Организация Объединенных Наций A/65/491

Генеральная Ассамблея

Distr.: General
5 October 2010
Russian
Original: English

Шестьдесят пятая сессия
Пункт 129 повестки дня
Бюджет по программам на двухгодичный период 2010–2011 годов

Осуществление стратегии в области информационно-коммуникационных технологий для Секретариата Организации Объединенных Наций

Доклад Генерального секретаря

Резюме

В настоящем докладе, представленном в соответствии с пунктом 10 раздела I резолюции 63/262 Генеральной Ассамблеи, содержится обновленная информация о ходе осуществления сформулированной Генеральным секретарем стратегии в области информационно-коммуникационных технологий (ИКТ) (см. A/62/793 и Corr.1 и A/62/793/Add.1). В докладе говорится о прогрессе, достигнутом на сегодняшний день, и о предстоящей работе, а также об итогах предпринятого обследования структуры ИКТ, которое представляет собой всесторонний анализ потенциала в сфере ИКТ во всем Секретариате и по итогам которого были подготовлены предложения о повышении эффективности и результативности деятельности в сфере ИКТ. Кроме того, в соответствии с разделом IV указанной резолюции и резолюции 63/269 в докладе приводится единый план обеспечения послеаварийного восстановления и бесперебойного функционирования систем ИКТ.

Цель сформулированной Генеральным секретарем стратегии в сфере ИКТ, которая представляет собой долгосрочную концепцию, определяет приоритеты в сфере управления и содержит три стратегически важные программы (в таких сферах, как управление знаниями, управление ресурсами и управление инфраструктурой), заключается в преодолении трудностей, связанных с крайней разобщенностью ИКТ-систем, а также в том, чтобы использовать возможности ИКТ для повышения эффективности и результативности услуг, оказываемых Организацией Объединенных Наций глобальному сообществу.

10-56795 (R) 291010 011110

Просьба отправить на вторичную переработку

С декабря 2008 года, когда Генеральная Ассамблея резолюцией 63/262 одобрила стратегию в сфере ИКТ, Секретариат добился значительных успехов в ряде направлений деятельности, которые обеспечивают необходимую основу для реализации этой концепции в сфере ИКТ. Например, созданы и эффективно функционируют ключевые структуры управления в сфере ИКТ, такие как Исполнительный комитет по ИКТ, Консультативная группа по ИКТ и Управление по ИКТ. Подготовлены и реализуются на практике некоторые политика и стандарты в сфере управления ИКТ на уровне всей Организации (например, основы управления проектами, методы оценки капиталовложений, обзоры предложений по бюджету для ИКТ и т.д). Кроме того, Секретариат добился существенных успехов в деле осуществления ряда стратегических инициатив, предпринятых под руководством Управления по ИКТ или при его поддержке, таких как Umoja, Inspira, обновленная версия Комплексной системы управленческой информации (КСУИ), в целях согласования контрактов, обеспечения поддержки генерального плана капитального ремонта, портала для государств-членов, электронной системы управления горюче-смазочными материалами для полевых миссий и систем управления информацией о клиентах. Секретариат также добился прогресса в деле разработки единого плана послеаварийного восстановления и обеспечения бесперебойного функционирования систем ИКТ, внедрение которого будет способствовать укреплению потенциала Организации по принятию мер в чрезвычайных ситуациях и сокращению связанных с этим расходов. Помимо этого, Секретариат внес значительный вклад в осуществление общесистемных усилий по унификации систем ИКТ на базе межучрежденческого сотрудничества.

Помимо этих общих мероприятий Секретариат также завершил проведение общеорганизационного обследования по вопросам применения ресурсов ИКТ в департаментах, подразделениях, а также полевых и политических миссиях. Цель этой инициативы, получившей название «Структурный обзор в сфере ИКТ», заключается в проведении всесторонней оценки потенциала в области ИКТ на уровне всей Организации и определении путей его укрепления. Проведенная оценка показала, что существуют широкие возможности для повышения эффективности и результативности глобального потенциала в сфере ИКТ. С учетом полученных выводов Генеральный секретарь предлагает предпринять в 2011–2015 годах четыре проекта для использования выявленных возможностей по существенному укреплению потенциала. Эти проекты включают следующее:

a) глобализация служб технической поддержки: создание центральных служб технической поддержки пользователей всей системы в целях повышения качества обслуживания и снижения затрат;

b) оптимизация центров хранения и обработки данных: совершенствование управления серверами хранения и обработки данных в целях повышения качества обслуживания и снижения затрат;

c) рационализация организации ИКТ: рационализация организации ИКТ в целях совершенствования кадрового планирования, повышения эффективности и производительности в сфере ИКТ;

d) укрепление Управления по ИКТ: укрепление функций Управления по ИКТ по осуществлению контроля за основными направлениями деятельности в сфере ИКТ, уменьшению раздробленности и распространению нововведений в сфере ИКТ на уровне всего Секретариата.

Предложения, выдвинутые по итогам анализа структуры ИКТ, представляют собой стратегическую программу, направленную на модернизацию, стандартизацию и рационализацию глобальных ИКТ-систем в Секретариате, а также оптимизацию работы персонала, занятого в сфере ИКТ на уровне всего Секретариата. Для достижения этой цели необходимо обеспечить согласованность в осуществлении всех четырех предлагаемых проектов. Первые три проекта, предлагаемые по итогам анализа структуры ИКТ, призваны положить конец снижению эффективности, которая возникла в результате разрозненности и децентрализации систем ИКТ, существовавших десятилетиями. Два проекта, в частности, проект глобализации служб технической поддержки и проект оптимизации центров хранения и обработки данных, представляют собой крупномасштабные сложные мероприятия, которые потребуют широкого сотрудничества и взаимодействия между Управлением по ИКТ и соответствующими организационными подразделениями на всех этапах работы. Для осуществления четвертого предложения — укрепления Управления по ИКТ — потребуется создание механизмов, которые позволят на постоянной основе предупреждать снижение эффективности, которая может повлечь за собой повышение расходов в сфере ИКТ. Осуществление всех этих четырех проектов сразу же принесет Организации пользу, которая будет заключаться в повышении доступности и качества услуг и уменьшении числа сбоев в работе систем.

В ходе анализа структуры ИКТ было отмечено, что, хотя все департаменты и подразделения постоянно добиваются существенного повышения эффективности и результативности, отсутствие в Организации единого подхода к решению системных проблем привело к тому, что ее показатели работы в этой сфере находятся на более низком уровне по сравнению с другими аналогичными организациями. Без всестороннего осуществления этих проектов такое отставание будет продолжаться, что будет еще более препятствовать работе Организации по достижению ее целей.

После проведения стандартизации всей структуры ИКТ будут определены области перерасхода средств и излишние мощности, что обеспечит возможности для снижения оперативных расходов и перераспределения сотрудников на те виды работ, которые принесут более высокую отдачу. Такие преобразования будут способствовать разработке более эффективных решений в сфере ИКТ в целях повышения производительности работы сотрудников, сохранения организационных знаний и обеспечения более четкого соответствия стратегическим целям Организации. Отказ от реализации указанных проектов повлечет за собой все большее увеличение разобщенности, снижение эффективности и ограничение потенциала по реализации новых решений в условиях происходящих изменений, а бюджет ИКТ будет и далее расти высокими темпами.

Предполагается, что если первые три предлагаемых проекта будут полностью обеспечены средствами и успешно реализованы, то совместно они будут обеспечивать повышение эффективности в объеме от 71,3 млн. долл. США до 101,8 млн. долл. США ежегодно. Важно отметить, что полная отдача от реализации этих проектов будет получена лишь после их завершения. Такое планируемое повышение эффективности позволит Организации удовлетворять растущий спрос на услуги в сфере ИКТ или же перераспределять высвобождающиеся кадровые ресурсы на более приоритетные виды деятельности или в другие программные сферы. Кроме того, это позволит в конечном итоге сократить существующую в настоящее время практику привлечения сотрудников на кон-

трактной основе, а также снизить расходы на закупку и обслуживание аппаратных средств и лицензионные платежи за используемые программные продукты. Общая смета расходов на осуществление трех предлагаемых проектов составляет 118,8 млн. долл. США, а общая смета расходов на двухгодичный период 2010–2011 годов — 5 млн. долл. США.

Четвертый проект призван обеспечить рационализацию и укрепление организационного потенциала Управления по ИКТ на основе поэтапного подхода к дальнейшему повышению его оперативной эффективности и результативности путем концентрации ресурсов в сфере ИКТ в наиболее приоритетных сферах, в которых объем выделяемых ресурсов никак не соответствует мандату, предусмотренному в стратегии в сфере ИКТ. Общий объем расходов на укрепление Управления оценивается в объеме 21,9 млн. долл. США, а общая смета расходов на двухгодичный период 2010–2011 годов составляет 3,5 млн. долл. США.

В заключительной части настоящего доклада кратко описываются стратегические возможности в сфере ИКТ, которые позволят Секретариату добиться существенного повышения эффективности и результативности и укрепления потенциала по успешному выполнению его задач и программных целей в будущем.

Содержание

Стр.

I. Введение . . . 6

II. Ход осуществления стратегии в области ИКТ . . . 9

A. Общая информация . . . 9

B. Положение дел в сфере системы управления ИКТ . . . 11

C. Ход осуществления стратегических программ . . . 21

1. Программа управления знаниями . . . 22

2. Программа управления ресурсами . . . 28

3. Программа управления инфраструктурой . . . 35

D. Единый план обеспечения послеаварийного восстановления и бесперебойного функционирования систем ИКТ . . . 40

E. Общеорганизационные усилия по согласованию . . . 49

III. Анализ структуры ИКТ . . . 51

A. Справочная информация . . . 51

B. Процесс обзора . . . 52

C. Основные выводы . . . 54

D. Рекомендации . . . 60

E. Проекты структурного анализа . . . 66

1. Глобализация служб поддержки . . . 66

2. Оптимизация центров хранения и обработки данных . . . 76

3. Рационализация организационной структуры ИКТ . . . 86

4. Укрепление Управления информационно-коммуникационных технологий 93

IV. Сводные потребности в ресурсах и просьба о принятии решения Генеральной Ассамблеей . . . 110

A. Сводные потребности в ресурсах . . . 110

B. Меры, которые необходимо принять Генеральной Ассамблее . . . 112

Приложения

I. Смета предлагаемого бюджета Секретариата Организации Объединенных Наций в области информационно-коммуникационных технологий в пересчете на 2010 год 115

II. Информационно-технический персонал Секретариата Организации Объединенных Наций по состоянию на март 2010 года . . . 116

III. Нынешняя организационная структура и распределение должностей Управления информационно-коммуникационных технологий: двухгодичный период 2010–2011 годов . . . 117

IV. Предлагаемая организационная структура и распределение должностей Управления информационно-коммуникационных технологий: двухгодичный период 2010–2011 годов . . . 118

I. Введение

1. В результате технического прогресса, в частности слияния интернета, технологий беспроводной связи, новых аппаратных средств и программного обеспечения, многие организации все чаще стали отмечать, что информационно-коммуникационные технологии (ИКТ) стали для них одним из важнейших ресурсов. Путем задействования достижений технического прогресса в стратегически важных областях Секретариат мог бы ускорить процесс реализации возложенных на него задач и соответствовать все более широким глобальным требованиям, характеризующимся повсеместным проникновением технологий, что обеспечит Организации Объединенных Наций возможность более эффективно и результативно осуществлять свою работу. Информационно-коммуникационные технологии, безусловно, вполне в состоянии стать стратегическим стимулом преобразований в Секретариате и организациях системы Организации Объединенных Наций.

2. Вместе с тем концептуальные изменения, которыми ИКТ отводится важнейшая роль в деле удовлетворения потребностей Организации и укрепления процесса принятия решений, не во всех случаях обеспечивают полную реализацию заложенного в них потенциала. Не обеспечивается наиболее оптимальное освоение выделяемых ресурсов, а также возможностей прилагаемых усилий и текущих инициатив, что наносит ущерб потенциалу достижения поставленных в сфере ИКТ целей, отвечающих интересам всей Организации. В значительной мере это можно объяснить высокой раздробленностью мероприятий и ресурсов в сфере ИКТ, характерной для всего Секретариата, что не только мешает Организации воспользоваться возможностями в сфере проведения преобразований, но и неоправданно повышает стоимость использования ИКТ.

3. Следует напомнить, что с принятием резолюции 60/283, в которой Генеральная Ассамблея постановила учредить должность Старшего сотрудника по информационным технологиям уровня помощника Генерального секретаря, Организация приступила к осуществлению программы реформы, направленной на устранение системных недостатков в сфере управления, руководства и функционирования структуры ИКТ во всем Секретариате (см. A/60/692 и Corr.1, пункты 47–52). По просьбе Генеральной Ассамблеи Генеральный секретарь подготовил ряд предложений, образующих всеобъемлющую стратегию в сфере ИКТ для Секретариата (A/62/793 и Corr.1 и A/62/793/Add.1), в которой излагается общий подход и управленческие основы для программ Организации в сфере ИКТ на пятилетний период. Стратегия в сфере ИКТ дает Секретариату возможность повысить его эффективность, результативность, транспарентность и подотчетность и реализовать предполагаемые выгоды в интересах государств-членов и Организации.

4. В своей резолюции 63/262 Генеральная Ассамблея, отметив далее стратегически важное значение ИКТ, приняла ряд дополнительных мер по проведению реформы на базе предложений Генерального секретаря, касающихся, в частности, стратегии в сфере ИКТ для Секретариата. В соответствии с той же резолюцией Управление информационно-коммуникационных технологий в январе 2009 года было создано и приступило к работе в качестве независимого организационного подразделения, призванного обеспечивать решительное центральное руководство деятельностью по разработке и осуществлению программ в области ИКТ на уровне всей Организации, которые обеспечивали бы

эффективную поддержку задач и глобального функционирования Организации Объединенных Наций.

5. В процессе осуществления стратегии в области ИКТ принимаются во внимание общие программные цели и соответствующие стратегии Секретариата. Например, эта стратегия дополняет и подкрепляет основные положения и инициативы, содержащиеся в представленной Генеральным секретарем глобальной стратегии полевой поддержки (A/64/633), которая была недавно одобрена Генеральной Ассамблеей в резолюции 64/269. Механизмы управления и контроля и ранее согласованные сферы деятельности и ответственности в вопросах обеспечения полевой поддержки (см. A/62/793 и Add. 1) не будут меняться в процессе осуществления стратегии в сфере ИКТ.

6. Настоящий доклад представляется в соответствии с пунктом 10 раздела I резолюции 63/262 Генеральной Ассамблеи, в котором к Генеральному секретарю была обращена просьба представить Ассамблее в ходе основной части ее шестьдесят пятой сессии доклад о его стратегии в области ИКТ, включая:

a) любые необходимые изменения структуры управления, с тем чтобы сделать ее более простым и эффективным в работе инструментом разработки политики и обеспечения управления;

b) обновленную информацию о таких механизмах управления и отчетности;

c) углубленную оценку организационной структуры, в том числе возможность изменения места Управления информационно-коммуникационных технологий в структуре Организации;

d) полный перечень ресурсов в области информационно-коммуникационных технологий в рамках всего Секретариата, включая постоянный и временный персонал;

e) более точную оценку установленных количественных показателей повышения эффективности/отдачи в результате реализации стратегии в области информационно-коммуникационных технологий;

f) методологию и контрольные показатели, использовавшиеся для определения и оценки этой отдачи;

g) роль и обязанности Управления, возглавляемого Старшим сотрудником по информационным технологиям, и Департамента полевой поддержки Секретариата в области информационно-коммуникационных технологий, включая распределение полномочий, подотчетность и разделение труда, предусмотренные в новой организационной структуре.

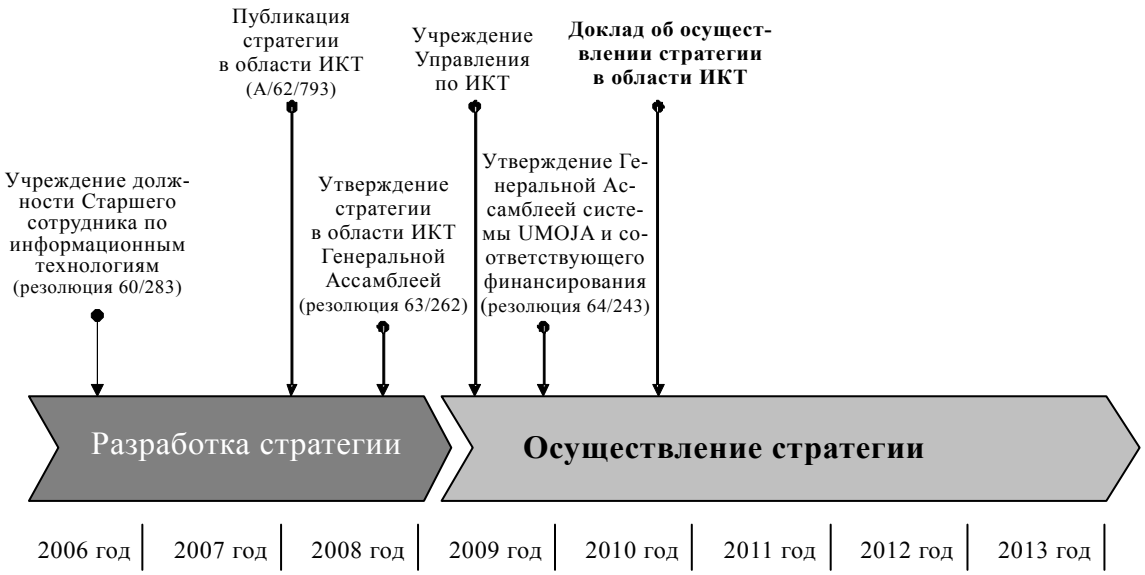
7. В соответствии с этими требованиями в настоящем докладе Генеральной Ассамблее представляется всесторонняя обновленная информация о ходе осуществления стратегии в области ИКТ как в отношении достигнутого прогресса, так и в отношении существующих планов, с учетом изначальных формулировок стратегии в области ИКТ.

8. Кроме того, в настоящем докладе кратко излагаются выводы и рекомендации по итогам инициативы анализа структуры ИКТ.

9. Настоящий доклад также представляется в соответствии с разделом IV резолюции 63/262 и резолюцией 63/269, в которой Генеральная Ассамблея просила представить единый план обеспечения послеаварийного восстановления и бесперебойного функционирования систем ИКТ.

10. На рисунке I показаны основные этапы разработки и осуществления стратегии в области ИКТ.

