. وفي الوقت الحاضر، يتولى كل مركز من مراكز عمل الأمم المتحدة تقريبا تشغيل مركز بيانات مجهز لتلبية احتياجاته من الموارد المتاحة. وبالإضافة إلى الموارد المخصصة لتشغيل مراكز البيانات هذه، تُخصَّص نفقات كبيرة لضمان تزويد المكاتب بالدعم في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من أجل التخطيط لعمليات استعادة القدرة على العمل بعد الكوارث واستمرارية تصريف الأعمال.

٦٤ - وفي هذا الصدد، فإن الجهود الرامية إلى ترشيد وتوحيد عدد كبير من مراكز البيانات التي تدعم مراكز العمل التابعة للمنظمة لا يمكن أن تحقق فحسب مكاسب كبيرة من حيث الكفاءة ووفورات كبيرة من خلال وفورات الحجم وتخفيض عدد مراكز البيانات المنتشرة حول العالم، ولكنها ستفضي أيضا إلى اعتماد خطة لاستعادة القدرة على العمل بعد الكوارث وعملية لاستمرارية تصريف الأعمال أكثر موثوقية وفعالية من حيث التكلفة.

٦٥ - ومن المسلم به أن قاعدة الأمم المتحدة للوجستيات تعزز مواصلة إنشاء قاعدة الأمم المتحدة للدعم في بلنسية بإسبانيا، كموقع ثانوي لمركز الاتصالات السلكية واللاسلكية والبيانات يخصص لأنشطة حفظ السلام، وأنها ستواصل العمل بمثابة مركز للاتصالات للعمليات الميدانية.

٦٦ - ويستند النهج الجديد المتعلق بمراكز البيانات إلى اقتراح إنشاء مركزي بيانات لعموم المنظمة، أحدهما في قاعدة الأمم المتحدة للوجستيات والآخر في قاعدة الأمم المتحدة للدعم في بلنسية، وستتولى إدارتهما وتشغيلهما إدارة الدعم الميداني، تحت الإشراف الاستراتيجي لمكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، بما في ذلك ترتيب داعم لتقاسم التكاليف. ويتوخى هذا النهج أيضا تقليص حجم مراكز بيانات مراكز العمل وفقا لحجم الاحتياجات لدى كل موقع. وفي إطار هذا النهج، سيستضيف مركزا للبيانات لعموم المنظمة النظم المستخدمة في جميع مراكز العمل التابعة للأمانة العامة التي يمكن للمستخدمين دخولها بغض النظر عن موقعهم. وستستضيف مراكز البيانات الموجودة في مركز العمل النظم التي تتعذر استضافتها في أماكن أخرى، ولن يستطيع استكمالها سوى المستخدمين المحليين. ويرد وصف للاقتراح المتعلق بهذا النهج الجديد لمراكز البيانات في الفرع الثالث من هذا التقرير.

٦٧ - ويستند النهج المذكور أعلاه إلى التعليل التالي:

مركزا البيانات لعموم المنظمة

- (أ) لدى قاعدة الأمم المتحدة للوجستيات القدرة على الاستضافة ويمكن تجهيزها لاستضافة جميع نظم عموم المنظمة؛
- (ب) يمكن الوصول إلى قاعدة الأمم المتحدة للوجستيات وقاعدة الأمم المتحدة للدعم عن طريق وصلات ألياف عالية السرعة وتقعان كلتاهما، ضمن نطاق جميع السواتل المستخدمة حالياً، مما يساعد على تقليل الزمن الذي تستغرقه الاتصالات؛
- (ج) اتخذت المنظمة العديد من المبادرات لاستحداث وتنفيذ نظم لعموم المنظمة. وفي غضون السنوات القليلة القادمة، ستحل نظم عموم المنظمة محل العديد من التطبيقات البرمجية التي تشغل حالياً محلياً في كل مركز من مراكز العمل، وتشمل: نظام أوموجا (نظام تخطيط الموارد في عموم المنظمة)، ونظام إنسبير، و iNeed، ونظم إدارة المحتوى لعموم المنظمة؛
- (د) يعتمد الموقعان على شبكتين مستقلتين للطاقة الكهربائية والاتصالات السلكية واللاسلكية؛
- (هـ) الاستثمارات الضرورية لتعديل الموقعين هي استثمارات متواضعة مقارنة بأي بديل آخر من شأنه أن يتناسب مع جميع متطلبات استعادة القدرة على العمل بعد الكوارث واستمرارية تصريف الأعمال.

مراكز البيانات الموجودة في مراكز العمل

- (و) تستضيف مراكز البيانات الموجودة في مراكز العمل وتدعم الهياكل الأساسية والنظم التي لا يمكن استضافتها في أماكن أخرى لأسباب فنية أو تتعلق بطبيعة العمل؛
- (ز) تشمل الأمثلة على هذه النظم ما يلي: دعم نظم إدارة المباني، ونظم أمن محيط أماكن العمل ومراقبتها، ونظم دعم أمين الصندوق، والبريد الإلكتروني المحلي والتطبيقات ذات الصلة، وشبكة الإنترنت المحلية وأدوات التعاون، ونظم الاتصالات المحلية وفواتير الهاتف؛
- (ح) بمجرد تركيب التطبيقات التي تستخدم في عموم المنظمة واستضافتها في مركزي البيانات لعموم المنظمة، سيقلص حجم مراكز البيانات الموجودة في مراكز العمل وتتم هيتها لتلائم الاحتياجات المحلية.

خطة استعادة القدرة على العمل بعد الكوارث ونهج استمرارية تصريف الأعمال في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

٦٨ - يرتبط التركيز الرئيسي لنهج الأمانة العامة في التعامل مع موضوع استعادة القدرة على العمل بعد الكوارث واستمرارية تصريف الأعمال في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، والآثار المترتبة عليه من حيث الموارد، ارتباطا وثيقا بالنهج الشامل المتكامل لمراكز البيانات، وهما أمران يقومان على إنشاء مركزي بيانات لعموم المنظمة سيستضيفان تطبيقات تستخدم في عموم المنظمة وقدرات استعادة القدرة على العمل بعد الكوارث واستمرارية تصريف الأعمال لجميع مراكز العمل التابعة للمنظمة.

٦٩ - ويختلف المستوى الحالي لقدرات استعادة القدرة على العمل بعد الكوارث واستمرارية تصريف الأعمال اختلافا كبيرا بين مراكز العمل التابعة للمنظمة. فليست جميع مراكز العمل مستعدة دائما وبشكل موحد لمعالجة الأعطال الكبرى دون فقدان قدر كبير من البيانات والوقت أو كليهما. وعموما، فإن البعثات الميدانية، بسبب بيئتها التشغيلية، أكثر تقدما من حيث التخطيط لاستعادة القدرة على العمل بعد الكوارث وقدرات استمرارية تصريف الأعمال. وبالنظر إلى الخطر الحالي على الدوام، المتأصل في العمليات الميدانية، فإن استعادة القدرة على العمل بعد الكوارث واستمرارية تصريف الأعمال أمر يؤخذ في الحسبان دائما ابتداء من مراحل التخطيط للبعثة وحتى موعد تصفيتها.

٧٠ - وسيُسترشد في الخطة والنهج الموحدين لاستعادة القدرة على العمل بعد الكوارث ولاستمرارية تصريف الأعمال في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بالمبادئ التالية:

(أ) تقليل خسارة الأصول من المعلومات إلى أدنى حد ممكن: المحرك الرئيسي للإطار المقترح هو تقليل حجم البيانات المفقودة إلى أدنى حد ممكن. ففقدان البيانات هو السبب الرئيسي لتعطيل العمليات اليومية وعائق أمام اتخاذ القرارات السليمة أثناء أوقات الأزمات أو بعدها؛

(ب) تقليل الوقت اللازم لاستعادة القدرة على العمل إلى أدنى حد ممكن: سيركز الإطار على تمكين المنظمة من استعادة العمليات المتأثرة وإعادةها إلى حالتها الأصلية في أقصر ظرف زمني ممكن بعد حدوث أي أعطال؛

(ج) تقليل حجم فقدان ساعات العمل المرتبط بفقدان البيانات، إلى أدنى حد ممكن: سيكون الهدف هو استعادة عمليات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بحيث تكون البيانات الموجودة في النظم المتأثرة حديثة قدر الإمكان. وستحدّد النقطة المستهدفة لاستعادة القدرة على العمل، وهي المقياس الذي يحدد الحد الأقصى المستهدف من ساعات العمل،

بطبيعة النظم المتأثرة. وستعالج النظم الكثيفة المعاملات والمعرضة لحجم عمل مكثف في إطار هدف مختلف وأقصر، مقارنة بالنظم التي تجهز وتخزن بيانات أكثر ثباتاً، ومن ثم، تُستكمل على نحو أقل تواتراً؛

(د) يجب أن تكون التكلفة والجهد متناسبين مع قيمة أصول المعلومات وطبيعتها الأساسية. فعلى الرغم من أن الإطار يهدف إلى حماية جميع أصول المعلومات، فإن ما يحدد اتخاذ تدابير بعينها في تنفيذ تدابير وتوفير الاستثمارات اللازمة لذلك، هو قيمة الأصول ذاتها المعرضة للخطر. والنقطة الهدف لاستعادة القدرة على العمل، على النحو المبين أعلاه، هي عامل التكلفة الرئيسي. أما النظم التي ينبغي استعادتها بأقل خسارة ممكنة في البيانات، فتقتضي عموماً استنساخها؛ وتكلفة مواصلة الاستنساخ هذه أعلى كثيراً من التكاليف المرتبطة بالحفاظ على احتياطي لا تزامني للنظم التي تُستكمل على نحو أقل تواتراً؛

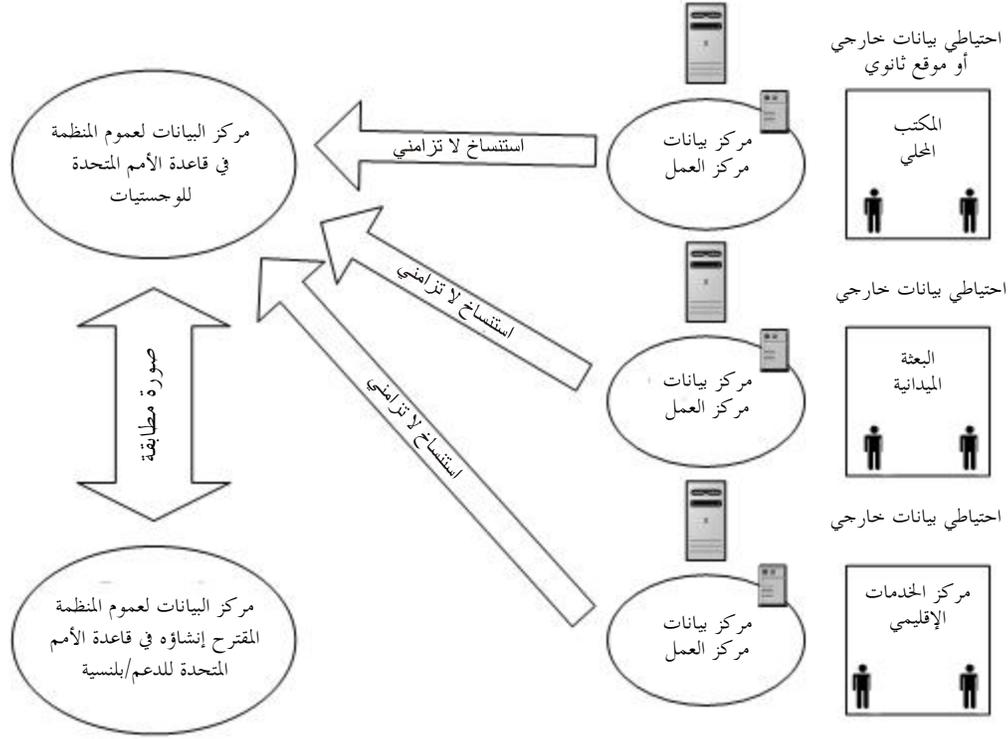
(هـ) يجب أن تكون التكلفة والجهد متناسبين مع المخاطر في الموقع. إن احتمال وقوع حادث يمكن أن يعطل عمليات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ويرتبط عموماً بالبيئة والظروف التي تعمل فيها النظم والهياكل الأساسية. وينبغي أن تكون التدابير المقرر اتخاذها والاستثمارات المتصلة بذلك متناسبة مع تقديرات المخاطر في الموقع المحدد؛

(و) تحسين الهياكل الأساسية القائمة وزيادة قيمتها: لدى المنظمة أصول كبيرة من الهياكل الأساسية منتشرة في عدة مراكز عمل. وينبغي الاستفادة في تنفيذ أي خطة ونهج موحدين لاستعادة القدرة على العمل بعد الكوارث والاستمرارية تصريف الأعمال في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، إلى أقصى حد ممكن، من الهياكل الأساسية القائمة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات. وقاعدة الأمم المتحدة للوجستيات قادرة على استضافة نسخ احتياطية من النظم والبيانات التي تعمل محلياً في كل مركز عمل لكي يتسنى، في حال حدوث عطل واسع النطاق، دخول النظم والبيانات من موقع بديل، بمجرد إنجاز تدابير استمرارية تصريف الأعمال (نقل الموظفين والخدمات اللوجستية ذات الصلة).

٧١ - ويبين الشكل الثالث أدناه الهيكل المقترح لخطة استعادة القدرة على العمل بعد الكوارث واستمرارية تصريف الأعمال في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الذي ستعمل في إطاره قاعدة الأمم المتحدة للوجستيات بوصفها موقع استعادة القدرة على العمل بعد الكوارث واستمرارية تصريف الأعمال بالنسبة للنظم المحلية المنتشرة في مراكز العمل، بينما ستعمل قاعدة الأمم المتحدة للوجستيات وقاعدة الأمم المتحدة للدعم/بلنسية كمركزي بيانات لعموم المنظمة لخدمة المنظمة وستعملان بوصفهما موقعي استعادة القدرة على العمل بعد الكوارث واستمرارية تصريف الأعمال لبعضهما البعض.

الشكل الثالث

هيكل خطة استعادة القدرة على العمل بعد الكوارث واستمرارية تصريف الأعمال في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات



الخطوات التالية في تطوير خطة استعادة القدرة على العمل بعد الكوارث ونهج استمرارية تصريف الأعمال في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

٧٢ - بغية البدء في بناء وتنفيذ خطة استعادة القدرة على العمل بعد الكوارث ونهج استمرارية تصريف الأعمال الموحد في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، لا يزال يتعين القيام بقدر كبير من العمل. وتتصل أهم الخطوات في هذا الاتجاه بتحديد قيمة جميع نظم المعلومات التي يجب تغطيتها. وينبغي أن تحدد العملية كلا من القيمة الداخلية للمعلومات وكذلك الجانب الحساس للوقت من قيمتها. وتختلف حساسية الوقت إلى حد كبير بالنسبة للمعلومات التي تحتفظ بها نظم تُحدَّث على نحو متقطع بالمقارنة مع نظم تخضع لحجم كبير من المعاملات والتي تعتبر البيانات الحالية ذات أهمية أكبر بالنسبة لها.

٧٣ - وقد نفذت وحدة استمرارية تصريف الأعمال التابعة لإدارة الشؤون الإدارية الجرد الأولي للنظم. وساعدت الوحدة جميع الإدارات والمكاتب في وضع خطط استمرارية تصريف

الأعمال، وطلبت منها، في إطار هذه العملية، تحديد أولويات عمليات تسيير الأعمال لديها من خلال هدف زمن الاستعادة. ويتمثل الهدف في الفترة الزمنية المستهدفة التي لا بد خلالها من أن تستأنف عملية تسيير الأعمال عقب توقفها عن العمل. واستخدمت خطة استمرارية تصريف الأعمال أربع فترات زمنية هي: من صفر إلى ٤ ساعات، ومن ٤ ساعات إلى ٢٤ ساعة، ومن ٢٤ ساعة إلى ٧٢ ساعة؛ وأكثر من ٧٢ ساعة. وبالنسبة لأهداف تخطيط استمرارية تصريف الأعمال، اعتُبرت العمليات الشديدة الأهمية تلك التي تتراوح فترات هدف زمن الاستعادة الخاصة بها من صفر إلى ٤ ساعات، ومن ٤ ساعات إلى ٢٤ ساعة. وما إن انتهت الإدارات من تحديد عملياتها الشديدة الأهمية، حتى طُلب منها تحديد تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المرتبطة بهذه العمليات وكذلك تحديد الموظفين اللازمين للقيام بها. وجرى تبادل المعلومات الناتجة مع مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وإدخالها في الاستراتيجية التي يجري وضعها الآن لخطة استعادة القدرة على العمل بعد الكوارث واستمرارية تصريف الأعمال. واستنادا إلى التحليل، صُنِّف ٨٨ تطبيقا من تكنولوجيا المعلومات والاتصالات باعتبارها شديدة الأهمية بناء على علاقتها بعمليات المنظمة الهامة لتسيير الأعمال. ونظرا لنقص الموارد، فقد كان لا بد من تحليل التطبيقات الشديدة الأهمية باستخدام المعلومات الخاصة بعمليات تسيير الأعمال المتعلقة بهدف زمن الاستعادة باعتبارها المؤشر الوحيد. وسيجري قريبا بالتعاون مع مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تحليل أكثر استفاضة لتطبيقات تكنولوجيا المعلومات في المنظمة هو تحليل الأثر على الأعمال، الذي يحدد أيضا هدف نقطة الاستعادة، وهو عامل رئيسي في تحديد الطرائق المتعلقة بحفظ بالتطبيقات الشديدة الأهمية واستعادتها. وخلال بعثة أرسلت مؤخرا إلى اللجنة الاقتصادية لأمريكا اللاتينية ومنطقة البحر الكاريبي ووحدة استمرارية تصريف الأعمال، حددت وحدة استمرارية تصريف الأعمال هدف زمن الاستعادة وهدف نقطة الاستعادة فيما يتعلق بالتطبيقات الشديدة الأهمية. وتخطط الوحدة لإجراء مزيد من التحليلات في المقر وفي المكاتب الموجودة خارج المقر. واستُخدمت شعبة المشتريات في الأمانة العامة بوصفها جهة رائدة لإجراء تحليل الأثر على الأعمال في نيويورك، الذي تضمن تحديد التطبيقات الشديدة الأهمية في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وهدف زمن الاستعادة وهدف نقطة الاستعادة المتعلقة بها.

٧٤ - وعند الانتهاء من تحديد النظم وترتيب أولوياتها، يجب تقييم كل نظام من حيث التكاليف المرتبطة بحفظه واستعادته. وسيجري مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات هذا التقييم بمساعدة من وحدة استمرارية تصريف الأعمال. وسيراعي نموذج التكلفة الذي سيستخدم، في جملة أمور، ما يلي: مكان تطبيقات البرمجيات (النظام)؛ والطريقة المفضلة

لإنشاء نسخة طبق الأصل؛ وهدف زمن الاستعادة وهدف نقطة الاستعادة، وتكلفة روابط الاتصالات المتاحة بين مكان النظام وقاعدة الأمم المتحدة للوجستيات؛ وتكلفة حساب وتخزين الهياكل الأساسية المطلوبة لدعم إنشاء نسخة طبق الأصل؛ وتكلفة البرمجيات المتاحة لإنشاء نسخة طبق الأصل متوافقة مع برمجيات التطبيقات الأساسية؛ وتكلفة الرخص اللازمة للبرمجيات؛ وتكلفة إعادة تهيئة التطبيقات، إن انطبق الأمر؛ وتكلفة الدعم الجاري تقديمه.

٧٥ - وخطة استعادة القدرة على العمل بعد الكوارث ونهج استمرارية تصريف الأعمال في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لديهما القدرة على توليد كفاءات هامة نتيجة لوفورات الإنتاج الكبيرة والتخلص في نهاية المطاف من نظم التطبيقات المكررة وهياكلها الأساسية الداعمة. غير أن التخلص من التطبيقات المكررة يمثل بالضرورة نشاطا تحكمه الصبغة التجارية يمكن أن يستغرق وقتا طويلا لإنجازه. وإلى أن يكون لدى مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الموارد الإدارية المناسبة لعموم المنظمة، تشمل المخططيين الاستراتيجيين والمهندسين في عموم المنظمة في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ومهندسي ومحلي عمليات تسيير الأعمال، ومديري العلاقات التجارية، للعمل بصورة فعالة مع أصحاب المصلحة في الأوساط التجارية، لن يكون ممكنا إجراء حساب كمي للنطاق والأثر الكامل للمكاسب المحتملة الناتجة عن زيادة الكفاءة. غير أن هذا النهج إذ يسترشد بأفضل الممارسات والحالات الموثقة في كافة أركان هذا المجال، فمن المتوقع أن تكون الوفورات كبيرة من حيث الإنفاق الرأسمالي المقبل وكذلك باعتبارها تكاليف دعم جارية.

٧٦ - وفي الحالة المعينة المتعلقة بالأمانة العامة، فإن الإطار المقترح سيستفيد من المرافق الموجودة التي يمكن الارتقاء بها لكي تتناسب والمتطلبات. وعلاوة على ذلك، ومن خلال اتفاقات التعاون والخدمة، يمكن الارتقاء أيضا بالمرافق المقترحة لكي توفر خدمات مماثلة للكيانات الأخرى في منظومة الأمم المتحدة. وتجدر الإشارة إلى أن قاعدة الأمم المتحدة للوجستيات توفر بالفعل خدمات محدودة في مجال استعادة القدرة على العمل بعد الكوارث لبرنامج الأغذية العالمي والأونروا.

التدابير المتخذة في مقر الأمم المتحدة حتى الآن فيما يتعلق بالتخطيط لاستعادة القدرة على العمل بعد الكوارث واستمرارية تصريف الأعمال

٧٧ - على النحو المشار إليه أعلاه، وافقت الجمعية العامة في قرارها ٢٦٩/٦٣ على اقتراح الأمين العام الوارد في تقريره عن استعادة القدرة على العمل بعد الكوارث واستمرارية تصريف الأعمال في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الأمم المتحدة (A/63/743)، بشأن إنشاء مركز بيانات ثانوي جديد في نيويورك لمقر الأمم المتحدة ليحل محل مركز

البيانات الثانوي الحالي في مبنى DC2. ويأتي هذا الاقتراح للتخفيف من حدة المخاطر أثناء نقل مركز البيانات الرئيسي، كجزء من مشروع المخطط العام لتجديد مباني المقر، من موقعه الحالي في مبنى الأمانة العامة إلى موقعه الدائم الجديد في مبنى المرج الشمالي.

٧٨ - ويقوم مرفق مركز البيانات الثانوي في بيسكاتاواي، نيو جيرزي، الذي بدأ أعماله خلال الربع الأخير من عام ٢٠٠٩، بتوفير القدرة على العمل بعد الكوارث لعدد من التطبيقات الرئيسية في المقر. بما في ذلك نظام المعلومات الإدارية المتكامل وبرنامج البريد الإلكتروني Lotus Notes وخدمة بلاكبير. وجميع التطبيقات التي وردت في مرفق التقرير A/63/743 والتي وُضعت في مبنى DC2 لغرض استعادة القدرة على العمل بعد الكوارث نُقلت بنجاح إلى مركز البيانات الثانوي الجديد، مصحوبة بقدرة احتياطية. وأُنجز مركز البيانات الثانوي في الوقت المناسب لكفالة عدم انقطاع الخدمة عن النظم التي يجري العمل على نقلها خلال ترحيل مركز البيانات الأولي، وهذا يخفف بالتالي من الأخطار المرتبطة بالنقل. وهذا الحل المؤقت لمركز البيانات الثانوي فعال من حيث التكلفة، وسيعاد تقييمه في انتظار مزيد من الأعمال التفصيلية الضرورية قبل تنفيذ خطة استعادة القدرة على العمل بعد الكوارث ونهج استمرارية تصريف الأعمال الموحد، وفي هذا الصدد، يُطلب من الجمعية العامة الموافقة على تمديد عقد الإيجار الحالي لمدة ٣٠ شهرا أخرى لما بعد ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١١. ورهنا بموافقة الجمعية العامة على هذا النهج، سيُطلب تمويل لتغطية التكاليف المرتبطة بتشغيل مركز البيانات في مشروع الميزانية للفترة ٢٠١٢-٢٠١٣.

٧٩ - وتم الانتهاء من إعداد الموقع لاستقبال مركز البيانات الثانوي وتركيب الهياكل الأساسية في حزيران/يونيه ٢٠١٠؛ وبدأ ترحيل مركز البيانات الأولي وسيكتمل بنهاية عام ٢٠١٠. ويجري العمل حاليا على وقف تشغيل مركز البيانات الأولي القائم بشكل جزئي الذي سينتهي في أيلول/سبتمبر. ومن حيث استخدام مرفق البيانات الثانوي المستأجر في بيسكاتاواي في المستقبل، سيوضع مقترح حال الانتهاء من تحليل الأثر على الأعمال الذي تخطط وحدة استمرارية تصريف الأعمال القيام بها مع جميع الإدارات والمكاتب.

هاء - جهود المواءمة على نطاق منظومة الأمم المتحدة

٨٠ - يمثل أحد الأهداف المحددة عقب إنشاء استراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في زيادة المواءمة على نطاق المنظومة بشأن مسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من خلال مختلف الآليات المشتركة بين الوكالات، بما في ذلك شبكة اللجنة الإدارية الرفيعة المستوى التابعة لمجلس الرؤساء التنفيذيين في منظومة الأمم المتحدة المعني بالتنسيق في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. والقصد من هذا التنسيق تعزيز وضع نهج وحلول

مشتركة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات خدمة لمصلحة منظومة الأمم المتحدة بأسرها. وشجعت الجمعية العامة أيضا في قرارها ٦٣/٢٦٢ الأمين العام بصفته رئيس مجلس الرؤساء التنفيذيين في منظومة الأمم المتحدة المعني بالتنسيق، على تعزيز التنسيق والتعاون بصورة أعمق فيما بين مؤسسات الأمم المتحدة في جميع المسائل المتصلة بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

٨١ - وتحقيقا لهذه الأهداف، نُفذ قدر كبير من العمل ومن المقرر تنفيذه في مجال تعزيز تبادل المعلومات، والتواصل فيما بين وكالات الأمم المتحدة، والحلول المشتركة لمنظومة الأمم المتحدة. ويرد فيما يلي عدد من الأمثلة عن مبادرات المواءمة على نطاق المنظومة التي يشارك فيها مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات:

(أ) **استراتيجية إدارة المعلومات في أوقات الأزمات** - تستند استراتيجية إدارة المعلومات في أوقات الأزمات إلى الاعتراف بأن الأمم المتحدة والدول الأعضاء فيها، والوكالات المكونة لها، والمنظمات غير الحكومية، بحاجة إلى تحسين القدرة على إدارة المعلومات في مجال تحديد جميع أنواع الأزمات، أكانت طبيعية أم من صنع الإنسان، ومنعها والتخفيف من آثارها والتصدي لها والتعافي منها. وستدعم الاستراتيجية هذه القدرة وتعزيزها وتوفير الآليات اللازمة لدمج المعلومات وتبادلها في جميع أنحاء منظومة الأمم المتحدة. وعمل مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات عن كثب، إلى جانب مكتب تنسيق الشؤون الإنسانية وإدارة عمليات حفظ السلام وإدارة الدعم الميداني، مع مؤسسات الأمم المتحدة، مثل مفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين وبرنامج الأمم المتحدة الإنمائي وبرنامج الأغذية العالمي، وكيانات أخرى، مثل مؤسسة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من أجل السلام، في وضع وتنفيذ هذه الاستراتيجية. ومن المتوقع أن يزداد عدد الأعضاء بانضمام مؤسسات أخرى تابعة للأمم المتحدة في المستقبل القريب؛

(ب) **هياكل الأمم المتحدة الأساسية للبيانات المكانية** - اعتمد فريق الأمم المتحدة العامل المعني بالمعلومات الجغرافية في أواخر عام ٢٠٠٦ استراتيجية لتنفيذ مفهوم "الهياكل الأساسية للبيانات المكانية" لتعزيز استخدام البيانات المكانية بطريقة فعالة في جميع أنحاء منظومة الأمم المتحدة. وفي عام ٢٠٠٨، صادق الفريق على إطار مؤقت لهياكل الأمم المتحدة الأساسية للبيانات المكانية باعتباره خطة الطريق للفترة ٢٠٠٩-٢٠١٠ المتعلقة بتنفيذ المرحلة الأولى من الهياكل الأساسية. ويتمثل الهدف من الإطار في الحصول على موافقة وقبول مؤسسات الأمم المتحدة المشاركة على مستوى الإدارة العليا، لأغراض منها تأسيس ورعاية مشروع لتلك الهياكل الأساسية لكي تتوفر من خلال ذلك الحوكمة

المؤسسية الشاملة بغية قيادة الكيانات المشاركة التابعة للأمم المتحدة في اعتماد معايير البيانات الجغرافية المكانية وتوفير الخدمات الجغرافية المكانية التي يمكن تشغيلها تبادليا. وتدعم الأمانة العامة مشروع هياكل الأمم المتحدة الأساسية للمعلومات المكانية؛

(ج) **المعايير المشتركة ونهج التكلفة لخدمات واستثمارات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات** - يتمثل الهدفان الأوليان من المبادرة في تحقيق نهج مشترك لوضع دراسة حدودى لمشروع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ووضع تعريفات للتكلفة المشتركة لخدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات واتخاذ نقاط مرجعية على أساس كل خدمة على حدة. وتهدف هذه الأنشطة إلى التوصل إلى تحسين عملية اتخاذ القرارات في الاستثمار في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على المستوى المؤسسي وبناء قدرة على تحقيق مزيد من الدقة في حساب التكاليف المؤسسية والتكاليف على نطاق المنظومة للعمليات المتعلقة بأنشطة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات؛

(د) **الدليل العالمي لمنظومة الأمم المتحدة** - تتألف منظومة الأمم المتحدة من أكثر من ٣٠ مؤسسة. ونظرا لأن كل مؤسسة تعمل بشكل مستقل، وبولاية محددة، فقد وضع كل منها بيئات تقنية لتلبية احتياجاتها الفردية من معالجة البيانات ومن الاتصالات، بما في ذلك وضع شبكات عالمية تربط بين الموظفين الذين كثيرا ما يعملون، في كل بلد تقريبا من بلدان العالم، في أماكن نائية ويصعب الوصول إليها. وقد جرى تنفيذ قدرة لوضع دليل على نطاق منظومة الأمم المتحدة بالتنسيق مع مجلس الرؤساء التنفيذيين في منظومة الأمم المتحدة المعني بالتنسيق، ومع برنامج الأمم المتحدة الإنمائي بوصفه الوكالة الرائدة، من أجل أن تتاح للأفراد العاملين في مؤسسات الأمم المتحدة معرفة تفاصيل الاتصال الخاصة بموظفين في منظمات ووكالات ومواقع جغرافية أخرى؛

(هـ) **إرسال البيانات المشتركة** - كشفت دراسة أنجزت مؤخرا بشأن نظم إرسال البيانات على نطاق المنظومة، نسقتها مجلس الرؤساء التنفيذيين وأجراها الفريق الاستشاري المشترك بين الوكالات لشؤون الاتصالات بقيادة الأمانة العامة وعرضت على شبكة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات التابعة للجنة الإدارية الرفيعة المستوى في عام ٢٠١٠، أنه بإمكان منظومة الأمم المتحدة تحقيق وفورات كبيرة وزيادة أوجه الكفاءة من خلال تحسين عملية التنسيق بين هذه الخدمات. وفي ذلك الإطار، صودق على عدد من مبادرات إرسال البيانات ويجري تخطيطها أو تنفيذها حاليا؛

(و) **تنسيق تخطيط الموارد لعموم المنظمة** - لما كان هناك الكثير من الوكالات التي تستخدم تطبيقات موسعة لتخطيط الموارد لعموم المنظمة، فقد اجتمعت منظومة الأمم

المتحدة، بتيسير من فريق أوموجا، من أجل تبادل الخبرات والممارسات. ومن خلال جماعات الاهتمامات الخاصة المشتركة بين الوكالات التي تركز على المنتجات الرئيسية المستخدمة في جميع أنحاء المنظومة، تعمل مؤسسات الأمم المتحدة من أجل مواصلة الممارسة التجارية المرتبطة باستخدام هذه الأدوات التجارية الهامة وتحقيق خفض في تكاليف البرمجيات نتيجة لوفورات الحجم على نطاق المنظومة.