Рисунок I
Основные этапы осуществления стратегии в области ИКТ



11. В соответствии с просьбами Генеральной Ассамблеи настоящий доклад содержит следующие разделы:

a) в разделе II приводится краткий обзор стратегии в области ИКТ и краткая информация о проведенных на сегодняшний день мероприятиях по ее реализации с указанием тех сфер, в которых удалось добиться успеха, текущих мероприятий и направлений работы на ближайшие годы в сфере управления ИКТ, а также трех стратегических программ, призванных способствовать удовлетворению потребностей Организации. В разделе II также излагаются единый план обеспечения послеаварийного восстановления и бесперебойного функционирования систем ИКТ и информация об общесистемных усилиях Организации Объединенных Наций в сфере согласования;

b) в разделе III описывается анализ структуры ИКТ — инициатива, которая была предпринята в рамках стратегии ИКТ в целях проведения всеобъемлющего обзора потенциала в области ИКТ во всем Секретариате в стремлении обеспечить рационализацию и согласованность функционирования и структур ИКТ с учетом потребностей всей Организации;

c) в разделе IV приводятся решения, которые предлагается принять Генеральной Ассамблее. Генеральный секретарь просит Генеральную Ассамблею одобрить конкретные предложения, подготовленные на базе анализа структуры ИКТ, а также предлагаемый единый план обеспечения послеаварийного восстановления и бесперебойного функционирования систем ИКТ, описываемый в этом разделе.

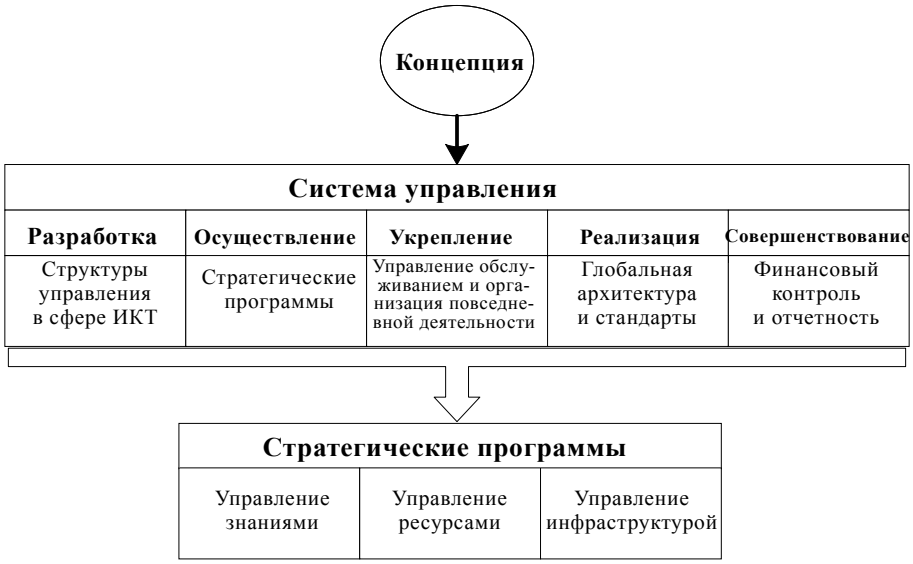
II. Ход осуществления стратегии в области ИКТ

A. Общая информация

12. Стратегия в области ИКТ представляет собой общеорганизационный план дальнейшей работы в сфере ИКТ на пятилетний период. В соответствии с концепцией укрепления потенциала в сфере ИКТ ради укрепления Организации Объединенных Наций стратегия в сфере ИКТ охватывает следующие междисциплинарные приоритетные области: система управления, которая предусматривает создание и обеспечение функционирования управленческих структур в сфере ИКТ, осуществление стратегических программ в сфере ИКТ, управление обслуживанием и организацию работы, глобальную архитектуру и стандарты, а также финансовый контроль и отчетность в вопросах, связанных с организационным потенциалом в области ИКТ. Стратегические программы включают три широкие категории дополняющих друг друга инициатив по реализации указанной выше концепции: a) программа управления инфраструктурой является основой для основных услуг в сфере ИКТ, которыми пользуется весь Секретариат; b) программа управления ресурсами основывается на программе управления инфраструктурой и предусматривает получение, обработку и хранение информации о ресурсах Организации, а также обеспечение эффективного и результативного управления ими; c) программа управления знаниями в сочетании с двумя упомянутыми выше программами предусматривает создание благоприятных условий для формирования, управления и использования информационных активов Организации.

13. Основные компоненты стратегии включают ее концепцию, систему управления и стратегические программы (см. рисунок II).

Рисунок II
Стратегия в области ИКТ



Концепция

14. Секретариат стремится использовать возможности ИКТ для повышения эффективности и результативности своей работы в рамках деятельности Организации Объединенных Наций на службе глобального сообщества. Конкретно, эта стратегия предусматривает использование ИКТ для активизации работы Организации в следующих областях:

a) работа: применение ИКТ с учетом целей и программ работы Секретариата;

b) кадры: применение ИКТ в целях обеспечения сотрудникам Организации Объединенных Наций и соответствующим сторонам возможности для поддержания связей и обмена знаниями в любое время и в любом месте;

c) ресурсы: ИКТ способствуют эффективному распределению и использованию организационных ресурсов.

Система управления

15. Для реализации концепции ИКТ Секретариат определил следующие пять приоритетных областей, в которых с помощью стратегии в сфере ИКТ можно добиться существенного улучшения показателей: структура управления ИКТ; осуществление стратегических программ; управление обслуживанием и организация работы; глобальная архитектура и стандарты; финансовый контроль и отчетность. Предполагается, что существенные достижения в этих областях будут способствовать созданию в Секретариате глобальной, высокоэффективной и транспарентной структуры ИКТ.

Стратегические программы

16. Необходимо обеспечить согласованный подход к трем широким сферам, в которых особенно необходимы ИКТ, в частности управлению знаниями, управлению ресурсами и управлению инфраструктурой, чтобы обеспечить эффективную поддержку основных мероприятий во всем Секретариате.

17. После того как в декабре 2008 года Генеральная Ассамблея одобрила стратегию в области ИКТ, Секретариат добился существенных успехов в ее осуществлении. В настоящем докладе приводится информация о ходе осуществления стратегии в области ИКТ по состоянию на 30 июня 2010 года. Были созданы и уже эффективно работают основные управленческие структуры в сфере ИКТ (например, Исполнительный комитет по ИКТ, Консультативная группа и Управление информационно-коммуникационных технологий). В департаментах, подразделениях и миссиях внедрен ряд общеорганизационных процессов и стандартов в сфере управления ИКТ (например, система управления проектами, методы оценки инвестиций, обзоры бюджетных предложений по ИКТ и т.д.). Кроме того, Секретариат добился существенных успехов в осуществлении ряда стратегических инициатив, предпринятых под руководством или при поддержке Управления по ИКТ, таких как Umoja, Inspira, обновленная версия КСУИ для согласования контрактов, поддержка генерального плана капитального ремонта, портал для государств-членов, электронная система распределения горюче-смазочные материалов для полевых миссий и системы управления информацией о клиентах.

18. Ниже приводится информация о ходе деятельности по осуществлению стратегии в области ИКТ, в частности информация о достигнутых на сегодняшний день успехах и о работе, которая должна быть проведена в период 2011–2013 годов. Информация о положении дел в настоящее время приводится с разбивкой по тем же категориям стратегических мероприятий, которые изложены в первоначальном документе по стратегии в области ИКТ: система управления ИКТ, программа управления знаниями, программа управления ресурсами и программа управления инфраструктурой. В данном разделе также приводится информация о ходе осуществления комплексного плана обеспечения послеаварийного восстановления и бесперебойного функционирования систем ИКТ, а также предпринимаемых общесистемных усилий по согласованию деятельности на уровне всей Организации Объединенных Наций.

B. Положение дел в сфере системы управления ИКТ

19. Задача системы управления ИКТ заключается в обеспечении осуществления стратегии в области ИКТ путем совершенствования ряда аспектов процессов и структур в сфере управления ИКТ. Хотя ресурсы для этой деятельности в полном объеме пока не получены, удалось добиться прогресса в пределах имеющихся ресурсов, о чем говорится ниже. В следующих пунктах приводится краткая информация о достигнутых на сегодняшний день успехах и планируемых мероприятиях, касающихся системы управления ИКТ. В таблице 1 приводится краткий обзор этой информации.

Учреждение Управления по ИКТ

20. Управление по ИКТ было учреждено в январе 2009 года в качестве независимого организационного подразделения, финансируемого по отдельному разделу бюджета. Для создания этого управления не потребовалось выделения дополнительных бюджетных и кадровых ресурсов, поскольку были задействованы ресурсы бывшего Отдела информационно-технического обслуживания Департамента по вопросам управления и Отдела информационно-коммуникационных технологий Департамента полевой поддержки. С этого времени Управление обеспечивает выполнение возложенных на него задач и функций в рамках всей Организации.

21. Что касается Департамента полевой поддержки, то основное внимание уделяется обеспечению того, чтобы он и далее обеспечивал эффективную поддержку полевых миссий, а Управление по ИКТ занималось вопросами обеспечения стратегической поддержки в сфере ИКТ на местах на базе централизованного подхода. В соответствии с этим были четко разграничены задачи, сфера ответственности и сфера деятельности между Управлением и Департаментом полевой поддержки. Такое разделение функций и задач сыграло позитивную роль и благодаря этому полевые миссии получили возможность пользоваться поддержкой со стороны мощного централизованного подразделения, которое уделяет основное внимание стратегическим долгосрочным усовершенствованиям во всем Секретариате путем развития глобальной инфраструктуры, принятия новых общеорганизационных приложений, разработки директивных основ, развития архитектуры и укрепления стандартизации, а также внедрения передовой практики.

22. Такое взаимодействие с Департаментом полевой поддержки позволяет более четко корректировать общую стратегию в сфере ИКТ и обеспечивать сохранение и более широкое внедрение единых стандартов во всех подразделениях Секретариата по вопросам ИКТ, а также взаимодействие между сферами применения ИКТ в Организации. Кроме того, этот механизм обеспечивает уникальную возможность для согласования глобальных потребностей на местах на новаторской основе и обеспечил Управлению по ИКТ возможность для дальнейшего согласования услуг в сфере ИКТ и реализации единой политики, стандартов и решений в сфере ИКТ для всех подразделений Секретариата, включая полевые миссии. В частности, Управление также смогло значительно улучшить положение в сфере разработки приложений для полевых миссий (например, система управления горюче-смазочными материалами и система хранения информации о проектах). Кроме того, стратегия в области ИКТ дополняет стратегию Генерального секретаря в сфере глобальной полевой поддержки и обеспечивает использование возможностей механизмов полевой поддержки.

23. Управление по ИКТ в качестве независимого центрального организационного подразделения по вопросам ИКТ, которое обладает достаточными полномочиями, соответствующей подотчетностью и ресурсами, должно заниматься вопросами ИКТ на уровне всего Секретариата и осуществлять управление важными мероприятиями в сфере ИКТ, которые затрагивают весь Секретариат, чтобы обеспечить эффективное использование ресурсов, модернизацию информационных систем и совершенствование услуг в сфере ИКТ, которыми пользуется Организация. Управлению необходим устойчивый и независимый организационный статус, чтобы оно могло эффективно осуществлять целый

ряд стратегических мероприятий, таких как разработка политики в сфере ИКТ, разработка архитектуры и определение стандартов, оценка проектов, проведение структурных обзоров и управление в сфере повседневного функционирования. Такой организационный механизм обеспечил Управлению необходимые полномочия, статус, объективность и нейтральность. Поскольку такое решение продемонстрировало свою эффективность, необходимо сохранить место этого управления в структуре Организации.

Создание надзорных комитетов по вопросам управления и консультативных органов

24. Принципы и процессы, связанные с принятием решений в сфере ИКТ и определяющие соответствующие организационные структуры, сформулированы в общей концепции управления в сфере ИКТ. В структуре управления ИКТ разъясняется процесс принятия решений, указывается, кто представляет информацию для таких решений, кто несет ответственность за их исполнение, а также каким образом мероприятия в сфере ИКТ координируются на уровне всего Секретариата и каким образом обеспечивается выполнение соответствующих задач и функций основными участниками деятельности в целях обеспечения четкого и эффективного руководства деятельностью по управлению мероприятиями и ресурсами Организации в сфере ИКТ. В апреле 2009 года была внедрена всеобъемлющая система управления в сфере ИКТ. Эта система создана с учетом замечаний Генеральной Ассамблеи и представляет собой упрощенный и более эффективный в оперативном отношении механизм определения политики и обеспечения управления по сравнению с тем, который был первоначально предложен в стратегии в области ИКТ. Эта система охватывает структуры управления ИКТ, включающие Исполнительный комитет по вопросам ИКТ, Консультативную группу по вопросам ИКТ, рабочие группы по программе в сфере ИКТ и местные комитеты по вопросам ИКТ. В дополнение к этим комитетам была создана Координационная управленческая группа по вопросам ИКТ в составе руководителей и старших сотрудников подразделений по вопросам ИКТ в департаментах и подразделениях всего Секретариата, которая выполняет функции форума для выработки директивных указаний и обмена мнениями по стратегическим программам в сфере ИКТ и другим мероприятиям, осуществляемым на уровне всего Секретариата. Это координационная группа раз в две недели проводит заседания в форме видеоконференций и два ежегодных выездных заседания. В Управлении по ИКТ было создано подразделение по обслуживанию клиентов, которое отвечает за обеспечение более четкой координации мероприятий в сфере ИКТ с программами Секретариата и управление стратегическим сотрудничеством между Управлением и другими подразделениями Секретариата.

25. Старший сотрудник по информационно-коммуникационным технологиям является наиболее высокопоставленным должностным лицом, которое занимается вопросами управления мероприятиями в сфере ИКТ во всем Секретариате, подотчетно Генеральному секретарю и представляет доклады заместителю Генерального секретаря, на которого Генеральный секретарь возложил ответственность за осуществление контроля за деятельностью в сфере ИКТ на уровне всего Секретариата. Заместитель Генерального секретаря также является Председателем Исполнительного комитета по ИКТ, который является высшим

директивным органом Секретариата в этой сфере. Такая структура в сочетании с другими структурами управления представляется эффективным механизмом.

Структурный анализ всех подразделений в сфере ИКТ

26. В соответствии с просьбой Генеральной Ассамблеи был проведен структурный анализ всех подразделений в сфере ИКТ в Организации в целях рационализации и согласования деятельности и структур в сфере ИКТ путем вынесения рекомендаций в отношении организационных и иных преобразований в целях существенного повышения эффективности и результативности глобальных программ и мероприятий в сфере ИКТ. Эти выводы и рекомендации подробно излагаются в разделе III настоящего доклада.

Создание системы управления в сфере ИКТ

27. Чтобы пользователи могли получить более четкое представление об услугах в сфере ИКТ, начато осуществление проекта по разработке и внедрению стандартного перечня услуг, оказываемых на уровне всего Секретариата. Этот новый перечень позволит департаментам, подразделениям и полевым миссиям выбирать набор стандартных услуг в сфере ИКТ и уровень обслуживания на основе четкого представления о предложении и стоимости услуг.

28. В 2009 году Управление по ИКТ провело свое второе общесекретариатское обследование положения в сфере ИКТ в стремлении определить, насколько пользователи удовлетворены 12 основными услугами в сфере ИКТ. В целом полученные результаты показали такую же картину, как и в прошлом году, причем было отмечено некоторое увеличение общего показателя удовлетворенности обслуживанием, который в 2009 году составил 71,6 процента по сравнению с 71,1 процента в 2008 году, что, однако, по-прежнему ниже целевого показателя удовлетворенности обслуживанием, который установлен на уровне 80 процентов. Более высокие показатели уровня удовлетворенности обслуживанием зафиксированы в сфере обслуживания основных офисных приложений, оборудования, телефонной связи и электронной почты, а более низкие — в сфере таких услуг, как дистанционный доступ и обучение сотрудников. В целях устранения этих недостатков в сотрудничестве с Консультативной группой по ИКТ были разработаны планы действий для определения приоритетных областей, в которых необходимо принять меры для улучшения положения. Группа обслуживания пользователей Управления будет проводить ежегодные обследования по вопросам удовлетворенности пользователей обеспечиваемым обслуживанием в целях определения качества услуг в сфере ИКТ и возможностей для улучшения положения.

29. В целях определения соответствия деятельности подразделений по ИКТ стратегическим и оперативным задачам всем руководителям местных подразделений в сфере ИКТ в Секретариате было предложено пересмотреть порядок проведения служебной аттестации сотрудников (e-PAS) на 2009–2010 годы на этапе среднесрочного обзора и включить дополнительные цели и ожидаемые показатели, касающиеся осуществления общеорганизационной стратегии, политики и стандартов в сфере ИКТ. Хотя руководители местных подразделений по вопросам ИКТ по-прежнему представляют отчеты в рамках их соответствующих департаментов и отчитываются прежде всего перед руководителями своих департаментов по вопросам достижения целей программ этого департа-

мента и решения задач в сфере ИКТ на уровне департаментов, они также несут ответственность за осуществление общеорганизационной стратегии, политики и программ в сфере ИКТ под руководством Управления. Это делается в соответствии с предложениями, содержащимися в плане осуществления стратегии в сфере ИКТ (A/62/793 и Corr.1, пункты 45 и 46). Важно отметить, что этот процесс считается одним из средств постоянного обеспечения качества обслуживания соответствия стратегическим целям и общесекретариатским политике и процедурам, а также обеспечения контроля в этой сфере.

30. Кроме того, в рамках стратегии в сфере ИКТ особо отмечается важность системы управления в сфере ИКТ в деле оценки эффективности и результативности деятельности по обеспечению услуг в сфере ИКТ. В 2011 году Управление по ИКТ внедрит систему управления ИКТ, которая обеспечит транспарентный и оперативный доступ к информации о работе в сфере ИКТ. Эта система позволит обеспечивать контроль, оценку производительности и анализ функционирования подразделений в сфере ИКТ с учетом установленных целей, задач, бюджетных целевых показателей, основных показателей деятельности и данных по отрасли ИКТ в целом. Первые меры для создания основ по оценке показателей в сфере ИКТ были приняты в начале 2010 года в рамках обзора структуры ИКТ и заключались в сборе различных количественных показателей работы от подразделений, занимающихся вопросами ИКТ.

Система бюджетного управления и распределения ресурсов в сфере ИКТ

31. В целях повышения согласованности инициатив в сфере ИКТ и оперативных целей Организации, а также в рамках осуществления контроля за глобальным управлением ИКТ осуществляется разработка системы бюджетного управления и распределения ресурсов в сфере ИКТ. Эта система направлена на обеспечение финансовой дисциплины, подотчетности и транспарентности всех связанных с ИКТ расходов в Секретариате. Для создания системы бюджетного управления и распределения ресурсов в сфере ИКТ необходимо принять ряд мер, в том числе обеспечить сотрудничество с Управлением по планированию программ, бюджету и счетам для внесения изменений в некоторые аспекты подготовки бюджетов и руководящие принципы, которые позволят внести дополнительную ясность в бюджеты и расходы в сфере ИКТ. Осуществляется разработка общеорганизационного приложения для поддержки этой системы, которое в конечном итоге будет развернуто во всех подразделениях по вопросам ИКТ в Организации.

32. Кроме того, в двухгодичном периоде 2010–2011 годов Управление по ИКТ приступило к процессу технического анализа бюджетов в сфере ИКТ. В соответствии с рекомендацией Управления служб внутреннего надзора был создан проект внедрения передовой практики в сфере управления, который осуществляется под контролем Специального управления по проектам в Управлении по ИКТ и позволяет осуществлять более тщательный анализ инвестиционных предложений в сфере ИКТ. До представления бюджетных документов контролеру Управление изучает технические аспекты бюджетов департаментов по ИКТ, а также соответствующие инвестиционные предложения из средств регулярного бюджета, внебюджетных ресурсов и по вспомогательному счету для операций по поддержанию мира в целях снижения дублирования усилий и оценки расходов, экономического эффекта и факторов риска, связанных с бюджетными запросами по ИКТ. Управление будет проводить аналогичные анали-

зы в будущем для бюджетов операций по поддержанию мира, хотя руководители отдельных миссий сохранят полный контроль, ответственность и подотчетность в отношении ресурсов для деятельности на местах.

33. Три рабочие группы по программе в сфере ИКТ, т.е. по вопросам управления знаниями, ресурсами и инфраструктурой, созданные в рамках системы управления ИКТ, также занимаются анализом инвестиционных предложений по всем источникам финансирования в вопросах, касающихся их соответствующей стратегической программы. Кроме того, в начале 2010 года в миссиях по поддержанию мира, подразделениях за пределами Центральных учреждений, а также трибуналах и департаментах в Центральных учреждениях было постепенно внедрено всеобъемлющее программное приложение для управления проектами/ресурсами e-Portfolio. Предполагается, что это приложение будет обеспечивать автоматизированное планирование и распределение инвестиций в сфере ИКТ за счет создания в Организации всеобъемлющей комплексной системы, сочетающей возможности планирования и анализа ресурсов по принципу «сверху вниз» с возможностями управления проектами по принципу «снизу вверх». Это приложение обеспечивает, в частности, поддержку системы управления инвестициями в сфере ИКТ и дает старшим руководителям возможность осуществлять контроль и управление проектными ресурсами на различных уровнях.

Долгосрочные инвестиции, в том числе в деятельность в сфере ИКТ

34. Следует отметить, что в процессе перехода Организации на долгосрочные инвестиции, в том числе в сфере деятельности в области ИКТ, могут возникать ситуации, позволяющие рассмотреть возможность принятия механизмов содействия осуществлению таких инвестиций. По мере перехода Организации Объединенных Наций на Международные стандарты учета в государственном секторе Секретариат будет продолжать изучать возможные последствия концепций составления бюджетов нарастающим итогом.

Многолетний специальный счет

35. Поскольку продолжительность периода осуществления проекта составляет более пяти лет, предлагается создать многолетний специальный счет для учета поступлений и расходов по этим трем проектам (т.е. анализу структуры ИКТ) — глобализация служб технической поддержки, оптимизация центров хранения и обработки данных и рационализация организации ИКТ. Следует напомнить, что аналогичные механизмы были приняты для финансового управления проектом Umoja, а также различных проектов ведения строительных работ и/или крупных проектов в сфере благоустройства. Таким образом, средства, выделенные для анализа структуры ИКТ и соответствующих расходов, будут проходить по отдельному фонду для анализа структуры ИКТ, а любые неизрасходованные остатки средств будут переноситься на последующие двухгодичные периоды до окончания проекта. Процентные поступления в фонд анализа структуры ИКТ будут кредитоваться на счета этого фонда.

Обеспечение стратегического контроля за деятельностью в сфере ИКТ на Базе материально-технического снабжения Организации Объединенных Наций в Бриндизи, Италия

36. Объекты ИКТ на Базе материально-технического снабжения Организации Объединенных Наций, используемые для обслуживания полевых миссий, можно задействовать для обеспечения дополнительных услуг на уровне всей Организации, и в ближайшее время они станут глобальным центром для ряда общих секретариатских мероприятий в сфере ИКТ. Стратегией предусматривается, что База материально-технического снабжения Организации Объединенных Наций станет центральным узлом для всех общеорганизационных систем (например, системы управления знаниями и систем планирования общеорганизационных ресурсов), будет способствовать обеспечению доступа к ИКТ для всех подразделений, а также укреплению деятельности по обеспечению бесперебойного функционирования системы, выступая в качестве центрального узла для резервных систем и информационных массивов всех департаментов, подразделений и полевых миссий во всем Секретариате. В соответствии с этим Управление по ИКТ поддерживает тесное сотрудничество с Департаментом полевой поддержки в целях задействования и расширения возможностей объектов ИКТ на Базе материально-технического снабжения и создания надлежащих механизмов обеспечения должного уровня обслуживания и совместного участия в несении расходов. В настоящее время работа в этом направлении идет полным ходом, и предполагается, что в следующем году в этой сфере будет образовано комплексное партнерство.

Принятие мер по итогам анализа структуры

37. Информация о ходе работы по проведению анализа структуры ИКТ приводится в разделе III ниже.

Глобальная архитектура и стандарты

38. Разработанные собственными силами стандарты в сфере архитектуры и ИКК предусматривают значительную степень контроля и содержат требования, которые обеспечивают ряд преимуществ и значительно способствуют внедрению и обслуживанию общесекретариатской архитектуры. В основе архитектуры и стандартов лежит свод основных организационных целей и принципов (в частности операционная совместимость и безопасность), которые позволяют установить равновесие между функциональностью и рисками в интересах всей Организации. Стандартизация аппаратно-программных комплексов способствует повышению показателей использования ИКК, снижению расходов (в частности на закупку, разработку, обучение сотрудников и обслуживание), повышению отдачи от вкладываемых средств, повышению надежности и предсказуемости, а также повышению операционной совместимости и укреплению интеграции. Категории стандартов включают «исследовательский стандарт», который обеспечивает возможности для оценки (на ограниченной основе) новых технологий и который может со временем превратиться в «официальный стандарт». С момента создания Управления по ИКТ произошли изменения в порядке принятия и использования стандартов, касающихся технических средств. В 2009 году в результате работы, проведенной общеорганизационной целевой группой по стандартам, был разработан, согласован и внедрен новый процесс анализа, утверждения и продления срока действия стандартов в сфере ИКТ.

Поскольку для согласования и внедрения этих преобразований потребовалось некоторое время, Управление уделило основное внимание продлению срока действия ряда стандартов, чтобы не допустить негативных последствий истечения срока действия существующих стандартов для осуществления закупочных мероприятий, не допускающих отлагательства. Управление продолжает поддерживать самое тесное сотрудничество с Отделом закупок в целях обеспечения того, чтобы вся соответствующая информация, в частности о продлении или принятии тех или иных стандартов, незамедлительно доводилась до его сведения в целях сведения к минимуму или предупреждения нарушений в процессе закупки. Такое сотрудничество планируется продолжить в целях обеспечения соблюдения стандартов в сфере ИКТ на оперативном уровне в процессе закупки товаров во всей Организации.

39. В 2009 году началась работа по созданию всеобъемлющей системы обеспечения информационной безопасности, которая строится на существующей политике и руководящих принципах и предусматривает применение новых требований в сфере обеспечения информационной безопасности, соответствующих требованиям технического прогресса и рабочих процессов. Кроме того, требования в сфере информационной безопасности были учтены в процессе подготовки предложений в отношении новых проектов в целях обеспечения более последовательного применения функциональных и надлежащих требований в сфере обеспечения безопасности в процессе разработки новых систем.

Прочие инициативы

40. В конце 2008 года Управление по ИКТ приступило к осуществлению программы ускоренного внедрения ИКТ в целях содействия оперативному внедрению ИКТ-приложений, соответствующих организационным потребностям и/или способствующих улучшению условий работы сотрудников и представителей более широкого сообщества Организации Объединенных Наций. Инициаторами предложений по ускоренному внедрению являются подразделения по вопросам ИКТ всего Секретариата, причем такие инициативы реализуются в течение 90 дней или менее и имеют целью налаживание новаторского сотрудничества групп специалистов по ИКТ. Уже определена третья очередь инициатив, и начато осуществление соответствующих проектов. На сегодняшний день реализованы такие инициативы, как “myUNcalls”, которая позволяет осуществлять онлайновое управление телефонными звонками, инициатива обеспечения глобального доступа к интранет-системе “iSeek” для отделений Организации Объединенных Наций, расположенных в удаленных точках, портал для государств-членов (deleGate) и инициатива по обеспечению экологичности ресурсов в сфере ИКТ.

Таблица 1
Статус системы управления в сфере ИКТ

Система управления ИКТ

Задача

Дальнейшее осуществление стратегии в сфере ИКТ

Цели

- Укрепление Управления по ИКТ
- Рационализация организации ИКТ
- Завершение деятельности по созданию надзорных комитетов по вопросам управления и консультативных органов
- Разработка стандартов финансового управления и организации работы в сфере ИКТ

Основные мероприятия	*Прогресс (2009–2010 годы)*	*Запланированные мероприятия (2011–2013 годы)*[a]
Создание управления информационно-коммуникационных технологий		
Создание Управления по ИКТ путем объединения Отдела информационно-технического обслуживания Департамента по вопросам управления и отдельных структур Отдела информационно-коммуникационных технологий	Учреждено в январе 2009 года В конце 2009 года в Управлении создано подразделение, занимающееся вопросами управления преобразованиями	Укрепление Управления и создание междисциплинарных функций в сфере ИКТ (ближайшая перспектива)
Создание надзорных комитетов по вопросам управления и консультативных органов		
Определение круга полномочий, структуры и членского состава органов Секретариата, которые будут официально контролировать деятельность Управления по ИКТ и консультировать его	Всеобъемлющая система управления ИКТ создана в апреле 2009 года Создан Исполнительный комитет по ИКТ, Консультативная группа по ИКТ, рабочие группы по программам в сфере ИКТ и координационные группы по вопросам управления в сфере ИКТ	Создать местные комитеты по вопросам ИКТ в каждом департаменте/подразделении/полевой миссии (ближайшая перспектива)
Проведение обзоров структуры всех подразделений, занимающихся вопросами ИКТ		
Проведение оперативных обзоров подразделений по вопросам ИКТ в департаментах Организации Объединенных Наций, отделениях за пределами Центральных учреждений и на местах	Проведен обзор структуры всех подразделений по вопросам ИКТ, в том числе в миссиях	Проведение при необходимости мелкомасштабных обзоров структуры в наиболее эффективных подразделениях (среднесрочная перспектива)

Основные мероприятия	*Прогресс (2009–2010 годы)*	*Запланированные мероприятия (2011–2013 годы)*[a]
Создание системы управления в сфере ИКТ		
Разработка стандартов оценки, эталонов и систем отчетности для контроля за работой подразделений по вопросам ИКТ	Разработаны контрольные показатели и шаблоны для управления работой	Создание в Управлении глобальной функции управления работой (ближайшая перспектива) Завершение разработки глобального перечня услуг (ближайшая перспектива) Создание глобальной системы управления работой (ближайшая перспектива)
Создание системы бюджетного и финансового управления		
Разработка глобальных бюджетных процессов и шаблонов для ИКТ. Централизация деятельности по обработке заявок и процессов закупки оборудования и услуг	Создана система управления проектами Пересмотрены общесекретариатские бюджетные предложения по ИКТ, финансируемые из средств регулярного бюджета, внебюджетных ресурсов и по вспомогательному счету для операций по поддержанию мира	Создание системы бюджетного управления и распределения ресурсов в сфере ИКТ (ближайшая перспектива) Создание в Управлении глобальной функции обеспечения бюджетного управления и распределения ресурсов в сфере ИКТ, а также начало практики анализа бюджетных предложений по ИКТ, финансируемых из средств для операций по поддержанию мира (ближайшая перспектива) Создание многолетнего фонда для ИКТ (среднесрочная перспектива)
Обеспечение стратегического контроля за деятельностью в сфере ИКТ на Базе материально-технического снабжения Организации Объединенных Наций		
Использование объектов ИКТ на Базе материально-технического снабжения Организации Объединенных Наций и в Валенсии, Испания, для нужд всего Секретариата	Сотрудничество с Департаментом полевой поддержки в целях совместного использования объектов ИКТ на Базе материально-технического снабжения Организации Объединенных Наций, а также обеспечение услуг надлежащего уровня и создание механизмов совместного участия в расходах	Официальное закрепление требований к уровню услуг и механизмов совместного участия в расходах в следующем году (ближайшая перспектива)

Основные мероприятия	*Прогресс (2009–2010 годы)*	*Запланированные мероприятия (2011–2013 годы)*[a]
Реализация мер по итогам структурных обзоров		
Совершенствование организационной структуры Управления по ИКТ и других подразделений по вопросам ИКТ	Разработка детальных экономических обоснований и планов осуществления проектов на базе структурного обзора	Осуществление двух проектов на базе структурного обзора: Рационализация организации ИКТ (долгосрочная перспектива) Укрепление Управления (ближайшая перспектива)
Глобальная архитектура и стандарты		
Учет ИКТ в планах работы и разработка общеорганизационных стандартов в сфере ИКТ	Учет требований информационной безопасности в системе управления проектами в сфере ИКТ	Создание системы обеспечения информационной безопасности (ближайшая перспектива) Создание в Управлении по ИКТ функции разработки общеорганизационной архитектуры (ближайшая перспектива)

[a] Сроки завершения: ближайшая перспектива — 2011 год; среднесрочная перспектива — 2012 год; долгосрочная перспектива — 2012 год и далее.

C. Ход осуществления стратегических программ

41. Стратегия в области ИКТ осуществляется и будет и далее осуществляться по линии трех стратегических программ, оказывающих значительное воздействие на всю Организацию в целом. Каждая такая программа состоит из ряда инициатив, которые осуществляются или будут осуществляться с учетом всей стратегии в интересах реализации сформулированной долгосрочной стратегии и соответствующих приоритетных задач. Эти стратегические программы осуществляются в интересах всего Секретариата и являются основой для организации, определения порядка приоритетности и координации общеорганизационных инициатив в сфере ИКТ независимо от того, в каком подразделении они были разработаны, кто их финансирует или осуществляет. Следует отметить, что в докладах Генерального секретаря по ИКТ и общеорганизационным системам Секретариата Организации Объединенных Наций (A/62/510/Rev.1) и системах управления общеорганизационными информационными ресурсами и управления информацией о клиентах (A/64/477) сформулирована просьба о выделении средств из регулярного бюджета на осуществление стратегических программ управления ресурсами и управления знаниями. Хотя Генеральная Ассамблея подтвердила, что она уже одобрила эти программы, она приняла решение отложить выделение средств, что замедлило прогресс в осуществлении инициатив в сфере управления знаниями, таких как управление общеорганизационными информационными ресурсами, и инициатив в сфере управления ресурсами, таких как управление информацией о клиентах, осуществление которых уже началось. Необходимо обеспечить более сбалансированный подход

к выделению средств таким образом, чтобы инвестиции в сфере ИКТ соответствовали организационным приоритетам по всем трем стратегическим программам, в частности программе управления знаниями. В приведенных ниже разделах содержится информация о достигнутом на сегодняшний день прогрессе и планируемых мероприятиях в сфере осуществления указанных трех программ. В таблицах 2, 3 и 4 приводится краткий обзор этой информации.

1. Программа управления знаниями

42. Цель программы управления знаниями состоит в том, чтобы создать условия для эффективной совместной работы сотрудников Организации Объединенных Наций и заинтересованных сторон по накоплению, совместному использованию и распоряжению относящимися к их сфере деятельности профильными знаниями. Ниже приводится краткая информация о достигнутом на сегодняшний день прогрессе и планируемых мероприятиях по осуществлению программы управления знаниями сотрудниками Службы управления знаниями Управления по ИКТ и/или сотрудниками других подразделений Секретариата. В таблице 2 приводится краткий обзор этой информации.

43. Рабочая группа по вопросам управления знаниями, в которой представлены департаменты, отделения и подразделения Организации, отвечает за разработку стратегических направлений, политики, стандартов, руководящих принципов и процедур в отношении управления знаниями и связанных с этой областью инициатив. Два основных компонента стратегии в сфере ИКТ заключаются в определении основных метаданных, которым занимается рабочая группа, и создании базовых возможностей для управления информационными материалами, которым занимается целевая группа, осуществляющая контроль за проектом на базе Единой платформы управления информационными материалами. Эта платформа представляет собой основополагающий элемент для управления информационными материалами и обеспечит новую систему управления файлами, содержащими все документы Организации Объединенных Наций и иные информационные материалы, которая обеспечит возможность для обмена такими файлами, их защиты и хранения. Кроме того, предусматривается возможность сканирования печатных материалов, а также обеспечения офлайнового доступа к ним и их использования в стандартных текстопроцессорных и иных офисных приложениях.

44. Базовые возможности платформы управления дополняются средствами управления документооборотом, которые обеспечивают упорядоченную процедуру управления информационными материалами, охватывающую целый ряд процессов, в том числе управление перепиской, административное управление, мероприятия по проведению расследований, принятие мер по итогам проверок, судебные процессы, управление документами и т.д. Управление по ИКТ занимается внедрением средств управления документооборотом, который позволит Организации реагировать на внешние события в рамках обычных рабочих процессов и на последовательной основе путем обеспечения возможностей для управления видами деятельности, требующими обработки больших информационных массивов, при сохранении надлежащих институциональных знаний. “Smart Office” — одна из главных инициатив в этой сфере позволяет обеспечить структуризацию рабочих процессов путем их стандартизации при регистрации всей соответствующей институциональной информации. Путем структуризации и регистрации рабочих процессов также обеспечивается учет анали-

тических процедур и процессов принятия решений, связанных с созданием документов, что обеспечит ценную информацию для Организации в будущем.

45. Удалось добиться успеха в создании благоприятной для совместной работы среды путем внедрения системы eRoom, которая представляет собой интернет-приложение, обеспечивающее возможности для взаимодействия групп пользователей путем эффективного обмена информацией и идеями между распределенными группами пользователей, что позволяет осуществлять совместную работу над документами и обеспечивает удаленный доступ к ним. После успешного завершения экспериментального проекта в Управлении по ИКТ система eRoom была развернута в ряде департаментов и подразделений в Секретариате, а также среди делегаций (CandiWeb, Консультативный комитет по административным и бюджетным вопросам, а также Пятый и Шестой комитеты). На следующем этапе создания средств обеспечения возможностей для взаимодействия и обмена информацией будут созданы приложения на базе Web.2.0 для поддержки более широкого взаимодействия и обеспечения возможностей для создания сообществ практических специалистов. Кроме того, будут созданы средства организации сетевых сообществ, которые позволят сотрудникам Секретариата создавать собственные профили и собственные объединения с участием их коллег, разделяющих их интересы. Эти средства будут также обеспечивать поддержку электронных журналов и гипертекстовых сред в целях обеспечения возможностей для обмена мнениями и ведения совместной работы над материалами. Средства взаимодействия будут постепенно внедряться в Центральных учреждениях, отделениях за пределами Центральных учреждений и региональных комиссиях, а их внедрение в миротворческих миссиях будет координироваться по линии Департамента полевой поддержки.