ثالثاً - الاستعراض الهيكلي لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات

ألف - معلومات أساسية

٨٢ - الحالة الراهنة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الأمانة العامة أنت نتيجة لغياب نهج استراتيجي لهذه التكنولوجيا على نطاق المنظمة استمر فترة طويلة. وهذا ما أسفر عن عمليات مجزأة وعن مضاعفة جهود وموارد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات التي تكررت عبر أنحاء المنظمة. وفي عالم اليوم المعزز بالتكنولوجيا، تضطلع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بدور يزداد أهمية في حياتنا اليومية وكذلك في أجواء عملنا. والأمانة العامة ليست استثناء لهذا الاتجاه الكبير. وتعتمد الإدارات والمكاتب والبعثات الميدانية الآن، أكثر من أي وقت مضى، على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتحقيق أهدافها الاستراتيجية ومواصلة سير عملياتها اليومية. ولذا لا بد من الحد من المستويات العالية من تجزئة أنشطة وموارد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المحددة في الاستعراض الهيكلي والواردة هنا، لكي تعمل هذه التكنولوجيا بمثابة أداة تمكين استراتيجية في تقديم برامج عمل وخدمات أكثر فعالية وكفاءة.

٨٣ - ومن المهم الإشارة إلى أنه رغم الجهود الحميدة التي اضطلعت بها الوحدات المؤسسية في الأمانة العامة التي عملت على مبادرات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على مر السنين، فإن معظم القدرات التكنولوجية التي أنشئت، والتي تتلقى الدعم الآن، نمت بشكل متزايد مع مرور الزمن دون أن تلقى توجيهها أو اعتباراً على نطاق المنظمة، لدعم احتياجاتها الفردية المحلية. وهذا ما أسهم في انتشار نظم التطبيقات القائمة بذاتها التي تدعم وظائف مماثلة في أحيان كثيرة، كما أسهم، علاوة على ذلك، في انتشار أكبر للهياكل الأساسية وصرف الموارد بغية دعم هذه المجموعة الواسعة النطاق من نظم التطبيقات.

٨٤ - وكانت القدرة على تخطيط الأنشطة الاستراتيجية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتطويرها وإدارتها التي تؤثر وتعود بالنفع على المنظمة بأسرها، هي الغائب

الأكبر إلى أن وافقت الجمعية العامة مؤخرا على استراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتشكيل مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

٨٥ - واقترح الأمين العام في تقرير عن استراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (A/62/793 و Corr.1 و A/62/743/Add.1)، إجراء استعراض شامل لجميع وحدات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتنفيذ التوصيات المنبثقة عن الاستعراض. وطلبت الجمعية العامة إلى الأمين العام في قرارها ٢٦٢/٦٣ أن يقدم تقريرا في الجزء الرئيسي من الدورة الخامسة والستين عن استراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وأن يقدم جردا شاملا للقدرات المتاحة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على نطاق الأمانة العامة، ومنها الموظفون المتفرغون والموظفون غير المتفرغين.

٨٦ - وبناء على طلب الجمعية العامة، أجرى مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات استعراضا شاملا هو الاستعراض الهيكلي لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، لجميع وحدات هذه التكنولوجيا في جميع أنحاء المنظمة. وتمثل الهدف من هذا الاستعراض في تقييم الحالة الراهنة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وترشيد وتنسيق عمليات هذه التكنولوجيا وهياكلها في الأمانة العامة من خلال تقديم توصيات بشأن التغييرات التنظيمية والتغييرات الاستراتيجية الأخرى التي ستحسن مجمل فعالية وكفاءة وتماسك عمليات تلك التكنولوجيا.

باء - عملية الاستعراض

٨٧ - في أواخر عام ٢٠٠٨، أجرى المكتب دراسة استقصائية أولية تستهدف فهم مستويات الملاك الوظيفي والمهام وعبء العمل في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في حوالي ٦٠ إدارة ومكتبا وبعثة ميدانية على نطاق المنظمة. وشملت الدراسة الاستقصائية نظرة عامة على ذلك المجال، حيث استعرضت كل الموظفين المرتبطين والأنشطة المرتبطة بتطوير العمليات والتكنولوجيات التي تمكن من إدارة المعلومات الإلكترونية مثل البيانات والوثائق والمواقع الشبكية والمواد المتعددة الوسائط، وتنفيذ تلك العمليات والتكنولوجيات والإشراف عليها. وسجلت الدراسة الاستقصائية بيانات الإنفاق والملاك الوظيفي، والأصول من معدات الحاسوب بما في ذلك عدد الخوادم والحواسيب المحمولة، والمعلومات المتعلقة بمرافق مراكز البيانات، والمؤشرات الرئيسية لعبء العمل مثل عدد حسابات المستخدمين والأجهزة المدعومة (الحواسيب وأجهزة بلاكبيرى للاتصالات، على سبيل المثال) بالإضافة إلى ما يخص الموارد البشرية من جداول الموظفين والخرائط التنظيمية لوحدات تكنولوجيا المعلومات

والاتصالات. وطلبت أيضا المخصصات المقترحة لمجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في ميزانيات الوحدات التنظيمية، وجرى استعراضها.

٨٨ - وأجرى المكتب تحليلاً متعمقاً لبيانات الدراسة الاستقصائية لعام ٢٠٠٨ وغيرها من البيانات المجمعة، وحدد مجالات التحسين الرئيسية، ولا سيما فيما يتعلق بالتصميم التنظيمي وعمليات الهياكل الأساسية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات. واستعرض الرؤساء المعنيون بمجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على نطاق الأمانة العامة أهداف التحسين. وكان من بين الاستنتاجات الرئيسية وجود طائفة متنوعة من المسميات الوظيفية في ذلك المجال، وتفشي عدم الاتساق فيما بين وحدات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. وتبين أيضاً أن الحدود بين الوظائف في ذلك المجال والوظائف في المجالات الأخرى غير محددة على نحو واضح. فعلى سبيل المثال، وظفت العديد من الوحدات محلي أعمال في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، رغم أن المسميات الوظيفية الرسمية لهم لا تُظهر أنها لوظائف في ذلك المجال، مما يطمس الحدود ويشوش الرؤية فيما يتعلق بالموارد المخصصة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات على نطاق المنظمة.

٨٩ - وفي عام ٢٠١٠، أجرى المكتب تقييماً أكثر شمولاً لما يزيد على ٧٠ وحدة من وحدات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بهدف استكمال البيانات المجمعة في السابق وطلب بيانات إضافية تتعلق بمؤشرات عبء العمل من أجل توضيح مجالات التحسين وإجراء تقييم أدق لمكاسب وتكاليف ما يمكن إجراؤه من تغييرات. وأعد نموذج شامل جديد للملاك الوظيفي في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات حيث استخدم في الدراسة الاستقصائية التي أُجريت عام ٢٠١٠ من أجل زيادة الدقة في الفهم والتحديد الكمي لطائفة المهام المتعلقة بذلك المجال والتي تُجرى في مراكز عمل مختلفة على نطاق المنظمة.

٩٠ - وقورنت بيانات الدراسة الاستقصائية بمقاييس ميدان القطاع العام والقطاع الحكومي التي وضعتها اثنتان من الشركات الرائدة في البحوث والاستشارات بمجال تكنولوجيا المعلومات^(١). وبينما يتسم النموذج التشغيلي في الأمم المتحدة بطابع فريد، أتاحت المقارنات القياسية مدخلات عن الاتجاهات وبيّنت نطاقات الأداء، مؤكدة أن المستويات المرتفعة من التجزئة ومن انعدام المعايير والتشغيل التلقائي على نطاق المنظمة قد أسفرت عن تقليل الكفاءة والقدرة والنتائج في المجالات الرئيسية وعن الاستخدام غير الفعال لموارد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

(١) استخدمت مقاييس القطاع العام التي وضعتها شركتا Gartner و Info-tech.

٩١ - واستُخدمت البيانات المجمعة كمدخلات لتحليل مكاسب فرص التحسين وتكاليفها بالتفصيل. وقامت أفرقة مؤلفة من خبراء متخصصين من وحدات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على امتداد المنظمة بتحليل البيانات المجمعة، مستخدمين معرفتهم بالبيئة التشغيلية للأمم المتحدة لتحديد فرص التحسين. وأجريت أيضا مشاورات مع مكتب تخطيط البرامج والميزانية والحسابات ومكتب إدارة الموارد البشرية من أجل التحقق من صحة البيانات واستعراض مقترحات المشاريع. واستعرض تلك المقترحات لاحقا الرؤساء المعينون بمجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على نطاق المنظمة، والفريق الاستشاري المعني بشؤون تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وأخيرا اللجنة التنفيذية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

٩٢ - وترد أدناه الاستنتاجات والتوصيات الرئيسية المتعلقة بشأن عدد من التدابير المطلوب من الجمعية العامة أن توافق عليها. وتقدم المشاريع الموصى بها الدعم مباشرة لأهداف البرامج الاستراتيجية في إطار استراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. والمشاريع مستمدة من التحليل التفصيلي الذي أُجري في عملية الاستعراض الهيكلي.

جيم - النتائج الرئيسية

٩٣ - تبلغ الميزانية المقدرة المحسوبة لسنة واحدة لمجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المنظمة عموما ٧٧٤ مليون دولار^(٢). وحُسب هذا الرقم عن طريق تجميع المعلومات الواردة في العديد من الوثائق لمصادر تمويل متعددة من أجل الوصول إلى رقم واحد جامع. واستُخدمت الميزانيات المقترحة لعمليات السلام وحساب الدعم للفترة من ١ تموز/يوليه ٢٠٠٩ إلى ٣٠ حزيران/يونيه ٢٠١٠، والمصادر العادية والخارجة عن الميزانية للفترة ٢٠١٠-٢٠١١. ويرد في المرفق الأول تحليل تفصيلي للميزانية السنوية المقدرة وقائمة بمصادر البيانات.

٩٤ - ويُبرز مستوى الصعوبة في محاولة حساب رقم موحد للميزانية ضرورة وجود مخطط حسابات متنسق ومبسط لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات على نطاق شامل، ونظام مالي داعم له القدرة على تتبع تكاليف أنشطة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بانتظام. وبالإضافة إلى ذلك، كان لا بد من استخدام الميزانيات المقترحة عوضا عن الميزانيات المعتمدة حيث إن الميزانيات المعتمدة المستقاة من مصادر تمويل معينة لا تشمل مستوى التفاصيل

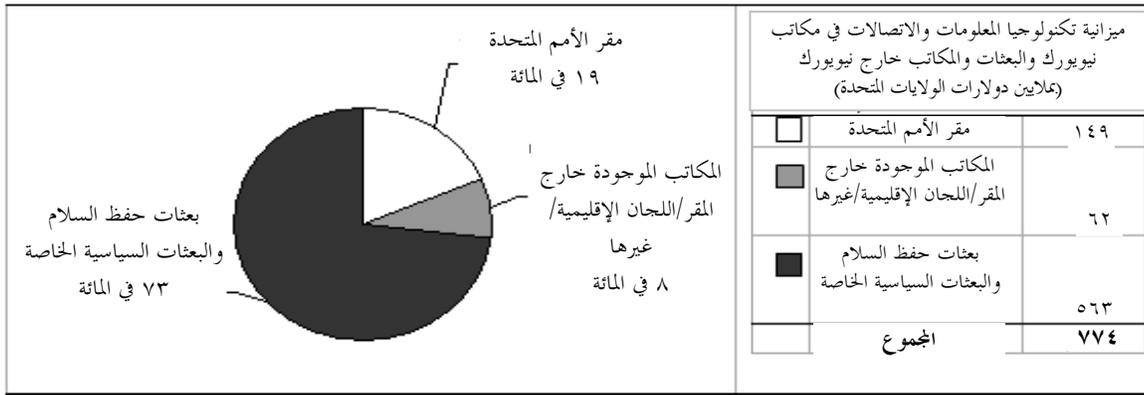
(٢) تشكل الميزانية الرأسمالية المحسوبة لسنة واحدة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات مبلغا إضافيا قدره ٥٨ مليون دولار، ليصل المجموع إلى ٨٣٢ مليون دولار.

اللازم لعزل العناصر ذات الصلة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات لأغراض التحليل. ويشكل عدم القدرة على الاضطلاع بالسير بالرصد والإبلاغ فيما يتعلق بعنصر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على نطاق الأمانة العامة، سواء في الميزانية المقترحة أو المعتمدة أو المخصصة، عيبا خطيرا في العملية القائمة لإعداد الميزانية، يحد بقدر كبير من الإدارة الشاملة الفعالة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

الشكل الرابع

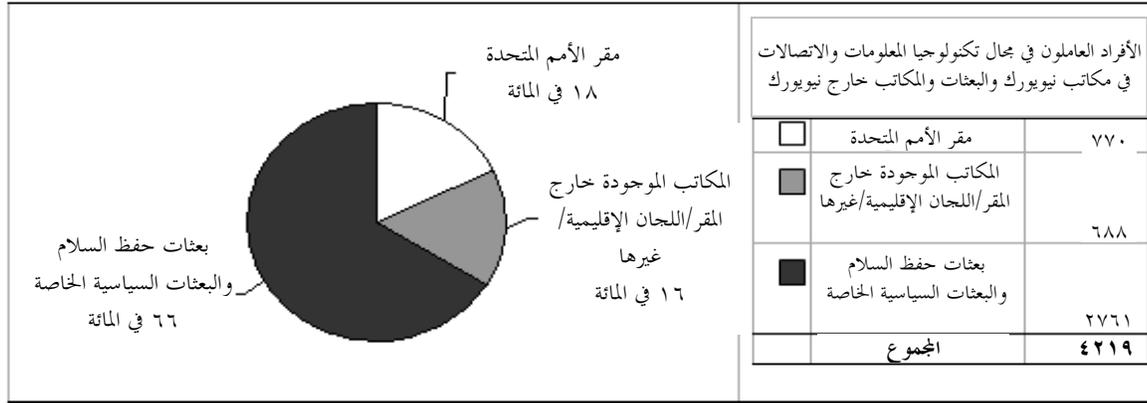
الميزانية الإجمالية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات

الميزانية المقدرة المحسوبة لسنة واحدة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات للفترة ٢٠١٠-٢٠١١
الميزانية العادية، الموارد الخارجة عن الميزانية، حفظ السلام، الحساب الخاص



٩٥ - يبلغ مجموع عدد موظفي تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المنظمة عموما حوالي ٢١٩ موظفا. ويشمل ذلك العدد الموظفين الدوليين والمتطوعين والموظفين التعاقديين. وكما كان الحال في جميع الميزانية المقدرة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، كان تجميع هذه المعلومات بالغ الصعوبة. كما أن عدم وجود مسميات وظيفية موحدة لوظائف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، ووجود ملفات متعددة استنادا إلى أنواع الأفراد (الموظفون مقابل الخبراء الاستشاريين، على سبيل المثال) قد تطلبا إنشاء قاعدة بيانات مؤقتة للملاك الوظيفي من أجل التمكن من إجراء الاستعراض والتحليل على نحو سليم. ولا يشمل الرقم الإجمالي الأفراد الذين يضطربون بمهام في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ولكن لا يعملون في إطار وحدة رسمية من وحدات ذلك المجال أو لا يحملون مسمى وظيفيا من مسمياته. ويرد تحليل تفصيلي لمعلومات الملاك الوظيفي في المرفق الثاني.

الشكل الخامس
مجموع عدد الأفراد العاملين في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات
الأرقام المقدرة، وتشمل الموظفين والمتعاقدين والخبراء الاستشاريين



٩٦ - ومن بين المقاييس الشائعة الاستخدام لتحديد مدى ملاءمة مستوى الموارد المخصصة لمجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، القيام بحساب الإنفاق على ذلك المجال كنسبة مئوية من مجموع إنفاق المنظمة. ووفقا لشركة غارتنر، فإن المؤسسات الحكومية الكبيرة التي تفوق ميزانيتها التشغيلية السنوية ١٠ بلايين دولار، تنفق في المتوسط ما نسبته ٥,٣ في المائة من ميزانيتها على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات^(٣). وباستخدام الميزانية المحسوبة لمجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الواردة أعلاه (مع إدراج الميزانيات الرأسمالية المحسوبة لسنة واحدة)، تخصص الأمم المتحدة حاليا ما يقرب من ٥,٤ في المائة من ميزانيتها السنوية لذلك المجال.

٩٧ - وبينما تعد الميزانية الإجمالية لمجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بشكل عام في حدود إنفاق المؤسسات العامة الكبيرة على ذلك المجال، حدد الاستعراض الهيكلي اختلالات معينة تعزز ضرورة التغيير. وتتعلق تلك الاختلالات أساسا بطريقة تخصيص واستخدام موارد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في كامل نطاق المجالات الوظيفية لذلك الميدان. ففي أعلى مستوى، تدرج المجالات الوظيفية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في إطار فئات رئيسية ثلاث، وهي: تقديم الحلول، والهياكل الأساسية، والتنظيم والإدارة. وتضم مهمة تقديم الحلول وظيفتي تطوير التطبيقات ودعمها. وتلك المهمة مسؤولة عن تخطيط التطبيقات وتصميمها وتنفيذها على صعد المستخدم النهائي والإدارات وعموم المنظمة. وتشكل تلك

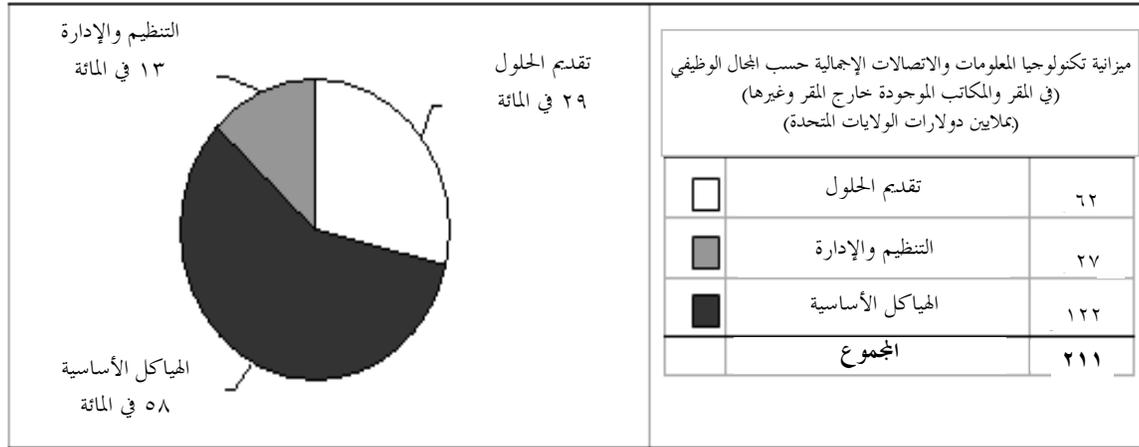
Gartner, Inc., IT Key Metrics Data, "IT Spending as a Percentage of Enterprise Operational Expenses, (٣) .by Industry, 2010 (Average)"

التطبيقات النظم والأدوات التي تستغلها وحدات الأعمال من أجل زيادة الإنتاجية وتحسين النوعية وتوسيع نطاق نشر برامجها الفنية ونطاق أثرها. وتضم مهمة الهياكل الأساسية وظائف إدارة الخوادم والتخزين، والاتصالات، ومكاتب الخدمة، ووظائف دعم وحدات العمل. وتدعم تلك المهمة عمليات نظم التطبيقات والاتصالات الصوتية وإرسال البيانات. وتوفر مهمة التنظيم والإدارة أعمال إدارة شؤون الموظفين وعمليات المكتب الخلفي اللازمة لتوفير الدعم إلى جميع وحدات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في مجالات الموارد البشرية والشؤون المالية واللوجستيات والمشتريات والإدارة.

٩٨ - ويبين الرسم التالين التحليل الحالي لميزانيات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من ناحية المهام. وقد أُجري تحليل للبعثات الميدانية وتم فصلها بسبب تركيزها الشديد على أنشطة الاتصالات في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات مقارنة بالأنشطة الأخرى في ذلك المجال.

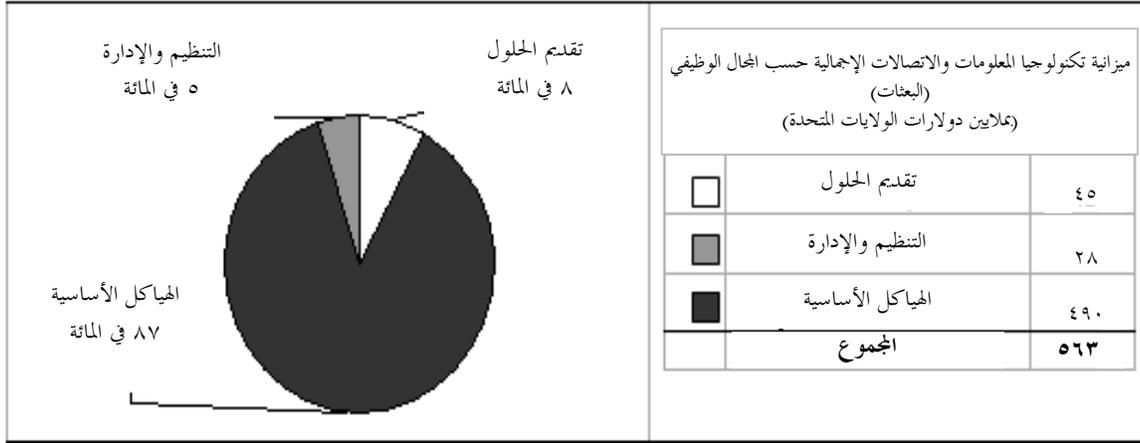
الشكل السادس

ميزانية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الإجمالية المحسوبة لسنة واحدة للفترة ٢٠١٠-٢٠١١ حسب المجال الوظيفي، للمقر والمكاتب الموجودة خارج المقر وغيرها



الشكل السابع

ميزانية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الإجمالية المحسوبة لسنة واحدة للفترة
٢٠١٠-٢٠١١ حسب المجال الوظيفي للبعثات



٩٩ - ووفقا للشركتين الخبيرتين الرائدتين في هذا المجال اللتين جرت استشارتهما، غارتر وإنفو - تك^(٤)، يتعين تخصيص ما بين ٣٩ و ٤١ في المائة من الموارد المدرجة في الميزانية لمهمة تقديم الحلول، وذلك في بيئة قياسية ناضجة لمجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. وفي الرسم الأول أعلاه (المقر والمكاتب الموجودة خارج المقر وغيرها) لا يتجاوز مجموع الموارد المكرسة لتطوير التطبيقات ودعمها نسبة ٢٩ في المائة. وفي المقابل، فإن نسبة الموارد المخصصة لمجال الهيكل الأساسية (٥٨ في المائة) تعد أكبر من المتوقع.

١٠٠ - وفي البعثات الميدانية، يكرس جزء كبير من الموارد لتوفير الهيكل الأساسية الأولية، بما في ذلك الشبكات الساتلية والشبكات الواسعة، ومراكز البيانات، والاتصالات الصوتية وإرسال البيانات، والاتصال بالإنترنت، والبريد الإلكتروني. ويرجع ذلك جزئيا إلى صعوبة البيئات التي يجب أن تعمل فيها العديد من البعثات، والطابع غير العادي لمستخدمي تكنولوجيا المعلومات والاتصالات مثل الأفراد العسكريين وأفراد الشرطة وغيرهم من فئات المستخدمين الذين يتسم عملهم بالطابع الميداني. وبينما تطبق إدارة الدعم الميداني مبادئ إدارية جيدة تحسن من قدرة المستخدمين على التعامل الفعال مع بيئاتهم، وتعتمد هيكلا مماثلا لما يقترح المكتب تطبيقه في الأمانة العامة بأسرها، فإن بالإمكان تحقيق فائدة كبيرة عن طريق كفالة تطبيق التشغيل التلقائي على نحو متكافئ على نطاق الأمانة العامة من أجل تنسيق

(٤) Info-Tech Research Group, "2007-2009 IT budget staffing report-Government", (January 2007) Garner, IT .Key Metrics Data 2010, Key Applications Measures: Cost and Staff Profile: Multi Year (December 2009)

الدعم المقدم لجميع بيئات العمل. واستنادا إلى البيانات المجمعة، فإن النسبة المخصصة من الموارد في البعثات الميدانية حاليا لمهمة تقديم الحلول لا تتجاوز ٨ في المائة، مما يحد كثيرا من مقدار التطوير والدعم الفنيين للتطبيقات الذي يمكن تقديمه للبعثات لتضطلع بأعمالها. ومن المتوخى أن تسفر المشاريع المقترحة، كما هو الحال في مراكز عمل أخرى، عن توفير موارد قيمة لإعادة توجيه مهام تقديم الحلول إلى البعثات، مما يحسن بقدر كبير من قدرتها على تنفيذ عملياتها بفعالية.

١٠١ - وترجع زيادة تخصيص الموارد لمهمة الهياكل الأساسية في جميع مراكز العمل إلى عدد من العوامل أهمها الزيادة المفرطة في عبء العمل، والظروف البيئية، وعدم وجود ظروف عمل قياسية وعمليات موحدة، وعدم وجود وفورات الحجم. ومن أجل تحسين فهم وشرح توزيع موارد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، أجرى المكتب المزيد من التحليل للبيانات المتعلقة بالبيئة وعبء العمل من مصادر عدة. وجاءت النتائج كما يلي:

(أ) يوجد ١٣١ مكتبا للخدمة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، تدعم في الوقت الراهن بيئات ذات وحدات عمل متعددة متباينة، وتوفر الدعم في مجال الاتصالات؛

(ب) يوجد ٢١١ غرفة خوادم/مركزا للبيانات، تقدم الدعم لبيئات متعددة الخوادم؛

(ج) يعمل ٨٠ في المائة من موظفي تكنولوجيا المعلومات والاتصالات حاليا في مجالات متصلة بالهياكل الأساسية؛

(د) تعد إحصاءات عبء العمل في مجال الهياكل الأساسية أقل بكثير من المتوقع نظرا لمستويات الموارد وحجم العمليات حاليا؛

(هـ) أدى المستوى المنخفض من التوحيد القياسي والتشغيل التلقائي إلى وجود عمليات غير متكاملة وكثيفة اليد العاملة في مجال الهياكل الأساسية بمعظم الوحدات؛

(و) على الرغم من البيئات التشغيلية الفريدة والتحديات ذات الصلة والتكاليف العامة غير المألوفة المرتبطة بتشغيل الهياكل الأساسية، لا تزال هناك فرص للتحسين في البعثات.

١٠٢ - ويضم الجدول ٥ إحصاءات إضافية في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تم تحليلها في دراسة الاستعراض الهيكلي. ولم يتسن الحصول على كشف أدق بالأصول

والمعدات الخاصة بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات بسبب عدم وجود النظم الأساسية لتتبع تلك الأصول في الأمانة العامة.

الجدول ٥

إحصاءات رئيسية في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

المؤشرات الرئيسية	المجموع	المقر	المكاتب الموجودة خارج المقر واللجان الإقليمية وغيرها	بعثات حفظ السلام والبعثات السياسية الخاصة
الميزانية السنوية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات (بملايين دولارات الولايات المتحدة)	٧٧٤	١٤٩	٦٢	٥٦٣
موظفو تكنولوجيا المعلومات والاتصالات	٤ ٢١٩	٧٧٠	٦٨٨	٢ ٧٦١
المسميات الوظيفية في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات	١٧٣	-	-	-
وحدات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات	٧٠	٢١	١٥	٣٤
برامج التطبيقات	١ ٩٩٤	٨٤١	٨٢٥	٣٢٨
الخوادم الفعلية	٤ ٥٥٧	٨٨٨	١ ٣٢٢	٢ ٣٤٧
مراكز البيانات/غرف الخوادم	٢١١	٨	٨٩	١١٤
الحواسيب المنضدية والمحمولة	٨٣ ٧٩٦	١٧ ٢٤٤	١٨ ٤٣٥	٤٨ ١١٧
مكاتب خدمة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات	١٣١	٢٠	٢٧	٨٤
الطلبات المقدمة إلى مكاتب الخدمة (سنويا)	١ ١٤٦ ٦٢٩	٢٩٢ ٥١١	٢٢٥ ٥٩٧	٦٢٨ ٥٢١

١٠٣ - وأسفر إجراء المزيد من التحليل التفصيلي لتوزيع موارد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات حسب المهام عن الملاحظات التالية (ويرد في الجدول ٦ موجز لكل الدوافع الرئيسية والتوصيات):

- (أ) عدم التعريف الجيد لحدود مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، أي أنه من غير الواضح ما الذي يشكل نشاطا خاصا بذلك المجال أو دورا من أدواره؛
- (ب) لا تعكس المسارات الوظيفية الراهنة وتوصيف الوظائف الحالي في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المتطلبات التنامية لذلك المجال وأفضل الممارسات فيه؛
- (ج) عدم وجود موارد للاضطلاع بالمهام الاستراتيجية "الجامعة" مما يحد من قدرة المكتب على التقليل إلى الحد الأدنى من آثار التجزئة والازدواج في مهام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المنظمة وعكس مسار تلك الآثار.

دال - التوصيات

١٠٤ - استنادا إلى نتائج الاستعراض الهيكلي لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، يجب أن تستثمر الأمانة العامة في المشاريع غير المتكررة بهدف توحيد ظروف العمل وترشيدها في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على نطاق المنظمة، وذلك من أجل زيادة كفاءة الأنشطة الاعتيادية في ذلك المجال. بما يشمل عمليات مكاتب الخدمة وإدارة الخوادم والتخزين، ولتسني تكريس المزيد من الموارد لأنشطة من قبيل تطوير التطبيقات، التي تحقق أعلى قيمة مباشرة لمهمة الأمم المتحدة. وفضلا عن ذلك، يجب أن تعمل الأمانة العامة بوضوح على تحديد وتوحيد وظائف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وعلى تحقيق الاستخدام الأمثل للتنسيق فيها، لتكفل حصولها على أقصى فائدة من قوة العمل الموجودة على الصعيد العالمي في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

١٠٥ - وقد حددت الأمانة العامة أربعة مشاريع لتحقيق تلك النتيجة. وتتألف المشاريع من مبادرتين تشغيليتين ("تعميم أعمال مكاتب الخدمة" و "ترشيح مراكز البيانات") مصممتين لزيادة كفاءة الهياكل الأساسية ومستوى خدمة العملاء، ومبادرتين استراتيجيتين ("التنظيم المنهجي لمجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات" و "تعزيز مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات") مصممتين لتحقيق الاستفادة المثلى من الملاك الوظيفي لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات العامل على نطاق المنظمة وتمكين المكتب من الاضطلاع بولايته من خلال تنفيذ برامجه ومهامه الاستراتيجية الجامعة على نحو أكثر فعالية، مما يحسن من قدرة المنظمة على تقديم حلول لعموم المنظمة تتسم بفعالية الكلفة وقوة الأثر. ويورد الجدول ٦ الدوافع الرئيسية والمشاريع المناظرة.

الجدول ٦

النتائج الرئيسية والتوصيات

التوصيات	النتائج الرئيسية
المشروع ١ - تعميم أعمال مكاتب الخدمة الهدف: تفعيل تعميم أعمال مكاتب الخدمة، بهدف تحسين نوعية الخدمة وخفض التكاليف	هناك ١٣١ مكتبا للخدمة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، تدعم في الوقت الراهن بيئات ذات وحدات عمل متعددة؛ وإلى حد كبير، لا تتوفر الخدمة الممتدة على مدار الساعة طوال الأسبوع

التوصيات	النتائج الرئيسية
المشروع ٢ - ترشيد مراكز البيانات الهدف: تحسين إدارة الخواديم والتخزين بهدف تحسين نوعية الخدمة وخفض التكاليف	هناك ٢١١ غرفة خوادم/مركزا للبيانات؛ وهناك انخفاض في مستوى التوحيد القياسي والتشغيل التلقائي؛ ونموذج دعم العمليات يتسم بكثافة اليد العاملة وارتفاع التكلفة
المشروع ٣ - التنظيم المنهجي لجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الهدف: تحقيق التنظيم المنهجي لجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بهدف تحسين التخطيط فيما يتعلق بالأفراد العاملين في ذلك المجال، وزيادة فعاليتهم وكفاءتهم	عدم التعريف الجيد لحدود مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات؛ وعدم إظهار المسارات الوظيفية الراهنة وتوصيف الوظائف الحالي في ذلك المجال لمتطلباته المتنامية وأفضل الممارسات فيه
المشروع ٤: تعزيز مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الهدف: تعزيز مهام المكتب للإشراف على الأنشطة الاستراتيجية في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والحد من التجزئة وتخفيف الابتكار على نطاق الأمانة العامة في ذلك المجال	عدم توفر الموارد اللازمة للاضطلاع بالمهام الاستراتيجية "الجامعة" مما يحد من قدرة المكتب على الاضطلاع بولايته

موجز الفوائد

١٠٦ - سيسفر تنفيذ مشاريع الاستعراض الهيكلي لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات عن تحقيق فوائد جمة للمنظمة كما وكيفما على النحو المبين أدناه.

الفوائد النوعية

١٠٧ - تضفي الفوائد النوعية قيمة كبيرة على العمل عبر زيادة فعالية الإدارات والمكاتب والبعثات وزيادة مرونتها وإنتاجيتها. وستشمل هذه الفوائد رقما واحدا للاتصال به في حالة مواجهة مشاكل متصلة بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وساعات خدمة أطول واستجابات أسرع للاحتياجات المتطورة للأعمال، وتخصيص موارد أكثر لتحسين مراحل العمل والتحفيز على الإبداع أكثر على كامل نطاق الأمانة العامة.

١٠٨ - ومن المتوقع من خلال توفير خدمات أكثر فعالية وكفاءة على مستوى الهياكل الأساسية أن يطرأ انخفاض كبير في الأعمال المضطرب بها في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات التي يقوم بها موظفون غير مختصون في هذا المجال. وبسبب أوجه القصور الكامنة

في نموذج تقديم الخدمات، كثيرا ما تعتمد الإدارات والمكاتب إلى سد الثغرات عبر إعادة توزيع الموارد على برامج غير البرامج الفنية سعيا منها لتحسين الخدمات المقدمة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ولتلبية الطلبات التي لم تُلبَّ بعد. وإضافة إلى التأثير سلبا على العمل الفني، فإن ذلك يؤدي إلى حلول تقنية منعزلة تعطي الأولوية في كثير من الأحيان للأداء المحلي للوظائف على البنية الخاصة بعموم المنظمة ومعاييرها وقابليتها على التوسع. وعدم تخصيص استثمارات كافية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات سيؤدي إلى تفاقم هذه المشكلة ويتسبب في تضخم التكاليف الخفية لعمليات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات التي تتم في الأمانة العامة، مما يعوق القدرة على استيعاب الارتفاع العام في ميزانيات الإدارات على كامل نطاق الأمانة العامة، وكذلك في الميزانيات المخصصة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

١٠٩ - وسيتيح تنفيذ مشاريع الاستعراضات الهيكلية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات إمكانية أفضل للمساءلة والإبلاغ عن تشكيلة الاستثمارات في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وعن مزاياها النسبية. وستؤدي المكاسب الهامة على مستوى الإنتاجية والكفاءة إلى تقديم خدمات يوثق بها أكثر وبسرعة أكبر إلى العمليات الفنية في الأمانة العامة. وسيؤدي استحداث نموذج توظيف شامل في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات إلى بلوغ الموظفين مستوى أرفع من التنمية المهنية وخفض نسبة الأعمال في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات التي يقوم بها موظفون غير متخصصون. وسيسهم ذلك بدوره في زيادة الكفاءة والفعالية وسييسر إحراز تقدم وظيفي أكبر وزيادة تنقل الموظفين في جميع أنحاء المنظمة.

الفوائد الكمية

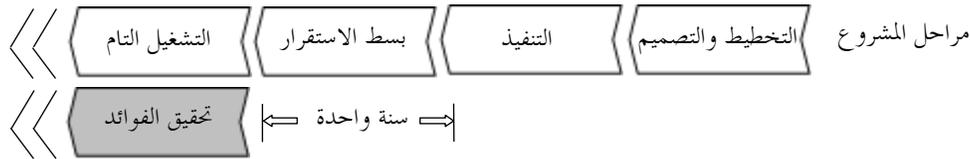
١١٠ - رغم أن تنفيذ هذه التوصيات سيتطلب الاستثمار مقدّما، فقد أظهرت التحليلات المستفيضة أن هناك العديد من المجالات التي ستجني منها الأمانة العامة ليس فقط فوائد نوعية بل أيضا فوائد كمية نتيجة لتوحيد المواصفات والتكامل، وفي نفس الوقت ستتحسن نوعية الخدمات وتوافرها في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات إلى درجة كبيرة وسيتم خفض الجهود اليدوية وبناء قدرات الموظفين وتعزيز قدرتهم على التنقل.

١١١ - وتجدر الإشارة إلى أن جميع الأرقام الواردة في المقترحات بشأن المشاريع هي أرقام تقديرية. وتُحدّد الفوائد بناء على افتراضات، وهي إن كانت صالحة اليوم فقد تتغير بعد عدة سنوات من الآن. وإضافة إلى ذلك، تُحسب قيمة الفوائد استنادا إلى البيانات المتصلة بالموارد المتاحة وهي ليست كاملة في جميع الحالات أو لا يمكن التعويل عليها بشكل تام، ويعزى

ذلك جزئياً، إلى أن الأمانة العامة تفتقر حالياً للمعايير والأدوات ومستوى التشغيل الآلي التي تتيح الحصول على معلومات تشغيلية دقيقة عن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على أساس شامل. وينبغي ألا يُنظر إلى الفوائد المحتملة المبيّنة هنا على أنها وفورات فورية، ولا ينبغي أخذها في الحسبان عند إعداد الميزانيات المقبلة. ولا ينبغي التفكير في أي انخفاض إلا بعد الاستخدام التام للعمليات والهياكل الجديدة وبعد استقرار استخدامها لمدة لا تقل عن سنة، وبعد إجراء التحليلات للفوائد وتأكيدها لاحقاً. ويبين الشكل الثامن مراحل المشروع وتحقيق الفوائد من مشروع ”عولمة مكاتب الخدمات“ و ”ترشيد مراكز البيانات“:

الشكل الثامن

مراحل المشروع وتحقيق الفوائد من مشروع عولمة مكاتب الخدمات وترشيد مراكز البيانات



شروط تحقيق الفوائد

١١٢ - يتوقف تحقيق هذه الفوائد على عدة شروط هامة تشمل التمويل الكامل لتنفيذ المقترحات التي وردت توصيات بشأنها في هذا التقرير، واستمرار مشاركة جميع أصحاب المصلحة ودعمهم، واستمرار الإدارة القوية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات داخل الأمانة العامة.

١١٣ - ولا يمكن السماح لكل إدارة على حدة بأن تقرر الانسحاب من عولمة مكاتب الخدمات أو ترشيد مراكز البيانات أو ترشيد تنظيم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. وستتدنى هذه الفوائد التي تتضمنها هذه المقترحات بشكل ملحوظ إذا منحت استثناءات لأن وفورات الإنتاج الكبير لن تتحقق وستتقوَّض المعايير وسيزداد تعقيد البيئة العالمية مجدداً.

١١٤ - ويجب أن تخضع سلطة تصنيف الوظائف في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات إلى تحكم مركزي من قبل مكتب إدارة الموارد البشرية بالتعاون مع مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، لمنع فرادى الإدارات من إنشاء نظام تصنيف مستقل للوظائف في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

١١٥ - ويجب إعداد برامج تدريب وتوجيه الموظفين بالتعاون مع مكتب إدارة الموارد البشرية لتيسير عملية انتقال الموظفين وتحولهم بفعالية إلى نموذج التوظيف الجامع الجديد.

الجدول ٧

موجز للفوائد الكمية المحتملة في السنة، حسب المشروع

(بملايين دولارات الولايات المتحدة)

المشروع	التقديرات الدنيا	التقديرات القصوى
عولة مكاتب الخدمات	٣٤,٩	٤٧,٢
ترشيد مراكز البيانات	٣٦,٤	٥٤,٦
ترشيد تنظيم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ^(١)	-	-
تعزيز مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ^(١)	-	-
المجموع	٧١,٣	١٠١,٨

(أ) يصعب تقدير الفوائد الكمية، إلا أن هناك الكثير من الفوائد النوعية التي تمت الإشارة لها في الفروع المتعلقة بالمشروع.

موجز نهج الاستعراض الهيكلي

١١٦ - تمثل المقترحات التي تمخض عنها الاستعراض الهيكلي لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات عملية متواصلة تبدأ بتحديث البيئة الحاسوبية الشاملة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الأمانة العامة وتوحيد مواصفاتها وترشيدها وتحقيق تكاملها والقيام بالتوازي مع ذلك برفع مستوى نواتج قوتها العاملة العالمية إلى أفضل مستوى. ويجب أن تسعى كل من المشاريع الأربعة المقترحة باتساق لتحقيق هذا الهدف. ويمكن جني فوائد فورية خلال تنفيذ المشاريع مثل زيادة توافر الخدمات وتحسن نوعيتها وتحسن استمرارية العمل.

١١٧ - وما إن يتم توحيد مواصفات البيئة العامة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، سيتضح الفائض في الموارد والقدرات، مما يتيح فرصة لخفض التكاليف التشغيلية ونقل الموظفين إلى وظائف عالية القيمة - مما يؤدي إلى إيجاد حلول فعالة من حيث التكلفة وإلى رفع إنتاجية الموظفين والحفاظ على المعارف المؤسسية ومواءمة الأهداف الاستراتيجية للمنظمة بشكل أفضل. وسينجم عن عدم الاستثمار في هذه المشاريع حلقة تؤدي إلى ازدياد التجزئة وتدني الكفاءة وتقلص القدرة على القيام بتطبيقات وخدمات جديدة في بيئة متقلبة، وفي الوقت نفسه ستواصل الميزانية العامة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات الارتفاع بمعدلات كبيرة. ويوجز المخطط التالي نهج الاستعراض الهيكلي لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

الشكل التاسع نهج الاستعراض الهيكلي لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات



١١٨ - سيتولى مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، بمشاركة نشطة من جميع أصحاب المصلحة، مهمة الإدارة العامة لمشروع عولمة مكاتب الخدمات وترشيد مراكز البيانات. وسيجري إنشاء لجنة توجيهية للمشروع تضم ممثلين رفيعي المستوى من المجال الفني ومجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على حد سواء لتوفير الإشراف الإداري ولاتخاذ القرارات المتعلقة بمسائل السياسة العامة وكفالة التنسيق المؤسسي والانتقال السلس وتعزيز التعاون بين مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وجميع الأطراف المعنية.

استراتيجية الحد من المخاطر

١١٩ - يكتسي الحد من المخاطر أهمية بالغة لتنفيذ مشاريع الاستعراض الهيكلي لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات بنجاح. وستبدأ كل مرحلة من مراحل تنفيذ المشروع بعملية تخطيط وتصميم لجمع معلومات عن متطلبات العمل، بما في ذلك تحديد المتطلبات الفريدة من

نوعها، لضمان تقييم القدرات المتاحة واستيعابها تماما قبل إعداد الصيغة النهائية للمخططات والتصاميم. وبعد ذلك يتم إعداد نموذج تجريبي يجري استخدامه للتحقق من سلامة المفهوم قبل تعميمه على نطاق أوسع. ويتيح هذا النهج المتعدد المراحل لفريق المشروع إمكانية استعراض الدروس المستفادة بعد كل مرحلة وإدماجها في مراحل التنفيذ المستقبلية ويسمح بالقيام بتقييم رسمي ودقيق للفوائد. وتتم الاستفادة من المعارف المكتسبة من المراحل السابقة للحد من المخاطر التي تتزامن مع زيادة التعقيد في المراحل اللاحقة. وسيتم إنشاء مجالس إدارة ولجان عاملة مشتركة بين عدة منظمات لتوفير الرقابة التنفيذية المناسبة وتوجيه المشاريع والتعقيب على جميع مشاريع الاستعراض الهيكلي لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات. وللحد من المخاطر المتعلقة بتحقيق المكاسب بالكامل خلال الفترات الانتقالية، يُفترض أنه لن يتم تحقيق المكاسب المعروضة إلا بعد مرور سنة كاملة على تنفيذ هذه المشاريع بنجاح.

هاء - مشاريع الاستعراض الهيكلي

١٢٠ - سيعرض هذا الفرع النتائج التفصيلية والأهداف والمكاسب والخطة التنفيذية لمشاريع الاستعراض الهيكلي لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات الأربعة التي تتطلب موافقة الجمعية العامة.

١ - عوامة مكاتب الخدمات

النتائج

١٢١ - كشفت الاستقصاءات التي أجريت بشأن الاستعراضات الهيكلية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات أن هناك حاليا ١٣١ مكتب خدمات في الأمانة العامة توفر دعما ذا مستويات متفاوتة وغير متنسق لعملاء تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. ويقدم ٨٣٥ موظفا يعملون في وحدات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وفي المجالات الفنية خدمات لمكاتب الخدمات وحواسيب عمل المستخدمين المتصلة بها. وتعمل معظم مكاتب الخدمات خلال ساعات العمل العادية والخدمات ليست متاحة على مدار الساعة وطيلة أيام الأسبوع. ورغم أن بعض البعثات توفر الدعم خلال ساعات عمل أطول، فليس لدى جميع مكاتب الخدمات أدوات حديثة ذات مواصفات موحدة أو عمليات مبسطة لتلبية متطلبات الأعمال بفعالية. ومؤشرات عبء العمل الذي تتحمله مكاتب الخدمات ومستويات الموظفين التي تم الحصول عليها في إطار استقصاء الاستعراض الهيكلي لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات لعام ٢٠١٠ تكشف عن مواطن عدم كفاءة. ويعالج معظم العاملين في مكتب خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ما معدله حوالي ربع عبء العمل

(طلبات الخدمات) في المنظمات المماثلة. واتضح من خلال مقابلات تحقق زيارات موقعية أن العمليات ليست مبسّطة وأن أدوات التشغيل التلقائي غير متاحة في كثير من الحالات.

١٢٢ - وعلى كامل نطاق المنظمة، تقوم العديد من مكاتب الخدمات والعديد من أفرقة دعم حواسيب العمل بأداء مهامها يدويا، ويكون ذلك في بعض الحالات بمساعدة عمليات وأدوات محلية توفر قدرات إنتاجية محدودة. كما أنه رغم وجود عدد من الاتفاقات المتعلقة بمستوى الخدمات في الأمانة العامة، فإنه لا يتم تتبع أداء الخدمات أو الإبلاغ عنها في معظم الحالات، ويؤدي ذلك إلى زيادة صعوبة القياس الدقيق لمدى رضا المستخدمين.

١٢٣ - وسلّط تحليل إضافي الضوء على ثغرات رئيسية متصلة بأداء الخدمات في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ناجمة عن انعزال مكاتب الخدمات عن بعضها مثل:

(أ) **عدم اتساق العمليات** - إن العمليات التي تقوم بها مكاتب الخدمات غير مترابطة وغير متكاملة، مما يؤدي إلى ازدواجية جهود الدعم. وإضافة إلى ذلك، تتضمن العمليات في كثير من الأحيان أعمالا يدوية تستغرق وقتا طويلا كما أنها عرضة للخطأ. ويؤدي ذلك إلى تدني الكفاءة وارتفاع تكاليف الدعم وعدم اتساق نوعية الدعم المقدّم؛

(ب) **ازدواجية الجهود** - في بعض الحالات، قد ينظر إلى مكاتب الخدمات الخاصة بإدارات معينة على أنها توفر خدمات مصمّمة حسب الطلب أكثر من غيرها. وبما أن مكاتب الخدمات هذه تعمل بشكل مستقل عن نظيراتها في أماكن أخرى وأنها تفتقد إلى آلية مركزية لرصد الحوادث، فإن جهودها تتكرر باستمرار، في حين يمكن بلورة عملياتها المتصلة بالخدمات وتقاسمها مرة واحدة عن طريق قاعدة المعارف المؤسسية؛

(ج) **تكنولوجيات متباينة لاستخدام وشراء وتعهّد أدوات مكاتب الخدمات** - تستخدم بعض مكاتب الخدمات حاليا عددا قليلا من التكنولوجيات وفي كثير من الحالات لا تُستخدم تكنولوجيات مكاتب خدمات إطلاقا. وقد أدى ذلك إلى تعذّر إمكانية الإبلاغ عن مقاييس الأداء اللازمة لتشغيل مكاتب الخدمات بفعالية ورصد أداؤها. كما أدى ذلك إلى تعدد رخص استخدام البرمجيات وإلى إبرام العديد من عقود الدعم مع بائعين مختلفين. ويتسبب ذلك في تحمل تكاليف أكثر من اللازم كما يعوق قدرة المنظمة على التفاوض للحصول على خصومات على أساس الحجم وتنظيم إعادة استخدام التراخيص التي تم شراؤها؛

(د) **انعدام التكامل** - في البيئة الحالية، سيكون تحقيق التكامل بين التكنولوجيات المتنوعة المستخدمة في مكاتب الخدمات على نطاق الأمانة العامة شبه مستحيل ومكلفا للغاية. ونتيجة لذلك، لدى كل مكتب خدمات نظرة جزئية فقط عن بيئة

تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، مما يحد من فهم موظفي مكاتب الخدمات للتشعبات التقنية والتشعبات المتصلة بالأعمال للحوادث التي تقع في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. ولهذا لا يمكن ترتيب الحوادث استناداً إلى أثرها على الأعمال ولا أن تؤدي إلى إيجاد حلول بديلة مناسبة، ولا يمكن لموظفي مكاتب الخدمات إيجاد حلول موحدة للمشاكل من مصدر مشترك. وهذا العجز عن تتبع المعلومات في مختلف مكاتب الخدمات يعوق قدرة المنظمة على الرصد الدقيق للعمليات العامة التي تقوم بها مكاتب الخدمات وعلى إدارة هذه العمليات بشكل استباقي وكذلك على رصد تكاليفها.

أهداف المشروع

١٢٤ - يهدف هذا المشروع إلى توسيع نطاق عمل مكاتب خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بطريقة متسقة وفعالة وموحدة من حيث المواصفات ودعم حواسيب العمل المقدم إلى المستخدمين النهائيين في مختلف الإدارات والمكاتب والبعثات سواء كانت في نفس المدينة أو نفس البلد أو في مختلف أنحاء العالم. وتنفيذ هذا المشروع ضروري لتحقيق أهداف المنظمة. وفي الحالات التي يوجد فيها مفهوم أوسع لمكتب الخدمة (مثل نظام ٣١١ في مدينة نيويورك)، سيعزز هذا المشروع الجانب المتعلق بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات ويكفل تلبية الطلبات المتعلقة بخدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بسلاسة وشفافية.

١٢٥ - إن التكنولوجيات والأدوات المتاحة حالياً في الأسواق لمكاتب خدمات عموم المنظمة ترد مرفقة بتحسينات على مستوى العمليات صمدت في مواجهة اختبارات الزمن والممارسات وأدت إلى تحسينات ملحوظة في عمل العديد من المنظمات في جميع أنحاء العالم. ويمكن توافر بيئة حواسيب عمل موحدة من حيث المواصفات لموظفي مكتب الخدمات من حل المشاكل التي يواجهها المستخدم النهائي عن بُعد، ويسمح بالتالي ليس فقط بتحسين سرعة الاستجابة وحل المشاكل بل وأيضاً بتقليص احتياجات الموظفين من الدعم لحواسيب العمل. ويتضمن اقتراح عوامة مكاتب الخدمات المقدم هنا توحيد مواصفات البيئة الحاسوبية لحواسيب العمل من أجل تحقيق هذه الأهداف.

١٢٦ - وبإيجاز، فإن تنفيذ مشروع عوامة مكاتب الخدمات سيؤدي إلى الحد من ازدواجية الجهود عن طريق عملية تحسين مستمر تتيح التحديث باستمرار، وتبدأ بإنشاء نقطة اتصال واحدة لجميع طلبات الخدمات. وقد يتطلب ذلك إجراء مناقشات مع الإدارات والمكاتب والبعثات الميدانية التي لا توجد فيها جهة نموذجية محددة لتقديم الدعم. ومن الأمثلة على ذلك مراكز الأمم المتحدة للمعلومات في إدارة شؤون الإعلام التي لديها نماذج دعم هجينة والعديد من مقدمي خدمات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات بسبب محدودية التمويل

المتاح لديها. وسيتعاون مشروع عولمة مكاتب الخدمات مع إدارة شؤون الإعلام (والإدارات الأخرى التي هي في وضع مماثل) لتحديد الثغرات في مواصفات تشكيلة الحواسيب وفي الأداء لمساعدة الوحدات المؤسسية على وضع سياسات وإجراءات ونماذج تمويل لتلبية احتياجاتها بفعالية.

١٢٧ - وتمثل أهداف عولمة مكاتب الخدمات في ما يلي:

(أ) إقامة وصلة بينية افتراضية بين مكاتب الخدمات المعولمة (أي نقطة اتصال واحدة) باتباع استراتيجية "تتبع حركة الشمس"، توفر خدمات بلغات متعددة على مدار الساعة للموظفين في الأمانة العامة؛

(ب) تقليص عدد مكاتب الخدمات البالغ ١٣١ مكتبا، والحفاظ في نفس الوقت على وجود محلي لموظفي مكاتب خدمات تكون لديهم وصلة بشبكة الإنترنت حيثما يتعين تلبية احتياجات المنظمة. ويمكن الاعتماد على المرافق الموجودة (مراكز الخدمات العالمية والإقليمية) لتحقيق التآزر ووفورات الإنتاج الكبير؛

(ج) تحقيق مستويات عالية من توحيد المواصفات والتشغيل الآلي والأداء لإدارة الخدمات والحفاظ عليها؛

(د) استخدام تكنولوجيات الخدمة الذاتية للحد من الاعتماد على الأشخاص في التعاطي مع الطلبات؛

(هـ) الاعتماد على المرافق المادية القائمة والأدوات المستخدمة مثل "iNeed" والمبادرات القائمة مثل "أوموجا" والمخطط العام لتحديد مباني المقر والاستراتيجيات القائمة مثل استراتيجية تقديم الدعم الميداني على الصعيد العالمي، حيثما كان ذلك ممكنا ومعقولا؛

(و) الاستفادة من الفرص المتاحة في مجال الأداء القائم على الاستعانة بمصادر خارجية، التي تتواءم مع قراري الجمعية العامة ٢٣٢/٥٥ و ٢٨٩/٥٩.

١٢٨ - وسيسترشد المشروع الهادف إلى عولمة مكاتب الخدمات بالمبادئ التالية:

(أ) سيتم تنفيذ المشروع في إطار نهج مدروس وعلى مراحل، يبدأ بنماذج تجريبية يجري استعراضها لاستخلاص الدروس المستفادة منها من أجل تحسين مراحل التنفيذ في المستقبل؛

- (ب) سَيُقيَّمُ النجاح من منظور المستخدمين النهائيين على أساس استقصاءات لتقييم مدى رضاهم تكون قابلة للقياس الكمي وقائمة على منهجية سليمة؛
- (ج) سَتُوحَّد مواصفات الأدوات والعمليات إلى أقصى حد ممكن؛
- (د) الموارد التي يتيحها مكتب الخدمات والتحسينات المدخلة على حواسيب العمل سَتُستخدم لأغراض أخرى للعمل في المشروع أو للقيام بأنشطة ذات قيمة أعلى؛
- (هـ) إذا تعذر على التنفيذ الشامل لعموم المنظمة استيعاب الاحتياجات الفريدة الخاصة بإدارة معينة، سيتم تصميم المحسّنات من منظور قابل للتوسع من أجل الحفاظ على تواجد محلي؛
- (و) سيتم تحديد مواصفات مكاتب الخدمات عن طريق منهجيات تعتمد على مكتبة البنية الأساسية لتكنولوجيا المعلومات^(٥)؛
- (ز) سَتُعْرَض اتفاقات على مستوى الخدمة في شكل متعدد المستويات بحسب احتياجات الإدارات؛
- (ح) سَتُؤخَذ في الحسبان العراقيل التي تحول دون تحقيق المركزية مادياً، مثل تلك الناجمة عن معوقات الاتصال على مستوى الهياكل الأساسية؛
- (ط) يجب أن تكون جميع الإدارات والمكاتب في الأمانة العامة على اتصال وأن تتحلّى بروح العمل الجماعي والتعاون نظراً لحجم المشروع وتعقيده؛ وسيتمتع تغيير وظيفة الإدارة والاتصالات لتيسير استعداد المستخدمين والحد من تعطيل عمل المنظمة خلال هذا التغيير.

الفوائد

١٢٩ - إن تكامل بيئة مكاتب الخدمات القائمة وتحديثها وتوحيد مواصفاتها سيجعل المنظمة تنتقل نحو نهج يرسخ أفضل الممارسات المعيارية والتكنولوجيا الملائمة في هذا المجال مما سيُدرّ فوائد عديدة على نطاق المنظمة من بينها تحسين مستويات الخدمات المقدّمة وجودتها وتحسين المعايير على كامل نطاق المنظمة وضوابط الاتساق والحفاظ على المعارف المؤسسية وتحقيق وفورات مالية على المدى الطويل.

(٥) مكتبة البنية الأساسية لتكنولوجيا المعلومات (Information Technology Infrastructure Library) توفر وثائق متسقة وشاملة عن أفضل الممارسات لتحديد خدمات تكنولوجيا المعلومات للشركات التي تستخدمها آلاف المنظمات في جميع أنحاء العالم ولتنفيذ هذه الخدمات والتخطيط لها ودعمها.

الفوائد النوعية

١٣٠ - توفر عوامة عمليات مكاتب الخدمة الفوائد النوعية التالية للمنظمة:

١٣١ - تحسين الفعالية:

(أ) **المرونة** - يتيح استخدام عمليات وتكنولوجيات أفضل الممارسات المتبعة في هذه الصناعة، الفرصة لتحوُّل عمليات مكاتب الخدمة المعوملة من أداء دور منفعل لتؤدي دورا فاعلا في تقديم الحلول للمستخدم النهائي، حيث ترتقي إلى مستوى أعلى من التكامل مع مجالات تكنولوجيا المعلومات الأخرى؛

(ب) **تيسر الوصول** - يؤدي تقديم الخدمات والدعم المتعدد اللغات على مدار الساعة إلى حدوث انخفاض كبير في المهلة اللازمة لحل المشاكل، مع توفير ما يُتوخى من خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ذات المستوى العالمي في العمليات المعوملة؛

(ج) **تحسين آليات عمل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وعملياتها** - يؤمن توفير مجموعة متكاملة من التكنولوجيات الحديثة الموثوق بها لمكتب المساعدة ومحطات العمل استمرارية تقديم خدمات للمستخدمين النهائيين. ويمكن الاستفادة من زيادة القدرة الناتجة في كفاءة تحسين تقديم خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في جميع أنحاء الأمانة العامة؛

(د) **سرعة التجاوب** - يؤدي تقديم الحلول التي لها الأولوية، والخدمة الذاتية، وتتبع الطلبات المقدمة، واستخدام الأدوات الأساسية للمعارف، إلى تحقيق زيادة كبيرة في سرعة تجاوب مكاتب الخدمة. ويفضي تحسين العمليات إلى ترشيد خبرة المستخدمين مما يتيح لمكاتب الخدمة حل المشاكل بسرعة أكبر وتحسين خبرة المستخدمين؛

(هـ) **زيادة الإنتاجية** - نظرا لاعتماد الموظفين على الحواسيب الشخصية الخاصة بهم، تؤدي أي فترة تعطل إلى ضياع الإنتاجية. ويمكن حُسن إدارة مكاتب الخدمة المعوملة، من تحسين نوعية الخدمات التي تقدمها تلك المكاتب وزيادة سرعة تجاوبها التي تُرصد وتقاس بالنسبة إلى الاتفاقات التي تُبرم للحصول على خدمات، والتي تحدد بوضوح مواعيد تقديم الخدمات، ونوعية الخدمات المقدمة، وكيفية تقديمها. وينجم تحسين الإنتاجية، كذلك، عن تمديد ساعات الخدمة وتحديد جهة اتصال وحيدة متاحة للمستخدمين النهائيين، مما يؤدي إلى تقصير المدة اللازمة لمتابعة الطلبات التي لم يبت فيها بعد.