46. При содействии Управления по ИКТ Рабочая группа по вопросам управления знаниями выступила инициатором создания целевой группы по управлению размещаемыми на интернете информационными материалами в целях согласования технологий, технических средств и методов создания информационных материалов для веб-сайтов Организации Объединенных Наций с учетом пожеланий конкретных пользователей. Работа по созданию и развертыванию платформы, которая будет способствовать подготовке единообразных материалов для размещения на интернете и предусматривать соответствующие рабочие процессы и процедуры утверждения материалов, продолжится в следующем двухгодичном периоде. В рамках таких департаментов, как Департамент общественной информации, Департамент операций по поддержанию мира и Департамент по экономическим и социальным вопросам, и на основе сотрудничества с другими подразделениями эта инициатива будет способствовать использованию единого оформления путем применения общих технологий, политики, стандартов и процедур, а также задействования опыта и знаний, накопленных в сфере модернизации и создания менее крупных веб-сайтов.

Таблица 2
Ход осуществления программы управления знаниями

Направленность, обоснование и сроки осуществления программы управления знаниями

Задача

Создание условий для эффективной совместной работы, позволяющих сотрудникам Организации Объединенных Наций и заинтересованным сторонам получать и совместно использовать профильные знания, относящиеся к их сфере деятельности, и распоряжаться ими

Цели

- Сохранение накопленного объема знаний
- Облегчение и расширение обмена знаниями и сотрудничества
- Повышение упорядоченности, доступности и простоты использования информации
- Использование, при необходимости, программных продуктов с открытым исходным кодом
- Совершенствование управления веб-сайтами и сетевыми информационными ресурсами
- Совершенствование и расширение возможностей для аналитической работы и обеспечения процесса принятия решений
- Совершенствование политики и процессов в сфере управления информацией

Основные мероприятия	*Прогресс (2009–2010 годы)*	*Запланированные мероприятия (2011–2013 годы)*[a]
Перевод в цифровой формат		
Перевод бумажных документов в цифровой формат в связи с осуществлением генерального плана капитального ремонта	Разработаны руководящие принципы перевода документов в цифровой формат в процессе осуществления генерального плана капитального ремонта	Перевод документов в цифровой формат на единой платформе, разработанной для цели стандартизации управления документооборотом в Организации Объединенных Наций (проект создания единой платформы управления информацией) (среднесрочная перспектива)
	Завершен перевод документов в цифровой формат в некоторых департаментах и подразделениях	Осуществление проектов пакетного сканирования документов при условии наличия средств (среднесрочная перспектива)
Портал для государств-членов		
Создание портала для государств-членов, предусматривающего средства поиска и обработки информации и данных и обмена ими	В сентябре 2008 года открыт портал для государств-членов deleGATE	Размещение на портале дополнительной информации; обновление платформы при необходимости; обеспечение доступа к порталу для других мест службы (долгосрочная перспектива)

Основные мероприятия	*Прогресс (2009–2010 годы)*	*Запланированные мероприятия (2011–2013 годы)*[a]
Политика в сфере управления информацией		
Определение общесекретариатской политики, процессов и стандартов в сфере управления информацией, в том числе в вопросах обеспечения безопасности, систематизации, сохранения и т.д.	Создана рабочая группа по вопросам управления знаниями Принят базовый общеорганизационный набор метаданных	Определение и разработка политики, процессов, стандартов и процедур в сфере управления информацией по линии рабочей группы по вопросам управления знаниями (долгосрочная перспектива) Реализация политики и руководящих принципов в сфере управления информацией путем разработки и развертывания единой платформы управления информацией во всем Секретариате (среднесрочная перспектива)
Управление сетевыми и информационными ресурсами		
Превращение веб-сайта Организации Объединенных Наций (www.un.org) в широкую мультимедийную платформу обмена знаниями. Создание единого пользовательского интерфейса, мощной системы поиска и улучшенной системы управления информационными материалами	Начата работа по выбору стандартного средства управления информационными материалами	Внедрение экспериментальной системы управления информационными материалами (среднесрочная перспектива) Разработка информационной архитектуры (среднесрочная перспектива) Создание общеорганизационного портала в целях стандартизации средств работы с веб-порталами (среднесрочная перспектива)
Создание условий для сотрудничества и взаимодействия		
Внедрение усовершенствованных технических средств взаимодействия и обмена информацией	В Управлении по ИКТ завершено осуществление экспериментального проекта внедрения системы eRoom К системе eRoom обеспечен доступ для сотрудников Секретариата и делегатов Приняты стандартные технические средства взаимодействия	Обеспечение доступа к стандартным техническим средствам взаимодействия для всего Секретариата (среднесрочная перспектива) Внедрение платформы Web 2.0 и средств создания сетевых сообществ (долгосрочная перспектива) Расширение возможностей существующих технических средств обеспечения работы в пользовательских группах (среднесрочная перспектива)

Основные мероприятия	*Прогресс (2009–2010 годы)*	*Запланированные мероприятия (2011–2013 годы)*[a]
Информационный портал (UNdata)		
Развитие и поддержка общесистемного портала Организации Объединенных Наций для обмена статистической информацией	Завершен экспериментальный проект размещения на портале UNdata информации о показателях целей в области развития, сформулированных в Декларации тысячелетия	Продолжение работы по обеспечению возможностей для перегрузки всей информации с портала UNdata на базе SDMX (ближайшая перспектива)
	Создание на базе портала UNdata веб-платформы для доступа к унифицированным статистическим данным	Развитие портала UNdata путем подключения к нему баз данных странового уровня, наиболее популярной информации и статистических доменов, к которым пока не обеспечен доступ (долгосрочная перспектива)
Управление сетевыми информационными ресурсами в масштабах всего Секретариата		
Перевод других общесекретариатских веб-сайтов (iSeek, онлайновая сеть Организации Объединенных Наций по вопросам государственного управления (ЮНПАН), My UN и т.д.) на новую платформу управления сетевыми информационными ресурсами	Начата работа по выбору стандартных технических средств управления сетевыми информационными материалами Определены единые стандарты систематизации для веб-сайтов региональных комиссий	Внедрение системы управления сетевыми информационными материалами в Программе Организации Объединенных Наций по окружающей среде, Департаменте по экономическим и социальным вопросам и других департаментах (ближайшая перспектива) Перевод веб-сайта iSeek и ЮНПАН на систему управления сетевыми информационными материалами (среднесрочная перспектива) Развертывание системы управления сетевыми информационными материалами во всем Секретариате (долгосрочная перспектива)
Управление цифровыми активами		
Реализация передовых возможностей управления цифровыми активами	Начато осуществление проекта управления цифровыми активами в рамках генерального плана капитального ремонта для Департамента общественной информации, Департамента по делам Генеральной Ассамблеи и конференционному управлению и Департамента по вопросам управления/	Внедрение общеорганизационных систем управления мультимедийными ресурсами (долгосрочная перспектива)

Основные мероприятия	*Прогресс (2009–2010 годы)*	*Запланированные мероприятия (2011–2013 годы)*[a]
	Управления централизованного вспомогательного обслуживания	
Управление документаций		
Внедрение общесекретариатской системы управления информационными материалами в целях управления официальной документацией, отчетами и деловой перепиской. Разработка и внедрение рабочих потоков и процессов. Перевод на новую платформу данных Системы официальной документации (СОД) и других информационных ресурсов	Создание на базе СОД более мощной и надежной платформы путем осуществления проекта стабилизации Приняты стандартные технические средства управления документацией	Разработка и начало развертывания единой платформы управления информационными ресурсами (ближнесрочная перспектива) Обеспечение доступа к единой платформе управления информационными ресурсами для всех мест службы (среднесрочная перспектива) Использование системы управления корреспонденцией, начало ее развертывания и использование возможностей для более широкого управления документооборотом на базе smart office (ближайшая перспектива) Развертывание системы управления документооборотом на базе smart office во всех местах службы (среднесрочная перспектива) Разработка и развертывание общеорганизационных приложений для полевых миссий с учетом «политики и практики» и для создания системы отчетности (ближайшая перспектива) Расширение возможностей СОД, пересмотр процесса обработки документации и перевод содержащейся в СОД информации на платформу системы управления общеорганизационными информационными ресурсами (долгосрочная перспектива)
Общеорганизационный портал		
Создание общеорганизационного портала, позволяющего осуществлять индивидуальную настройку пользовательского интерфейса, обеспечивающего упрощенный доступ и единую регистрацию для доступа ко всем ресур-	В отдельных полевых миссиях на экспериментальной основе создан общеорганизационный информационный портал Приняты стандартные технические средства работы с	Постепенное развертывание общеорганизационного информационного портала во всем Секретариате (среднесрочная перспектива)

Основные мероприятия	*Прогресс (2009–2010 годы)*	*Запланированные мероприятия (2011–2013 годы)*[a]
сам	общеорганизационным порталом	
Общеорганизационная система поиска		
Создание общеорганизационной поисковой системы в целях повышения доступности мультимедийной информации	Расширение возможностей СОД путем создания упрощенной и более оперативной системы поиска	Внедрение общеорганизационной системы поиска во всем Секретариате (долгосрочная перспектива)
	Создание общеорганизационной системы поиска отложено в связи с отсутствием средств	
Управление архивами и отчетностью		
Расширение возможностей для управления организационной отчетностью и архивами	Внедрение передовой практики управления отчетностью в ходе осуществления генерального плана капитального ремонта	Начало работы по внедрению системы управления отчетности на базе единой платформы (ближайшая перспектива)
		Внедрение системы управления отчетности на экспериментальной основе в ООН-Хабитат (ближайшая перспектив)
		Внедрение системы отчетностью в Управлении по ИКТ (ближайшая перспектива)
Сетевые центры знаний		
Создание сетевых центров знаний для конкретных сообществ и практических специалистов, региональных групп, специализированных тематических подразделений и т.д.	Объединения практических специалистов созданы в полевых миссиях и некоторых департаментах	Создание на общеорганизационном уровне сетевых центров знаний и сообществ практических специалистов (среднесрочная перспектив)

[a] Сроки завершения: ближайшая перспектива — 2011 год; среднесрочная перспектива — 2012 год; долгосрочная перспектива — 2012 год или далее.

2. Программа управления ресурсами

47. Цель программы управления ресурсами заключается в поддержке реформы системы управления путем создания организационных технических возможностей для эффективного управления кадровыми, финансовыми и физическими ресурсами. Ниже приводится краткая информация о достигнутых на сегодняшний день успехах и планируемых мероприятиях, касающихся программы управления ресурсами, для сотрудников Службы управления ресурсами Управления по ИКТ и/или сотрудников других подразделений Секретариата. В таблице 3 приводится краткий обзор этой информации.

48. Управление по ИКТ продолжало поддерживать тесное сотрудничество с другими департаментами и подразделениями, занимающимися вопросами внедрения программы управления ресурсами во всем Секретариате. В настоящее время в рамках проекта Umoja, который включает в себя мероприятия по внедрению системы управления организационными ресурсами основное внимание уделяется пересмотру рабочих процессов, однако по линии этого проекта была также начата работа по обеспечению планирования плавного перехода от существующих систем ИКТ в различных сферах к единой глобальной системе. Группа по проекту Umoja сотрудничает с Управлением по ИКТ, Отделом информационно-коммуникационных технологий Департамента полевой поддержки и другими подразделениями Секретариата, занимающимися вопросами ИКТ, в деле каталогизации и анализа существующих систем, их функций, элементов данных, обрабатываемых этими системами, и процессов, которые они поддерживают. Эта работа дополняет инициативу по анализу структуры ИКТ и осуществляется параллельно с ней. Одна из крупных инициатив, осуществляемых под руководством Департамента по вопросам управления/Управления людских ресурсов, заключается в поэтапном внедрении новой системы управления кадровым потенциалом Inspira. Все новые вакансии переведены в эту новую систему, а система Galaxy, которая в конечном итоге будет ликвидирована, по-прежнему используется для обработки существующих вакансий. Кроме того, на экспериментальной основе были обеспечены возможности служебной аттестации для группы сотрудников, и начиная со следующего года все сотрудники будут пользоваться новой функцией системы Inspira для служебной аттестации, а нынешняя система ePAS будет постепенно отменена. В 2007 году Департамент по делам Генеральной Ассамблеи и конференционному управлению приступил к осуществлению инициативы по внедрению комплексной системы управления конференционными ресурсами (iCMS), которая включает в себя три проекта и преследует цель поддержки эффективного планирования и оказания конференционных услуг во всем Секретариате путем стандартизации рабочих процессов и замены различных устаревших систем.

49. Система управления информацией о клиентах охватывает процессы и поддерживает технические средства, используемые для отслеживания и организации информации о пользователях и их взаимодействия с различными поставщиками услуг. Основная инициатива Секретариата в сфере Управления информацией о клиентах iNeed предусматривает внедрение приложений для обслуживания пользователей и организации рабочих процессов в целях стандартизации и совершенствования многочисленных видов услуг в стремлении к повышению их качества и снижению затрат путем эффективного распределения ресурсов. На начальном этапе система iNeed внедряется в целях управления услугами в сфере ИКТ для Управления по ИКТ, Департамента полевой поддержки в Центральных учреждениях Организации Объединенных Наций и на Базе материально-технического снабжения Организации Объединенных Наций, а также во Временных силах Организации Объединенных Наций в Ливане и в Миссии Организации Объединенных Наций в Либерии. Отдел по эксплуатации оснащения и коммерческим услугам Департамента по вопросам управления также использует систему iNeed для обеспечения услуг, связанных с эксплуатацией зданий в Центральных учреждениях. Кроме того, средства Управления информацией о клиентах также используются в рамках комплексной системы управления контрактами и распределения ресурсов Исполнительной канцелярией Генерального секретаря, которая обеспечивает планирование еже-

дневного расписания работы Генерального секретаря и управление информацией о всех его контактах. Помимо этого, средства этой системы используются для разработки единой общеорганизационной платформы для миротворческих операций и Центральных учреждений для управления имуществом, принадлежащим контингентам. Этот проект позволит снизить затраты на неавтоматизированный ввод данных путем автоматического импорта данных, содержащихся в меморандумах о понимании, упрощения требований к проверке данных и экспорта данных, полученных по результатам проведенных инспекций, в системы обработки компенсационных выплат, что позволит улучшить информационный обмен между администраторами и подразделениями на местах, обеспечит доступ к данным инспекций в режиме реального времени и своевременную выплату компенсаций. В настоящее время этот проект находится на этапе разработки. Завершен анализ имеющихся недостатков, а также функциональных и технических требований. Развертывание этой системы в отдельных миротворческих миссиях запланировано на начало 2011 года, после чего, при условии наличия ресурсов, она будет внедрена в остальных миссиях.

50. Управление по ИКТ возглавило работу по внедрению общеорганизационной системы управления ресурсами ePortfolio, которая обеспечивает поддержку процессов планирования и управления инвестиций в ИКТ и обеспечит Организации всеобъемлющее и комплексное представление о мероприятиях по проектам в сфере ИКТ. Эта система способствует установлению более четкого контроля в вопросах, касающихся разработки конкретных систем, повышения стандартизации, прогнозирования потребностей в новых технических средствах, представления информации о текущем положении дел, оказания помощи в составлении бюджетов, оптимизации активов ИКТ и совместного использования ресурсов в сфере ИКТ в Организации Объединенных Наций. Кроме того, Управление внедрило общеорганизационную систему управления информацией о сотрудниках в Центральных учреждениях в качестве первого шага поэтапного процесса совершенствования управления информацией, имеющей отношение к вопросам безопасности, в системах Секретариата. Эта система специально создана для решения одной из наиболее серьезных проблем Организации в сфере безопасности, связанной с тем, что в настоящее время не существует систем, позволяющих в реальном времени осуществлять ввод, поиск и вывод информации о личности сотрудников Секретариата.

51. Удалось добиться заметных успехов в деле обеспечения поддержки миротворческих операций, в частности путем создания проекта электронной системы распределения горюче-смазочных материалов, которая позволяет вести автоматизированный учет расхода горюче-смазочных материалов, обеспечивает наиболее оптимальное распределение таких материалов в операциях на местах и позволяет снизить потери путем укрепления контроля и учета. Это новая система позволит обеспечить точный учет расхода горюче-смазочных материалов, отказаться от необходимости ведения неавтоматизированного учета, который чреват ошибками, воспрепятствовать хищениям путем обеспечения онлайнового контроля топливных запасов и укрепить отчетность в сфере расходования горюче-смазочных материалов. Кроме того, в настоящее время проводятся повторные тендерные торги для выбора поставщика стандартизированной системы управления довольствием, которая позволит создать единую всеобъемлющую стандартизированную систему управления информацией о пищевом довольствии, полностью автоматизирующую закупку, учет, проверку сче-

тов и общие функции по управлению контрактами в операциях на местах. Ранее Организация уже начала процесс закупки коммерческой системы контроля продовольствия. Вместе с тем в силу проблем правового характера, возникших в связи с ранее выбранным поставщиком, процесс закупки приостановился. Управление по ИКТ и Департамент полевой поддержки планируют приступить к внедрению этой новой системы во всех миротворческих операциях в период 2010–2012 годов. И наконец, благодаря расширению возможностей вспомогательной системы "eCC", которая упрощает регистрацию, пересмотр и утверждение представленных заявок на закупку, удалось значительно облегчить работу местных комитетов миротворческих миссий по контрактам.

Таблица 3
Ход осуществления программы управления ресурсами

Направленность, обоснование и сроки осуществления программы управления инфраструктурой

Задача

Поддержка реформы управления путем обеспечения организационных возможностей для эффективного управления кадровыми, финансовыми и материальными ресурсами

Цели

- Повышение транспарентности, подотчетности и результативности
- Совершенствование административной политики, процессов и координации
- Повышение эффективности в сфере управления ресурсами
- Принятие обоснованных решений на базе надежных и своевременных данных
- Использование, когда это целесообразно, программных продуктов с открытым исходным кодом
- Совершенствование обучения сотрудников и повышение квалификации
- Совершенствование обслуживания, в том числе конференционного
- Укрепление безопасности сотрудников
- Укрепление потенциала развертывания и эффективная поддержка полевых операций

Основные мероприятия	*Прогресс (2009–2010 годы)*	*Запланированные мероприятия (2011–2013 годы)*[a]
Управление ресурсами		
Внедрение системы управления общеорганизационными ресурсами, включая управление кадровыми ресурсами и кадровым потенциалом, финансовое управление, материально-техническое обеспечение и управление снабжением	Обновление кадрового модуля системы КСУИ Сохранение системы Galaxy Поддержка первого этапа развертывания системы Inspira Расширение возможностей электронной системы управления закупками Комитета по контрактам (приложение eCC)	Завершение учета и анализа существующих приложений, связанных с функциями системы Umoja (ближайшая перспектива) Завершение планирования перехода от существующих многочисленных приложений к системе Umoja (среднесрочная перспектива)

Основные мероприятия	*Прогресс (2009–2010 годы)*	*Запланированные мероприятия (2011–2013 годы)[a]*
	Внедрение на экспериментальной основе электронной системы распределения горюче-смазочных материалов в ВСООНЛ	Поэтапный отказ от системы Galaxy (ближайшая перспектива) Сохранение системы КСУИ (долгосрочная перспектива) Продолжение поэтапного внедрения системы Inspira (среднесрочная перспектива)
	Подготовка плана развертывания системы распределения горюче-смазочных материалов во всех полевых миссиях Подготовка запроса на расценки для приобретения системы управления довольствием Разработка технических решений проверки статуса имущества, принадлежащего контингентам, в полевых миссиях	Продолжение внедрения электронной системы распределения горюче-смазочных материалов для полевых миссий в соответствии с планами ее внедрения (ближайшая перспектива) Покупка и внедрение системы управления довольствием для полевых миссий (среднесрочная перспектива) Автоматизация деятельности по поддержке инспекций имущества, принадлежащего контингентам, и процесса выплаты компенсаций (среднесрочная перспектива)
Общеорганизационная система управления проектно-инвестиционным портфелем		
Внедрение прикладных программ для формирования проектно-инвестиционного портфеля в области ИКТ, управления им и его согласования с оперативной стратегией	Принятие программного обеспечения CA Clarity для общеорганизационной системы управления проектно-инвестиционным портфелем (ePortfolio) Внедрение функций управления проектно-инвестиционным портфелем во всем Секретариате в целях совершенствования управления проектами ИКТ и соответствующими инвестициями Проведены учебные практикумы для департаментов Центральных учреждений, полевых миссий, отделений за пределами Центральных учреждений и региональных комиссий	Обеспечение использования модуля управления проектно-инвестиционным портфелем системы ePortfolio во всех подразделениях по вопросам ИКТ (ближайшая перспектива) Внедрение функций системы ePortfolio по управлению программными продуктами в Секретариате в целях управления сроком службы и учета расходов, связанных с общеорганизационными системами Организации Объединенных Наций, а также приложениями, используемыми в департаментах и на местах. Проведение учебных практикумов по системе управления программным обеспечением для департаментов Центральных учреждений, полевых

Основные мероприятия	*Прогресс (2009–2010 годы)*	*Запланированные мероприятия (2011–2013 годы)*[a]
		миссий, отделений за пределами Центральных учреждений и региональных комиссий (ближайшая перспектива)
Конференционное управление и организация совещаний		
Создание всеобъемлющей системы, обеспечивающей комплексное обслуживание совещаний и конференций Организации Объединенных Наций в области документации, письменного перевода и материально-технического обеспечения	Департамент по делам Генеральной Ассамблеи и конференционному управлению завершил осуществление ряда этапов трех проектов, составляющих эту инициативу: один проект находится на этапе разработки, другой поэтапно осуществляется в отделениях Организации Объединенных Наций в Женеве, Найроби и Вене, а третий проект находится на этапе оценки	Завершение осуществления трех проектов в Центральных учреждениях и отделениях Организации Объединенных Наций в Женеве, Найроби и Вене (среднесрочная перспектива) и их осуществление в региональных комиссиях (долгосрочная перспектива)
Система управления информацией о клиентах		
Внедрение практики управления уровнем обслуживания в целях повышения качества услуг в сфере ИКТ и обеспечения соответствия стандартам Библиотеки инфраструктурных решений в сфере ИКТ (ITIL) и международным стандартам обслуживания. Создание глобальной системы обработки запросов для повышения качества услуг в сфере ИКТ и обслуживания аппаратных средств. Предоставление клиентам, когда это целесообразно, возможностей для самообслуживания. Создание для Канцелярии Генерального секретаря комплексной системы организации/планирования контактной информации, совещаний, поездок и мероприятий	Осуществление первого этапа внедрения системы iNeed Внедрение системы управления контактной информацией и планирования мероприятий для Канцелярии Генерального секретаря Разработка приложения для содействия управлению в Центральных учреждениях и миротворческих операциях мероприятий, связанных с управлением имуществом, принадлежащим контингентам	Развертывание системы iNeed во всех отделениях за пределами Центральных учреждений и полевых миссиях (долгосрочная перспектива) Создание портала самообслуживания для всех пользователей системы iNeed (долгосрочная перспектива) Стандартизация рабочих процессов обеспечения обслуживания и технических решений выставления счетов за телекоммуникационное обслуживание миротворческих операций (среднесрочная перспектива) Создание на базе системы планирования мероприятий и управления контактной информацией для Генерального секретаря аналогичных систем для всех старших руководителей (долгосрочная перспектива) Развертывание системы, касающейся принадлежащего контингентам имущества, первоначально в отдельных миссиях (ближайшая

Основные мероприятия	*Прогресс (2009–2010 годы)*	*Запланированные мероприятия (2011–2013 годы)*[a]
		перспектива), а затем во всех миссиях (среднесрочная перспектива)
Система безопасности		
Совершенствование и внедрение всеобъемлющих систем обеспечения безопасности персонала и помещений. Создание глобальной системы пропусков Организации Объединенных Наций для выдачи и контроля за использованием пропусков Организации Объединенных Наций. Создание единой общеорганизационной системы данных о проездных документах	Осуществление первого этапа внедрения системы общеорганизационного управления информацией о сотрудниках Определение специальной системы подготовки пропусков Организации Объединенных Наций и проездных документов и регулирование сроков их действия	Выявление дополнительных источников надежных данных в отношении пользователей и их использования во всех соответствующих системах (среднесрочная перспектива) Интеграция объединенной системы управления информацией о сотрудниках с соответствующими приложениями/платформами (долгосрочная перспектива) Внедрение единой системы регистрации при приходе на работу (долгосрочная перспектива) Закупка и развертывание специальной системы управления сроками действия пропусков Организации Объединенных Наций (долгосрочная перспектива)
Система поддержки процесса принятия решений		
Реализация системы сбора, обработки и анализа рабочей информации, включая передовые аналитические инструменты, перспективное моделирование и специальную отчетность. Предоставление руководителям и сотрудникам свободного доступа к оперативным данным на уровне департаментов и всей Организации	Усовершенствованные функции используемых в настоящее время средств анализа рабочей информации внедрить не удалось в связи с нехваткой ресурсов и необходимостью согласования этого процесса с внедрением системы Umoja	Незначительное совершенствование используемых в настоящее время технических средств анализа рабочей информации (среднесрочная перспектива) Проведение крупного обзора на уровнях всей Организации и развертывание систем анализа рабочей информации наряду с внедрением системы Umoja (долгосрочная перспектива)
Эксплуатация помещений		
Внедрение программного обеспечения автоматизации эксплуатации помещений для поддержки глобальной системы управления недвижимостью и использования помещений	Анализ и учет в системе Umoja необходимости совершенствования управления помещениями	Обеспечение возможностей для оптимизации прогнозирования ситуации с недвижимостью, а также планирования, использования помещений и их текущего обслуживания в рамках системы Umoja (среднесрочная перспектива)

[a] Сроки завершения работы: ближайшая перспектива — 2011 год; среднесрочная перспектива — 2012 год; долгосрочная перспектива — 2012 год или далее.

3. Программа управления инфраструктурой

52. Цель программы управления инфраструктурой заключается в укреплении глобальной инфраструктуры ИКТ для поддержки программ управления знаниями и ресурсами и использования ИКТ в Организации в целом. Для этого требуется обеспечить консолидацию и стандартизацию компонентов инфраструктуры в целях обеспечения более предсказуемого и эффективного управления ими на глобальном уровне.

53. Располагая четко организованной и гибкой глобальной инфраструктурой, Секретариат сможет согласовывать свою деятельность с другими организациями системы Организации Объединенных Наций и внешними партнерами. Для обеспечения бесперебойной работы Секретариата в период стихийных бедствий или в иных ситуациях, приводящих к нарушению деятельности Организации, а также для обеспечения сохранности ресурсов, включая информационные ресурсы и персонал, для каждого места службы и Организации в целом будут разработаны всесторонние планы, особенно применительно к информационно-техническим аспектам обеспечения бесперебойной работы и послеаварийного восстановления.

54. Хотя для осуществления программы управления инфраструктурой был выделен ограниченный объем дополнительных ресурсов, в ряде аспектов этой программы удалось добиться определенного прогресса. Ниже приводится краткая информация о достигнутых на сегодняшний день успехах и запланированных мероприятиях в отношении программы управления инфраструктурой сотрудниками Службы управления инфраструктурой Управления по ИКТ и/или сотрудниками других подразделений Секретариата. В таблице 4 приводится краткий обзор этой информации.

55. В 2009 и 2010 годах основное внимание в деятельности по программе управления ресурсами уделялось генеральному плану капитального ремонта в Центральных учреждениях. Управление по ИКТ осуществляло контроль за созданием новой инфраструктуры ИКТ в четырех временных помещениях и трех дополнительных зданиях, которые будут использоваться в период осуществления генерального плана капитального ремонта, в том числе за созданием новой сети передачи данных, аудио- и видеоинформации, сети обеспечения безопасности помещений, передачи телевизионного сигнала по интернету и других видов обслуживания. Управление сыграло важнейшую роль в процессе переезда в новые помещения более 6000 сотрудников, в том числе занималось проектно-конструкторскими работами, осуществлением контроля за строительными работами, связанными с созданием инфраструктуры ИКТ, а также обеспечением текущего обслуживания временных помещений, включая установку многоцелевых антенн в ряде временных помещений и вспомогательных зданиях в Центральных учреждениях. В связи с оборудованием временных помещений была проведена работа по установке принт-серверов, созданию центральной типографской системы, которая позволяет сократить количество локальных принтеров, что позволяет сократить экологические последствия работы Организации.

56. В настоящее время осуществляется крупный проект замены сети, которая в настоящее время объединяет все крупные подразделения (в Центральных учреждениях и отделениях за пределами Центральных учреждений), новой более прочной и расширяемой сетью. Такая сеть сможет удовлетворять будущие по-

требности общеорганизационных систем, размещенных в центральных узлах, таких, как База материально-технического снабжения Организации Объединенных Наций, и обеспечивать удовлетворение растущего спроса, вызванного применением мультимедийных приложений. Кроме того, новая система обеспечит повышение надежности и эффективности путем обеспечения для крупных подразделений возможности поддерживать прямую связь без необходимости коммутирования через такие центральные узлы, как База материально-технического снабжения или Центральные учреждения. Это обеспечит более высокую степень надежности на случай возникновения кризисных ситуаций.

57. Управление по ИКТ возглавило работу по реализации одной из крупных общесекретариатских инициатив по переходу от традиционных телефонных систем на интернет-протоколы телефонной связи. По окончании этого двухгодичного периода эта система будет внедрена в шести из восьми крупных подразделений, а после завершения этого проекта она обеспечит возможность для согласования стандартов телефонной связи во всех подразделениях, что позволит повысить оперативную совместимость и уровень управления услугами телефонной связи.

58. Был разработан многофункциональный пакет под названием “mobile office”, который первоначально использовался в ограниченных пределах для обеспечения надежного удаленного узла доступа для сотрудников из любой точки и в любое время к удаленным данным и основным приложениям. Его внедрение потребовало совместных усилий Управления по ИКТ и Управленческой группы по вопросам обеспечения бесперебойного функционирования систем Департамента управления с той целью, чтобы план обеспечения послеаварийного восстановления систем ИКТ дополнял работу этой управленческой группы по планированию обеспечения бесперебойного функционирования систем, не связанных с ИКТ, охватывающему целый ряд факторов, которые могут создавать опасность для бесперебойной работы Секретариата.

59. Управление по ИКТ и Департамент полевой поддержки совместными усилиями создали основы для единой базы хранения информации о сотрудниках путем разработки стандартной системы физического контроля за доступом в каждом крупном подразделении Секретариата. Кроме того, Управление и департаменты разработали стандарт для замкнутой телевизионной системы для использования во всех подразделениях Организации Объединенных Наций. Эта система требует меньшей емкости накопителей для хранения информации и обеспечивает возможности для анализа видеоизображений в целях выявления и сведения к минимуму опасностей в зданиях Организации Объединенных Наций. Кроме того, этот стандарт способствовал проведению совместного обучения сотрудников по вопросам ИКТ и сотрудников Департамента полевой поддержки в каждом подразделении, что дало им возможность оказывать помощь друг другу и использовать общие процессы и данные в интересах дальнейшего укрепления общего потенциала в сфере безопасности и охраны. Помимо этого, Управление по ИКТ совместно с Департаментом полевой поддержки заменило 70 устаревших камер и установило средства учета даты и времени на всех видеоизображениях и сообщениях о срабатывании сигнальных устройств.

Таблица 4
Ход осуществления программы управления инфраструктурой

Направленность, обоснование и сроки осуществления программы управления инфраструктурой

Задача

Укрепление глобальной инфраструктуры ИКТ в целях обеспечения эффективной поддержки программ и операций, осуществляемых Секретариатом во всем мире

Цели

- Улучшение сетевой связи и повышение ее эффективности
- Совершенствование работы службы технической поддержки пользователей ИКТ
- Расширение возможностей мобильной связи и удаленного доступа
- Обеспечение эффективного кризисного управления и бесперебойного функционирования систем
- Расширение возможностей для видеоконференционного обслуживания
- Укрепление информационной безопасности и обеспечение конфиденциальности
- Повышение качества услуг в сфере ИКТ
- Применение, когда целесообразно, программных продуктов с открытым исходным кодом

Основные мероприятия	*Прогресс (2009–2010 годы)*	*Запланированные мероприятия (2011–2013 годы)*[a]
Управление персональной информацией		
Создание справочника, содержащего проверенную информацию о сотрудниках Организации Объединенных Наций	Разработка принципов защиты обмена данными между Департаментом полевой поддержки и Управлением по ИКТ Создание инфраструктуры системы управления информацией о сотрудниках в Центральных учреждениях в поддержку приложения для управления информацией о клиентах системы iNeed	Создание инфраструктуры системы управления информацией о сотрудниках в сотрудничестве с ДПП и совместно с деятельностью по развертыванию программы управления ресурсами в дополнительных местах службы Секретариата (ближайшая перспектива)
Удаленный и мобильный доступ		
Предоставление сотрудникам доступа к системе Организации Объединенных Наций из дома и во время поездок	Развертывание пакета mobile office в Центральных учреждениях Создание возможностей для удаленного доступа в других местах службы, а также внедрение мобильной телефонной связи	Доводка программного пакета mobile office и обеспечение интернет-протокола телефонной связи для всех основных мест службы в целях стандартизации программных приложений и процессов (долгосрочная перспектива)
Обеспечение бесперебойного функционирования систем		
Создание возможностей для обеспечения послеаварийного восстановления и бесперебойного функ-	Программа частично реализована в основных местах службы	Создание технического центра Управления по ИКТ на Базе материально-технического снабжения

Основные мероприятия	*Прогресс (2009–2010 годы)*	*Запланированные мероприятия (2011–2013 годы)*[a]
ционирования систем ИКТ		Организации Объединенных Наций (ближайшая перспектива) Обновление приложения для работы с электронной почтой, операционной системы и офисных приложений (ближайшая перспектива) Внедрение расширяемого набора услуг для конечного пользователя (среднесрочная перспектива)
Интернет-протоколы телефонной связи для Центральных учреждений и отделений за пределами Центральных учреждений		
Замена обычной телефонной связи системой телефонной связи на базе межсетевых протоколов	Внедрение стандартной системы телефонной связи на базе межсетевых протоколов в ЭКЛАК, ЭСКЗА и Отделении Организации Объединенных Наций в Вене в предыдущие двухгодичные периоды Установка кабелей, необходимых для обеспечения телефонной связи на базе межсетевых протоколов в отделениях Организации Объединенных Наций в Найроби и Женеве	Внедрение стандартной системы телефонной связи на базе межсетевых протоколов в Экономической комиссии для Африки, Центральных учреждениях и Отделении Организации Объединенных Наций в Найроби (ближайшая перспектива) Внедрение стандартной системы телефонной связи на базе межсетевых протоколов в Отделении Организации Объединенных Наций в Женеве (долгосрочная перспектива)
Оптимизация инфраструктуры		
Продолжение консолидации, стандартизации и оптимизации инфраструктуры связи и ИКТ	Завершение проекта перемещения в подменные помещения в рамках генерального плана капитального ремонта Создание нового вторичного технического центра в Пискатауэй, Нью-Джерси Объединение машинных залов в Центральных учреждениях Организации Объединенных Наций Начало процесса виртуализации серверов в 2005 году. Достижение существенного прогресса в Центральных учреждениях, на Базе материально-технического снабжения Организации Объединенных Наций и в других основ-	Завершение начального этапа перевода центра хранения и обработки данных на новый объект, расположенный во втором цокольном этаже конференционного здания на северной лужайке (ближайшая перспектива) Установка широкодиапазонной антенны в подменных помещениях и вспомогательных зданиях для усиления сигнала сотовых телефонов и карманных компьютеров (ближайшая перспектива) Создание инфраструктуры для нового командного центра службы безопасности и охраны (среднесрочная перспектива)

Основные мероприятия	*Прогресс (2009–2010 годы)*	*Запланированные мероприятия (2011–2013 годы)*[a]
	ных местах службы	Начало планирования переезда сотрудников в здание Секретариата после ремонта (среднесрочная перспектива)
	Внедрение протокола динамической настройки хост-машин (DHCP) в Центральных учреждениях, необходимого для обеспечения мобильности в ходе перемещения сотрудников в рамках генерального плана капитального ремонта	Оптимизация центров хранения обработки данных (долгосрочная перспектива)
	Подготовка экономического обоснования оптимизации центров хранения и обработки данных в рамках анализа структуры ИКТ	
Экологичные (ранее именовавшиеся «зелеными») технологии		
Принятие руководящих принципов закупки, использования и утилизации аппаратных средств	Разработка политики обеспечения экологичности ИКТ для закупки и утилизации оборудования ИКТ, принятия энергосберегающих мер, сокращения объема бумажных отходов и осуществления экологичных рабочих процессов	Дальнейшая консолидация инфраструктуры серверов в целях экономии электроэнергии и места (среднесрочная перспектива)
	Установка сетевых принт-серверов и устройств двусторонней печати в Центральных учреждениях, Отделении Организации Объединенных Наций в Вене и других основных местах службы	Дальнейшая виртуализация серверов в целях снижения экологических последствий работы во всех основных местах службы (среднесрочная перспектива)
	Внедрение программы безвозмездной передачи списанных аппаратных средств постоянным представительствам	Дальнейшее внедрение средств обеспечения дистанционного присутствия и работы в дистанционном режиме в целях снижения необходимости в поездках и сокращения выбросов газов (среднесрочная перспектива)
Видеоконференционное обслуживание		
Расширенное использование средств и возможностей видеоконференционной связи	Многие основные места службы подключили видеоконференционные модули к внутренней сети для использования интернета вместо традиционных средств звуковой связи	Оказание помощи Управлению центрального вспомогательного обслуживания с помощью широковещательных систем на базе ИКТ и систем аудиовизуальной связи (ближайшая перспектива)

Основные мероприятия	*Прогресс (2009–2010 годы)*	*Запланированные мероприятия (2011–2013 годы)*[a]
		Дальнейший переход от систем аудиосвязи к системам связи на базе интернета (среднесрочная перспектива)
Глобальная служба технической поддержки		
Создание круглосуточно функционирующей глобальной службы технической поддержки	Подготовка экономических обоснований глобализации служб технической поддержки в рамках анализа структуры ИКТ	Объединение местных служб технической поддержки (среднесрочная перспектива) Глобализация служб технической поддержки (долгосрочная перспектива)
Диапазон частот (связь)		
Обеспечение более надежной связи со всеми департаментами и отделениями Организации Объединенных Наций	Подготовка запроса на расценки для выбора поставщика услуг и технических средств для создания высокоскоростной сети Участие в проекте изучения перспективы создания глобальной сети для системы Организации Объединенных Наций	Создание сети многопротокольной коммутации с использованием меток (MPLS) для подключения всех мест службы Секретариата; контракт на обеспечение таких услуг будет носить системный характер и может использоваться всей системой (среднесрочная перспектива)
Политика в сфере управления инфраструктурой		
Разработка общесекретариатской политики, процессов и стандартов управления инфраструктурой	Официальное создание Рабочей группы по вопросам управления информацией	Уделение более широкого внимания вопросам ИКТ, имеющим отношение ко всем отделениям за пределами Центральных учреждений и полевым миссиям (ближайшая перспектива)

[a] Сроки завершения работы: ближайшая перспектива — 2011 год; среднесрочная перспектива — 2012 год; долгосрочная перспектива — 2012 год или далее.