الفوائد الكمية

١٣٢ - تنفق المنظمة حالياً نحو ١٣٥ مليون دولار على عمليات مكاتب الخدمة سنوياً، حيث يتألف ذلك المبلغ من تكلفة اليد العاملة البالغة ٩٥,٤ مليون دولار وتكلفة المعدات البالغة ٣٩,٦ مليون دولار. ويقوم ٨٣٥ موظفاً محسوبين بمعادل التفرغ (٦١٨ موظفاً و ٢١٧ متعاقدًا) على شؤون بيئة مكاتب الخدمة وبيئة مواقع العمل في ١٣١ مكتباً من مكاتب الخدمة على مستوى العالم. وتُقدر الوفورات الإجمالية، بعد التنفيذ الكامل، بما يتراوح بين ٣٤,٩ و ٤٧,٢ مليون دولار بشكل متكرر سنوياً. وتنتج تلك الوفورات عن زيادة الكفاءة التي تؤدي إلى حدوث تخفيضات في الفئات التالية: الموظفون (٥٤ في المائة)، واليد العاملة المتعاقدة (٢٧ في المائة)، والمعدات (١٩ في المائة).

١٣٣ - تحسين الكفاءة:

(أ) **التوظيف** - يؤدي اعتماد أدوات الخدمة الذاتية، والتشغيل الآلي لتكنولوجيات مكاتب الخدمة وتوحيدها، إلى تخفيض مساحة مكاتب الخدمة بشكل كبير، وإلى تخفيض يتراوح بين ٢٦٩ و ٣٦٣ موظفاً محسوبين بمعادل التفرغ، في عدد الموظفين اللازمين لتشغيل مكاتب الخدمة، ينتج عنه تحقيق وفورات تتراوح بين ١٨,٧ و ٢٥,٣ مليون دولار. ويمكن الاستفادة من تلك الزيادة في قدرات الموظفين من أجل تحسين مستوى أداء مهام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات أو الأنشطة الفنية؛

(ب) **اليد العاملة المتعاقدة** - وبالمثل، تؤدي عولمة مكاتب الخدمة إلى تخفيض عدد الموظفين المحسوبين بمعادل التفرغ، تخفيضاً يتراوح بين ٩٤ و ١٢٨ موظفاً. فتتوفر تلك الموارد وتوزع على أنشطة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الأخرى، بسبب دمج مكاتب الخدمة وتوحيد بيئة مواقع العمل. ونتيجة لذلك، تصل تقديرات الوفورات السنوية إلى مبلغ يتراوح بين ٦,٦ و ٨,٩ ملايين دولار؛

(ج) **المعدات** - يمكن اعتماد معايير وأدوات الخدمة الذاتية وحواسيب ومكاتب الخدمة، فضلاً عن عمليات الدمج المادي لمكاتب الخدمة، من خفض التكاليف بحوالي ٩,٦ ملايين دولار إلى ١٣ مليون دولار.

الجدول ٨

تقديرات الفوائد المتكررة السنوية حسب الفئات لمكاتب الخدمة المعومة

(بملايين دولارات الولايات المتحدة)

فئة الفوائد	الحد الأدنى المتوقع	الحد الأقصى المتوقع
اليد العاملة من الموظفين	١٨,٧	٢٥,٣
اليد العاملة المتعاقدة	٦,٦	٨,٩
المعدات	٩,٦	١٣,٠
المجموع	٣٤,٩	٤٧,٢

خطة التنفيذ

النهج

١٣٤ - يقوم فريق مشروع عوملة مكاتب الخدمة بتخطيط المشروع وتنفيذه بإشراف رئيس هيئة موظفي تكنولوجيا المعلومات واللجنة التوجيهية المنشأة. ويضم فريق المشروع خبراء من مختلف وحدات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المقر، والمكاتب الموجودة خارج المقر، واللجان الإقليمية، وإدارة الدعم الميداني، والبعثات الميدانية. ويتولى مدير المشروع تنسيق شؤون فريق المشروع وقيادته، وهو مسؤول عن تنفيذه.

١٣٥ - ويبدأ التنفيذ بمرحلة التخطيط والتصميم التي تتضمن إجراء تحليل شامل للثغرات الموجودة، وإجراء تقييم للبيئة الحالية لمكاتب الخدمة، والقيام بمجرد لها في جميع أنحاء الأمانة العامة، بما يتجاوز مستوى التفاصيل التي جُمعت في الاستعراض الهيكلي لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

١٣٦ - وقبل توحيد مكاتب الخدمة في جميع أنحاء الأمانة العامة، لا بد من اقتناء الأدوات اللازمة، ووضع نماذج مثبتة الجدوى للخدمات الموحدة المعمول بها في هذه الصناعة، وعمليات ومهام أفضل الممارسات لإيجاد البيئة التشغيلية الموحدة اللازمة لنجاح الجهود الرامية إلى تحقيق الدمج المادي الفعلي.

١٣٧ - وعقب إنجاز التوحيد وتطبيق مجموعات الأدوات، يتم الدمج المادي على مراحل متعددة. وتبدأ كل مرحلة من مراحل التنفيذ بمشروع تجريبي للتحقق من صحة المفهوم. ويتيح هذا النهج المعروف بخطة - مشروع تجريبي - تنفيذ، لفريق المشروع استعراض الدروس المستفادة بعد كل مرحلة من مراحل التنفيذ في المستقبل، ويتيح أيضا إجراء تقييم أدق للفوائد. وتستخدم المعارف المكتسبة من المراحل السابقة لتخفيف المخاطر في بيئات

أشدّ تعقيدا، وهي تعتبر من أفضل الممارسات في الحالات التي تفوق اعتبارات مخاطر العمليات التجارية فيها اعتبارات التكلفة.

الجدول الزمني والاحتياجات من الموارد

١٣٨ - يبين الشكل الوارد أدناه الجدول الزمني للحد الأقصى للمشاريع الرامية إلى تعميم عمليات مكاتب الخدمة.

الشكل العاشر

الجدول الزمني لمشروع عوامة مكاتب الخدمة

٢٠١٥	٢٠١٤	٢٠١٣	٢٠١٢	٢٠١١	الأنشطة الرئيسية
					التخطيط والتصميم
					الدمج على مستوى المقر
					الدمج على مستوى المكاتب الموجودة خارج المقر، واللجان الإقليمية، وعلى مستويات أخرى
					الدمج على مستوى البعثات

١٣٩ - تبلغ التكلفة الإجمالية المقدرة لتنفيذ المشروع ما قيمته ٧٠٠ ٠٤٤ ٥٨ دولار، وتقدر تكاليف بدء العمل للسنة الأولى بمبلغ ٩٠٠ ٦١٤ ١ دولار، على النحو المبين في الجدول ٩. ولا يجري طلب الاحتياجات، في هذا الوقت، إلا من موارد فترة السنتين ٢٠١٠-٢٠١١؛ ويقدم طلب المزيد من الاحتياجات في بيانات الميزانية المقبلة من أجل دعم المراحل التالية من التنفيذ. وتمثل العناصر الرئيسية للتكلفة في عام ٢٠١١ في وضع استراتيجية وقدرة شاملتين لإدارة مصادر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، مقترنتين بالاضطلاع بمهمة لإدارة أداء تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تمكّن مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من تقييم نجاح المشروع وأدائه النسبي. ويتمثل أحد الجوانب الحاسمة لتلك المهام في تطبيق أسلوب التشغيل الآلي لجمع المعلومات المتصلة بأصول تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المتعلقة بحواسيب وغيرها من معدات المستخدم النهائي مثل المعينات الرقمية الشخصية، والطابعات، لوضعها تحت تصرف الأفراد الذين يقدمون الدعم ويضعون الاستراتيجية في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. وكذلك فإن إقامة مشاريع تجريبية داخل المقر لإثبات صحة المفهوم لكي يمكن تقييمها وتنقيحها قبل تنفيذها على نطاق واسع

في المقر، يكتسب أهمية كبيرة. ويُتبع نهج مماثل لمراكز العمل والبعثات الأخرى في مراحل لاحقة من المشروع، على النحو المبين أعلاه. وفي الوقت الحاضر، لا يمتلك مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ولا أي كيان آخر من كيانات الأمانة العامة، تلك المهام أو مجموعات المهارات بسبب النهج المجزأ اللامركزي السابق الذكر المتبع في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. ولا بدّ من إيجاد تلك المهارات من أجل إنجاز تنفيذ مشروع عولمة مكاتب الخدمة. وترد أدناه مختلف المراحل وكيفية اعتمادها على المراحل السابقة لكفالة تحقيق النجاح. ويقوم ذلك النهج على أفضل ممارسات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات التي يُتقَدِّد بها في الكثير من عمليات التنفيذ الناجحة الأخرى في القطاع العام.

١٤٠ - المرحلة ١: التخطيط والتصميم - يمكن، خلال هذه المرحلة إجراء تقييم شامل يؤدي إلى توحيد نظام تقديم الطلبات المتعلقة بالاحتياجات إلى مكاتب الخدمات لعموم المنظمة، والخدمة الذاتية، وإدارة وحدات الحاسوب، والأدوات المعرفية الأساسية، فضلاً عن توحيد الاحتياجات من الحواسيب في عموم المنظمة. ويتكون عنصر التكلفة الرئيسي لهذه المرحلة من اليد العاملة المطلوبة لتقييم الأدوات اللازمة، واختيارها، وتنفيذ مشروع تجريبي عليها (بمجموع التكاليف للمرحلة ١: ٧,٢ ملايين دولار).

١٤١ - المرحلة ٢: الدمج على مستوى المقر - تبدأ هذه المرحلة بتنفيذ مشروع تجريبي في المقر. وتركّب فيها أدوات لنظام تقديم الطلبات إلى مكاتب الخدمة، والخدمة الذاتية، وإدارة الأصول، والأدوات المعرفية وتؤخذ نسخة احتياطية لذاكرة حاسوب قياسي. وستجري تدريبات على الدروس المستفادة وإدخال تعديلات على خطة التنفيذ استناداً إلى المشروع التجريبي، يليها التعميم الكامل لها في المقر. وتتكون عناصر التكلفة الرئيسية لهذه المرحلة من تكاليف اليد العاملة مع ما يرافقها من تركيب الأدوات وتشغيلها، فضلاً عن التمويل اللازم لشراء البرمجيات والمعدات الأساسية (بمجموع التكاليف للمرحلة ٢: ١٤ مليون دولار).

١٤٢ - المرحلة ٣: الدمج على مستوى المكاتب الموجودة خارج المقر، واللجان الإقليمية، وعلى مستويات أخرى - تبدأ هذه المرحلة بمشروع تجريبي ينفذ في مكاتب موجودة خارج المقر، ولجان إقليمية، ووحدات أخرى باتباع نفس الخطوات الواردة أعلاه. وتتألف عناصر التكلفة لهذه المرحلة من نفس عناصر تكلفة مرحلة المقر الواردة أعلاه (بمجموع التكاليف للمرحلة ٣: ١٨,١ مليون دولار).

١٤٣ - المرحلة ٤: الدمج على مستوى البعثات - تبدأ هذه المرحلة بمشروع تجريبي يقام في بعثات منتقاة، باتباع نفس الخطوات الواردة أعلاه. ونظراً لما تتطلبه البعثات من

احتياجات خاصة بما دون غيرها، يُصمم نهج مكاتب الخدمة بحيث يكفل تلبية الاحتياجات الميدانية الملحة (مجموع التكاليف للمرحلة ٤: ١٨,٧ مليون دولار).

الجدول ٩

مجموع الاحتياجات من الموارد لتنفيذ مشروع عوامة مكاتب الخدمة

(بآلاف دولارات الولايات المتحدة)

وجه الإنفاق	٢٠١١-٢٠١٠	٢٠١٢-٢٠١٣	٢٠١٤-٢٠١٥	المجموع
عوامة مكاتب الخدمة				
تكاليف الموظفين الأخرى	٣٨٣,٢	١٤٣٧,٠	٣٢٥٧,٢	٥٠٧٧,٤
الاستشاريون والخبراء	٧٨٧,١	٢٨٥٤,٩	٣١١٧,٥	٦٧٥٩,٥
سفر الموظفين	-	٥٠٠,٠	٢٢٥٠,٠	٢٧٥٠,٠
الخدمات التعاقدية	٦٨,٧	٢٩٥٠,٨	٦٣٠٠,٠	٩٣١٩,٥
مصرفات التشغيل العامة	٢٨٠,١	٨٠٤,٥	١١٥٥,٥	٢٢٤٠,١
اللوازم والمواد	٤,٥	٤٧٦٦,٣	١٣١٧١,٦	١٧٩٤٢,٤
الأثاث والمعدات	٩١,٣	٦٣٤١,٥	٧٥٢٣,٠	١٣٩٥٥,٨
المجموع	١٦١٤,٩	١٩٦٥٥,٠	٣٦٧٧٤,٨	٥٨٠٤٤,٧

الاحتياجات من الموارد لفترة السنتين ٢٠١١-٢٠١٠

تكاليف الموظفين الأخرى

١٤٤ - يُقترح رصد مبلغ قدره ٣٨٣ ٢٠٠ دولار لوظائف لمساعدة المؤقتة العامة يغطي وظيفتين من رتبة ف-٤ لقيادة الجهود المتصلة بتأمين المصادر التجارية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وإدارة التشكيلات والأداء لمدة تسعة أشهر في عام ٢٠١١. وتتمثل مهام تأمين مصادر تجارية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات التي يتعين أن يقوم بإنجازها هذان الموظفان من الرتبة ف-٤ فيما يلي: قيادة الجهود الشاملة لإنشاء نظام لطلب المعلومات ونظام لطلب تقديم العروض من أجل تحديد الموارد الداخلية أو الموارد الخارجية التي يمكن أن تقدم خدمات مكاتب الخدمة ودعم معدات الحاسوب تكون على مستوى عالمي من حيث الجودة؛ وتنسيق المشاريع التجريبية مع مختلف كيانات الأمانة العامة؛ وإدارة تنفيذ مشروع عوامة مكاتب الخدمة. أما مهام إدارة أداء وتشكيلات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات التي يتعين تنفيذها، فتشمل إنشاء إطار متكامل لإدارة أصول تكنولوجيا المعلومات والاتصالات مع التفاصيل الأساسية للتشكيلات من أجل تمكين الجهات الموردة المختارة من إدارة البيئة

إدارةً فعالة. وذلك يتطلب إجراء تنسيق شامل بين مختلف مؤسسات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لاستحداث تلك المهام وإدارة تنفيذها؛ وسيعتمد الموظفان من الرتبة ف-٤ اعتماداً كبيراً على استشاريين وخبراء لإجراء التحليل اللازم.

الاستشاريون والخبراء

١٤٥ - يُطلب رصد مبلغ قدره ٧٨٧ ١٠٠ دولار للاستعانة باستشاريين وخبراء لتقديم المساعدة لموظفي الرتبة ف-٤ في تقييم مجموعات الأدوات وخطة التنفيذ. فيقوم الخبراء بتقييم النطاق الشامل للبيئة الحالية لمكاتب الخدمة ومواقع العمل لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات التابعة للأمانة العامة، وتحديد الثغرات، ووضع الأدوات وتقييمها، وتقييم الجهات الموردة القادرة على إنجاز تنفيذ الاستراتيجية التي يضعها الموظفان من الرتبة ف-٤. ولا بدّ من أن يكون أولئك الخبراء متخصصين في مجال مجموعات الأدوات والتكامل بين عمليات الإدارة اللازمة للمشروع من أجل عولمة مكاتب الخدمة، ويلزمهم امتلاك معرفة وخبرة تشغيليتين وعمليتين وشديدي التفصيل من أجل تقييم المشروع والتخطيط له وتنفيذه في بيئة الأمانة العامة. وليست تلك المعرفة متاحة حالياً في أوساط موظفي تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحاليين، فلا بدّ من الاضطلاع بمهمة امتلاكها بالتوازي مع المهام التي يؤديها الموظفان من الرتبة ف-٤.

الخدمات التعاقدية

١٤٦ - يُطلب تخصيص مبلغ قدره ٦٨ ٧٠٠ دولار، لتغطية تكاليف خدمات تعاقدية متصلة بأنشطة التدريب في عام ٢٠١١. ولا بدّ للموظفين أصحاب المصلحة الرئيسيين في فريق المشروع من إجراء تدريب على النظم التي يجري تقييمها لكي يدجوا دمجاً كافياً بين المعرفة المؤسسية وبين قدرات مجموعات الأدوات والقدرات العملية. وذلك يساعد الاستشاريين والخبراء على تحديد قدرات (class) لعموم المنظمة مع فهم خصائص بيئة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الأمانة العامة والقيود التي تعاني منها. ويغطي ذلك المبلغ أيضاً مصاريف الشبكة المحلية والاتفاقات التي تُبرم للحصول على خدمات تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات.

مصرفات التشغيل العامة

١٤٧ - يُطلب تخصيص مبلغ قدره ٢٨٠ ١٠٠ دولار لتكاليف الدعم المشتركة من أجل تغطية مصاريف الإيجار، وإجراء تعديلات طفيفة في حيز المكاتب وخدمات الهاتف والفاكس المتعلقة بالمواقع الجديدة اللازمة في إطار ذلك المشروع.

اللوازم والمواد

١٤٨ - يطلب تخصيص مبلغ قدره ٤ ٥٠٠ دولار لتغطية تكاليف اللوازم المكتبية المتعلقة بالمواقع الجديدة اللازمة في إطار ذلك المشروع.

الأثاث والمعدات

١٤٩ - يطلب تخصيص مبلغ قدره ٩١ ٣٠٠ دولار لتغطية تكاليف توفير الأثاث وأدوات التشغيل الآلي للمكاتب من أجل المواقع الجديدة اللازمة في إطار ذلك المشروع.

فترة السنتين ٢٠١٢-٢٠١٣ وما بعدها

١٥٠ - قُدِّرت التكلفة المتوقعة للمشروع على أدق وجه ممكن؛ ولكنها ستُحدَّث في التقارير المرحلية اللاحقة فُتدرج الاحتياجات في المخططات العامة للميزانية البرنامجية المقترحة ذات الصلة، عندما تتاح مستويات أخرى من التفصيل.

٢ - ترشيح مراكز البيانات

النتائج

١٥١ - دلت استقصاءات الاستعراض الهيكلي لإدارة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على أنه يُوجد حالياً ٣٤ مركز بيانات و ١٧٧ غرفة خوادم في الأمانة العامة، تصل إلى ٢١١ مرفق حوسبة منفصلاً. ويدعو هذا الوضع إلى اتخاذ إجراء إداري فوري لاحتواء النمو في مرافق الحوسبة والوصول إلى عدد معقول ويمكن السيطرة عليه لمراكز البيانات في جميع أنحاء العالم. وتُشكل بيئة الخوادم والتخزين القائمة في المنظمة عدداً من المخاطر والتحديات كما يلي:

(أ) **النمو الهائل لبيئة الخوادم** - يُشير عدد الخوادم البالغ ٤ ٥٥٧ خادمات الوارد في مسح عام ٢٠١٠ إلى نمو بنسبة ٢٣ في المائة في أقل من سنتين مُقارنة بعدد الخوادم الوارد في مسح عام ٢٠٠٨، مدفوعاً بزيادة النمو في المنظمة وزيادة الطلب على الخوادم فيها. ومما يبعث على القلق، أن عدد الخوادم قد ازداد رغم الجهود التي بُذلت للتحويل نحو الفضاء الافتراضي والتي بموجبها أُخرج ٩٥٠ خادمات من الخدمة خلال نفس الفترة. وبأخذ هذا الأمر في الحسبان، تجدد أن عدد الخوادم قد ازداد بنسبة ٥٠ في المائة منذ عام ٢٠٠٨. وإذا تُرك الأمر على حاله، سيتواصل تضاعف عدد الخوادم خارج قدرة المنظمة على إدارتها بشكل فعال واقتصادي. وبعبارة بسيطة، فالزيد من الخوادم يتطلب مزيداً من الأجهزة

والبرمجيات والموظفين لدعمها. والمشروع لا يعمل على دمج التطبيقات، إلا أنه سيحقق فوائد أكبر عندما يجري تطبيق الانضباط في الإدارة المحسنة لمحفظة التطبيقات؛

(ب) **الزيادة المستمرة في الطلب على التخزين** - حيث إن مسألة الحاجة للوصول إلى المعلومات قد أصبحت نشاطاً أكثر أهمية بالنسبة للمنظمة لذا يستمر الطلب على التخزين الرقمي في التزايد. معدلات تُقاس بالعشرات، ولا تلوح في الأفق علامة على تباطؤ هذا الاتجاه. وأشارت نتائج مسح عام ٢٠١٠ إلى أن مجموع سعة التخزين للمنظمة تبلغ حوالي ٢,٤ بيتابايت من المعلومات، وهو ما قد يصل إلى ما يعادل نحو ٥٠ مليون خزانة ملفات ذات أربعة أدراج مملوءة بنصوص مطبوعة. وقد دفع النمو الهائل للبيانات على مر السنين الإدارات إلى بناء بنية أساسية خاصة بها، وإضافة نظم تخزين فرعية. وقد نجم عن هذا الأمر وجود نظم تخزين زائدة عن الحد وغير متناسقة وغير موحدة تتسم إدارتها بالصعوبة، وارتفاع تكلفة تقديم الدعم لها، وعدم مواكبتها للزيادات المستمرة في المتطلبات والتطورات التخزينية للتطبيقات؛

(ج) **متطلبات الدعم الزائدة** - أشار مسح عام ٢٠١٠ إلى وجود حوالي ٥٥٢ موظفاً يضطلعون بإدارة الخوادم وبيئات التخزين في الأمانة العامة بأكملها. ومما يجعل هذا الرقم أمراً ضرورياً، عدم وجود خادوم وأدوات مراقبة وإدارة تخزين لعموم المنظمة، إضافة إلى إجراءات الصيانة للخوادم وبيئات التخزين المنفصلة، التي تتسم بعدم الكفاءة تشغيلياً ومالياً؛

(د) **عدم اتساق العمليات** - ثمة عدم اتساق بين الخوادم وأدوات مراقبة التخزين وعمليات الإدارة عبر مراكز البيانات وغرف الخوادم. وبالنسبة للأدوات الموجودة، فقد أدى غياب التكامل بينها إلى اتباع نهج منعزلة وغير متنسقة في إدارة بيئة البنية الأساسية وإلى بذل جهود دعم مزدوجة. إضافة إلى ذلك، تشمل العمليات الحالية القيام بمهام يدوية مضیعة للوقت وعرضة للخطأ. وتنتشر، على نطاق الأمانة العامة، حالات عدم الكفاءة في تطبيق القوة الحاسوبية، وانخفاض استعمال الخوادم، والمستويات الأعلى من اللازم لتكاليف الدعم وللأطر الزمنية لاستعادة الخدمة؛

(هـ) **استعمال وشراء وصيانة تكنولوجيات متباينة** - بخلاف استثناءات قليلة في بعض الإدارات وفي بعض الحالات داخل البعثات، لم يتم إدماج المعايير والأدوات الموجودة في السوق في المنظمة. وقد أدى هذا إلى عدم القدرة على الرصد والإبلاغ عن قياسات الأداء اللازمة لتحديد أداء الخوادم ومشاكل التخزين. وقد نتج عن هذا الأمر حالة من عدم الفعالية في تحديد المشكلة وتشخيصها وحلها، مما تسبب في أوقات تعطل غير ضرورية.

إضافة إلى ذلك، تُوجد عقود دعم عديدة من بائعين متعددين، وهذا أمر أكثر تكلفة مما ينبغي ويعيق قدرة المنظمة على استخدام معيار موحد للتفاوض بشأن الحصول على حسم. وهذا التضارب بين التكنولوجيات وكذلك المصروفات الداخلة في إدارة أنظمة تشغيل متعددة للحواسيب يجعلان من الصعب، إن لم يكن مستحيلاً، إدارة قدرة البنية الأساسية بكفاءة؛

(و) **الاحتفاظ بالموظفين وقضايا التنقل** - لا تُوجد على مستوى الأمانة العامة سياسات أو معايير لإدارة الخوادم والتخزين بالنسبة لمراكز البيانات البالغ عددها ٢١١ مركز بيانات وغرف خوادم، مما يعني عدم إمكانية الاستفادة من موظفين يعملون في أماكن أخرى في الأمانة العامة في تقديم المساعدة حينما تتأرجح الاحتياجات، بسبب تفرد كل بيئة. وللسبب نفسه، يصعب التنقل من إدارة إلى أخرى. فسهولة التنقل وتكرار الممارسة يعودان بالفائدة على المنظمة، وذلك بالاستفادة من الخبرات العديدة في بيئات حوسبة مماثلة، وهو أمر يصعب تحقيقه في الظروف الحالية.

(ز) **عدم وجود نهج شامل لعموم المنظمة** - يقوم عدد من الإدارات بإدارة أجزاء منفصلة من البنية الأساسية للمنظمة، ويؤدي ذلك إلى ازدواج الجهود والموارد. وسيؤدي وجود بنية لعموم المنظمة وموحدة إلى خفض تكلفة العمليات وتقديم الخدمات، وكفالة أن تُلبى البنية الأساسية مطالب المنظمة في جميع الأوقات؛

(ح) **أمن البيانات مُعرض للخطر** - من الصعب حماية البيانات عندما تُدار في إطار سياسات وإجراءات مختلفة. وتُشكل أية كمية كبيرة من الخوادم بيئة أكبر تجب مراقبتها لاعتبارات تتعلق بالأمن واستمرارية تصريف الأعمال. كما أن أية بيئة مُعقدة جدا سيكون إنتاج نسخة مطابقة عنها أو استعادتها في حال حدوث كارثة أمراً أكثر تعقيداً، مما قد يؤدي إلى زيادة المخاطر بالنسبة للأمانة العامة؛

(ط) **تأثير الطاقة الكهربائية والتبريد** - حيث إن المنظمة في طريقها لتصبح أكثر وعياً بخصوص استهلاكها من الكربون، فإنها يجب أن تنظر في مسألة إسهام مراكز البيانات لديها في العبء البيئي. وستؤدي عملية دمج هذا القدر من مراكز البيانات وغرف الخوادم والخوادم إلى التقليل من مجمل استهلاك الطاقة وبصمة الكربون للمنظمة وتكلفة التشغيل. ويشير تقرير لشركة استشارات إدارية تُقدم المشورة للشركات الرائدة بشأن قضايا الاستراتيجية والتنظيم والتكنولوجيا والعمليات، إلى إمكانية مضاعفة كفاءة استخدام الطاقة في مراكز البيانات عن طريق تطبيق إدارة أكثر انضباطاً، تخفيض التكاليف وانبعاثات غازات

الاحتباس الحراري^(٦). وعلى وجه الخصوص، تحتاج أصول التكنولوجيا إلى أن تُدار بقوة أكبر حتى يمكن للخوادم الموجودة أن تعمل بمستويات استخدام أعلى بكثير، وهناك حاجة إلى إدخال تحسينات من أجل تحسين عملية التنبؤ بالتطبيقات الدافعة للطلب على الأعمال، وبسعة مرافق الخوادم ومراكز البيانات بحيث يمكن خفض الإنفاق غير الضروري من رأس المال ومن تكاليف التشغيل.

أهداف المشروع

١٥٢ - وردت إشارات سابقة في هذا التقرير إلى التقسيم الذي نجم عن النمو المتسارع في بعض المجالات بالمنظمة. وثمة أثر مماثل من حيث صلته بإدارة مراكز البيانات.

١٥٣ - وبدون استخدام فعال للموارد، فإنه وعلى المدى الطويل، ستواصل تكاليف الموارد المرتبطة بالبنية الأساسية النمو بمعدل ينذر بالخطر، متجاوزة في نهاية المطاف أية محاولة معقولة لدعمها.

١٥٤ - وفي سياق يتصل اتصالاً وثيقاً بالجهود المبذولة حالياً مع إدارة الدعم الميداني وفي إطار المخطط العام لتجديد مباني المقر، واستعادة القدرة على العمل بعد الكوارث واستمرارية تصريف الأعمال، يسعى مشروع ترشيد مراكز البيانات إلى إيجاد نهج شامل لعموم المنظمة لإدارة الخوادم والتخزين والمرافق ذات الصلة، ومواصلة الجهود الجارية بالفعل في أجزاء من المنظمة، مثل إدارة الدعم الميداني وعبر مشروع أوموجا، وذلك من أجل دمج التطبيقات. وتصف الفقرات التالية التعديلات التي يتعين إدخالها على بيئة مراكز البيانات في الأمانة العامة لجعل التخطيط والتنفيذ وعمليات التشغيل أكثر كفاءة وفعالية، وذلك ببناء عملية تشغيل للبنية الأساسية تكون أكثر أمناً ومرونة واقتصادية لتلبية الاحتياجات المستجدة للمنظمة.

١٥٥ - وتمثل أهداف مشروع ترشيد مراكز البيانات فيما يلي:

(أ) دمج مراكز البيانات وغرف الخوادم والخوادم في أقل عدد من مراكز بيانات لعموم المنظمة ومراكز بيانات العمل، وذلك إلى أقصى حد ممكن في إطار ما تضعه الأمانة العامة من قيود تتعلق بالتشغيل والعمل؛

(ب) إنشاء آلية رصد عن بعد حيثما تكون غرف الخوادم المحلية أمراً لا مفر منه؛

(٦) William Forrest, James Kaplan and Noah Kindler. "Data centers: how to cut carbon emissions and costs" (McKinsey and Company, 2008). Available from www.mckinsey.com

(ج) تنفيذ عملية شاملة لعموم المنظمة للتوحيد القياسي والتشغيل الآلي من أجل إدارة الخوادم والتخزين؛

(د) تعزيز حماية البيانات؛

(هـ) توفير إمكانية الوصول على مدار الساعة إلى التطبيقات والبيانات الشديدة الأهمية؛

(و) تخفيض مجمل تكلفة المرافق اللازمة لدعم البنية الأساسية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الأمانة العامة؛

(ز) الاستفادة من فرص الاستعانة بمصادر خارجية مرتكزة على الأداء التي تتفق مع قراري الجمعية العامة ٢٣٢/٥٥ و ٢٨٩/٥٩ بشأن الاستعانة بمصادر خارجية.

١٥٦ - ويسترشد مشروع ترشيد مراكز البيانات بالمبادئ التالية:

(أ) أن تظل جميع الخدمات بمستويات الخدمة الحالية أو يجري تحسينها؛

(ب) أن تتسم جميع التغييرات في مراكز البيانات بالشفافية بالنسبة للمستخدمين النهائيين وألا تؤثر على العمليات بدون مناقشات مسبقة لتقليل وقت التعطل عن العمل (التأثير على سير الأعمال)؛

(ج) أن تُتخذ القرارات المتصلة بتكوين ومكان وإدارة الخوادم والتخزين استناداً إلى مجمل المنفعة العامة التي تعود على المنظمة؛

(د) أن تُؤخذ بعين الاعتبار صعوبات تحقيق مركزية البنى المادية، مثل تلك الناجمة عن معوقات إمكانية ربط البنى الأساسية؛

(هـ) أن يتم دمج البنية الأساسية القائمة والاستفادة منها إلى أقصى حد ممكن قبل الانتقال لتحقيق المزايا، بما يقلل تكاليف الأجهزة والبرمجيات والمرافق الإضافية؛

(و) ألا يُسمح لأية إدارة بالانسحاب منفردة من الجهود المبذولة لترشيد مراكز البيانات، وأن تُطبق بالتالي سلطة مختصة لأغراض الاتساق؛

(ز) لم تُعد مسألة إدارة الخوادم في عموم المنظمة بعد الآن مجرد أمر مرغوب فيه، بل تُعتبر أمراً حتمياً توجهه طبيعة الأعمال.

الفوائد

١٥٧ - يعمل مشروع ترشيد مراكز البيانات على التمكين من الوصول الآمن والموثوق إلى البيانات في جميع أنحاء الأمانة العامة، وكذلك تحسين الإنتاجية والمرونة في العمل، ويؤدي في الوقت ذاته إلى تخفيض التكاليف ورفع مستويات أداء تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

١٥٨ - وبمجرد تنفيذ المشروع، سينخفض الإنفاق على البنية الأساسية للمنظمة. وسيستخدم ما يتوفر في سوق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من تكنولوجيات خوادم وتخزين لعموم المنظمة باعتبارها تطبيقاً لأفضل الممارسات في مجال إدخال تحسينات على سير العمليات، كما هو مُستخدم على نطاق واسع في معظم مؤسسات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

الفوائد النوعية

١٥٩ - تحسين الفعالية، ويشمل:

(أ) الإدارة المبسطة والشاملة للخوادم والتخزين: سيوفر تحديث البنية الأساسية للمنظمة إمكانية تقديم خدمات تتسم بفعالية التكلفة من مراكز البيانات إلى جميع الإدارات وسيتيح استخدام برامج تشغيل وتكنولوجيات حوسبة تتسم بكفاءة أكبر؛

(ب) زيادة في تقديم الخدمات: يمكن تقديم مزيد من الحلول التي تلي احتياجات المنظمة، وذلك عن طريق الحد من الموارد اللازمة للأنشطة الاعتيادية المرتبطة بعمليات مراكز البيانات وإعادة توجيهها نحو القيام بوظائف ذات قيمة أعلى في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات؛

(ج) تصحيح أوجه القصور التشغيلية والتقليل من المخاطر: إن تحسين إمكانات استعادة القدرة على العمل بعد الكوارث ودعم استمرارية المنظمة في تصريف الأعمال (انظر الفرع الثاني)، وتحسين أمنها والتسهيلات فيها والانتقال إلى معيار موحد في جميع أنحاء المنظمة سوف يخفف من المخاطر وضبط البنية الأساسية بشكل صحيح لمواجهة المبادرات والاحتياجات المستقبلية؛

(د) تعزيز استخدام تكنولوجيا مستدامة للمعلومات والاتصالات عن طريق الحد من مجمل آثار انبعاثات الكربون: يؤدي استخدام عدد أقل من الخوادم المادية إلى استهلاك قدر أقل من الطاقة الكهربائية، وذلك عن طريق تخفيض مجمل الاحتياجات من استهلاك الطاقة والتبريد.

الفوائد الكمية

١٦٠- في الوقت الحالي، تنفق المنظمة نحو ١٠٤ ملايين دولار سنويا على عمليات مراكز البيانات تتألف من كلفة عمالة موظفين قدرها ٥٤,٢ مليون دولار وكلفة معدات قدرها ٤٩,٦ مليون دولار، وتتلقى دعما يوازي ٥٥٢ معادل دوام كامل من الموظفين في ٢١١ مركزا من مراكز البيانات وغرف الخوادم عبر الأمانة العامة (٤٠٨ معادل دوام كامل من الموظفين و ١٤٤ معادل دوام كامل من المتعاقدين). وبعد التنفيذ الكامل، يُقدر بمجموع الوفورات بمبلغ يتراوح بين ٣٦,٤ مليون دولار و ٥٤,٦ مليون دولار على أساس سنوي متكرر. وتحصل هذه الوفورات نتيجة لزيادة الكفاءة التي ستؤدي إلى تخفيضات في الفئات التالية: الموظفون (٣٩ في المائة)، والعمالة التعاقدية (١٤ في المائة)، والمعدات (٤٧ في المائة).

١٦١ - تحسين الكفاءة، ويشمل:

(أ) **الموظفون** - سيؤدي اعتماد التشغيل الآلي والتوحيد القياسي للخوادم وتكنولوجيات التخزين إلى خفض ما بين ١١٧ و ١٧٥ معادل دوام كامل من الموظفين المطلوبين لتشغيل مراكز البيانات من أجل تحقيق وفورات بمبلغ يتراوح بين ١٤,٣ مليون دولار و ٢١,٤ مليون دولار. ويمكن إعادة توجيه هذه الطاقة الزائدة من الموظفين نحو وظائف ذات قيمة أعلى في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات أو نحو أنشطة موضوعية.

(ب) **العمالة التعاقدية** - ستحقق المكاسب الناتجة عن زيادة الكفاءة في العمل التعاقدية تخفيضا يتراوح بين ٤٦ و ٧٠ معادل دوام كامل من الموظفين. وسيتم تسريح هؤلاء الأفراد بمجرد إتمام التوحيد القياسي لعملية إدارة الخوادم والتخزين ودمج غرف الخوادم المحلية. ونتيجة لذلك، ستصل تقديرات الوفورات السنوية إلى مبلغ يتراوح بين ٥ ملايين دولار و ٧,٥ ملايين دولار.

(ج) **المعدات** - نتيجة لإدخال أدوات مراقبة وإدارة الخوادم والتخزين، فضلا عن الدمج المادي لمراكز البيانات وغرف الخوادم، سيكون من الممكن تخفيض تكاليف المعدات بمبلغ يتراوح بين ١٧,١ مليون دولار و ٢٥,٧ مليون دولار تقريبا.

الجدول ١٠
تقديرات الفوائد المتكررة سنويا لمشروع ترشيد مراكز البيانات بحسب الفئة
(بملايين دولارات الولايات المتحدة)

فئة الفوائد	التقديرات المنخفضة	التقديرات المرتفعة
الموظفون	١٤,٣	٢١,٤
العمالة التعاقدية	٥,٠	٧,٥
المعدات	١٧,١	٢٥,٧
المجموع	٣٦,٤	٥٤,٦

خطة التنفيذ

النهج

١٦٢ - سيتولى فريق مشروع ترشيد مراكز البيانات تخطيط وتنفيذ المشروع تحت إشراف رئيس هيئة موظفي تكنولوجيا المعلومات واللجنة التوجيهية المنشأة. وسيضم فريق المشروع خبراء من مختلف وحدات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الموجودة في المقر، وفي المكاتب البعيدة عن المقر، وفي اللجان الإقليمية، وفي إدارة الدعم الميداني، وفي البعثات الميدانية. وسيتولى مدير المشروع، المسؤول في نهاية المطاف عن تنفيذ المشروع، تنسيق عمل فريق المشروع وقيادته.

١٦٣ - وسيبدأ التنفيذ بمرحلة تحضيرية، حيث يتم إجراء دراسة متعمقة مُقررة عبر الأمانة العامة للحصول على جرد أكثر دقة لكل من الأصول والمرافق التي تتصل بمهام إدارة الخوادم والتخزين. وسيتم جرد النظم القائمة وتصنيفها لتحديد بدائل الترشيد والدمج.

١٦٤ - وقبل دمج البنية الأساسية في جميع أنحاء الأمانة العامة، من خلال الاستثمار في الأدوات المناسبة وتطوير عمليات ووظائف من أفضل الممارسات المجربة وفقا لمعايير قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وذلك من أجل خلق البيئة التشغيلية الموحدة ولكي تُؤتي جهود الدمج المادي الفعلي ثمارها.

١٦٥ - وعقب التوحيد القياسي وتنفيذ مجموعة الأدوات، سيتولى إجراء ترشيد بيئات مراكز البيانات على المستوى المحلي وعلى مستوى مراكز العمل وعلى مستوى عموم المنظمة في مراحل متعددة. وستبدأ كل مرحلة من مراحل التنفيذ بإجراء تجارب للتثبيت من صحة المفهوم. ويُتيح هذا النهج، الذي يبدأ بالتخطيط مروراً بالتجريب وصولاً إلى التنفيذ، لفريق المشروع أن يستعرض الدروس المستفادة في كل مرحلة ويسمح بإجراء تقييم أكثر دقة

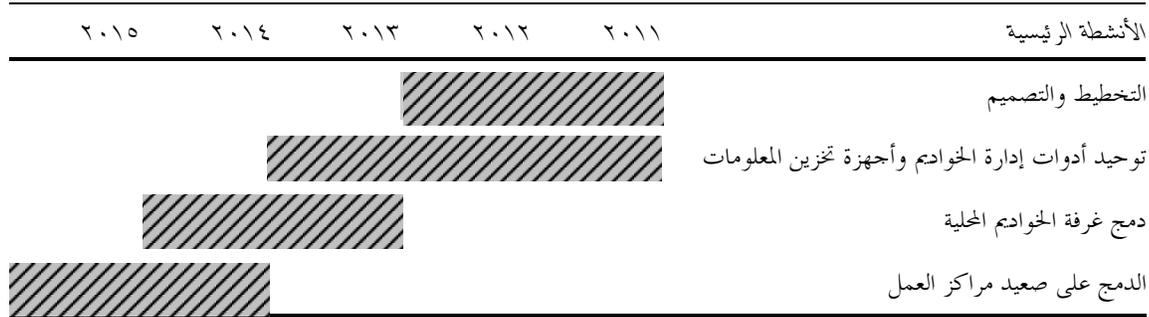
للفوائد المستقبلية. وستستخدم المعارف المكتسبة في كل مرحلة لتخفيف المخاطر في البيئات الأكثر تعقيدا.

الجدول الزمني والاحتياجات من الموارد

١٦٦ - يبين الشكل الحادي عشر أدناه الجدول الزمني لمشروع ترشيد مراكز البيانات.

الشكل الحادي عشر

الجدول الزمني لترشيد مراكز البيانات



١٦٧ - تبلغ التكلفة الإجمالية المقدرة لتنفيذ هذا المشروع ٨٠٠ ١٣٠ ٥٦ دولار، مع تقدير تكلفة انطلاق العملية في السنة الأولى بمبلغ ٢٠٠ ٩٠٦ ١ دولار، وفق ما هو مبين في الجدول ١١ أدناه. ويُطلب حاليا توفير الاحتياجات من الموارد لفترة السنتين ٢٠١٠-٢٠١١ فقط، حيث ستُطلب الاحتياجات الإضافية في إطار مشاريع الميزانيات المقبلة. وعلى غرار مشروع عولمة مكاتب الخدمات، ستكون العناصر الرئيسية في عام ٢٠١١ هي صياغة استراتيجية إدارية عالمية لتوفير موارد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بالتعاون مع شعبة المشتريات، واستحداث مهام إدارة الأداء في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات التي ستتمكن مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من تقييم مدى نجاح المشروع وأدائه النسبي. وأحد الجوانب الحاسمة لهذه المهام اتباع أسلوب آلي لجمع المعلومات عن أصول تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المتعلقة بالخوادم وأجهزة تخزين المعلومات، وإتاحة هذا الأسلوب لموظفي الدعم والعمل الاستراتيجي في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. وسيكون ذلك الجهد مصحوبا بالتحليل المتعلق بالأدوات اللازمة لإدارة جوانب القوة لعموم المنظمة، الأمر الذي سيوفر لأفراد الدعم الداخليين والخارجيين بيانات تشغيلية أساسية يمكن استخدامها لزيادة الفعالية في تشغيل الخوادم وأجهزة تخزين المعلومات المتاحة في بيئة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الأمانة العامة. ومن الأمور الحاسمة أيضا استحداث مشاريع تجريبية في مقر الأمم المتحدة وفي غيره من مراكز العمل والبعثات بهدف اختبار

حدوى المشروع. بما يمكن من تقييمه وصقله قبل تنفيذه على نطاق واسع في الأمانة العامة. ولا توجد حالياً لا في مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ولا في غيره من أجهزة الأمانة العامة هذه المهام أو المهارات بسبب ما ذكر أعلاه من نهج متبع في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات سمته اللامركزية والتشتت؛ ولذلك فلا بد من استحداث تلك المهام والمهارات لإنجاح تنفيذ المشروع الرامي إلى ترشيد مراكز البيانات. ويرد أدناه وصف لمختلف المراحل وكيفية استفادتها مما يسبقها من مراحل لكفالة النجاح. ويستند هذا الوصف إلى أفضل الممارسات في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات التي لوحظت في عدة مشاريع ناجحة أخرى من مشاريع القطاع العام.

١٦٨ - **مرحلة التخطيط والتصميم** - في هذه المرحلة، ستقوم أفرقة متعددة المهام بتقييم مجموعات أدوات إدارة موارد الخوادم وتخزين المعلومات التي تشمل كلا من أدوات الرصد وأدوات الإدارة من أجل اختيار أفضل مجموعات الأدوات التي تستجيب للاحتياجات التي تنفرد بها الأمانة العامة. وفي الوقت نفسه، سيتم التخطيط لنهج توحيد العمليات بما يتفق واستراتيجيات مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وإدارة الدعم الميداني وخطة استعادة القدرة على العمل بعد الكوارث واستراتيجيات استمرارية تصريف الأعمال. وترتبط التكلفة الرئيسية المتكبدة خلال هذه المرحلة باليد العاملة اللازمة لتحليل الاحتياجات (مجموع تكلفة المرحلة ١: ١,٩ مليون دولار).

١٦٩ - **توحيد أدوات إدارة الخوادم وتخزين المعلومات** - في هذه المرحلة، ستنفذ مشاريع تجريبية بطريقة انتقائية في مقر الأمم المتحدة والمكاتب الموجودة خارج المقر والبعثات، من أجل تنفيذ طائفة من أدوات إدارة موارد الخوادم وتخزين المعلومات. وستكون هذه المشاريع التجريبية ذات أهمية بالغة لتوحيد الهياكل الأساسية بفعالية في مراكز البيانات على صعيد المنظمة ومراكز العمل. وتتعلق التكلفة المتكبدة خلال هذه المرحلة بالبرامجيات ومعدات الحاسوب واليد العاملة المرتبطة بالمشاريع التجريبية (مجموع تكلفة المرحلة ٢: ٣,٨ ملايين دولار).

١٧٠ - **دمج غرف الخوادم المحلية في هذه المرحلة** - ستدمج الغرف المحلية للخوادم والتخزين في مواقع مادية أقل عدداً (مراكز البيانات في مراكز العمل). وهذا يتفق واستراتيجيات مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وإدارة الدعم الميداني وخطة استعادة القدرة على العمل بعد الكوارث واستراتيجيات استمرارية تصريف الأعمال. وسوف تمتد أنشطة التوحيد طوال الفترة المتبقية من المشروع، بدءاً بعمليات الانتقال السهلة،

تليها التشكيلات الأكثر تعقيدا. وتتعلق التكلفة المتكبدة خلال هذه المرحلة باليد العاملة اللازمة لتنفيذ أنشطة الدمج المادي (مجموع تكلفة الفترة ٣: ٦, ٨ ملايين دولار).

١٧١ - **دمج التطبيقات** - بينما يجري دمج غرف الخوادم المحلية، سُنسق دمج التطبيقات مع أوموجا والأفرقة الأخرى. والغرض من ذلك هو نقل أكبر عدد ممكن من التطبيقات الشاملة لعموم المنظمة إلى مركز بيانات عموم المنظمة، مع دمج التطبيقات المحلية في مراكز البيانات وفي مراكز العمل. وستُراقب غرف الخوادم المحلية وإدارتها عن بعد إلى أقصى حد ممكن. وتتعلق التكلفة المتكبدة في هذه المرحلة باليد العاملة المطلوبة لتفكيك الهياكل الأساسية القديمة. (مجموع تكلفة المرحلة ٤: ١٧,٧ مليون دولار).

١٧٢ - **دمج مراكز البيانات على صعيد مراكز العمل** - ستكون هذه المرحلة تكملة للهيكلة النهائية من خلال دمج عبء العمل الواقع على الهياكل الأساسية في مراكز بيانات لعموم المنظمة وتقليص عمليات مراكز البيانات على صعيد مراكز العمل، بما يتفق وخطة استعادة القدرة على العمل بعد الكوارث واستراتيجية استمرارية تصريف الأعمال. وتتعلق التكلفة المتكبدة في هذه المرحلة باليد العاملة المطلوبة لتنفيذ أنشطة الدمج المادي. (مجموع تكلفة المرحلة ٥: ٢٤,١ مليون دولار).

الجدول ١١

مجموع الاحتياجات من الموارد اللازمة لتنفيذ مشروع ترشيده مراكز البيانات (بآلاف دولارات الولايات المتحدة)

وجه الإنفاق	٢٠١١-٢٠١٠	٢٠١٢-٢٠١٣	٢٠١٤-٢٠١٥	المجموع
ترشيده مراكز البيانات				
تكاليف الموظفين الأخرى	٣٨٣,٢	١٤٣٧,٠	٣٢٥٧,٢	٥٠٧٧,٤
الاستشاريون والخبراء	٩٦٦,٤	٢٠٩٣,٠	٢٤١٢,١	٥٤٧١,٥
سفر الموظفين	-	٧٠٠,٠	٢٥٠٠,٠	٣٢٠٠,٠
الخدمات التعاقدية	١٣٩,٠	٢٥١٣,٨	٨٨٠٦,٦	١١٤٥٩,٤
نفقات التشغيل العامة	٣١٠,٨	٦٥٠,٢	١٠٦١,٣	٢٠٢٢,٣
اللوازم والمواد	٥,٠	٣٨٤٢,١	١٢٨٢٧,٣	١٦٦٧٤,٤
الأثاث والمعدات	١٠١,٨	١١٥٥,٢	١٠٩٦٨,٨	١٢٢٢٥,٨
المجموع	١٩٠٦,٢	١٢٣٩١,٣	٤١٨٣٣,٣	٥٦١٣٠,٨

الاحتياجات من الموارد لفترة السنتين ٢٠١٠-٢٠١١

تكاليف الموظفين الأخرى

١٧٣ - يُقترح رصد مبلغ ٣٨٣ ٢٠٠ دولار للمساعدة المؤقتة العامة من أجل توفير موظفين من رتبة ف-٤ يتوليان قيادة الجهود المتعلقة بإدارة العلاقات مع البائعين ووحدات الحاسوب والأداء لمدة تسعة أشهر خلال عام ٢٠١١. ومهام إدارة الموارد التجارية من تكنولوجيا المعلومات والاتصالات التي تحتاج إلى من يضطلع بها هي: قيادة الجهد المبذول على الصعيد العالمي للحصول على طلب معلومات وطلب عروض من أجل تحديد موارد إما داخلية أو خارجية بهدف توفير دعم رفيع المستوى للخوادم وقدرات تخزين المعلومات؛ وتنسيق المشاريع التجريبية مع مختلف أجهزة الأمانة العامة؛ وإدارة تنفيذ المشروع الرامي إلى ترشيد مراكز البيانات. ومن مهام إدارة وحدات الحاسوب وأداء تكنولوجيا المعلومات والاتصالات التي ينبغي الاضطلاع بها إنشاء إطار موحد لإدارة أصول تكنولوجيا المعلومات والاتصالات يتضمن تفاصيل أساسية عن وحدات الحاسوب لتمكين الموارد التجارية التي يقع عليها الاختيار من إدارة الأصول التكنولوجية بفعالية. وهذا يتطلب تنسيقاً عالمياً لمختلف مؤسسات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من أجل الاضطلاع بهذه المهمة. وستعتمد الوظائف اعتماداً كبيراً على الاستشاريين والخبراء لتقييم مجموعة واسعة من الأدوات والعمليات اللازمة لإدارة الاضطلاع بهذه المهام على الصعيد العالمي. وتجدر الإشارة إلى أن هذه المهام، وإن كانت متكاملة، فهي لا تكرر الموارد اللازمة للمشروع كي يقوم بعملة مكاتب الخدمة أو تعزيز مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

الاستشاريون والخبراء

١٧٤ - يُقترح رصد مبلغ ٩٦٦ ٤٠٠ دولار لتغطية نفقات الاستشاريين والخبراء الذين سيتولون مساعدة الموظفين من رتبة ف-٤ وتقييم مجموعات الأدوات وتخطيط التنفيذ. وسيتولى الخبراء تقييم النطاق العالمي لعمليات خوادم الأمانة العامة وقدراتها التخزينية ومراكز بياناتها، وتقييم الأدوات والموارد التجارية التي يمكنها أن تنفذ بنجاح الاستراتيجية التي يضعها الموظفان من رتبة ف-٤. وسيكون هؤلاء خبراء في أدوات إدارة وتوحيد الخوادم وقدرات تخزين المعلومات، وفي عمليات إدارة النظم اللازمة لمشروع ترشيد مراكز البيانات. ويجب أن يكون للخبراء معارف وخبرات عملية وميدانية متعمقة جدا من أجل القيام بعمليات التقييم والتخطيط اللازمة لتنفيذ المشروع في بيئة الخوادم والتخزين القائمة في الأمانة العامة. وهذه المعارف ليست متاحة حالياً ضمن ما هو قائم من موارد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، ولذلك فسيُضطلع بها بالتوازي مع المهام التي يؤديها الموظفان من رتبة ف-٤.

الخدمات التعاقدية

١٧٥ - يُطلب رصد مبلغ ١٣٩ ٠٠٠ دولار لتغطية تكاليف الخدمات التعاقدية المتعلقة بأنشطة التدريب في عام ٢٠١١. إذ سيتعين تدريب الأفراد المعنيين الرئيسيين في فريق المشروع على النظم التي يجري تقييمها حتى يتمكنوا من الجمع على نحو سليم بين المعرفة المؤسسية والقدرات المتعلقة بمجموعة الأدوات والعمليات. وهذا سيساعد الاستشاريين والخبراء في تحديد قدرات (class) في عموم المنظمة، مع فهم خصائص وحدود بيئة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الأمانة العامة. وسوف يتعين توسيع هذا التدريب ليشمل مجموعة فرعية واسعة من خبراء تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على الصعيد العالمي من أجل القيام بفعالية بإعداد بيئات مراكز البيانات للانتقال والتنفيذ في المرحلة المقبلة من المشروع. وسيغطي هذا المبلغ أيضا مصروفات الشبكة المحلية واتفاقات مستوى الخدمة المتعلقة بالاتصالات وتكنولوجيا المعلومات.

نفقات التشغيل العامة

١٧٦ - يُطلب رصد مبلغ ٣١٠ ٨٠٠ دولار لتغطية تكاليف الدعم المشتركة التي تشمل مصروفات الإيجار وإجراء تعديلات طفيفة في المكاتب وخدمات الهاتف والفاكس المتعلقة بالوظائف الجديدة المطلوبة في إطار هذا المشروع.

اللوازم والمواد

١٧٧ - يُطلب رصد مبلغ ٥ ٠٠٠ دولار لتغطية تكاليف اللوازم المكتبية المتعلقة بالوظائف الجديدة المطلوبة في إطار هذا المشروع.

الأثاث والمعدات

١٧٨ - يُطلب رصد مبلغ ١٠١ ٨٠٠ دولار لتغطية تكاليف توفير الأثاث ومعدات التشغيل الآلي للمكاتب للوظائف الجديدة المطلوبة في إطار هذا المشروع.

فترة السنتين ٢٠١٢-٢٠١٣ وما بعدها

١٧٩ - لقد قدرت التكلفة المتوقعة للمشروع على أدق وجه ممكن، ومع ذلك سيجري تحديثها في التقارير المرحلية اللاحقة، وستُدراج الاحتياجات في مشاريع الميزانيات البرنامجية المقترحة كلما توفرت تفاصيل جديدة.

٣ - ترشيد عملية تنظيم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

النتائج

١٨٠ - كان لدى المنظمة حتى آذار/مارس ٢٠١٠ ما عدده ٢١٩ ٤ موظفا متفرغا يعملون بدوام كامل في وظائف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. وأكدت الردود على الاستبيانات وجود العديد من التسميات والتوصيفات غير الرسمية والمتباينة للوظائف في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، والتي تُستخدم لإدارة التوظيف والأداء والمساءلة. وتتباين الهياكل التنظيمية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات تبانيا كبيرا في أجهزة الأمانة العامة، وتتحصر تسميات الوظائف وتوصيفاتها ضمن نطاق ضيق جدا من الأنشطة والأدوار المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة. وعلاوة على ذلك، لم يوضع تعريف واضح وثابت لما يشكل نشاطا من أنشطة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات أو دورا من أدوارها. وفيما يلي النتائج التي تم التوصل إليها بشأن الهيكلة الحالية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات:

(أ) **تغير نطاق ودور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات** - كانت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات فيما مضى هي الجهاز الذي يدير عادة الهياكل الأساسية والتطبيقات لدعم العمليات التشغيلية الأساسية. وفي السنوات الأخيرة، توسع نطاق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات حتى كاد يشمل جميع العمليات والخدمات في المنظمة، مما أسفر عن ظهور تخصصات تقنية جديدة لا أصل لها في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، ولكنها أصبحت عنصرا حاسما في نجاح تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في أداء مهامها (مثل بعض الأدوار المتعلقة بإدارة المعلومات). ولم يعد هناك تحديد واضح للأنشطة التي تندرج ضمن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وهذا أمر مطلوب حتى تقوم المنظمة على أحسن وجه ممكن بتوزيع خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ووحدها وأدوارها؛

(ب) **عدم اتساق استراتيجية توفير الموارد** - لا يوجد تقسيم واضح للعمل بين مختلف مقدمي خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والمنظمات الشريكة، مما يتسبب في ازدواجية الجهود وعدم الامتثال لمعايير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. فبدون استراتيجية محددة لتوفير الموارد، كثيرا ما تسند لموظفي تكنولوجيا المعلومات والاتصالات مهام القيام بأنشطة تنفيذية روتينية (مثل العمليات التي تضطلع بها مراكز البيانات)، وهي أنشطة يمكن أن تقوم بها بكلفة أقل المنظمات الشريكة أو البائعون، في حين أن الموارد اللازمة لأداء المهام الاستراتيجية (مثل الهندسة الشاملة لعموم المنظمة) غير متاحة بسبب عدم كفاية التمويل. وبخلاف ذلك، عندما يقوم الاستشاريون والمتعاقدون ببعض الأنشطة الأساسية في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بدلا من موظفي الأمم المتحدة،

فإن ذلك يعرض للخطر القدرة على الاحتفاظ بالمعرفة المؤسسية، وربما عرض أمن المنظمة للخطر؛

(ج) المسارات المهنية والوظائف الحالية في ميدان تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لا تعكس مهام إدارة العلاقات بين الاستراتيجية والإنجاز العملي اللازمة للنجاح في تنفيذ استراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات - توفر المنظمة حالياً مسارين مهنيين تقنيين: تطوير النظم وصيانتها، والهياكل الأساسية والاتصالات، الأمر الذي يعكس نظرة تقليدية، ولكنها ضيقة، لنطاق جهاز تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. ولا تشمل المسارات المهنية القائمة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المهارات والكفاءات الضرورية لدعم ترشيد سبل إنجاز الأعمال والمهام الأساسية الأخرى اللازمة لتوحيد تطبيقات الأعمال وما يتصل بها من هياكل أساسية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات على نطاق المنظمة؛

(د) التفاوت بين الوظائف في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على نطاق الأمانة العامة - كشف تحليل البيانات التي أُتيحت من الاستبيانات ونظام تخزين المعلومات وجود ١٧٣ تسمية وظيفية غير رسمية في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. وقد أدى انعدام توصيف موحد للوظائف يُستخدم في التوظيف وفي إدارة الأداء والمساءلة والحياة الوظيفية إلى حالات تضارب بين المهام والمسؤوليات نفسها في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من إدارة إلى أخرى. وقد حد هذا أيضاً من الفرص المؤسسية المتاحة للموظفين كي يستفيدوا مما لديهم من مهارات وكفاءات تقنية لارتقاء السلم الوظيفي والإفادة من الفرص التي تتيحها مسارات مهنية وأدوار ووظائف أرفع رتبة أو أوسع نطاقاً في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات؛

(هـ) انعدام الاتساق في النموذج التنظيمي لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات - يوجد في الأمانة العامة ما يزيد على ٧٠ وحدة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات تختلف من حيث هياكلها التنظيمية ومستويات وترتيبات تبعيتها الإدارية. وتحد أوجه الاختلاف هذه من فرص وصول كبار موظفي تكنولوجيا المعلومات والاتصالات إلى رتب إدارية عليا، وتحد من مستوى مشاركة موظفي تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في عملية اتخاذ القرار المرتبطة بسير الأعمال.

أهداف المشروع

١٨١ - تتمثل أهداف المشروع في ما يلي:

(أ) تعريف الوظائف في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ورسم حدودها من خلال تحديد الأنشطة التي يتعين اعتبارها من أنشطة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الخاضعة لمعايير هذه التكنولوجيا وسياساتها وتوصيفات وظائفها؛

(ب) تحديد الإطار الذي ينبغي أن يُضطلع فيه بتلك الأنشطة (وحدات الأعمال، وأجهزة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، والمنظمات الشريكة، والبائعون، على سبيل المثال)، مع مراعاة الحاجة إلى تحقيق التوازن بين قدرة وحدات العمل على التدخل، وكفاءة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، والمخاطر المؤسسية؛

(ج) تنفيذ نموذج عالمي للتوظيف في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من أجل تحديد أدوار استراتيجية من قبيل الهندسة الشاملة لعموم المنظمة وإدارة علاقات الأعمال لوضع حد لآثار التشتت والوصول في نهاية المطاف إلى عكس تلك الآثار؛

(د) العمل مع مكتب إدارة الموارد البشرية لتطبيق نهج شامل للتطوير الوظيفي في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على الصعيد العالمي بما يسهل التنقل ضمن المسالك المهنية في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وخارج تلك المسالك؛

(هـ) تنفيذ التغييرات التنظيمية في هيكل إدارة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، بما في ذلك توحيد الوحدات المتعددة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات داخل نفس الإدارة أو المكتب، ورفع مستوى التبعية الإدارية لكبار موظفي تكنولوجيا المعلومات والاتصالات داخل إدارتهم أو مكاتبهم، عند الاقتضاء.

١٨٢ - وسوف يهتدي ترشيده عملية تنظيم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بالمبادئ التالية:

(أ) اتخاذ القرارات على أساس المصلحة العامة التي تتحقق للأمانة العامة، وذلك باستخدام نهج لتحديد الأولويات على نطاق عموم المنظمة؛

(ب) التفاوض بشأن التغييرات المراد إدخالها على الأدوار والمسؤوليات ومستويات التوظيف في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات مع الإدارات المعنية على أساس كل وحدة على حدة قبل تقديم التوصيات إلى الجمعية العامة للموافقة عليها؛

(ج) إعادة توزيع الموظفين في ضوء ما سلف ذكره على أساس طوعي ووفقا للمبادئ المعمول بها في الأمم المتحدة في مجال إدارة الموارد البشرية.

الفوائد

١٨٣ - من المتوقع أن ينشأ عن ترشيد تنظيم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات عدد من الفوائد.