D. Единый план обеспечения послеаварийного восстановления и бесперебойного функционирования систем ИКТ

Справочная информация

60. В настоящем разделе излагается единый план обеспечения послеаварийного восстановления и бесперебойного функционирования систем ИКТ в соответствии с разделом IV резолюции 63/262 Генеральной Ассамблеи и резолюцией 63/269. В этом разделе также кратко описывается работа управленческой группы по вопросам обеспечения бесперебойного функционирования систем Департамента управления, которая приложила значительные усилия для укрепления потенциала Организации по обеспечению бесперебойного функциони-

рования систем в Нью-Йорке и отделениях за пределами Центральных учреждений.

61. В докладе Генерального секретаря о пересмотренной смете по ряду разделов бюджета по программам (A/64/472) обеспечение бесперебойного функционирования систем определяется как комплексный управленческий процесс, который позволяет выявлять потенциальные угрозы для организации и последствия для ее нормального функционирования. Он обеспечивает основу для укрепления способности организации к восстановлению и принятию эффективных мер реагирования, которые позволят обеспечить защиту интересов ее основных партнеров и не допустить ущерба для репутации, товарного знака и деятельности по созданию материальных ценностей. В соответствии с руководящими принципами, принятыми Генеральной Ассамблеей, Секретариат принимает всеобъемлющую систему управления для обеспечения готовности к кризисным ситуациям и принятия соответствующих мер, и в настоящее время изучает процедуры, которые потребуется принять в этой связи и которые будут представлены на рассмотрение Ассамблеи в отдельном докладе.

62. Служба по обеспечению готовности к кризисным ситуациям под руководством Группы старших руководителей по вопросам чрезвычайных ситуаций будет обеспечивать, чтобы такие общие процессы, как оценка факторов риска и разработка мер по их устранению, осуществлялись на совместной комплексной основе департаментами Организации Объединенных Наций, подразделениями и полевыми миссиями таким образом, чтобы это позволяло четко определять повторы и взаимосвязанные элементы. Другая цель заключается в обеспечении поддержки, осуществлении практических мероприятий и тестирования на комплексной основе, что позволит сэкономить время и средства. Обеспечение послеаварийного восстановления и бесперебойного функционирования систем ИКТ, а также кризисное управление и планирование на случай экстренных медицинских ситуаций будут осуществляться на этой единой основе, что позволит Организации принимать согласованные меры в условиях кризисных ситуаций. На начальном этапе в этой деятельности основное внимание уделяется Центральным учреждениям, однако в последующем она охватит все другие места службы, в которых будет использоваться одинаковая методология.

Оптимизация и консолидация центров хранения и обработки данных

63. За последние несколько лет Секретариат создал инфраструктуру и объекты, которые соответствуют потребностям каждого подразделения/места службы. В настоящее время почти в каждом месте службы Организации существует центр хранения и обработки данных, оснащенный с учетом его потребностей и в зависимости от наличия ресурсов. Помимо ресурсов, выделяемых для обслуживания этих центров хранения и обработки данных, значительные средства выделяются на обеспечение технической поддержки в соответствующих подразделениях на цели обеспечения послеаварийного восстановления и бесперебойного функционирования систем ИКТ.

64. В этой связи усилия по оптимизации и консолидации большого количества центров хранения и обработки данных, обеспечивающих поддержку мест службы в Организации, могут принести лишь ограниченное повышение эффективности и экономии за счет эффекта масштаба и сокращения числа таких центров во всем мире, однако они будут также способствовать повышению на-

дежности и снижению затратности плана послеаварийного восстановления и обеспечения бесперебойного функционирования систем.

65. Следует отметить, что База материально-технического снабжения Организации Объединенных Наций намеревается продолжить работу по созданию Вспомогательной базы Организации Объединенных Наций в Валенсии, Испания, в качестве дублирующего активного центра обеспечения связи и хранения и обработки данных для миротворческой деятельности, который будет и далее выполнять функции центрального узла связи для полевых операций.

66. Этот новый подход к работе центров хранения и обработки данных основывается на предложении о создании двух центров хранения и обработки данных для Организации, один из которых будет расположен на Базе материально-технического снабжения Организации Объединенных Наций, а другой — на Вспомогательной базе Организации Объединенных Наций, причем Департамент полевой поддержки будет отвечать за управление и работу обоих этих центров под стратегическим контролем Управления по ИКТ на основе соответствующего механизма совместного участия в несении расходов. Такой подход также предусматривает уменьшение размеров центров хранения и обработки данных мест службы с учетом конкретных потребностей в соответствующем месте службы. Этот подход предусматривает создание систем размещения общеорганизационных центров хранения и обработки данных, используемых во всех местах службы Секретариата, к которым обращаются пользователи независимо от места их работы, а центры хранения и обработки данных мест службы будут использоваться для размещения систем, которые по своему характеру не могут быть размещены в других центрах и к которым обращаются лишь местные пользователи. Предложение в отношении такого нового подхода к центрам хранения и обработки данных подробно излагается в разделе III ниже.

67. В основе указанного подхода лежат следующие соображения:

Общеорганизационные центры хранения и обработки данных

a) База материально-технического снабжения Организации Объединенных Наций может быть расширена и оснащена оборудованием, на котором можно будет разместить все общеорганизационные системы;

b) обе базы оснащены высокоскоростными каналами оптико-волоконной связи и находятся в зоне действия всех используемых в настоящее время спутников, что позволит свести к минимуму время запаздывания;

c) Организация приняла ряд инициатив по разработке и внедрению общеорганизационных систем. В течение следующих нескольких лет общеорганизационные системы заменят многие программные пакеты, используемые в настоящее время на местном уровне во всех местах службы. Такие новые общеорганизационные системы включают Umoja, Inspira, iNeed и системы управления общеорганизационными информационными ресурсами;

d) на обоих объектах существуют отдельные системы энергоснабжения и телекоммуникаций;

e) инвестиции, которые потребуются для модификации обоих объектов, являются незначительными в сравнении с любым другим альтернативным ва-

риантом, который будет удовлетворять всем требованиям плана обеспечения послеаварийного восстановления и бесперебойного функционирования систем;

Центры хранения и обработки данных в местах службы

f) центры хранения и обработки данных в местах службы будут использоваться для размещения и поддержки инфраструктуры и систем, которые по техническим или организационным причинам не могут быть размещены на других объектах;

g) в качестве примера таких систем можно назвать следующие: системы управления эксплуатацией зданий, системы обеспечения безопасности периметра зданий и системы контроля, системы поддержки работы кассовых отделов, приложения, обеспечивающие работу местной электронной почты, и связанные с ними приложения, средства обеспечения работы местных интранетов и средства взаимодействия, местные системы выставления счетов за пользование связью и телефонной связью;

h) после внедрения общеорганизационных приложений и их размещения на серверах общеорганизационных центров хранения и обработки данных центры хранения и обработки данных мест службы должны быть уменьшены и сконфигурированы с учетом местных потребностей.

План обеспечения послеаварийного восстановления и бесперебойного функционирования систем ИКТ

68. Основная направленность принятого в Секретариате подхода к планированию обеспечения послеаварийного восстановления и бесперебойного функционирования ИКТ и финансовые последствия таких планов тесно связаны с комплексным глобальным подходом к организации центров хранения и обработки данных, в основе которого лежит создание двух общеорганизационных центров хранения и обработки данных, на серверах которых будут размещены общеорганизационные приложения, а также средства обеспечения послеаварийного восстановления и бесперебойного функционирования систем для всех мест службы Организации.

69. Нынешний уровень планирования послеаварийного восстановления и бесперебойного функционирования систем существенно отличается в разных местах службы Организации Объединенных Наций. Разные места службы находятся на разном уровне готовности к преодолению опасных ситуаций без существенной потери данных, времени или и того и другого. В целом, полевые миссии, благодаря оперативным условиям их работы, находятся на более высоком уровне развития возможностей обеспечения послеаварийного восстановления и бесперебойного функционирования систем. С учетом опасности, постоянно сопутствующей операциям на местах, вопросы обеспечения послеаварийного восстановления и бесперебойного функционирования систем являются одним из постоянных соображений на этапах от планирования миссии до ее свертывания.

70. Единый план обеспечения послеаварийного восстановления и бесперебойного функционирования систем ИКТ основывается на следующих принципах:

a) сведение к минимуму информационных потерь: основная цель предлагаемой системы заключается в сведении к минимуму потери данных. Потеря данных является одной из основных причин сбоев в повседневной работе и одним из препятствий в обеспечении процесса принятия обоснованных решений в период кризиса или после него;

b) сведение к минимуму периода восстановления: в системе основное внимание уделяется возможностям восстановления и нормализации затронутых видов деятельности в Организации в кратчайшие возможные сроки после события, повлекшего за собой сбой в работе;

c) сведение к минимуму потерь рабочего времени, вызванных утратой данных: цель заключается в восстановлении работы систем ИКТ таким образом, чтобы данные, размещенные на пострадавших системах, были в максимальной степени актуальными. Показатель целевой точки восстановления, определяющий максимальный целевой объем потерь рабочего времени, будет зависеть от характера пострадавших систем. Для систем, которые отвечают за больший объем операций и обрабатывают значительные массивы данных, будет установлен более низкий показатель целевой точки восстановления в сравнении с системами, которые обеспечивают обработку и хранение более статичных данных и которые обновляются реже;

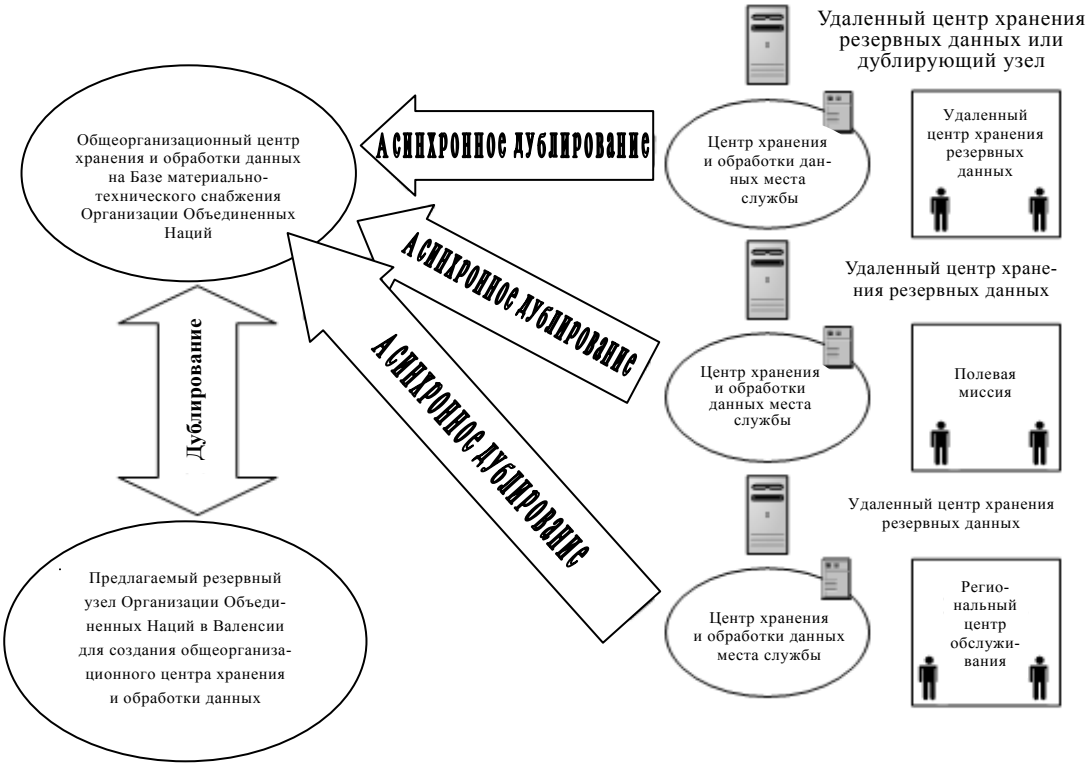
d) расходы и затраты труда должны быть пропорциональны ценности и важности информационных массивов. Хотя система предусматривает сохранение всех информационных массивов, осуществление конкретных мер и необходимые инвестиции будут зависеть от ценности конкретных подвергающихся риску массивов. Показатель целевой точки восстановления, как указывалось выше, является одной из важнейших составляющих фактора стоимости. Системы, которые необходимо восстановить при минимальных потерях текущих данных, как правило, нуждаются в дублировании. Стоимость такого дублирования является значительно более высокой по сравнению с расходами на асинхронное резервное копирование системы, которая обновляется менее часто;

e) расходы и затраты рабочего времени должны быть пропорциональны степени угрозы, которой подвергаются различные места службы. Вероятность наступления события, которое может привести к сбою в системах ИКТ, как правило, определяется окружением и условиями функционирования систем и инфраструктуры. Соответствующие меры и инвестиции должны быть пропорциональны оценке риска для соответствующего места службы;

f) использование возможностей и максимальное задействование потенциала существующей инфраструктуры. В ряде мест службы Организации существует достаточно развитая инфраструктура. Для разработки единого плана обеспечения послеаварийного восстановления и бесперебойного функционирования систем ИКТ необходимо, по возможности, использовать существующую инфраструктуру ИКТ. База материально-технического снабжения Организации Объединенных Наций обеспечивает возможности для создания резервных копий систем и данных, которые используются на местном уровне во всех местах службы, таким образом, чтобы в случае крупномасштабного сбоя можно было обеспечить доступ к этим системам и данным с альтернативного объекта до завершения принятия мер по восстановлению (перевозка сотрудников и принятие соответствующих мер материально-технического обеспечения).

71. На рисунке III показана предлагаемая архитектура плана обеспечения послеаварийного восстановления и бесперебойного функционирования систем ИКТ, в которой База материально-технического снабжения Организации Объединенных Наций выступает в роли объекта для послеаварийного восстановления для обеспечения бесперебойного функционирования местных систем ИКТ, используемых в местах службы, причем База материально-технического снабжения Организации Объединенных Наций и резервная база в Валенсии в качестве центров хранения и обработки данных для всей Организации выступают в роли узлов для обеспечения послеаварийного восстановления и бесперебойного функционирования систем друг друга.

Рисунок III
Архитектура плана обеспечения послеаварийного восстановления и бесперебойного функционирования систем ИКТ



Следующие этапы реализации плана обеспечения послеаварийного восстановления и бесперебойного функционирования систем ИКТ

72. Чтобы приступить к разработке и реализации единого подхода к осуществлению плана обеспечения послеаварийного восстановления и бесперебойного функционирования систем ИКТ предстоит еще многое сделать. Наиболее важные этапы касаются оценки степени важности всех соответствующих информационных систем. На этом этапе необходимо определить ценность информации, а также важность ее актуальности. Важность актуальности соответствующей информации существенно различается в зависимости от того, хранится ли она в системе, которая обновляется эпизодически, или системе, которая используется постоянно и для которой актуальность данных имеет более существенное значение.

73. Первоначальная классификация систем была проведена Управленческой группой по вопросам обеспечения бесперебойного функционирования систем Департамента по вопросам управления. Эта группа оказала помощь всем департаментам и подразделениям в деле разработки планов обеспечения бесперебойного функционирования систем и в рамках этого процесса просила их представить информацию о порядке приоритетности их рабочих процессов с точки зрения директивного времени восстановления. Показатель директивного времени восстановления представляет собой период времени, в течение которого рабочие процессы должны быть восстановлены после сбоя в работе. В плане обеспечения бесперебойного функционирования систем предусмотрено четыре категории этого показателя: 0–4 часа, 4–24 часа, 24–72 часа и более 72 часов. Для целей планирования деятельности по обеспечению бесперебойного функционирования систем важнейшими считаются те процессы, для которых показатели директивного времени восстановления установлены в 0–4 часа и 4–24 часа. Департаментам было предложено определить важнейшие для их работы процессы, а затем указать ИКТ-приложения, имеющие отношение к этим процессам, а также определить тех сотрудников, которые необходимы для их осуществления. Полученная таким образом информация была передана Управлению по ИКТ и используется для разработки стратегии обеспечения послеаварийного восстановления и бесперебойного функционирования систем. По итогам такого анализа 88 ИКТ-приложений были отнесены к категории важнейших с учетом их значения для основных рабочих процессов Организации. В связи с нехваткой средств анализ важнейших приложений пришлось проводить с использованием показателя целевой точки восстановления в отношении рабочих процессов в качестве единственного источника информации. Более тщательный анализ используемых в Организации ИКТ-приложений, называемый анализом последствий для деятельности, в ходе которого будет также определен показатель целевой точки восстановления, который является одним из важнейших факторов в деле определения способов защиты и восстановления важнейших приложений, будет проведен в ближайшее время в сотрудничестве с Управлением по ИКТ. Например, в ходе недавней поездки в Экономическую комиссию для Латинской Америки и Карибского бассейна, сотрудники Управленческой группы по вопросам обеспечения бесперебойного функционирования систем определили показатели целевой точки и директивного времени восстановления для важнейших приложений. Кроме того, эта группа планирует провести дополнительные анализы в Центральных учреждениях и отделениях за пределами Центральных учреждений. Отдел закупок

Секретариата был в экспериментальном порядке использован для проведения анализа последствий для деятельности, который включал определение важнейших ИКТ-приложений и соответствующих показателей целевой точки и директивного времени восстановления.