١٨٤ - يشمل تحسين الفعالية ما يلي:

(أ) **شفافية تكاليف خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات** - ستوفر قاعدة البيانات العالمية للموارد البشرية في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات معلومات عن توزيع الموظفين والمهام المخصصة لهم، وستضع خط أساس يمكن استخدامه للمواءمة بين تخطيط خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وميزنتها والتنبؤ بها والإبلاغ عنها بالشكل المناسب. ويشكل الاستعراض العام لموظفي تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على نطاق الأمانة العامة أساساً للتخصيص الاستراتيجي للموارد في المشاريع ذات الأولوية واستخدام الموظفين بكفاءة؛

(ب) **توزيع القوة العاملة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات وفقاً لأنشطة تزيد من قيمة معظم الأعمال** - سيؤدي إطار التخطيط الملائم للقوة العاملة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، إلى ترشيد عدد وأنواع الموظفين اللازمين لتنفيذ مهام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وإلى التمكين من التنبؤ باحتياجات التوظيف في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وفي النهاية، كفاءة مواءمة كفاءات الموظفين مع متطلبات الوظائف واحتياجات العمل.

(ج) **الحفاظ على المعرفة المؤسسية** - لا شك أن استراتيجية محددة بوضوح للاستعانة بالمصادر الخارجية سوف تكفل تحسين الحفاظ على المعرفة المؤسسية، وذلك من خلال تقليل دوران المتعاقدين والخبراء الاستشاريين الذين يؤدون المهام الاستراتيجية في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات؛

(د) **رفع معنويات الموظفين** - إنشاء إطار لتنمية ثقافة عالية الأداء في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتحديد فرص النمو الوظيفي بوضوح، وإتاحة تحسين إدارة الأداء والمساءلة والنمو الوظيفي، مما يعزز، بدوره، مشاركة الموظفين وتحسين النتائج والإنتاجية؛

(هـ) **تحسين المساءلة** - يكفل تحديد نطاق واضح لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات أن تبحث المنظمة عن الفرص التكنولوجية وأن تغتنم هذه الفرص وأن تعتمد الحوكمة والتنسيق الملائمين في المجالات التي ليست لها حدود واضحة؛

(و) **زيادة المرونة** - سيؤدي تعزيز الرضا الوظيفي وتحسين معنويات الموظفين وانخفاض الدوران نتيجةً للنموذج العالمي لملاك الموظفين زيادة قدرة المنظمة على تشجيع الأفكار الإبداعية لموظفيها الدائمين ووضع حلول مبتكرة ومحسنة، بصورة أسرع، لإدارات الأمانة العامة ومكاتبها.

١٨٥ - وتشمل زيادة الكفاءة ما يلي:

(أ) **تحسين إدارة المواهب** - سيتضمن نموذج التوظيف الموحد لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، الخاضع للرقابة المركزية، ونموذج المسار الوظيفي لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، ألقاباً وظيفية موحدة وتوصيفاً وظيفياً لأحدث الوظائف، بما يمكن المنظمة من اتباع استراتيجية متماسكة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وكفالة الاتساق بين أنشطة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على الصعيد العالمي، ودعم الموظفين في اكتساب الكفاءات والمهارات المطلوبة والشهادات اللازمة لتحقيق أهدافهم المهنية. وسيزيد تنفيذ نموذج التوظيف من مستوى الاحترافية وكفالة الحصول على الشهادات المناسبة اللازمة لأداء أنشطة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات؛

(ب) **تحسين تنقل الموظفين** - سيشجع توحيد المسارات الوظيفية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات إنشاء أسلوب متسق وموحد لتقييم المهام المتشابهة على نطاق وحدات مختلفة فيما يخص تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. وهذا ما سيسهل زيادة التنقل في مختلف أنحاء المنظمة، من خلال تكليف الموظفين بمسؤوليات جديدة وصعبة، وإتاحة فرص واضحة للنمو الوظيفي في مجالات فنية أخرى أو في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات؛

(ج) **الحد من تكلفة العمليات** - ستيح استراتيجية محددة بوضوح للاستعانة بمصادر خارجية أن تستفيد المنظمة من وفورات الحجم وأن تستخدم مواردها في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بفعالية أكبر، وذلك بتحويل الموظفين المعيّنين لأجل طويل إلى وظائف ذات قيمة عالية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات؛

(د) **تجنب التكاليف** - ستؤدي إعادة توزيع موارد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على نطاق المنظمة، ومواءمتها بالشكل المناسب مع احتياجات الإدارات، إلى الحد من الأنشطة الحالية المكررة والمجزأة، وكفالة اتخاذ القرارات المتعلقة بالإنفاق. بمسؤولية أكبر من الناحية المالية في المستقبل.

خطة التنفيذ

النهج

١٨٦ - سينفذ المشروع تبعاً لخمسة تيارات متوازية، بإيجاز غالبية الأنشطة في عام ٢٠١١ و ٢٠١٢ على النحو المبين في الشكل الثاني عشر. وعلى أثر تحديد نطاق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وقواعد الاستعانة بالموارد الخارجية، وهيكل إدارة وحدة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، ستقدم توصيات التنفيذ على أساس كل وحدة على حدة. وبمجرد التوصل إلى اتفاق ثنائي مع الوحدة التنظيمية، سيجري تحديد الجدول الزمني للتنفيذ والتعديلات في الميزانية. وستنتج عن هذه العملية توزيع متفق عليه للأدوار والمسؤوليات داخل سلسلة تقديم خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على نطاق الأمانة العامة، وهيكل تنظيمي موحد لجميع وحدات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. وفي موازاة ذلك، سيصبح كل من نموذج التوظيف العالمي الجديد لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات وإطار التخطيط الاستراتيجي للقوة العاملة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات قابليين للتشغيل بالتعاون مع مكتب إدارة الموارد البشرية.

الجدول الزمني

الجدول الزمني والاحتياجات من الموارد

١٨٧ - يعرض الشكل الثاني عشر الجدول الزمني للمشروع الرفيع المستوى لترشيد تنظيم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

الشكل الثاني عشر

الجدول الزمني لمشروع ترشيد تنظيم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

٢٠١٥	٢٠١٤	٢٠١٣	٢٠١٢	٢٠١١	الأنشطة الرئيسية
					تحديد نطاق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وقواعد الاستعانة بمصادر خارجية
					تنفيذ التغييرات المتعلقة بالاستعانة بمصادر خارجية على أساس كل وحدة على حدة
					تنفيذ التغييرات في هيكل إدارة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات
					تنفيذ نموذج التوظيف المتصل بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات وإطار تخطيط القوة العاملة الاستراتيجية
					العمل، تدريجياً، على الاستعانة بالمصادر الخارجية لتنفيذ المهام الروتينية

الاحتياجات من الموارد

١٨٨ - تبلغ الكلفة الإجمالية المقدّرة لتنفيذ هذا المشروع ٤ ٦٢٠ ٥٠٠ دولار، وتقدر تكاليف بدء التشغيل بـ ١ ٤٩٠ ٥٠٠ دولار للسنة الأولى على النحو المبين في الجدول الثاني عشر. وترد في ما يلي تيارات التنفيذ الخمسة لهذا المشروع:

(أ) **تحديد نطاق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وقواعد الاستعانة بمصادر خارجية** - تشمل الأنشطة التحديد الرسمي لنطاق وظائف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وتحديد أدوار ومسؤوليات مقدمي خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، واقتراح المبادئ لمنح مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات السلطة التفويضية لتوفير الرقابة والتخطيط الاستراتيجي لوظائف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المحددة حديثاً داخل الأمانة العامة؛

(ب) **تنفيذ التغييرات المتعلقة بالاستعانة بمصادر خارجية على أساس كل وحدة على حدة** - ستختلف التوصيات وفقاً لكل وحدة على أساس ما يلي: '١' تبعاً لما إذا كانت الأنشطة المضطلع بها حالياً داخل الوحدة تُعتبر من أنشطة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الخاضعة للمعايير والسياسات وتوصيفات الوظائف المرتبطة بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات؛ '٢' وما إذا كان ينبغي الاضطلاع بتلك الأنشطة على أساس قواعد متفق عليها للاستعانة بمصادر خارجية، مع مراعاة ضرورة تحقيق التوازن بين استجابة الوحدة للأعمال، وكفاءة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، والمخاطر على المنظمة. وعلى أثر التوصل إلى اتفاقات مع كل وحدة عمل، يوضع جدول زمني للتنفيذ، مع إدراج تعديلات محتملة على ميزانية الوحدة في سياق عملية الميزانية العادية؛

(ج) **تنفيذ التغييرات في هيكل إدارة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات** - ستبذل جهود إضافية من التوحيد والتنسيق والرقابة من أجل تحقيق أهداف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على نحو كامل، بما يشمل التغييرات الهيكلية لوحدات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وتنظيم الإبلاغ داخل الإدارات، والتقسيم الواضح للعمل بين مقدمي خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات؛

(د) **تنفيذ نموذج توظيف عالمي لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات وإطار التخطيط الاستراتيجي للقوة العاملة** - تشمل الأنشطة تنفيذ نموذج التوظيف العالمي لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، الذي تدعمه ألقاب وظيفية وتوصيفات وظيفية موحدة. كما تضم هذه المرحلة الخطوات اللازمة لتنفيذ إطار التخطيط الاستراتيجي للقوة العاملة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات؛

(هـ) الاستعانة تدريجياً بمصادر خارجية للمهام الروتينية - مواصلة الاستعانة بمصادر خارجية لأداء المهام الروتينية تمشياً مع قرار الجمعية العامة ٢٨٩/٥٩ و ٢٣٢/٥٥ و تحويل الموظفين تدريجياً إلى وظائف ذات قيمة أعلى.

الجدول ١٢

مجموع الاحتياجات من الموارد لتنفيذ مشروع ترشيد تنظيم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات
(بآلاف دولارات الولايات المتحدة)

	٢٠١٤-	٢٠١٢-	٢٠١٠-	وجه الإنفاق
المجموع	٢٠١٥	٢٠١٣	٢٠١١	
ترشيد تنظيم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات				
تكاليف الموظفين الأخرى	-	١٣٠٠,٠	١١٠٠,٠	٢٤٠٠,٠
سفر الموظفين	-	١٥٠,٠	١٥٠,٠	٣٠٠,٠
الخدمات التعاقدية	١٠٠٠,٠	٥٢٣,٠	١٢,٨	١٥٣٥,٨
مصروفات التشغيل العامة	-	١٥٧,٠	١٧٩,٣	٣٣٦,٣
اللوازم والمواد	-	-	٢,٥	٢,٥
الأثاث والمعدات	-	-	٤٥,٩	٤٥,٩
المجموع	١٠٠٠,٠	٢١٣٠,٠	١٤٩٠,٥	٤٦٢٠,٥

الاحتياجات من الموارد لفترة السنتين ٢٠١٠-٢٠١١

تكاليف الموظفين الأخرى

١٨٩ - يُقترح تخصيص مبلغ قدره ١١٠٠٠٠٠٠ دولار للمساعدة المؤقتة العامة من أجل تغطية تكاليف وظيفتين من رتبة ف-٥ ووظيفتين من رتبة ف-٤ ووظيفة من رتبة ف-٣، لمدة ١٢ شهراً لكل منها، بما يشمل الأنشطة والمنجزات المستهدفة المرتبطة بتنفيذ نطاق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، والتغييرات التنظيمية ذات الصلة، ونموذج التوظيف العالمي لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وإطار التخطيط الاستراتيجي للقوة العاملة. وسيتم شغل هذه الوظائف المسؤولة عن الإدارة اليومية والإبلاغ عن أنشطة المشروع وإعداد تحليلات الجهات المعنية وخطط المشاركة تحسباً للتغييرات التي سيواجهها الموظفون، والاضطلاع بتقييمات المخاطر التنظيمية وتقييمات التأهب فيما يخص الإدارات التي ستحتاج إلى اعتماد تغييرات، وإجراء مفاوضات رفيعة المستوى مع الإدارات بشأن نطاق تكنولوجيا

المعلومات والاتصالات والاستعانة بمصادر خارجية فيما يخصها، وصياغة توصيفات الوظائف، ودعم مكتب إدارة الموارد البشرية في جهد إعادة تصنيف الوظائف.

سفر الموظفين

١٩٠ - يُطلب رصد مبلغ للسفر قدره ١٥٠.٠٠٠ دولار لتغطية تكاليف دورات جمع البيانات، والاجتماعات والإحاطات الإعلامية المتعلقة بتقييم وتحليل وتصميم المشروع في الإدارات الأكثر تأثراً وفي المكاتب خارج المقر.

الخدمات التعاقدية

١٩١ - يُطلب تخصيص مبلغ قدره ١٢ ٨٠٠ دولار لتغطية تكاليف الشبكة المحلية واتفاقيات مستوى خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

مصرفات التشغيل العامة

١٩٢ - يُطلب تخصيص مبلغ قدره ١٧٩ ٣٠٠ دولار لتغطية تكاليف خدمات الدعم المشتركة التي تشمل كلفة الاستئجار، والتعديلات الطفيفة لأماكن المكاتب وخدمات الهاتف والفاكس المرتبطة بالوظائف الجديدة المطلوبة في إطار هذا المشروع.

اللوازم والمواد

١٩٣ - يُطلب تخصيص مبلغ قدره ٢ ٥٠٠ دولار لتغطية تكاليف اللوازم المكتبية المرتبطة بالوظائف الجديدة المطلوبة في إطار هذا المشروع.

الأثاث والمعدات

١٩٤ - يُطلب تخصيص مبلغ قدره ٤٥ ٩٠٠ دولار لتغطية تكاليف توفير الأثاث ومعدات التشغيل الآلي للمكاتب فيما يتعلق بالوظائف الجديدة المطلوبة في إطار هذا المشروع.

فترة السنتين ٢٠١٢-٢٠١٣ وما بعدها

١٩٥ - قدّمت الكلفة المتوقعة للمشروع على أدق ما يمكن؛ لكن هذه التقديرات ستخضع للتحديث في التقارير المرحلية اللاحقة، وستُدرج المتطلبات في مخطط الميزانية البرنامجية المقترحة ذي الصلة، حال توفر تفاصيل أخرى.

(د) تعزيز مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

النتائج

١٩٦ - أنشئ مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في كانون الثاني/يناير ٢٠٠٩ في حدود المستويات الحالية للميزانية والموظفين، من خلال نقل الموظفين الحاليين في إطار وظائف وميزانيات معتمدة لشعبة خدمات تكنولوجيا المعلومات وإدارة الشؤون الإدارية وشعبة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وإدارة الدعم الميداني. وأحرز المكتب منذ إنشائه تقدماً ملحوظاً نحو تحقيق ولايته المتمثلة في تلبية الاحتياجات الاستراتيجية للأمانة العامة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وأعيد تنظيم هيكله البرنامجي على ضوءها، بإنشاء برنامجين فرعيين جديدين في إطار البرنامج ٢٤ - هاء: الإدارة والتنسيق الاستراتيجيان لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وعمليات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وذلك في فترة السنتين ٢٠١٠-٢٠١١.

١٩٧ - ويتألف الهيكل التنظيمي الحالي لمكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من مكتب صغير لرئيس هيئة موظفي تكنولوجيا المعلومات، يدعمه نوعان متميزان من الوحدات التنظيمية: الوظائف ذات الصلة بالموظفين والوظائف التنفيذية والتوجيهية. ويُعد كل من دائرة الإدارة الاستراتيجية وقسم دعم العمليات من الوظائف ذات الصلة بالموظفين، أي التي تخطط وتنسق الأنشطة التي تؤثر على جميع وحدات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الأمانة العامة. أما وحدات الوظائف التنفيذية والتوجيهية، التي تؤدي الأنشطة التنموية والتنفيذية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، فهي قائمة داخل شعبة إدارة البرامج، المؤلفة من دائرة إدارة الموارد، ودائرة إدارة المعارف، ودائرة النظم الميدانية، ودائرة إدارة الهياكل الأساسية.

١٩٨ - ويتألف مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات حالياً من ١٦١ موظفاً، و ٣٢ موظفاً من فئة موظفي المساعدة المؤقتة، و ١٧٣ موظفاً تعاقدياً، يعملون داخل الشعبة والدوائر التابعة له والمذكورة أعلاه. ومن أصل ١٩٣ وظيفة ذات صلة بالموظفين وبالوظائف التنفيذية، ثمة ٢٣ وظيفة حالياً في مراحل متنوعة من عملية التوظيف.

١٩٩ - ومن النتائج الرئيسية للاستعراض الهيكلي لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات أن المكتب يفتقر إلى عدد كبير من الموظفين المطلوبين لتنفيذ ولايته. وفي التقرير الوارد في الوثيقة A/62/793، و Corr.1، والوثيقة A/62/793/Add.1، تبين أن المكتب يجب أن يزود بموارد هامة جداً لإدارة أنشطة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات التي تلقي بآثرها على المنظمة بأكملها (الفقرتان ٣٣ و ٣٥). وتشمل هذه الأنشطة وضع التوجه الاستراتيجي العام، وإدارة الموارد

العالمية على نطاق المنظمة، ووضع الهيكل العام والسياسات، وتنفيذ النظم المؤسسية والبنى الأساسية.

٢٠٠ - وتعكس مستويات الموارد في المكتب حالياً ولاية الشعبة السابقة، أي شعبة خدمات تكنولوجيا المعلومات التابعة لإدارة الشؤون الإدارية، والتي كانت مسؤولة أساساً عن توفير الاتصالات الأساسية والخوادم والتطبيقات إلى مقر الأمم المتحدة، وتقديم الدعم لشبكة واسعة، والتطبيقات المحدودة والدعم لسياسات الكيانات الأخرى داخل الأمانة العامة. وقد تزايد عبء العمل إلى حد كبير في السنوات الأخيرة، في ظل ازدياد الطلب على خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، علماً أنه لم تكن هناك زيادات متكافئة في الوظائف والموارد الأخرى. وفي الوقت نفسه، باتت ولاية المكتب تتسم بنطاق أوسع بكثير من نطاق شعبة خدمات تكنولوجيا المعلومات السابقة، وبالتالي، أضحى مستوى الموارد ورتب الموظفين والخبرة اللازمة لتنفيذ الولاية الجديدة مختلفاً إلى حد كبير عن القوة العاملة الحالية. وعلى وجه الخصوص، ثمة فجوة كبيرة في الموارد على صعيد المهام الشاملة لعدة قطاعات، كسياسات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وهيكلها، ووضع معاييرها، والاستعراضات الإدارية لميزانيات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وإدارة حافظة المشاريع العالمية.

٢٠١ - ومع إنشاء مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، نُقل عدد من الموظفين الحاليين إلى دائرة الإدارة الاستراتيجية لتمكين المكتب من الشروع في البرامج الاستراتيجية الشاملة لعدة قطاعات في ولايته الجديدة. وفي حين أن عدد الموظفين الذين نقلوا ليس كافياً على الإطلاق لتنفيذ الولاية على نطاق المنظمة، فإن نقل هذه الوظائف قد أضعف أيضاً قدرة شعبة إدارة البرامج على تنفيذ مسؤولياتها الراهنة، وأعاققت بشدة الجهود المبذولة لتقديم خدمات على نطاق المنظمة بما يتجاوز مقر الأمم المتحدة، على النحو المحدد في الولاية الجديدة.

٢٠٢ - وأدى العبء المتراكم الناجم عن زيادة الطلب على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وتزايد عبء العمل والولايات، إلى زيادة كبيرة في عدد الموظفين على مدى السنوات الماضية، وفي بعض الحالات، قاد إلى الاستعانة بمصادر خارجية لأداء المهام الحرجة المنطوية على مخاطر عالية بالنسبة للمنظمة. ويرمي الاقتراح الوارد في هذا التقرير إلى تصحيح هذا الخلل وتعزيز قدرة المكتب من خلال عملية إعادة التنظيم والموارد الإضافية. وهذا ما سيمكّن المكتب من تلبية احتياجات المنظمة بأقصى درجة من الفعالية. ولا شك أنه ينبغي توفير ما يكفي من وظائف وموارد قبل تنفيذ الولايات القائمة والتخطيط لمشاريع جديدة وتنفيذها.

٢٠٣ - ويستهدف هذا الاقتراح مجالات داخل المكتب تفتقر إلى الموارد حالياً، وحيث ستؤدي زيادة القدرات إلى تحسين الخدمات المقدمة إلى المنظمة إلى حد كبير. وأعدّ الطلب على الموارد بما يعكس عبء العمل في إطار الولاية المنصوص عليها في استراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (A/62/793 و Corr.1، والوثيقة A/62/793/Add.1)، مع مراعاة عمليات التوظيف الحالية. ويوفر الجدول ١٣ موجزاً لولاية المكتب ومستوى الموارد المتاحة حالياً لتنفيذ مختلف عناصر الولاية.

الجدول ١٣

ولاية مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ومستويات الموارد

الولاية من استراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات التي تم إقرارها (A/62/793 و Corr.1)	جديد/قائمة	ولاية الوارد المتاحة
وضع استراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات للأمانة العامة وتنسيق تنفيذها (الفقرة ٣٥ (أ))	جديدة	لا توجد
استعراض الميزانيات من كافة مصادر التمويل لجميع مبادرات وعمليات المنظمة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (الفقرة ٣٥ (ب))	جديدة	لا توجد
رصد أداء وحدات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وقياسه وتقييمه مقارنة بالأهداف والغايات والميزانيات المحددة لهذه الوحدات، باستخدام أطر المساءلة حسب الاقتضاء (الفقرة ٣٥ (ج))	جديدة	لا توجد
تحديد توجه المنظمة وهيكلها من الناحية التكنولوجية (الفقرة ٣٥ (د))	جديدة	لا توجد
تخطيط وتطوير جميع تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على نطاق المنظمة، بما في ذلك نظام تخطيط الموارد لعموم المنظمة ونظم رئيسية أخرى (الفقرة ٣٥ (هـ))	قائمة	محدودة (باستثناء مشروع أو موجا)
تخطيط وتطوير البنية الكلي للهياكل الأساسية الذي يشمل شبكات اتصالات المنظمة ومراكز بياناتها (الفقرة ٣٥ (و))	قائمة	محدودة
استغلال حضور المنظمة على المستوى العالمي وهيكلها الأساسية في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتطوير وتشغيل التطبيقات والهياكل الأساسية على نطاق الأمانة العامة بغية زيادة الفوائد المستمدة منها وفعاليتها من حيث التكلفة إلى أقصى حد (الفقرة ٣٥ (ز))	قائمة	محدودة
الاضطلاع بأنشطة بحث وتطوير في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بالتعاون مع وحدات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الأخرى (الفقرة ٣٥ (ح))	جديدة	لا توجد
الإشراف على تقييم وإدارة ما ينطوي عليه استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من مخاطر بالنسبة للمنظمة (الفقرة ٣٥ (ط))	جديدة	لا توجد

الموارد المتاحة	جديد/قائمة	ولايسة من استراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات التي تم إقرارها (A/62/793 و Corr.1)
محدودة	قائمة	تطوير وتعهد السياسة الأمنية لمعلومات المنظمة، ورصد مدى التزام كافة الوحدات التشغيلية بها (الفقرة ٣٥ (ي))
محدودة	قائمة	إدارة تنفيذ خطط استرجاع البيانات بعد الأعطال الكبرى واستمرارية تصريف الأعمال في المنظمة (الفقرة ٣٥ (ك))
لا توجد	جديدة	تنسيق برنامج وأنشطة إدارة الموارد البشرية في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، بما في ذلك تنمية قدرات الموظفين وتنقل كافة موظفي تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الأمانة العامة برمتها (الفقرة ٣٥ (ل))
محدودة	جديدة	توفير منهجيات وخدمات الاستشارة في مجال الأعمال وإدارة المشاريع لكافة وحدات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (الفقرة ٣٥ (م))
لا توجد	جديدة	رصد وقياس وتقييم أداء كافة المشاريع ومبادرات الاستثمار ومواءمتها الاستراتيجية في حافظة مشروعات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على مستوى الأمانة العامة برمتها (الفقرة ٣٥ (ن))
لا توجد	جديدة	إنشاء سياسات إدارة شؤون البائعين في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، واستعراض ورصد أنشطة الشراء وتجديد العقود (الفقرة ٣٥ (س))
محدودة	جديدة	تنفيذ عمليات ضمان الجودة لكفالة امتثال كافة السياسات والعمليات والمعايير (الفقرة ٣٥ (ع))
محدودة	جديدة	إنشاء خدمات العملاء (الفقرة ٤٢)
محدودة	جديدة	أداء وظيفة المكتب التنفيذي لمكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

أهداف المشروع

٢٠٤ - تتمثل أهداف المشروع في ما يلي:

(أ) زيادة موارد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المجالات ذات الأولوية العالية حيث توجد حالياً فجوة كبيرة بين الولاية المسندة والموارد المتاحة. وهذه المجالات هي:

١' أداء مهام الرقابة والتنسيق لمكتب كبير موظفي تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات؛

٢' أداء مهام شاملة وعلى نطاق المنظمة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات؛

٣' تطوير التطبيقات المتكاملة لعموم المنظمة، لا سيما في مجالي إدارة المعارف والنظم الميدانية؛

٤' الرقابة على البنية الأساسية العالمية وتصميمها وهندستها؛

٥' أداء وظائف المكتب التنفيذي؛

(ب) تعديل وتعزيز الهيكل التنظيمي لمكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من أجل زيادة تحسين فعاليته وكفاءته من الناحية التشغيلية.

الفوائد

٢٠٥ - من المتوقع جني الفوائد التالية من تعزيز مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات:

٢٠٦ - تحسين الفعالية سيشمل:

(أ) **إدارة التغيير الفعالة** - تحدث تكنولوجيا المعلومات والاتصالات قدرا هائلا من التغيير في المنظمة، ولكن لم يتم إيلاء اهتمام كاف لكيفية إدارة التغييرات من أجل التقليل من تعطل سير عمل المنظمة وزيادة التقبل إلى أقصى حدّ من جانب المستخدمين في أوقات التغيير. وبوجود موظفين في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات متخصصين ومكرّسين لإدارة التغيير، ستتم التغييرات الاستراتيجية والتشغيلية الكبيرة الناجمة عن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بقدر جيّد من التخطيط والتنسيق والإدارة.

(ب) **التخطيط والإدارة الاستراتيجيان** - إنّ وضع سياسات ومعايير تحكم كيفية تشغيل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وإنشاء آليات الرصد المناسبة للمهام المقترحة سيكفلان وصول استراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات إلى جميع مجالات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وفهم جميع الأطراف لكيفية التقييد والامتثال بالتوجيه الاستراتيجي والتكتيكي؛

(ج) **مواءمة الأعمال مع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات** - إن وجود وظيفة قوية في مجال تقديم الخدمات للعملاء سيكفل مواءمة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات مع أولويات الأعمال على نطاق المنظمة، والحدّ من المبادرات غير اللازمة وتحسين مستويات خدمات العملاء؛

(د) **زيادة شفافية قدرات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات** - توفّر المهام الجديدة للمكتب رؤيةً شاملةً لقدرات تكنولوجيا المعلومات والاتصال على نطاق الأمانة

العامّة، وهي بدورها تمكن من تقديم تقارير دقيقة إلى الدول الأعضاء وتحدّد أولويات موارد واستثمارات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات؛

(هـ) الحد من الازدواجية في الجهود - تعزيز القدرة على إنتاج تطبيقات متكاملة في المكتب سيمكّن المنظمة من تطوير وتقديم تطبيقات متكاملة لعموم المنظمة في كل من برامج إدارة الموارد وبرامج إدارة المعارف، مما يقلّل من حاجة الإدارات إلى تطوير أنظمتها الخاصة ومن تشتت الجهود؛

(و) توفير خدمات البنية الأساسية المشتركة - تعزيز القدرة على هندسة البنية الأساسية في المكتب سيمكّن المنظمة من تسريع جهودها في مجال تطوير هذه البنية، وتقاسم أصولها، مما يقلّل من حاجة الإدارات إلى تطوير البنية الأساسية الخاصة بها، ويخفّض تكلفة خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، ويزيد من الجودة والموثوقية.

التنفيذ خطة

النهج

٢٠٧ - أجرى مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تحليلاً لاحتياجاته من الموظفين ضمن مجموع موارده المتاحة. ولمعالجة نقص القدرات في المجالات الحرجة، تم تحديد ١٠ وظائف تؤدي مهاماً قائمة من خلال وضع سلم أولويات، باعتبار هذه الوظائف مرشحة للنقل داخل المكتب. ومن شأن نقل المزيد من الموارد القائمة أن يهدّد الخدمات الرئيسية مثل خدمات الشبكات والهاتف والبريد الإلكتروني، وهو بذلك ليس الخيار العقلاني. وبالإضافة إلى نقل الوظائف، هناك حاجة إلى ٥١ وظيفة جديدة لتمكين المكتب من الوفاء بمتطلبات ولايته الجديدة على النحو المحدد في الوثائق A/62/793 و Corr.1 و A/62/793/Add.1.

٢٠٨ - ونظراً للتغيير الجذري في نطاق مهام المكتب وولايته، يُقترح الأخذ بنهج تدريجي لإعادة هيكلة وتعزيز المكتب على مرحلتين. وتحدد المرحلة الأولى مهاماً جديدة وتوسّع من نطاق المهام الحالية تمشياً مع ولاية المكتب العالمية. وسيتم في هذه المرحلة تصميم وتنفيذ عمليات وأطر الإدارة العالمية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات. وبمجرد بلوغ كتلة حرجة، ستقوم المرحلة الثانية ببناء قدرة إضافية من الموظفين على مدى السنتين التاليتين. ومن ثم، فإنّ توحي نهج تدريجي من شأنه أن يقلّل من المخاطر ومن فترات التعطل التي لا بد منها والمرتبطة بالتغيير الذي تشهده المنظمة.

٢٠٩ - وتتضمّن المرحلة الأولى إنشاء ٢٣ وظيفة جديدة في مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لفترة السنتين ٢٠١٠-٢٠١١. وسيُنقل المكتب خلال هذه المرحلة إلى هيكل تنظيمي جديد وسيشروع في تنفيذ عدد من هياكل وأطر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات التي ستبدأ في التخلص من حالة التشتت التي تشهدها حالياً بيئة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وفي وضع الأساس لإيجاد منظمة فعّالة من حيث تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. وستضطلع الوظائف المقترحة بالمهام ذات الأولوية القصوى في مجال تخطيط وإدارة المهام العالمية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وذلك بإرساء الحوكمة والسياسات والعمليات والمعايير للأمانة العامة برمتها. وفي حالات قليلة مختارة، أُدرجت في المرحلة الأولى مسألة تعزيز المهام الحرجة الحالية التي لم تتوفر لها الموارد الكافية حتى الآن ولم تتوفر لها موارد داخلية يمكن نقلها إليها.

٢١٠ - وتتضمّن المرحلة الثانية إنشاء ٢٨ وظيفة إضافية جديدة خلال فترة السنتين ٢٠١٢-٢٠١٣. وبمجرّد وضع الأطر والهياكل الأساسية، سيكون من اللازم توفير قدرات إضافية لتنفيذ وتشغيل الأطر على نطاق الأمانة العامة. وسيخفض في هذه المرحلة مستوى تشتت البيئة العالمية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات. وسيتم ترشيد وتوحيد بيئة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات القائمة. وستضاف وظائف في مجالات تطوير التطبيقات المتكاملة لعموم المنظمة، وإدارة البنية الأساسية العالمية والمهام الجارية اللازمة لتخطيط وتحسين البيئة العالمية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات. وخلال الجزء الأخير من المرحلة الثانية سيبدأ تشتت هذه البيئة في التراجع عندما يتم تنفيذ المزيد من عمليات توحيد التطبيقات والبنى الأساسية.

٢١١ - ويرد في الفقرات أدناه شرح بمزيد من التفاصيل لعملية إعادة هيكلة المكتب المقترحة. ويرد بيان بالفوائد المحددة المتوقعة من إعادة تنظيم المكتب وتعزيزه وبالنتائج المنتظرة من استحداث وظائف جديدة. وستستخدم هذه الفوائد والنتائج للتدليل على نجاح تنفيذ استراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. ويتضمن الجدول ١٤ موجزا بالموارد المطلوبة وفقاً للجدول الزمنية المشار إليها آنفاً.

مكتب كبير موظفي تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

٢١٢ - يقدّم مكتب كبير موظفي تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الدعم المباشر لرئيس المكتب في الاضطلاع بمسؤولياته، أي توفير الرؤية والقيادة والتوجيه الاستراتيجي فيما يتعلق بجميع مسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على نطاق الأمانة العامة، والإشراف على تنفيذ استراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وتسريع وتعزيز الجهود المبذولة في مجال

تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وإطلاق مبادرات جديدة في هذا المجال، تحقق الاتساق والقضاء على الازدواجية والتشتت في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. ووجود قدرة معززة في مكتب كبير الموظفين هو أمر ضروري لدفع عملية تنفيذ استراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على نطاق المنظمة. وعلى وجه التحديد، ستكفل القدرات الإضافية في مجالات إدارة التغيير، والإدارة الاستراتيجية، والاتصالات، والدعم الإداري تحقيق هذه الأهداف.

٢١٣ - وقد تبين أن ملاك الموظفين الحالي المتمثل في ٣ وظائف (وظيفة من رتبة ف-٥ ووظيفتان من فئة الخدمات العامة (الرتب الأخرى)) غير كاف إلى حد بعيد في مساعدة كبير الموظفين على تلبية الاحتياجات الاستراتيجية والتشغيلية للأمانة العامة. ويقترح تعزيز مكتب كبير الموظفين بأربع وظائف من الفئة الفنية ثلاث منها جديدة (واحدة من رتبة مد-١ وواحدة من رتبة ف-٤ وواحدة من رتبة ف-٣) وواحدة منقولة من دائرة إدارة الموارد (وظيفة واحدة من رتبة ف-٥) ووظيفة واحدة جديدة من فئة الخدمات العامة (الرتبة الرئيسية). ويُقترح أن يبدأ العمل بالوظائف الأربعة من الفئة الفنية (الوظائف الثلاث من رتبة مد-١ و ف-٤ و ف-١ والوظيفة المنقولة من رتبة ف-٥) اعتباراً من ١ كانون الثاني/يناير ٢٠١١، وسيُقدّم في فترة السنتين ٢٠١٢-٢٠١٣ طلب لاستحداث وظيفة من فئة الخدمات العامة (الرتبة الرئيسية).

المكتب التنفيذي

٢١٤ - أُنشئ قسم دعم العمليات الحالي لتوفير الخدمات الإدارية المركزية للمكتب ككل في مجالات الموارد البشرية والمالية والإدارة العامة، ولمساعدة كبير موظفي تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ومديري البرامج والموظفين على تنفيذ كامل مجموعة ونطاق خدمات الدعم في المجال الإداري والمالي والمتعلق بشؤون الموظفين، التي فوض وكيل الأمين العام للشؤون الإدارية تقديمها بموجب الفرع ٧ من الوثيقة ST/SGB/1997/5. ويوفر قسم دعم العمليات أيضاً الدعم الإداري لخدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، بما في ذلك خدمات إعداد الفواتير المتصلة بالهاتف والفاكس، وتجهيز العقود وما يتصل بها من خدمات الفواتير واسترداد التكاليف لجميع شركات الاتصالات السلكية واللاسلكية والمستخدمين من الإدارات والمكاتب في المقر، فضلاً عن الخدمات الأخرى المتصلة بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات. وهو، بالنيابة عن مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، يتولى أيضاً المسؤولية عن الاتصال مع مكتب إدارة الموارد البشرية ومكتب تخطيط البرامج والميزانية

والحسابات ومكتب خدمات الدعم المركزية فيما يتعلق بخدمات شؤون الموظفين والشؤون المالية والخدمات الأخرى.

٢١٥ - وبموجب هذه المقترح، سيتم تنظيم قسم دعم العمليات ليكون جزءاً من المكتب التنفيذي. ولتزويد كبير موظفي تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ومديري البرامج والموظفين بما يكفي من الدعم للاضطلاع بكامل نطاق مسؤولياتهم، يتعيّن تعزيز المكتب التنفيذي في مجالات الموارد البشرية والإدارة المالية والعقود، وذلك لأنّ مستوى الموارد الحالية المتكوّنة من ١٤ وظيفة (وظيفتان من الفئة الفنية (واحدة من رتبة ف-٥ وواحدة من رتبة ف-٣) ووظيفتان من فئة الخدمات العامة (الرتبة الرئيسية) و ١٠ وظائف من فئة الخدمات العامة (الرتب الأخرى)) غير كاف للاضطلاع بعبء العمل. ولذلك، يُقترح تعزيز المكتب التنفيذي باستحداث وظيفتين جديديتين (من رتبة ف-٤) اعتباراً من ١ كانون الثاني/يناير ٢٠١١. وسيُقدّم في فترة السنتين ٢٠١٢-٢٠١٣ طلب لاستحداث وظيفتين جديديتين إضافيتين (واحدة من رتبة ف-٤ وواحدة من رتبة ف-٢).

شعبة الإدارة لعموم المنظمة

٢١٦ - تأسست دائرة الإدارة الاستراتيجية الحالية لتخطيط وتنسيق عدد من أنشطة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الأساسية التي تؤثر على جميع وحدات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الأمانة العامة، وقد عُهد إليها بالمسؤولية الفنية عن تنفيذ البرنامج الفرعي ٥، الإدارة والتنسيق الاستراتيجيان لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، من البرنامج ٢٤ هاء من الإطار الاستراتيجي الذي يشمل تطوير هيكلين عاملين لإدارة وتنظيم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات؛ وإدارة الموارد والبنية الأساسية؛ وتعزيز الخدمات وإدارة الأداء. وبما أنّ مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات قد قام على أساس حياض التكاليف، فإنّ الإطار الاستراتيجي للفترة ٢٠١٠-٢٠١١ يستند إلى جزء من ولاية المكتب الكلية المنقّذة حالياً بملاك موظفين قوامه ١٦ وظيفة ممولة من الميزانية العادية (واحدة من رتبة مد-١، واثنان من رتبة ف-٥، وخمس من رتبة ف-٤، وثلاث من رتبة ف-٣، وخمس من فئة الخدمات العامة (الرتب الأخرى) منقولة من شعبة خدمات تكنولوجيا المعلومات سابقاً).

٢١٧ - وهناك عدد من المهام الشاملة الحيوية التي لا تُنفَّذ في الوقت الراهن بسبب نقص الموارد. وقد أكّد الاستعراض الهيكلي لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات وجود عدد غير كاف من الموظفين العاملين المكرسين لأنشطة منفذة على نطاق المنظمة. وبدون تعزيز المهام الشاملة الوارد وصفها آنفاً، مثل البنية المتكاملة للحواسيب وإدارة حافظة التطبيقات،

فيان مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات غير قادر على الحد من التشتت وتحقيق التوحيد القياسي لبيئة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

٢١٨ - ويُتترح أن يُعاد تنظيم دائرة الإدارة الاستراتيجية لتصبح شعبة الإدارة لعموم المنظمة، بحيث يستطيع مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تطوير بنية المتكاملة للحواسيب، وتعزيز إدارة مخاطر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وأمنها، وزيادة القدرة على وضع وتنفيذ سياسات ومعايير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (بما في ذلك الرصد لضمان الامتثال)، ودفع عملية مواءمة موارد المنظمة وقدراتها في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بما يتفق مع الأولويات المحددة على نطاق المنظمة، وتعزيز قدرة المكتب على نشر استراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في جميع وحدات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الأمانة العامة. وللنهوض بهذه الولاية، ثمة حاجة إلى قدرات إضافية في مجالات البنية المتكاملة للحواسيب، وبحوث التكنولوجيا، ومخاطر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وأمنها، واستمرارية تصريف أعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، والتخطيط الاستراتيجي لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وخدمات العملاء وإدارة علاقات الأعمال، وإدارة أداء تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وإدارة حافظة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وإعادة تنظيم العمليات الداخلية. وبالنظر إلى مجموعة الأنشطة والمهام المدرجة في البرنامج الفرعي، يقترح نقل ٥ وظائف داخليا في المكتب (واحدة من رتبة ف-٥، وواحدة من فئة الخدمات العامة (الرتبة الرئيسية) من دائرة إدارة المعارف، وواحدة من رتبة ف-٢، واثنان من فئة الخدمات العامة (الرتب الأخرى) من دائرة إدارة البنية الأساسية)، واستحداث ٢٢ وظيفة جديدة (واحدة من رتبة مد-٢، وواحدة من رتبة مد-١، وثلاث من رتبة ف-٥، وعشر من رتبة ف-٤، و ١٠ من رتبة ف-٣). ومن بين الوظائف الاثنتين والعشرين الجديدة، ثمة ١٢ وظيفة (واحدة من رتبة مد-٢، واحدة من رتبة مد-١، وواحدة من رتبة ف-٥، وخمس من رتبة ف-٤، وأربع من رتبة ف-٣) مقترح إنشاؤها اعتبارا من ١ كانون الثاني/يناير ٢٠١١. وسيُقدّم في فترة السنتين ٢٠١٢-٢٠١٣ طلب لاستحداث عشر وظائف أخرى (اثنان من رتبة ف-٥، وخمس من رتبة ف-٤، وثلاث من رتبة ف-٣).

٢١٩ - ومن المتوقع أن تتحقق النتائج التالية من جراء إنشاء شعبة الإدارة لعموم المنظمة:

(أ) الشفافية والتوزيع الأمثل والمستمر لموارد المنظمة من تكنولوجيا المعلومات والاتصالات؛

- (ب) زيادة عدد احتياجات الأعمال التي تُلبى بالتطبيقات المتكاملة، والحد من التشتت الحالي والمقبل في التطبيقات والبنى الأساسية ومن الازدواجية في العمل؛
- (ج) تحسين علاقة الأعمال بين تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ومجالات الأعمال، وزيادة مواءمة حلول تكنولوجيا المعلومات والاتصالات مع احتياجات الأعمال؛
- (د) وضع إطار لإدارة مخاطر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات للتخفيف من المخاطر وتحسين قدرة المنظمة على مواجهة الأخطار التي تهدد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات؛
- (هـ) استحداث إطار بنية لعموم المنظمة ووضع استراتيجيات بشأن الوضع في المستقبل وبنية حلول تلبى احتياجات الأعمال؛
- (و) إنشاء إطار لإدارة أداء تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وزيادة استخدام قدرات المنظمة من تكنولوجيا المعلومات والاتصالات؛
- (ز) زيادة امتثال الإدارات لما يصدر من سياسات ومعايير بشأن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

شعبة إدارة التطبيقات

٢٢٠ - أنشئت شعبة إدارة البرامج الحالية من أجل تخطيط ونشر ودعم الحلول القائمة على التطبيقات في المنظمة على النحو المحدد في الوثائق A/62/793 و Corr.1 و A/62/793/Add.1. وللشعبة الحالية أربع دوائر رئيسية هي: دائرة إدارة المعارف؛ ودائرة إدارة الموارد؛ ودائرة النظم الميدانية؛ ودائرة إدارة الهياكل الأساسية، وفيها ١٢٧ وظيفة (١ مد-٢، و ٣ مد-١، و ٩ ف-٥، و ٢٠ ف-٤، و ٣٠ ف-٣، و ١٠ ف-٢، و ١٢ خ ع (الرتبة الرئيسية)، و ٤١ خ ع (الرتب الأخرى) و ١ وظيفة حرف يدوية.

٢٢١ - وتتولى شعبة إدارة البرامج المسؤولية الفنية عن تنفيذ البرنامج الفرعي ٦، عمليات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، من البرنامج ٢٤ هاء من الإطار الاستراتيجي، الذي يتضمن: تلبية الاحتياجات الوظيفية والتشغيلية للمنظمة باقتناء حلول تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتنفيذها بفعالية وكفاءة، مع التركيز على تحسين إدارة المعلومات والموارد؛ وتحديد متطلبات الخدمة وأنشطة وهياكل الإنجاز والدعم المتناسبة؛ وتحديد مستويات الأداء القابلة للمقارنة بالنقاط المرجعية للصناعة، ورصد الأداء؛ وتشجيع استعمال برمجيات المصدر المفتوح بالشكل المناسب في الأمانة العامة؛ وتحسين إدارة الخدمة والأداء.

٢٢٢ - وقد وجد الاستعراض الهيكلي أن أكثر من نصف موظفي تطوير التطبيقات على نطاق الأمانة العامة مكلف بأنشطة تطوير التطبيقات المحلية وصيانتها^(٧)، مما يعزز انتشار تطبيقات متباينة ويجد من الموارد المتاحة لتطوير تطبيقات متكاملة لعموم المنظمة. وفي حين أن مشاريع الاستعراض الهيكلي ستزيد في نهاية المطاف من توافر الموظفين المكلفين بتطوير تطبيقات متكاملة لعموم المنظمة، ثم حاجة فورية إلى الموارد لتسهيل بتطوير تطبيقات لعموم المنظمة والتطبيقات الرئيسية المشتركة، ولا سيما في مجالي إدارة المعارف والبعثات الميدانية. وثمة فجوة كبيرة بين احتياجات العمل وقدرة مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على تقديم حلول لعموم المنظمة.

٢٢٣ - ولذلك، بات من الضروري تعزيز شعبة إدارة البرامج القائمة بإضافة قدرات تطوير تطبيقات لعموم المنظمة. وسيعاد تسمية الشعبة لتصبح شعبة إدارة التطبيقات، وستتألف من دائرة إدارة المعارف ودائرة إدارة الموارد ودائرة النظم الميدانية. وستعزز الموارد الإضافية قدرة مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على تقديم الحلول المتكاملة لعموم المنظمة وتوفير الصيانة اللازمة لها، وهو ما يفرض بدوره إلى توحيد آليات العمل في المنظمة وتقليص عدد التطبيقات وإدخال عناصر الكفاءة في مجالي تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والعمل المعني على حد سواء. ويُقترح تعزيز الشعبة عن طريق نقل ٤ وظائف (٤ خ ع (الرتب الأخرى)) من دائرة إدارة الهياكل الأساسية وإنشاء ١١ وظيفة جديدة (١ مد-١، و ٢ ف-٥، و ٣ ف-٤، و ٧ ف-٣، و ٣ ف-٢، و ٣ خ ع (الرتب الأخرى))، منها ٣ وظائف جديدة (١ ف-٥، و ١ ف-٤، و ١ ف-٣) يقترح إنشاؤها اعتباراً من ١ كانون الثاني/يناير ٢٠١١. وسيطلب إنشاء الوظائف الجديدة الثماني الإضافية (١ مد-١، و ١ ف-٥، و ١ ف-٤، و ٢ ف-٣، و ٣ ف-٢) في فترة السنتين ٢٠١٢-٢٠١٣ لتعزيز القدرات في مجال تطوير تطبيقات لعموم المنظمة الخاصة بإدارة المعارف.

٢٢٤ - ومن المتوقع أن تتحقق النتائج التالية نتيجة لإنشاء شعبة إدارة التطبيقات:

(أ) زيادة توافر الحلول لعموم المنظمة، ولا سيما في مجال إدارة المعارف وللأغراض الميدانية؛

(ب) زيادة توحيد آليات العمل في المنظمة؛

(٧) يكلف ٥٥ في المائة من جميع موظفي تطوير التطبيقات في مقر الأمم المتحدة والمكاتب الموجودة خارج المقر واللجان الإقليمية والحاكم الدولية بتطوير التطبيقات المحلية، بينما لا يكلف سوى ٤٥ في المائة بتطوير تطبيقات متكاملة على نطاق الأمانة العامة. والوضع مشابه في البعثات الميدانية، حيث لا يكلف سوى ٤٤ في المائة من موظفي تطوير التطبيقات بتطوير تطبيقات لعموم المنظمة.

(ج) الحد من التطبيقات المجزأة والحلول المنعزلة؛

(د) الحد من الاحتياجات المتعلقة بالهياكل الأساسية ومراكز البيانات واستعادة القدرة على العمل بعد الأعطال الكبرى واستمرار تصريف الأعمال.

شعبة إدارة الهياكل الأساسية

٢٢٥ - تشكل إدارة الهياكل الأساسية الأساس التكنولوجي الذي يمكن مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من دعم الأمانة العامة للأمم المتحدة في تنفيذ ولاياتها، من قبيل الاستجابة الفعالة لحالات الطوارئ على الصعيد العالمي، وتوفير الدعم لعمليات حفظ السلام في العالم، وتوفير الأدوات اليومية اللازمة للتطبيقات الحيوية المتكاملة لعموم المنظمة مثل البريد الإلكتروني، ونظام المعلومات الإدارية المتكامل، ونظام الوثائق الرسمية، والهياكل الأساسية التي تدعم الصوت، والبيانات، والتلفزيون القائم على بروتوكول الإنترنت، والأمن الجسدي، وعمليات الدوائر التلفزيونية المغلقة، واتصالات الفيديو على الصعيد العالمي. وثمة حاجة دائمة إلى ضمان إجراء الاتصالات وتبادل المعلومات بشكل آمن وفي الوقت المناسب داخل الأمانة العامة والمكاتب الموجودة خارج المقر والبعثات الميدانية وإلى دعم نظم المعلومات العالمية. وبالإضافة إلى ذلك، يشكل اعتماد نهج لعموم الموظفين بشأن نظم المعلومات والحاجة إلى توفير وصيانة حلول تكنولوجية متكاملة ومعقدة للأنشطة على نطاق الأمانة العامة أمراً محورياً لتحقيق الولايات الأساسية الاستراتيجية والتشغيلية والتكيفية لمكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

٢٢٦ - ودائرة إدارة الهياكل الأساسية القائمة معدة عموماً لتقديم الخدمات داخل مقر الأمم المتحدة؛ غير أن الولاية الجديدة تدعو إلى تخطيط ووضع بنية موسعة للهياكل الأساسية تشمل شبكات الاتصالات ومراكز البيانات للمنظمة بأسرها، فضلاً عن الاستمرار بتشغيل التطبيقات والهياكل الأساسية على نطاق الأمانة العامة. ويشمل الهيكل التنظيمي المقترح لمكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الناشئ عن الولايات الموسعة والمسؤوليات الإضافية الواردة في استراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات إنشاء شعبة إدارة الهياكل الأساسية التي من المقرر أن تستوعب الوظائف التي تؤديها حالياً دائرة إدارة الهياكل الأساسية التابعة لشعبة إدارة البرامج القائمة، وسوف يتضمن الاضطلاع بولايات مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على الصعيد العالمي. وتتألف الدائرة القائمة من ٧٥ وظيفة من أصل ١٢٧ وظيفة قائمة في شعبة إدارة البرامج (انظر الفقرة ٢١٩ أعلاه). يقترح إنشاء الشعبة الجديدة بزيادة صافية قدرها ٣ وظائف جديدة من خلال النقل الخارجي لوظيفة واحدة من الرتبة ف-٢ و ٦ وظائف خدمات عامة (الرتب الأخرى) إلى شعب أخرى في مكتب

تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وإضافة ١٠ وظائف جديدة (١ مد-٢، و ١ مد-١، و ٣ ف-٥، و ٣ ف-٤، و ٢ ف-٣). ويقترح أن تنشأ ٣ وظائف جديدة (١ مد-٢، و ١ مد-١، و ١ ف-٤) من أصل الـ ١٠ وظائف الجديدة اعتباراً من ١ كانون الثاني/يناير ٢٠١١ وأن تطلب الوظائف الجديدة المتبقية البالغ عددها ٧ وظائف (٣ ف-٥، و ٢ ف-٤، و ٢ ف-٣) في فترة السنتين ٢٠١٢-٢٠١٣، عندما تصبح الهياكل الأساسية على الصعيد العالمي موحدة وأبسط مما هي عليه ومراكز البيانات العالمية قيد التشغيل. وستوفر هذه الشعبة الجديدة رقابة إدارية كافية فيما يتعلق بحجم ونطاق أنشطة الاتصالات السلكية واللاسلكية وتكنولوجيا المعلومات على الصعيد العالمي المدرجة في ولاية المكتب التي تعتمد اعتماداً كبيراً أيضاً على العقود مع أطراف ثالثة على أساس الأداء.

٢٢٧ - وستطلع شعبة إدارة الهياكل الأساسية بالولاية الواردة في استراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على النحو التالي:

(أ) تخطيط ووضع بنية وهندسة الهياكل الأساسية على الصعيد العالمي؛

(ب) استغلال حضور المنظمة والهياكل الأساسية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات الخاصة بها على الصعيد العالمي من أجل وضع وتشغيل التطبيقات والهياكل الأساسية على نطاق الأمانة العامة بغية زيادة الفوائد المستمدة منها وفعاليتها من حيث التكلفة إلى أقصى حد.

٢٢٨ - ومن المتوقع أن تتحقق النتائج التالية نتيجة لإنشاء شعبة إدارة الهياكل الأساسية:

(أ) زيادة توافر وموثوقية الهياكل الأساسية في المنظمة؛

(ب) زيادة تدعيم الهياكل الأساسية وتحسينها إلى الحد الأمثل؛

(ج) تنفيذ خطة استعادة القدرة على العمل بعد الكوارث واستمرارية تصريف الأعمال في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات؛

(د) التنفيذ المتسق لعمليات مكتبة الهياكل الأساسية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات طوال دورة حياة مشاريع الهياكل الأساسية، بما في ذلك الطلب، والقدرة، والتكوين، وإدارة التغيير؛

(هـ) تحسين فعالية إدارة الموارد غير المتعلقة بالوظائف من قبيل البائعين والمتعاقدين الذين يقومون بتنسيق العمليات والمنهجيات وتنفيذ المشاريع.

٢٢٩ - وبغية ضمان تلاحم الوحدات الجديدة المتوخاة في مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، سيقوم استقدام الموظفين لشغل الوظائف الجديدة على نهج البدء من الأعلى إلى الأسفل حيث تملأ الوظائف العليا أولاً لضمان مشاركة المديرين في بناء الوحدات الفردية.

الجدول الزمني والاحتياجات من الموارد

٢٣٠ - تقدر التكلفة الكلية لتنفيذ هذا المشروع بمبلغ ٣٠٠ ٨٧٩ ٢١ دولار، وتقدر تكاليف بدء التشغيل في السنة الأولى بمبلغ ٨٠٠ ٥٢٣ ٣ دولار، على النحو المبين في الجدول ١٤ أدناه. وتقترح الاحتياجات من الموارد لفترة السنتين ٢٠١٠-٢٠١١ في هذا التقرير وستقدم احتياجات فترات السنتين المقبلة في مشاريع الميزانية ذات الصلة.

٢٣١ - وستملأ الوظائف المقترحة ابتداء من عام ٢٠١١ وستواصل إلى نهاية عام ٢٠١٣ ويقدر مجموع تكاليفها بمبلغ ٤٠٠ ١٥٦ ١٦ دولار، بما في ذلك مبلغ ١٠٠ ٢٩٦ ٢ دولار في فترة السنتين ٢٠١٠-٢٠١١، ومبلغ ٣٠٠ ٨٦٠ ١٣ دولار في فترة السنتين ٢٠١٢-٢٠١٣. ويقدر مجموع تكاليف الموارد غير المتعلقة بالوظائف بمبلغ ٩٠٠ ٧٢٢ ٥ دولار، بما في ذلك مبلغ ١ ٢٢٧ ٠٠٠ دولار في فترة السنتين ٢٠١٠-٢٠١١، ومبلغ ٢ ٦٦١ ٠٠٠ دولار في فترة السنتين ٢٠١٢-٢٠١٣.

٢٣٢ - أما فيما يتعلق بفترة السنتين ٢٠١٤-٢٠١٥، فإن مجموع تكاليف جميع الوظائف المقترحة يبلغ ٦٠٠ ٨٧٧ ١٧ دولار، يمثل تكلفة ٢٣ وظيفة منشأة في الفترة ٢٠١٠-٢٠١١ (٨ ٨٢٥ ٥٠٠ دولار)؛ وتكلفة ٢٨ وظيفة منشأة في الفترة ٢٠١٢-٢٠١٣ (٩ ٠٥٢ ١٠٠ دولار)، تشمل بدورها الأثر المتأخر لهذه الوظائف (٤ ٠١٧ ٣٠٠ دولار). ويقدر مجموع تكاليف الموارد غير المتعلقة بالوظائف بمبلغ ٢٠٠ ٨٣٤ ١ دولار في فترة السنتين ٢٠١٤-٢٠١٥.

الجدول ١٤

مجموع الاحتياجات من الموارد اللازمة لتنفيذ مشروع تعزيز مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

(بآلاف دولارات الولايات المتحدة)

وجه الإنفاق	٢٠١٠-٢٠١١	٢٠١٢-٢٠١٣	٢٠١٣-٢٠١٤	المجموع
تعزيز مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات				
الوظائف	٢ ٢٩٦,١	١٣ ٨٦٠,٣	-	١٦ ١٥٦,٤
الخدمات التعاقدية	٥٧,٧	٢٣٧,١	٢٣٠,٤	٥٢٥,٢

وجه الإنفاق	٢٠١٠-٢٠١١	٢٠١٢-٢٠١٣	٢٠١٣-٢٠١٤	المجموع
مصرفات التشغيل العامة	٩٣٤,٧	٢ ١٥٢,٢	١ ٦٠٣,٨	٤ ٦٩٠,٧
اللوازم والمواد	١١,٥	١٤,٠	-	٢٥,٥
الأثاث والمعدات	٢٢٣,٨	٢٥٧,٧	-	٤٨١,٥
المجموع	٣ ٥٢٣,٨	١٦ ٥٢١,٣	١ ٨٣٤,٢	٢١ ٨٧٩,٣

الاحتياجات من الموارد لفترة السنتين ٢٠١٠-٢٠١١

الوظائف

٢٣٣ - يقترح رصد مبلغ قدره ١٠٠ ٢٩٦ ٢ دولار لإنشاء ٢٣ وظيفة (٢ مد-٢ و ٣ مد ١، و ٢ ف-٥، و ١٠ ف-٤، و ٦ ف-٣)، اعتباراً من ١ كانون الثاني/يناير ٢٠١١، على النحو المبين في الجدولين ١٥ و ١٦ أدناه.

الخدمات التعاقدية

٢٣٤ - يطلب مبلغ قدره ٥٧ ٧٠٠ دولار للإنفاق على اتفاقات مستوى الخدمة للشبكة المحلية والاتصالات وتكنولوجيا المعلومات.

مصرفات التشغيل العامة

٢٣٥ - يطلب مبلغ قدره ٧٠٠ ٩٣٤ دولار للإنفاق على تكاليف الدعم المشتركة التي تغطي مصاريف الإيجار، وإجراء تعديلات طفيفة في الحيز المكتبي، وخدمات الهاتف والفاكس المتعلقة بالوظائف الجديدة المطلوبة في إطار هذا المشروع.

اللوازم والمواد

٢٣٦ - يطلب مبلغ قدره ١١ ٥٠٠ دولار لتغطية تكاليف اللوازم المكتبية المتعلقة بالوظائف الجديدة المطلوبة في إطار هذا المشروع.

الأثاث والمعدات

٢٣٧ - يطلب مبلغ قدره ٨٠٠ ٢٢٣ دولار لتغطية تكاليف توفير الأثاث ومعدات التشغيل الآلي للمكاتب للوظائف الجديدة المطلوبة في إطار هذا المشروع.