74. После завершения идентификации и приоритезации систем необходимо провести оценку каждой системы с точки зрения расходов, связанных с обеспечением ее защиты и восстановления в случае наступления события, которое может повлечь за собой сбой в работе. Такая оценка будет проведена Управлением по ИКТ при содействии Управленческой группы по обеспечению бесперебойного функционирования систем. В соответствующей модели расчета расходов будут использоваться, в частности, следующие критерии: местонахождение программного обеспечения соответствующего приложения (система); предпочтительный метод дублирования; показатели целевой точки и директивного времени восстановления; стоимость обеспечения связи между местом нахождения системы и Базой материально-технического снабжения Организации Объединенных Наций; стоимость услуг на обслуживание инфраструктуры для хранения и обработки данных, необходимой для поддержки дублирующей системы; стоимость программного обеспечения дублирования, совместимого с программным обеспечением соответствующего приложения; стоимость лицензий соответствующего программного обеспечения; расходы на изменение системных настроек приложения, если оно потребуется; расходы на текущее обслуживание.

75. План обеспечения послеаварийного восстановления и бесперебойного функционирования систем ИКТ потенциально способен привести к значительному повышению эффективности в результате экономии, обусловленной эффектом масштаба, и отказа в конечном итоге от использования дублирующих систем и инфраструктур их поддержки. Вместе с тем отказ от дублирующих приложений, безусловно, будет осуществляться в рабочем порядке, и для завершения этого процесса может потребоваться длительное время. До тех пор пока Управление по ИКТ не получит надлежащих управленческих ресурсов на уровне всей Организации, таких как специалисты по стратегии в области ИКТ и разработки общеорганизационной архитектуры, специалисты по разработке и анализу рабочих процессов и специалисты по вопросам взаимодействия рабочих процессов, которые будут эффективно сотрудничать с участниками рабочих процессов, определить масштабы и всю степень потенциального повышения эффективности не представляется возможным. Вместе с тем, поскольку в основе такого подхода лежит передовая практика и документально подтвержденные примеры в сфере информатики, можно предположить, что экономия будет существенной, как в плане будущих капитальных расходов, так и расходов на текущее обслуживание.

76. В конкретном случае Секретариата предлагаемая система предусматривает использование существующих объектов, которые могут быть расширены для удовлетворения предъявляемых требований. Кроме того, с помощью соглашений о сотрудничестве и обслуживании предлагаемые объекты можно также задействовать для оказания аналогичных услуг другим подразделениям системы Организации Объединенных Наций. Следует отметить, что База материально-технического снабжения Организации Объединенных Наций уже обеспечивает ограниченные услуги по послеаварийному восстановлению систем для Мировой продовольственной программы (МПП) и Ближневосточного агентства Ор-

ганизации Объединенных Наций для помощи палестинским беженцам и организации работ (БАПОР).

Существующие в Центральных учреждениях механизмы обеспечения послеаварийного восстановления и бесперебойного функционирования систем

77. Как указывалось выше, Генеральная Ассамблея в своей резолюции 63/269 одобрила предложение Генерального секретаря, содержащееся в его докладе о послеаварийном восстановлении и обеспечении бесперебойного функционирования систем в Организации Объединенных Наций (A/63/743) о создании в Центральных учреждениях Организации Объединенных Наций в Нью-Йорке нового дублирующего центра хранения и обработки данных взамен нынешнего дублирующего центра хранения и обработки данных, расположенного в здании DC2. Это предложение направлено на сведение к минимуму рисков на этапе перемещения основного центра хранения и обработки данных в рамках генерального плана капитального ремонта из его нынешнего местонахождения в здании Секретариата в новое постоянное место на цокольном этаже здания на северной лужайке.

78. Дублирующий центр хранения и обработки данных, расположенный в Пискатауэй, Нью-Джерси, был введен в строй в последнем квартале 2009 года и обеспечивает возможности для послеаварийного восстановления ряда основных приложений, используемых в Центральных учреждениях, таких как КСУИ, электронная почта на базе Lotus Notes и обслуживание карманных компьютеров. Все сервисные программы, перечисленные в приложении к докладу (A/63/743), и средства послеаварийного восстановления которых установлены в центре, находящемся в здании DC2, были успешно переведены в новый дублирующий центр хранения и обработки данных, который обеспечивает возможности резервного копирования. Проект создания дублирующего центра хранения и обработки данных был завершен в установленные сроки, чтобы обеспечить бесперебойное функционирование систем, переносимых в период перемещения основного центра хранения и обработки данных, что позволило свести к минимуму риски, связанные с планируемым перемещением. Такое временное решение для создания вторичного центра хранения и обработки данных является затратно-эффективной мерой, которая будет пересмотрена с учетом дополнительных мер, которые потребуется принять для реализации единого плана обеспечения послеаварийного восстановления и бесперебойного функционирования систем ИКТ, в связи с чем Генеральной Ассамблее предлагается одобрить решение о продлении существующего контракта аренды еще на 30 месяцев на период после 31 декабря 2011 года. При условии, что такой подход получит поддержку Генеральной Ассамблеи, в бюджетном документе на 2012–2013 годы будут испрошены средства для покрытия расходов, связанных с функционированием центра хранения и обработки данных.

79. Подготовка площадей для основного центра хранения и обработки данных и установка элементов инфраструктуры были завершены в июне 2010 года; процесс переноса основного центра хранения и обработки данных уже начался и будет завершен к концу 2010 года. В настоящее время осуществляется процесс частичного вывода из эксплуатации существующего основного центра хранения и обработки данных, который завершится в сентябре. Что касается дальнейшего использования арендуемого дублирующего центра хране-

ния и обработки данных в Пискатауэй, то по завершении анализа последствий для деятельности, который управленческая группа по вопросам обеспечения бесперебойного функционирования систем планирует провести во всех департаментах и подразделениях, будет подготовлено соответствующее предложение.

E. Общеорганизационные усилия по согласованию

80. Одна из главных целей, установленных по итогам принятия стратегии в сфере ИКТ, заключается в укреплении общесистемной согласованности в вопросах ИКТ с помощью ряда межучрежденческих механизмов, включая Сеть по вопросам ИКТ Комитета высокого уровня по вопросам управления Координационного совета руководителей системы Организации Объединенных Наций. Такая координация имеет целью содействие разработке общих подходов и решений в сфере ИКТ в интересах всей системы Организации Объединенных Наций. Генеральная Ассамблея в своей резолюции 63/262 также рекомендовала Генеральному секретарю в качестве Председателя Координационного совета руководителей системы Организации Объединенных Наций способствовать углублению координации и расширению сотрудничества между организациями системы Организации Объединенных Наций во всех вопросах, касающихся ИКТ.

81. Для достижения этих целей многое уже сделано и многое еще планируется сделать в сфере поощрения обмена знаниями, укрепления связей между учреждениями Организации Объединенных Наций и принятия единых общесистемных решений. Ниже приводится ряд примеров общесистемных инициатив по согласованию, в осуществлении которых принимает участие Управление по ИКТ:

a) **стратегия управления информацией в кризисных ситуациях.** В основе стратегии управления информацией в кризисных ситуациях лежит признание того, что Организация Объединенных Наций, ее государства-члены, учреждения системы и неправительственные организации нуждаются в значительном укреплении потенциала в сфере управления информацией для выявления, предупреждения, смягчения последствий, реагирования и послеаварийного восстановления в любых кризисных ситуациях, стихийных или антропогенных. Система управления информацией в кризисных ситуациях предусматривает использование и укрепление такого потенциала и создание механизма для согласования и обмена информацией в системе Организации Объединенных Наций. Управление по ИКТ, совместно с Управлением Организации Объединенных Наций по координации гуманитарной деятельности, Департаментом операций по поддержанию мира и Департаментом полевой поддержки, тесно сотрудничает с такими организациями системы Организации Объединенных Наций, как Управление Верховного комиссара Организации Объединенных Наций по делам беженцев (УВКБ), Детский фонд Организации Объединенных Наций (ЮНИСЕФ), Программа развития Организации Объединенных Наций (ПРООН) и Мировая продовольственная программа (МПП), а также другими подразделениями, такими как Фонд использования ИКТ в интересах мира в деле разработки и осуществления этой стратегии. В ближайшее время к этой деятельности планируется привлечь другие организации системы Организации Объединенных Наций;

b) **инфраструктура пространственных данных Организации Объединенных Наций.** В конце 2006 года Рабочая группа Организации Объединенных Наций по географической информации приняла стратегию, предусматривающую реализацию концепции инфраструктуры пространственных данных в целях содействия обеспечению эффективного использования пространственных данных в системе Организации Объединенных Наций. В 2008 году Рабочая группа одобрила временные основы создания инфраструктуры пространственных данных в качестве плана осуществления первого этапа внедрения этой инфраструктуры на период 2009–2010 годов. Цель этих основ заключается в том, чтобы получить одобрение и согласие участвующих организаций системы Организации Объединенных Наций на уровне высшего руководства, в том числе для создания и поддержки проекта создания инфраструктуры пространственных данных для обеспечения всестороннего руководства на уровне всей Организации в целях поощрения подразделений Организации Объединенных Наций к принятию стандартов геопространственных данных, разработке единых и тематических баз геопространственных данных и обеспечению взаимодополняющих услуг, касающихся геопространственных данных. Поддержку проекта создания инфраструктуры пространственных данных обеспечивает Секретариат;

c) **единые стандарты и методы расчета объема инвестиций в отношении услуг в сфере ИКТ.** Две основные цели этой инициативы заключаются в обеспечении единого подхода к разработке экономических обоснований проекта в сфере ИКТ и разработке единых методов расчета стоимости услуг в сфере ИКТ, а также проведении сопоставительного анализа отдельных видов услуг. Эти меры направлены на совершенствование процесса принятия решений в отношении инвестиций в сфере ИКТ на организационном уровне и обеспечение возможностей для более точного расчета организационных и общесистемных расходов на деятельность в сфере ИКТ;

d) **глобальный справочник по системе Организации Объединенных Наций.** Система Организации Объединенных Наций состоит из более чем 30 организаций. Поскольку все организации функционируют независимо и имеют собственные задачи, каждая из них разработала техническую инфраструктуру для удовлетворения своих индивидуальных потребностей в обработке и передаче данных, включая глобальные сети, обеспечивающие связь для сотрудников, работающих практически во всех странах мира, часто в удаленных и недоступных местах. Основы для создания общесистемного справочника Организации Объединенных Наций были созданы в сотрудничестве с Координационным советом руководителей системы Организации Объединенных Наций и ПРООН в качестве главного учреждения и были призваны обеспечить сотрудникам организаций системы Организации Объединенных Наций возможность поиска контактной информации сотрудников, работающих в других организациях, учреждениях и географических точках;

e) **единая система передачи данных.** Недавно завершенный анализ общеорганизационных систем передачи данных, который координировался Координационным советом руководителей системы Организации Объединенных Наций, был проведен Межучрежденческой консультативной группой по электросвязи под руководством Секретариата и результаты которого были представлены в 2010 году Сети по ИКТ Комитета высокого уровня по вопросам управления, показал, что система Организации Объединенных Наций может

достичь значительной экономии средств и повышения эффективности путем укрепления координации этих услуг. На этой основе был одобрен ряд инициатив в сфере передачи данных, которые в настоящее время уже осуществляются или которые планируется осуществить в будущем;

f) **координация в сфере управления общеорганизационными ресурсами.** Поскольку во многих учреждениях существуют крупномасштабные программы управления общеорганизационными ресурсами, система Организации Объединенных Наций при поддержке Группы по системе Umoja приняла решение наладить обмен опытом, в том числе практическим. По линии специальных межучрежденческих групп, которые уделяют особое внимание главным программным продуктам, используемым во всей системе, организации системы Организации Объединенных Наций принимают меры для согласования рабочих процедур, связанных с применением этих важных рабочих инструментов, а также для снижения расходов на программное обеспечение в результате общесистемного эффекта масштаба.

III. Анализ структуры ИКТ

A. Справочная информация

82. Нынешнее положение дел в сфере ИКТ в Секретариате является следствием того, что в течение долгого времени отсутствовал какой бы то ни было общеорганизационный стратегический подход к решению этих вопросов. Это повлекло за собой фрагментацию рабочих процессов и потребовало многочисленных затрат кадровых и иных ресурсов в сфере ИКТ, которые дублируются по всей Организации. В эпоху технологий ИКТ играют все более важную роль в нашей повседневной жизни и работе. Секретариат не является исключением из этой глобальной тенденции. Сейчас, больше чем когда бы то ни было, департаменты, подразделения и полевые миссии используют ИКТ для достижения их стратегических целей и в их повседневной работе. В этой связи необходимо снизить высокую степень фрагментации деятельности и ресурсов в сфере ИКТ, которая была обнаружена в ходе структурного анализа и описывается в настоящем разделе, чтобы ИКТ стали стратегическим элементом содействия повышению эффективности и результативности программ работы и услуг во всей Организации.

83. Важно отметить достойные высокой оценки усилия организационных подразделений Секретариата, которые в течение многих лет занимались осуществлением инициатив в сфере ИКТ, вместе с тем значительная часть существующего и используемого в настоящее время технического потенциала создавалась постепенно при отсутствии каких-либо общеорганизационных руководящих принципов и учета интересов всей Организации и имела целью удовлетворение индивидуальных потребностей местных подразделений. Это способствовало распространению отдельных вычислительных систем, которые часто поддерживают аналогичные функции, а также еще большему распространению инфраструктуры и ресурсов, необходимых для поддержки таких разнообразных программных приложений.

84. Способность планировать, разрабатывать и направлять стратегические мероприятия в сфере ИКТ, которые затрагивают всю Организацию и отвечают

ее интересам, практически отсутствовала до недавнего принятия Генеральной Ассамблеей стратегии в сфере ИКТ и создания Управления по ИКТ.

85. В своем докладе о стратегии в сфере ИКТ (A/62/793 и Corr.1 и A/62/793/Add.1) Генеральный секретарь предложил провести всеобъемлющий обзор всех подразделений, занимающихся вопросами ИКТ, и осуществить рекомендации по итогам такого обзора. Генеральная Ассамблея в своей резолюции 63/262 просила Генерального секретаря представить Ассамблее в ходе основной части ее шестьдесят пятой сессии доклад о его стратегии в области ИКТ и представить полный перечень ресурсов в области ИКТ в рамках всего Секретариата, включая постоянный и временный персонал.

86. В соответствии с просьбой Генеральной Ассамблеи Управление по ИКТ предприняло всеобъемлющий обзор, получивший название анализа структуры в области ИКТ и охвативший все подразделения Организации, занимающейся вопросами ИКТ. Цель этого структурного обзора заключается в оценке нынешней ситуации в сфере ИКТ, рационализации и согласования операций и структур Секретариата в сфере ИКТ путем вынесения рекомендаций в отношении организационных и иных стратегических преобразований, которые будут способствовать повышению общей эффективности, результативности и согласованности деятельности в сфере ИКТ.

B. Процесс обзора

87. В конце 2008 года Управление по ИКТ провело предварительный обзор, призванный получить представление о кадровых ресурсах подразделений по вопросам ИКТ, функциях и рабочей нагрузке приблизительно 60 департаментов, подразделений и полевых миссий во всей Организации. Этот обзор позволил получить общую информацию о положении дел в сфере ИКТ, количестве сотрудников и мероприятиях, связанных с разработкой, осуществлением и контролированием процессов и технологий, позволяющих обеспечивать управление электронной информацией в виде данных, документов, веб-сайтов и массивов мультимедийной информации. Этот обзор позволил получить данные о расходах и кадровой ситуации, аппаратных средствах, в частности о количестве серверов и переносных компьютеров, информацию о возможностях центра хранения и обработки данных и основных показателях рабочей нагрузки, в частности о количестве пользовательских учетных записей и поддерживаемых аппаратных средств (например, персональные компьютеры и карманные компьютеры), а также о штатных расписаниях и организационных структурах подразделений по вопросам ИКТ. Кроме того, были запрошена и проанализирована информация о предлагаемых бюджетных ассигнованиях для организационных подразделений, занимающихся вопросами ИКТ.

88. Управление по ИКТ провело детальный анализ данных, полученных в ходе обзора 2008 года, и другой собранной информации, а также определило основные области, в которых необходимо принять меры для улучшения положения, главным образом в сфере организационной структуры и инфраструктуры подразделений по ИКТ. Руководители подразделений по ИКТ всего Секретариата имели возможность ознакомиться с задачами по улучшению ситуации. Главный вывод заключается в том, что существует большое разнообразие должностных функций сотрудников по вопросам ИКТ и повсеместное отсутст-

вие согласованности между подразделениями по ИКТ. Также обнаружилось отсутствие четких границ между должностями, связанными с ИКТ и не связанными с ними. Например, во многих подразделениях работают специалисты по анализу рабочих процессов, связанных с применением ИКТ; вместе с тем официальное название их должностей не отражает тот факт, что они связаны с ИКТ, что приводит к размыванию границ и препятствует обеспечению видимости ресурсов, выделяемых на нужды ИКТ, в Организации.

89. В 2010 году Управление по ИКТ предприняло более широкую оценку ситуации в более 70 подразделениях по вопросам ИКТ с намерением обновить полученную ранее информацию и запросить дополнительные сведения о рабочей нагрузке в целях более четкого определения сфер, в которых необходимо принять меры для улучшения ситуации и более точной оценки выгод и затрат в результате потенциальных преобразований. Была разработана новая модель кадровой структуры всех подразделений по вопросам ИКТ, которая была использована в обзоре 2010 года в целях обеспечения более четкого понимания и анализа аспекта функций в сфере ИКТ, осуществляемых в различных местах службы в Организации.

90. Данные, полученные по итогам этого обследования, были сопоставлены с ситуацией в государственном и правительственном секторах на базе информации, полученной от авторитетных исследовательских и консультативных компаний по вопросам информационных технологий[1]. Хотя Организация Объединенных Наций уникальна по характеру ее работы, такой сравнительный анализ позволил получить представление о необходимых направлениях работы и показателях деятельности и подтвердил, что высокий уровень фрагментации и отсутствия общеорганизационных стандартов в сфере автоматизации повлек за собой снижение эффективности, потенциала и результативности работы в ключевых областях, а также неэффективное использование ресурсов в сфере ИКТ.

91. Полученные данные были использованы для проведения детального анализа выгод и затрат, связанных с укреплением потенциала. Группа в составе экспертов по этим вопросам из соответствующих подразделений по ИКТ всей Организации проанализировала собранную информацию с учетом понимания условий работы в Организации Объединенных Наций в целях определения возможностей для улучшения ситуации. Были проведены консультации с Управлением по планированию программ, бюджету и счетам и Управлением людских ресурсов в целях выверки данных и анализа проектных предложений. В дальнейшем эти предложения были рассмотрены руководителями структур по ИКТ всей Организации, Консультативной группой по ИКТ и, наконец, Исполнительным комитетом по ИКТ.