أع م	مد-٢	مد-١	ف-٥	ف-٤	ف-٣	ف-١/٢	خ-ع-رر-خ-ع-رأ ح ي	الاجممع	٢٠١١-٢٠١٠
-	١	-	-	-	-	-	١	٢	مكتب المدير
-	-	١	٣	٤	٧	٥	٤	٢٥	دائرة إدارة الموارد
-	-	١	٣	٤	٤	١	-	١٥	دائرة إدارة المعارف
-	-	-	-	٣	٤	٢	١	١٠	قسم التطبيقات الميدانية
-	-	١	٣	٩	١٥	٢	٣٥	٧٥	دائرة إدارة الهياكل الأساسية
١	١	٤	١٣	٢٥	٣٤	١٠	٥٨	١٦١	الاجممع
أع م	مد-٢	مد-١	ف-٥	ف-٤	ف-٣	ف-١/٢	خ-ع-رر-خ-ع-رأ ح ي	الاجممع	٢٠١١-٢٠١٠
الوظائف المقترحة									
-	-	١	٢	١	١	-	٢	٨	مكتب كبير موظفي تكنولوجيا المعلومات
-	-	-	١	٢	١	-	١٠	١٦	المكتب التنفيذي
-	١	٢	٤	١٠	٧	١	٧	٣٣	شعبة الإدارة لعموم المنظمة
-	١	-	-	-	١	-	١	٣	مكتب المدير
-	-	١	٢	٤	٤	١	٢	١٥	دائرة السياسات والبنى والمعايير
-	-	١	٢	٦	٢	-	٤	١٥	دائرة الاستراتيجية وإدارة البرامج
-	١	٢	٥	١٢	١٦	٨	٢	٥٦	شعبة إدارة التطبيقات
-	١	-	-	-	-	-	١	٢	مكتب المدير
-	-	١	٢	٤	٧	٥	٤	٢٤	دائرة إدارة الموارد
-	-	١	٢	٥	٥	١	٤	١٩	دائرة إدارة المعارف
-	-	-	١	٣	٤	٢	١	١١	دائرة النظم الميدانية
-	١	٢	٣	١٠	١٥	١	٢٩	٧١	شعبة إدارة الهياكل الأساسية
-	١	-	-	١	-	١	١	٤	مكتب المدير
-	-	١	-	٢	١٢	-	٧	٣٣	دائرة تخطيط وهندسة الهياكل الأساسية
-	-	١	٣	٧	٣	-	١٧	٣٤	دائرة عمليات الهياكل الأساسية ودعم المستخدمين
١	٣	٧	١٥	٣٥	٤٠	١٠	٥٨	١٨٤	الاجممع
-	٢	٣	٢	١٠	٦	-	-	٢٣	التغيير
أع م	مد-٢	مد-١	ف-٥	ف-٤	ف-٣	ف-١/٢	خ-ع-رر-خ-ع-رأ ح ي	الاجممع	٢٠١٣-٢٠١٢
الوظائف المقترحة									
-	-	١	٢	١	١	-	٢	٩	مكتب كبير موظفي تكنولوجيا المعلومات
-	-	-	١	٣	١	١	٢	١٨	المكتب التنفيذي
-	١	٢	٦	١٥	١٠	١	٧	٤٣	شعبة الإدارة لعموم المنظمة

أع م	مد-٢	مد-١	ف-٥	ف-٤	ف-٣	ف-١/٢	ع-رر ع-رأ ح ي	المجموع	٢٠١٢-٢٠١٣
-	١	-	-	-	١	-	١	٣	مكتب المدير
-	-	١	٣	٥	٦	١	٢	١٩	دائرة السياسات والبنى والمعايير
-	-	١	٣	١٠	٣	-	٤	٢١	دائرة الاستراتيجية وإدارة البرامج
-	١	٣	٦	١٣	١٨	١١	٢	١٠	شعبة إدارة التطبيقات
-	١	-	-	-	-	-	١	٢	مكتب المدير
-	-	١	٢	٤	٧	٥	١	٤	دائرة إدارة الموارد
-	-	١	٢	٦	٧	٤	١	٤	دائرة إدارة المعارف
-	-	١	٢	٣	٤	٢	١	١٣	دائرة النظم الميدانية
-	١	٢	٦	١٢	١٧	٩	٢٩	١	شعبة إدارة الهياكل الأساسية
-	١	-	-	١	-	١	-	١	مكتب المدير
-	-	١	٢	٤	١٤	٧	١١	٣٩	دائرة تخطيط وهندسة الهياكل الأساسية
-	-	١	٤	٧	٣	-	١٧	١	دائرة عمليات الهياكل الأساسية ودعم المستخدمين
١	٣	٨	٢١	٤٤	٤٧	١٤	١٥	١	المجموع
-	-	١	٦	٩	٧	٤	١	-	التغيير

الجدول ١٦

احتياجات مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من الوظائف في الفترة ٢٠١٠-٢٠١١

الفئة	٢٠١١/٢٠١٠	٢٠١١	التغيير
الفئة الفنية وما فوقها	-	-	-
وكيل أمين عام	١	-	-
أمين عام مساعد	١	١	-
مد-٢	١	٣	٢
مد-١	٤	٧	٣
ف-٥	١٣	١٥	٢
ف-٤	٢٥	٣٥	١٠
ف-٣	٣٤	٤٠	٦
ف-١/٢	١٠	١٠	-
المجموع الفرعي	٨٨	١١١	٢٣

التغيير	٢٠١١	٢٠١١/٢٠١٠	الفئة
			فئة الخدمات العامة
-	١٤	١٤	الرتبة الرئيسية
-	٥٨	٥٨	الرتب الأخرى
-	١	١	الحرف اليدوية
-	٧٣	٧٣	المجموع الفرعي
٢٣	١٨٤	١٦١	المجموع

رابعا - موجز الاحتياجات من الموارد، والإجراءات المطلوب من الجمعية العامة اتخاذها

ألف - موجز الاحتياجات من الموارد

٢٤١ - كما هو مذكور في الجدول ١٧ أدناه، يقدر أن ما مجموعه ١١٨ ٧٩٦ ٠٠٠ دولار (بالأسعار الحالية) سيلزم لتنفيذ المشاريع الهيكلية الثلاثة: (أ) عملة مكتب الخدمات؛ (ب) ترشيد مراكز البيانات؛ (ج) ترشيد تنظيم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. ويمثل المبلغ كلا من تكاليف المشروع والتكاليف التشغيلية لبدئه للفترة من عام ٢٠١١ إلى عام ٢٠١٥. ويلاحظ أن مجموع المبلغ اللازم لفترة السنتين ٢٠١١-٢٠١٠ يقدر بنحو ٥ ٠١١ ٦٠٠ دولار.

٢٤٢ - ويقدر أن مبلغا إجماليه ٢١ ٨٧٩ ٣٠٠ دولار (بالأسعار الحالية) سيلزم لتدعيم مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. ويمثل هذا المبلغ تكلفة إنشاء ٢٣ وظيفة في فترة السنتين ٢٠١١-٢٠١٠ و ٢٨ وظيفة في فترة السنتين ٢٠١٢-٢٠١٣. ويقدر مجموع المبلغ اللازم لفترة السنتين ٢٠١١-٢٠١٠ بنحو ٣ ٥٢٣ ٨٠٠ دولار.

٢٤٣ - ويقترح أن يمول مجموع الاحتياجات من الموارد، كما هو مذكور في الجدولين ١٨ و ١٩ أدناه، من الميزانية العادية وحساب دعم عمليات حفظ السلام والموارد الخارجة عن الميزانية، بناء على صيغة مشروع أو موجا لاقتسام التكاليف، بالنسب المئوية التالية: 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 البرامج (يضاف على رصيدها إيرادات النفقات العامة الناتج عن المصروفات المتصلة بالتعاون التقني والصناديق الاستئمانية العامة، فضلا عن رد تكاليف الدعم الإداري الذي تقدمه المنظمة إلى الهيئات الخارجة عن الميزانية مثل البرنامج الإنمائي واليونيسيف).

الجدول ١٧
موجز لصافي الاحتياجات من الموارد، مصنفة حسب المشروع (تكلفة المشروع الكاملة
بالأسعار الحالية)
(بآلاف دولارات الولايات المتحدة)

المشروع	٢٠١٠	٢٠١٢	٢٠١٤	٢٠١٥	المجموع
عولة مكاتب الخدمات	١٦١٤,٩	١٩٦٥٥,٠	٣٦٧٧٤,٨	٥٨٠٤٤,٧	
ترشيد مراكز البيانات	١٩٠٦,٢	١٢٣٩١,٣	٤١٨٣٣,٣	٥٦١٣٠,٨	
ترشيد تنظيم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات	١٤٩٠,٥	٢١٣٠,٠	١٠٠٠,٠	٤٦٢٠,٥	
المجموع الفرعي	٥٠١١,٦	٣٤١٧٦,٣	٧٩٦٠٨,١	١١٨٧٩٦,٠	
تعزيز مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات	٣٥٢٣,٨	١٦٥٢١,٣	١٨٣٤,٢	٢١٨٧٩,٣	
المجموع	٨٥٣٥,٤	٥٠٦٩٧,٦	٨١٤٤٢,٣	١٤٠٦٧٥,٣	

الجدول ١٨
موجز لصافي الاحتياجات من الموارد، مصنفة حسب مصدر الأموال (تكلفة المشروع
الكاملة بالأسعار الحالية)
(بآلاف دولارات الولايات المتحدة)

مصدر الأموال	٢٠١٠	٢٠١٢	٢٠١٤	٢٠١٥	المجموع
الميزانية العادية	١٢٨٠,٣	٧٦٠٤,٦	١٢٢١٦,٤	٢١١٠١,٣	
حساب دعم عمليات حفظ السلام	٥٢٩٢,٠	٣١٤٣٢,٥	٥٠٤٩٤,٢	٨٧٢١٨,٧	
الموارد الخارجة عن الميزانية	١٩٦٣,١	١١٦٦٠,٥	١٨٧٣١,٧	٣٢٣٥٥,٣	
المجموع	٨٥٣٥,٤	٥٠٦٩٧,٦	٨١٤٤٢,٣	١٤٠٦٧٥,٣	
الاعتماد المخصص للطوارئ	-	-	-	-	
المجموع	٨٥٣٥,٤	٥٠٦٩٧,٦	٨١٤٤٢,٣	١٤٠٦٧٥,٣	

(أ) للفترة من ١ تموز/يوليه ٢٠١٠ إلى ٣٠ حزيران/يونيه ٢٠١١ ومن ١ تموز/يوليه ٢٠١١ إلى ٣٠ حزيران/يونيه ٢٠١٢.

الجدول ١٩
مجموع الاحتياجات من الموارد لتنفيذ مشاريع الاستعراض الهيكلي لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات
(بآلاف دولارات الولايات المتحدة)

وجه الإنفاق	٢٠١٠	٢٠١١	٢٠١٢	٢٠١٤	المجموع
الوظائف	٢٢٩٦,١	١٣٨٦٠,٣	-	١٦١٥٦,٤	
تكاليف الموظفين الأخرى	١٨٦٦,٤	٤١٧٤,٠	٦٥١٤,٤	١٢٥٥٤,٨	
الاستشاريون والخبراء	١٧٥٣,٥	٤٩٤٧,٩	٥٥٢٩,٦	١٢٢٣١,٠	
سفر الموظفين	١٥٠,٠	١٣٥٠,٠	٤٧٥٠,٠	٦٢٥٠,٠	
الخدمات التعاقدية	٢٧٨,١	٦٢٢٤,٧	١٦٣٣٧,٠	٢٢٨٣٩,٨	
نفقات التشغيل العامة	١٧٠,٥	٣٧٦٣,٩	٣٨٢٠,٦	٩٢٨٩,٥	
اللوازم والمواد	٢٣,٥	٨٦٢٢,٤	٢٥٩٩٨,٩	٣٤٦٤٤,٨	
الأثاث والمعدات	٤٦٢,٨	٧٧٥٤,٤	١٨٤٩١,٨	٢٦٧٠٩,٠	
المجموع	٨٥٣٥,٤	٥٠٦٩٧,٦	٨١٤٤٢,٣	١٤٠٦٧٥,٣	

باء - الإجراءات المطلوب من الجمعية العامة اتخاذها

٢٤٤ - ستسفر المشاريع التحويلية المعروضة في هذا التقرير عن تحسينات كبيرة في فعالية وكفاءة المنظمة وستؤسس نهجا لعموم المنظمة فيما يخص تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، يتسق مع توقعات الدول الأعضاء، وهو هدف يمكن بلوغه في الظروف الحالية. ومن شأن الاستخدام الأمثل لموارد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات أن يفيد الأمانة العامة إفادة كبيرة في الوفاء بمهمتها وبأهداف برامجها على نحو فعال.

٢٤٥ - ويُطلب إلى الجمعية العامة ما يلي:

(أ) أن تعيد تأكيد أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والاعتماد المتزايد عليها لتلبية الطلبات المتنامية للمنظمة؛

(ب) أن تلاحظ التقدم الذي أحرز حتى الآن في تنفيذ استراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والاتجاه المستقبلي المعتمد، حسب ما ورد في الفرع الثاني من هذا التقرير؛

(ج) أن تفوض الأمين العام بإنشاء حساب خاص متعدد السنوات، حسب ما ورد في الفرع الثاني من هذا التقرير، لتسجيل إيرادات ونفقات مشاريع الاستعراض الهيكلي لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات؛

(د) أن تقرر الخطة الموحدة المقترحة لاستعادة القدرة على العمل بعد الكوارث في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، والتي تتعلق بنهج المنظمة لاستمرارية تصريف الأعمال، حسب ما ورد في الفرع الثاني من هذا التقرير، عن طريق الاستفادة من المرافق القائمة في قاعدة الأمم المتحدة للوجستيات في برينديزي وقاعدة الأمم المتحدة للدعم في فالنسيا، من خلال إنشاء مركزي بيانات لعموم المنظمة، وأن تقرر تمديدا لعقد الإيجار الحالي لمركز البيانات الثانوي لمدة ٣٠ شهرا إضافية فيما بعد ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١١، ريثما يتم مواصلة العمل اللازم قبل تنفيذ الخطة المقترحة؛

(هـ) أن تلاحظ أن الاحتياجات المستقبلية لتنفيذ البرامج الاستراتيجية (إدارة المعارف، وإدارة الموارد، وإدارة الهياكل الأساسية) ستعرض في سياق الميزانية البرنامجية المقترحة لفترات السنتين ذات الصلة؛

(و) أن تقرر المشاريع الثلاثة للاستعراض الهيكلي لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات (عولمة مكاتب الخدمات، وترشيد مراكز البيانات، وترشيد تنظيم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات)، حسب ما ورد في الفرع الثاني من هذا التقرير، وأن تقرر مجموع تكاليف تنفيذ المشاريع، على مدى فترات السنتين ٢٠١٠-٢٠١١ و ٢٠١٢-٢٠١٣ و ٢٠١٤-٢٠١٥، والتي تقدر بنحو ١١٨ ٧٩٦ ٠٠٠ دولار (بالأسعار الحالية)؛

(ز) أن تقرر تعزيز مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، حسب ما ورد في الفرع الثالث من هذا التقرير، وأن تقرر مجموع التكاليف اللازمة لذلك، على مدى فترات السنتين ٢٠١٠-٢٠١١ و ٢٠١٢-٢٠١٣ و ٢٠١٤-٢٠١٥، والتي تقدر بنحو ٢١ ٨٧٩ ٣٠٠ دولار (بالأسعار الحالية)؛

(ح) أن تحيط علما أنه إذا اعتمدت الوظائف المقترحة لفترة السنتين ٢٠١٢-٢٠١٣ وعددتها ٢٨ وظيفة، فإن الأثر المتأخر لها يقدر بمبلغ ٤ ٠١٧ ٣٠٠ دولار؛

(ط) أن تحيط علما أن مجموع الاحتياجات من الموارد لفترة السنتين ٢٠١٠-٢٠١١، حسب ما ورد في هذا التقرير، والمقدر بمبلغ ٤٠٠ ٥٣٥ ٨ دولار، يُقترح توزيعه على النحو التالي:

- ١' الميزانية العادية:
- أ - مبلغ ٣٠٠ ٩٧٨ دولار في إطار الباب ٢٩، تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، ومبلغ ٠١٠ ٣٠٢ دولارات في إطار الباب ٢٨-دال، مكتب خدمات الدعم المركزية، من الميزانية البرنامجية لفترة السنتين ٢٠١٠-٢٠١١؛
- ب - الاحتياجات المستقبلية المتبقية بمبلغ يقدر بنحو ٩٨٥ ١٩ ٨٢٠ دولارا سيُنظر فيها في سياق الميزانية البرنامجية المقترحة لفترات السنتين ذات الصلة؛
- ٢' حساب دعم عمليات حفظ السلام:
- أ - مبلغ قدره ٣ ٥٢٨ ٠٠٠ دولار يمол كاعتماد إضافي من حساب دعم عمليات حفظ السلام للفترة من ١ تموز/يوليه ٢٠١٠ إلى ٣٠ حزيران/يونيه ٢٠١١ لتلبية الاحتياجات المتصلة بالمشاريع الأربعة جميعها لفترة السنتين ٢٠١٠-٢٠١١، حسب ما ورد في هذا التقرير؛
- ب - سيُنظر في الاحتياجات المستقبلية المتبقية بمبلغ تقديري يبلغ ٩ ٦٢٢ ١٠٠ دولار في الاحتياجات التالية لحساب دعم عمليات حفظ السلام للفترة المالية من ١ تموز/يوليه ٢٠١١ إلى ٣٠ حزيران/يونيه ٢٠١٢؛
- ج - ستُدراج الاحتياجات المستقبلية المتبقية بمبلغ تقديري يبلغ ٧٤ ٠٦٨ ٦٠٠ دولار في الاحتياجات التالية لحساب دعم عمليات حفظ السلام للفترات المالية حتى الفترة من ١ تموز/يوليه ٢٠١٤ إلى ٣٠ حزيران/يونيه ٢٠١٥؛
- ٣' الموارد الخارجة عن الميزانية:
- سيمول مبلغ تقديري يبلغ ١ ٩٦٣ ١٤٢ دولارا من التكلفة الإجمالية لجميع المشاريع لفترة السنتين ٢٠١٠-٢٠١١ من الموارد الخارجة عن الميزانية.
- (ي) أن توافق على الاعتمادات الإضافية التالية:
- ١' مبلغ ٣١٠ ٢٨٠ ١ دولار من الميزانية البرنامجية لفترة السنتين ٢٠١٠-٢٠١١، في إطار الباب ٢٩، تكنولوجيا المعلومات

والاتصالات (٣٠٠ ٩٧٨ دولار)، وفي إطار الباب ٢٨-دال، مكتب
خدمات الدعم المركزية (٣٠٢ ٠١٠ دولارات)؛
'٢' مبلغ ٣ ٥٢٨ ٠٠٠ دولار من حساب دعم عمليات حفظ السلام
للفترة من ١ تموز/يوليه ٢٠١٠ إلى ٣٠ حزيران/يونيه ٢٠١١.

المرفق الأول

الميزانية السنوية التقديرية المقترحة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات للأمانة العامة
للأمم المتحدة لعام ٢٠١٠^(أ)
(بآلاف دولارات الولايات المتحدة)

الإدارة أو المكتب	الميزانية العادية ^(ب)	الموارد الخارجة عن الميزانية ^(ج)	حفظ السلام ^(د)	الدعم ^(هـ)	المجموع
مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات	٣٦٠٥٩,٤			١٧٩١٧,٥	٥٣٩٧٦,٩
إدارة الدعم الميداني والبعثات الميدانية	٤٠٧٠١,١		٥٢٤١٩١,٨	١٨٩٩٩,٤	٥٨٣٨٩٢,٣
إدارات أخرى بالمقر	٦٣١٩٤,٨	١٣٧٤٨,٨		١٠٦١٩,٦	٨٧٥٦٣,٢
اللجان الإقليمية	١٤٥٩٥,٨	١١٧,٥			١٤٧١٣,٣
المحكمة الجنائية الدولية لرواندا	٦٨٦,٥				٦٨٦,٥
المحكمة الدولية ليوغوسلافيا السابقة	٦٨٦,٥				٦٨٦,٥
مكتب الأمم المتحدة في جنيف	٩٤٣٣,٥	٢٩٤٨,٧			١٢٣٨٢,٢
مكتب الأمم المتحدة في نيروبي وبرنامج الأمم المتحدة للبيئة وبرنامج الأمم المتحدة للمستوطنات البشرية	٢٥٦١,٢	٣٥٢٧,٣			٦٠٨٨,٥
مكتب الأمم المتحدة في فيينا ومكتب الأمم المتحدة المعني بالمخدرات والجريمة	٤٤٩٠,٤	٩٩٦٧,٤			١٤٤٥٧,٨
المجموع	١٧٢٤٠٩,٢	٣٠٣٠٩,٧	٥٢٤١٩١,٨	٤٧٥٣٦,٥	٧٧٤٤٤٧,٢^(و)

(أ) محسوبة باستخدام الميزانيات المقترحة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات لإدارات الأمانة العامة ومكاتبها وبعثاتها من جميع موارد الميزانية لعام ٢٠١٠. وللتوصل إلى رقم سنوي مبسط، قسمت موارد الميزانية العادية المقترحة للفترة ٢٠١٠-٢٠١١ ببساطة على ٢. وقدمت الإدارات والمكاتب الموارد الخارجة عن الميزانية للفترة ٢٠١٠-٢٠١١ استجابة لدراسة استقصائية أجريت في عام ٢٠١٠.

(ب) مستمدة من A/64/6 (مقدمة)؛ A/64/6، الأبواب ٢٨-ألف و ٢٨-هاء و ٢٨-واو و ٢٨-زاي؛ A/64/349/Add.3؛ A/64/349/Add.5 و A/64/349/Add.4.

(ج) تحققت كل من الإدارات والمكاتب المعنية من الأرقام السنوية للموارد الخارجة عن الميزانية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

(د) المستويات المقترحة في الميزانية لعمليات حفظ السلام للفترة من ١ تموز/يوليه ٢٠٠٩ إلى ٣٠ حزيران/يونيه ٢٠١٠ بناء على A/C.5/63/24 و A/64/465.

(هـ) ميزانية حساب دعم عمليات حفظ السلام للفترة من ١ تموز/يوليه ٢٠٠٩ إلى ٣٠ حزيران/يونيه ٢٠١٠.

(و) المجموع التقديري السنوي للميزانية المقترحة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات للأمانة العامة للأمم المتحدة لعام ٢٠١٠ لا يشمل القسم المقترح لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الباب ٣٣ من الميزانية (٨٠٠ ٦٨٥ ١٦ دولار) والميزانية المقترحة لتخطيط موارد عموم المنظمة ٢٨ ٥١٦ ٥٠٠ دولار (ميزانية حساب الدعم للفترة من ١ تموز/يوليه ٢٠٠٩ إلى ٣٠ حزيران/يونيه ٢٠١٠) زائدا ١٢ ٠٩٦ ١٠٠ دولار (الميزانية السنوية العادية لعام ٢٠١٠-٢٠١١) حيث إن كلاهما نفقات رأسمالية.

المرفق الثاني

موظفو تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بالأمانة العامة للأمم المتحدة حتى آذار/مارس ٢٠١٠^(أ)

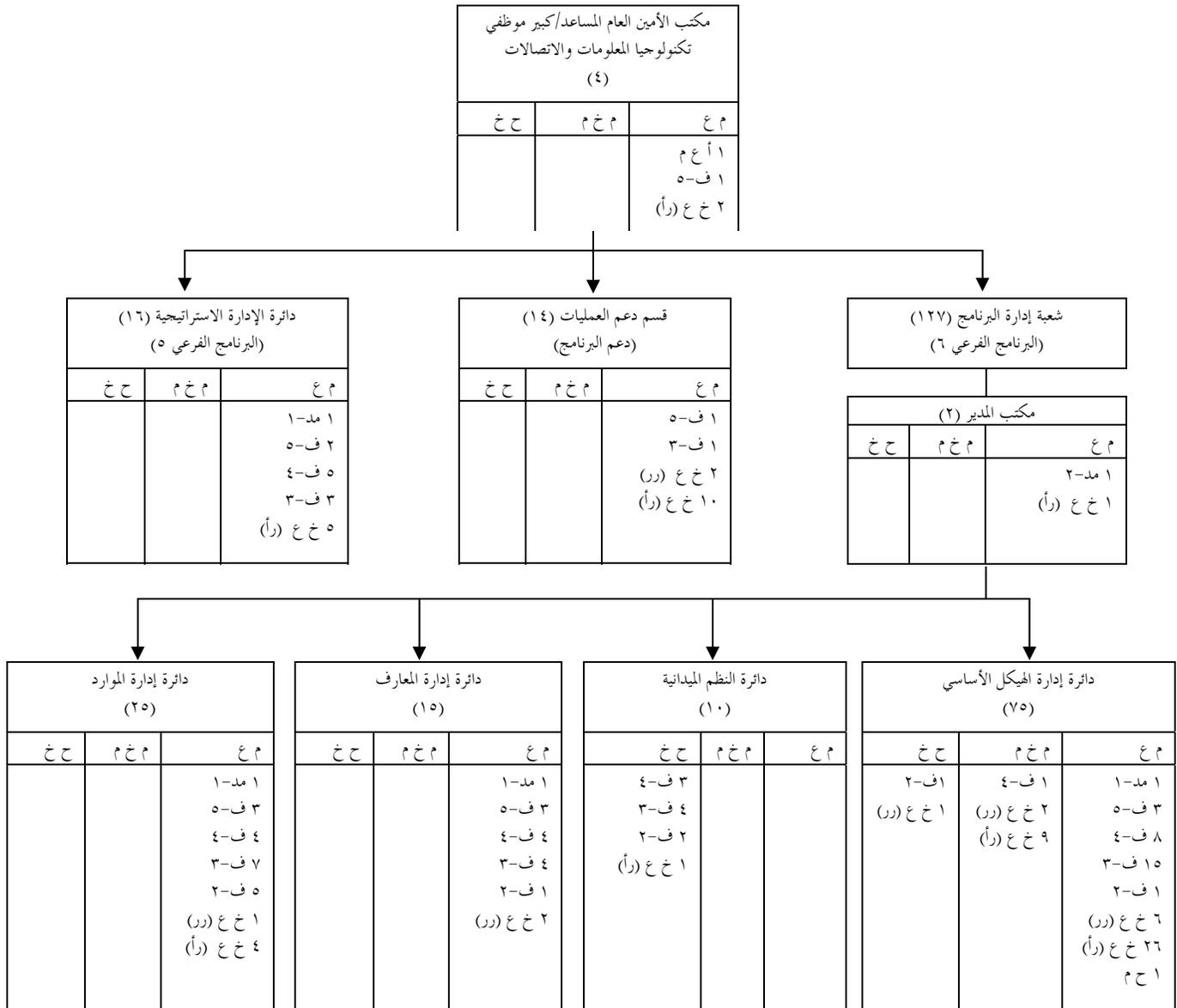
الإدارة/المكتب	أمين عام مساعد		ف	خ م، ل		خ ع	مجموع الموظفين الدوليين	موظفون المحليون	متطوعو الأمم المتحدة	الموظفون المتعاقدون	المجموع
	مد	م		ل	م						
مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات	١	٦	١٠٨	٧٨			١١٥			١٧٣	٣٦٦
إدارة الدعم الميداني والبعثات الميدانية	٢		١٢٥	٦٨١	٢١		٨٠٨	١٠٦٥	٢٩٢	٦٨٩	٢٨٧٥
إدارات أخرى بالمقر			١٥٤			١٨٨	١٥٤	٢	١	٣٠	٣٧٥
اللجان الإقليمية			٣٣	٢		٨٣	٣٥	١		٥٤	١٧٣
المحكمة الجنائية الدولية لرواندا			١١	٣١			٤٢	٨			٥٠
المحكمة الدولية ليوغوسلافيا السابقة			٩				٩				٥٩
مكتب الأمم المتحدة في جنيف			٣٦				٣٦				١٢٠
مكتب الأمم المتحدة في نيروبي وبرنامج الأمم المتحدة للبيئة وبرنامج الأمم المتحدة للمستوطنات البشرية			١٥				١٥				٦٢
مكتب الأمم المتحدة في فيينا ومكتب الأمم المتحدة المعني بالمخدرات والجريمة	١		١٤	٢		١١٦	١٧			٦	١٣٩
المجموع	١	٩	٥٠٥	٧١٦	٦٦٧	٦٦٧	١٢٣١	١٠٧٦	٢٩٣	٩٥٢	٤٢١٩

المختصرات: مد: مدير؛ ف: الفئة الفنية والفئات العليا؛ ل: موظفو المشاريع؛ خ م: الخدمة الميدانية؛ خ ع: الخدمات العامة والفئات المتصلة بها؛ م أ م: متطوعو الأمم المتحدة.

(أ) بيانات مجموعة من إدارات الأمم المتحدة ومكاتبها وبعثاتها الميدانية في الدراسة الاستقصائية للاستعراض الهيكلي لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات لعام ٢٠١٠.

المرفق الثالث

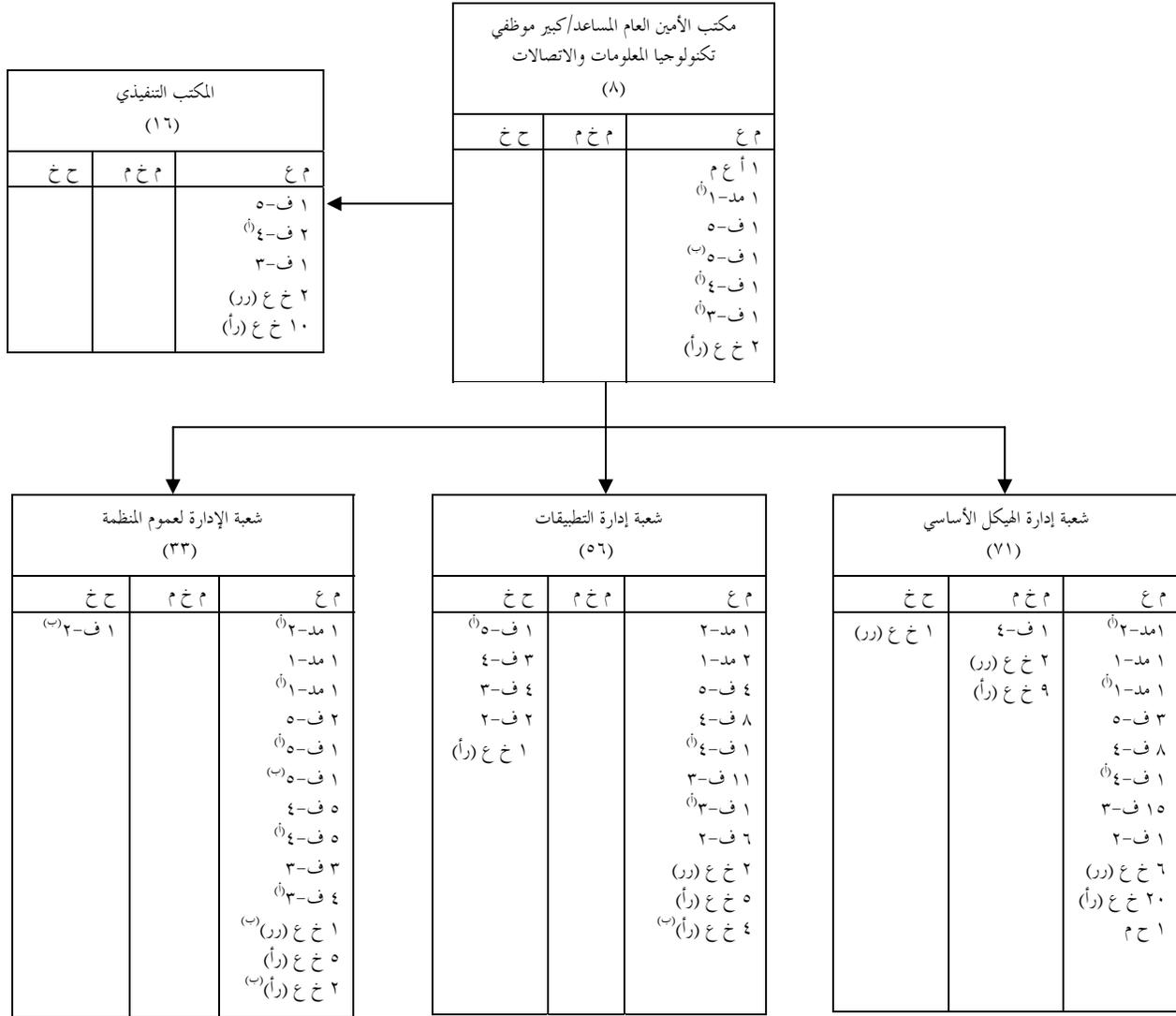
الهيكل التنظيمي الحالي لمكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتوزيع الوظائف في المكتب: فترة السنتين ٢٠١٠-٢٠١١



المختصرات: م ع: الميزانية العادية؛ م خ م: موارد خارجة عن الميزانية؛ ح خ: حساب خاص؛ أ ع م: أمين عام مساعد؛ م: مدير، ف: الفئة الفنية والفئات العليا؛ ع: الخدمات العامة والفئات المتصلة بها؛ رأ: الرتب الأخرى؛ رر: الرتبة الرئيسية؛ ح م: الحرف والمهن.

المرفق الرابع

الهيكل التنظيمي المقترح لمكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتوزيع الوظائف في المكتب لعام ٢٠١١^(أ)



المختصرات: م ع: الميزانية العادية؛ م خ م: خارج الميزانية؛ أ ع م: أمين عام مساعد؛ م: مدير؛ ف: الفئة الفنية والفئات العليا؛ خ ع: الخدمات العامة والفئات المتصلة بها؛ رر: الرتبة الرئيسية؛ رأ: الرتب الأخرى؛ ح م: الحرف والمهن.

(أ) وظيفة جديدة.

(ب) وظيفة منقولة.