92. Ниже приводятся основные выводы и рекомендации в отношении ряда мер, которые предлагается утвердить Генеральной Ассамблее. Рекомендуемые проекты предусматривают непосредственную поддержку целей стратегических программ в рамках стратегии в сфере ИКТ и разработаны на основе подробного анализа, предпринятого в ходе структурного обзора.

---

[1] Исходные данные для сравнительной оценки по частному сектору получены от компаний «Гартнер» и «Инфо-тек».

C. Основные выводы

93. Общая ежегодная смета бюджетных расходов Организации на цели ИКТ составляет 774 млн. долл. США[2]. Эта цифра представляет собой единый всеобъемлющий показатель, который был получен в результате простого сведения воедино информации, содержащейся в многочисленных документах и охватывающей многочисленные источники финансирования. Для этого были использованы предлагаемые бюджеты для операций по поддержанию мира и вспомогательного счета за период с 1 июля 2009 года по 30 июня 2010 года, а также информация по источникам регулярного и внебюджетного финансирования за период 2010–2011 годов. Подробная разбивка ежегодной бюджетной сметы и перечень источников информации приводятся в приложении I.

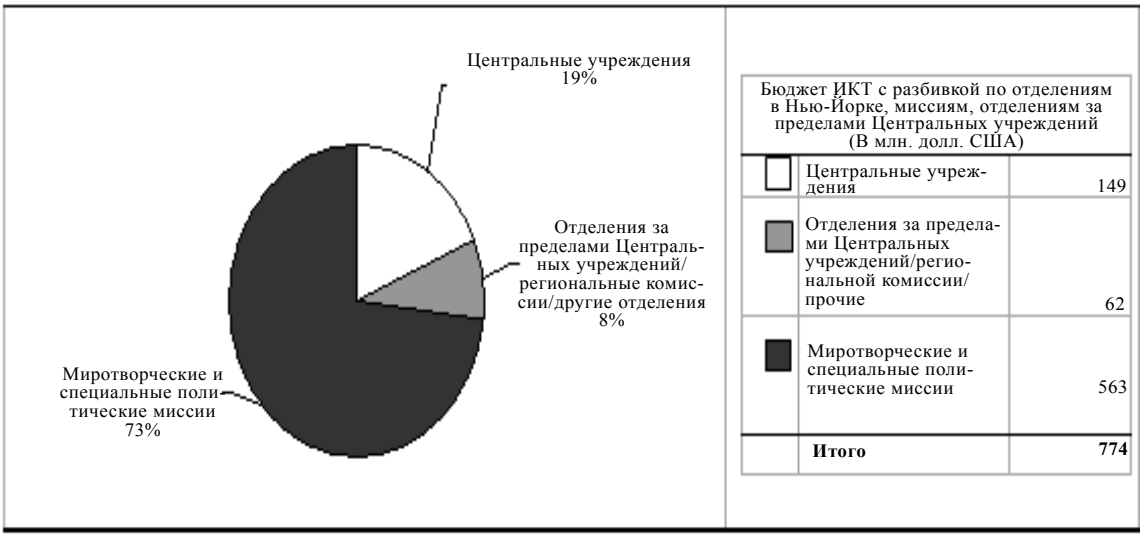
94. Тот факт, что попытка получения единого бюджетного показателя была сопряжена с большими трудностями свидетельствует о необходимости создания последовательной и оптимизированной системы счетов расходов на нужды ИКТ и соответствующей финансовой системы, которая позволяла бы на регулярной основе отслеживать расходы на мероприятия в сфере ИКТ. Кроме того, пришлось использовать предлагаемые бюджеты вместо утвержденных, поскольку утвержденные бюджеты по некоторым источникам финансирования не отличаются необходимой степенью детализации для выявления отдельных требующих анализа компонентов, связанных с ИКТ. Отсутствие возможностей для четкого контроля и представления отчетов об общесекретариатском компоненте бюджета, связанного с ИКТ, будь то предлагаемый, утвержденный или предварительный бюджет, является одним из серьезных недостатков существующего бюджетного процесса, который существенно осложняет задачу глобального управления в сфере ИКТ.

[2] Ежегодный бюджет капитальных расходов на нужды ИКТ включает еще 58 млн. долл. США и составляет в общей сложности 832 млн. долл. США.

Рисунок IV

Общий бюджет по ИКТ

Ежегодная смета по бюджету ИКТ на 2010–2011 годы — регулярный бюджет, внебюджетные ресурсы, миротворческие операции и специальный счет



Бюджет ИКТ с разбивкой по отделениям в Нью-Йорке, миссиям, отделениям за пределами Центральных учреждений (В млн. долл. США)

Центральные учреждения	149
Отделения за пределами Центральных учреждений/региональной комиссии/прочие	62
Миротворческие и специальные политические миссии	563
Итого	**774**

95. В целом, по имеющимся сведениям, в Организации работает 4219 сотрудников по ИКТ. К их числу относятся международные сотрудники, добровольцы и сотрудники, работающие по контрактам. Как и в случае составления бюджетной сметы расходов на ИКТ эту информацию было получить чрезвычайно сложно. Отсутствие стандартного названия должностей сотрудников по ИКТ и наличие многочисленных хранилищ информации о различных категориях персонала (например, кадровые сотрудники или консультанты) потребовали создания временной базы данных по сотрудникам, которая позволила провести надлежащий обзор и анализ. Общее количество не включает сотрудников, занимающихся осуществлением связанных с ИКТ функций, однако не входящих в кадровую структуру подразделений по ИКТ и не имеющих должностей соответствующего наименования. Подробная разбивка кадровой информации приводится в приложении II.

Рисунок V

Общее количество сотрудников по ИКТ

Оценочное количество, включающее кадровых сотрудников, сотрудников, работающих по контрактам, и консультантов

Бюджет ИКТ с разбивкой по отделениям в Нью-Йорке, миссиям, отделениям за пределами Центральных учреждений (В млн. долл. США)	
Центральные учреждения	770
Отделения за пределами Центральных учреждений/региональные комиссии/прочие	688
Миротворческие и специальные политические миссии	2 761
Итого	**4 219**

96. Общий показатель, который использовался для определения надлежащего уровня ресурсов, выделяемых на ИКТ, заключался в расчете расходов на ИКТ в качестве доли от общих расходов Организации. По данным компании «Гарднер», значительная часть государственных учреждений, ежегодный оперативный бюджет которых превышает 10 млрд. долл. США, расходуют на ИКТ в среднем 5,3 процента своего бюджета[3]. Согласно данным приведенных выше расчетов бюджета на ИКТ (с учетом ежегодных бюджетов капитальных расходов), Организация Объединенных Наций в настоящее время выделяет приблизительно 5,4 процента средств своего ежегодного бюджета на ИКТ.

97. Хотя совокупный бюджет расходов на нужды ИКТ в целом сопоставим с бюджетами ИКТ крупных общественных организаций, существуют некоторые отклонения, которые были выявлены в ходе структурного анализа и которые подтверждают необходимость внесения изменений. Они касаются прежде всего порядка распределения и использования ресурсов ИКТ в сферах применения ИКТ. На самом высоком уровне функциональные области применения ИКТ включают три основные категории: решение сформулированных задач, инфраструктура, а также управление и администрация. Функция решения задач предусматривает разработку приложений и их поддержку. Это функция включает планирование, разработку и осуществление приложений для нужд конечных пользователей, департаментов и всей Организации. К их числу относятся системы и технические средства, используемые рабочими подразделениями для повышения производительности, качества и проведения информационно-разъяснительной работы в отношении основных программ их работы. Функция инфраструктуры предусматривает управление серверами и центрами хранения

[3] Gartner, Inc., IT Key Metrics Data,“IT Spending as a Percentage of Enterprise Operational Expenses, by Industry, 2010 (Average)”.

и обработки данных, связь, работу служб технической поддержки и поддержку пользователей. Эта функция обеспечивает работу прикладных систем, систем аудиосвязи и передачи данных. Функция управления и администрации обеспечивает управление кадрами и оперативный учет и контроль, необходимые для обеспечения кадровой поддержки, финансирования, материально-технического обеспечения, закупочной деятельности и административной поддержки для всех подразделений, занимающихся вопросами ИКТ.

98. Следующие две таблицы показывают текущую функциональную разбивку бюджетов ИКТ. Было проанализировано положение в полевых миссиях, которые были выделены в отдельную категорию в связи с тем, что они более широко используют средства электронной связи в сопоставлении с другими видами использования ИКТ.

Рисунок VI

Общий ежегодный бюджет на нужды ИКТ на 2010–2011 годы с разбивкой по функциональным областям для Центральных учреждений, отделений за пределами Центральных учреждений и других подразделений

Общие бюджеты на нужды ИКТ с разбивкой по функциональным областям: Центральные учреждения, отделения за пределами Центральных учреждений,другие подразделения (В млн. долл. США))

Реализация принятых решений	62
Управление и администрация	27
Инфраструктура	122
Всего	**211**

Рисунок VII

Общий ежегодный бюджет на нужды ИКТ с разбивкой по функциональным областям для миссий

Общие бюджеты на нужды ИКТ с разбивкой по функциональным областям: (миссии) (В млн. долл. США)

Реализация принятых решений	45
Управление и администрация	28
Инфраструктура	490
Всего	**563**

99. По данным ведущих экспертных компаний по ИКТ «Гартнер» и «Инф-тек»[4], от 39 процентов до 41 процента бюджетных ресурсов следует выделять на функцию реализации принятых решений в условиях наличия стандартизированной и развитой инфраструктуры ИКТ. На первой диаграмме выше (Центральные учреждения, отделения за пределами Центральных учреждений и другие подразделения) показано, что общий объем ресурсов, выделяемых на разработку и поддержку программного обеспечения, едва составляет 29 процентов. В отличие от этого доля ресурсов, выделяемых на нужды инфраструктуры (58 процентов), выше, чем можно было предположить.

100. В полевых миссиях значительная доля ресурсов выделяется на поддержку базовой инфраструктуры, включая спутниковые и распределенные сети (WAN), центры хранения и обработки данных, передачу голосовых сообщений и данных, подключение к Интернету и электронную почту. Это частично объясняется тем, что многие миссии вынуждены работать в сложных условиях и обеспечивать работу многих нестандартных пользователей ИКТ, таких как военные, полицейские и другие пользовательские группы, работающие на местах. Хотя Департамент полевой поддержки руководствуется здравыми принципами управления, которые способствуют укреплению его потенциала по эффективному управлению архитектурой, и создал структуру, аналогичную той, которую Управление по ИКТ предлагает для всего Секретариата, можно многого добиться путем равномерного внедрения автоматизации во всем Секретариате в целях согласования поддержки всех элементов архитектуры. Полученная информация свидетельствует о том, что лишь 8 процентов ресурсов полевых миссий в настоящее время выделяется на осуществление функции реализации принятых решений, что существенно ограничивает возможности разработки и поддержки программного обеспечения работы миссий. Планируется, что предлагаемые проекты, как и в других местах службы, позволят высвободить ценные ресурсы на нужды реализации принятых решений, что позволит значительно расширить возможности для повышения эффективности работы.

101. Выделение более значительных средств на функцию инфраструктуры во всех местах службы объясняется рядом фактором, главным из которых является чрезмерная рабочая нагрузка, условия работы, отсутствие стандартных процедур и процессов и отсутствие экономии, обусловленной эффектом масштаба. Чтобы более четко понять и объяснить распределение ресурсов на нужды ИКТ, Управление по ИКТ провело дополнительный анализ данных об условиях работы и рабочих процессах из нескольких источников. Были сделаны следующие выводы:

a) существует 131 служба технической поддержки, которые в настоящее время обслуживают многочисленные конфигурации рабочих станций и обеспечивают поддержку телекоммуникаций;

b) существуют 211 машинных залов/центров хранения и обработки данных, которые обеспечивают работу многочисленных систем серверов;

c) 80 процентов сотрудников по ИКТ в настоящее время занимаются вопросами инфраструктуры;

---

[4] Info-Tech Research Group, “2007-2008 IT budget and staffing report — Government ” (January 2007) Gartner, IT Key Metrics Data 2010, Key Applications Measures: Cost and Staff Profile: Multi Year (December 2009).

d) статистика рабочей нагрузки на инфраструктуру отражает значительно более низкие показатели, чем можно было ожидать, с учетом нынешнего объема ресурсов и масштабов работы;

e) низкий уровень стандартизации и автоматизации является причиной наличия трудоемких и разобщенных операций, связанных с инфраструктурой, в большинстве подразделений;

f) невзирая на уникальные условия работы, вызванные ими проблемы и наличие нетипичных накладных расходов, связанных с обслуживанием инфраструктуры, существуют возможности для улучшения положения в миссиях.

102. В таблице 5 приведена дополнительная статистика по ИКТ, которая изучалась в ходе структурного обследования. Более подробный перечень активов и оборудования в сфере ИКТ получить не удалось в связи с отсутствием систем контроля за такими активами в Секретариате.

Таблица 5
Основная статистика в сфере ИКТ

Основные показатели	*Всего*	*Центральные учреждения*	*Отделения за пределами Центральных учреждений, региональные комиссии, другие подразделения*	*Миротворческие и специальные политические миссии*
Ежегодный бюджет на нужды ИКТ (в млн. долл. США)	774	149	62	563
Персонал по ИКТ	4 219	770	688	2 761
Наименование должностей ИКТ	173	–	–	–
Подразделения по ИКТ	70	21	15	34
Программное обеспечение	1 994	841	825	328
Физические серверы	4 557	888	1 322	2 347
Центры хранения и обработки данных/машинные залы	211	8	89	114
Настольные и портативные компьютеры	83 796	17 244	18 435	48 117
Службы технической поддержки	131	20	27	84
Количество обращений в службы технической поддержки (в год)	1 146 629	292 511	225 597	628 521

103. Более подробный анализ функционального распределения ресурсов в сфере ИКТ продемонстрировал следующее (краткая информация по всем ключевым факторам и рекомендациям приводится в таблице 6):

a) границы деятельности в сфере ИКТ четко не определены, т.е. неясно, какую область деятельности или функцию следует относить к сфере ИКТ;

b) нынешние виды деятельности и описания должностных функций сотрудников в сфере ИКТ не отражают растущего спроса на ИКТ и передовую практику в этой сфере;

c) нехватка ресурсов для выполнения стратегических перекрестных функций ограничивает возможности ИКТ по сведению к минимуму и обращению вспять последствий организационной фрагментации и дублирования в сфере ИКТ.

D. Рекомендации

104. Результаты структурного обзора в сфере ИКТ показали что Секретариат должен инвестировать средства в осуществление одноразовых проектов для стандартизации и оптимизации архитектуры ИКТ в Организации в целях повышения эффективности повседневной работы подразделений по вопросам ИКТ, в частности работы служб технической поддержки и управления серверами и центрами хранения и обработки данных, а также выделить дополнительные средства на такую деятельность, как разработка программного обеспечения, которое в наибольшей степени отвечало бы потребностям Организации. Кроме того, Секретариат должен четко определить и стандартизировать наименование должностей сотрудников по ИКТ и обеспечить их рациональное развертывание таким образом, чтобы получить максимальную отдачу от существующих сотрудников по вопросам ИКТ на уровне всей Организации.

105. Секретариат определил четыре проекта, которые позволят добиться этого результата. Эти проекты включают две оперативные инициативы (глобализация служб технической поддержки и оптимизация центров хранения и обработки данных), призванные обеспечить повышение отдачи от инфраструктуры и уровня обслуживания пользователей, а также две стратегические инициативы (рационализация организации ИКТ и укрепление Управления по ИКТ), направленные на оптимизацию штатов сотрудников по вопросам ИКТ во всей Организации и обеспечение Управлению по ИКТ возможности для выполнения его мандата путем реализации его стратегических перекрестных программ и функций на более эффективной основе в целях укрепления возможностей Организации по осуществлению затратно-эффективных и высокорезультативных общесистемных решений. Краткая информация об основных факторах и соответствующих проектах приводится в таблице 6.

Таблица 6
Основная выводы и рекомендации

Основные выводы	*Рекомендации*
В настоящее время 131 служба технической поддержки обеспечивает работу многочисленных рабочих станций различной конфигурации; в большинстве случаев круглосуточная поддержка отсутствует	**Проект 1 — Глобализация служб технической поддержки** **Цель: Глобализация служб технической поддержки в целях повышения качества обслуживания и снижения затрат**

Основные выводы	*Рекомендации*
Существует 211 машинных залов/центров хранения и обработки данных; отмечается низкий уровень стандартизации и автоматизации; обслуживание требует больших кадровых и финансовых затрат	**Проект 2 — Оптимизация центров хранения и обработки данных** **Цель: Совершенствование управления серверами и центрами хранения и обработки данных в целях повышения качества обслуживания и снижения затрат**
Не существует четкого определения границ деятельности в сфере ИКТ; в настоящее время функции и описание должностных функций в сфере ИКТ не отражают повышение спроса на ИКТ и не соответствуют передовой практике	**Проект 3 — Рационализация организации ИКТ** **Цель: Рационализация организации ИКТ в целях совершенствования кадрового планирования, повышения эффективности и результативности в сфере ИКТ**
Нехватка ресурсов на осуществление стратегических многоотраслевых функций не дает возможности Управлению по ИКТ в полном объеме осуществлять его мандат	**Проект 4 — Укрепление Управления по ИКТ** **Цель: Укрепление функций Управления по ИКТ по осуществлению стратегических мероприятий в сфере ИКТ, сокращению фрагментации и реализации новаторских решений в сфере ИКТ во всем Секретариате**

Краткая информация о выгодах

106. Осуществление проектов, предусмотренных анализом структуры в сфере ИКТ, повлечет за сбой значительные количественные и качественные выгоды для организации, о которых говорится ниже.

Количественные выгоды

107. Количественные выгоды представляют собой значительное повышение результативности рабочих процессов путем повышения эффективности, оперативности и результативности работы департаментов, подразделений и миссий. Эти выгоды включают создание центральной телефонной службы технической поддержки, введение продленного рабочего дня для служб поддержки, обеспечение более оперативного реагирования на меняющиеся рабочие потребности, а также выделение дополнительных ресурсов для совершенствования рабочих процессов и расширения инновационной деятельности в Секретариате.

108. Предполагается, что повышение эффективности и результативности инфраструктурных услуг повлечет за собой значительное сокращение объема работы в сфере ИКТ, выполняемой сотрудниками, не имеющими отношения к этой области. В условиях имеющихся недостатков в процедурах обслуживания департаменты и подразделения часто заполняют эти пробелы путем перераспределения ресурсов из основных программ в стремлении повысить качество услуг в сфере ИКТ и решить проблему неудовлетворенного спроса. Помимо того, что это негативно влияет на основную работу, это также влечет за собой

несогласованность в принятии технических решений, в которых основное внимание часто уделяется местным функциям в ущерб общеорганизационной архитектуре, стандартам и универсальности. Отсутствие надлежащих инвестиций в деятельность в области ИКТ приведет к обострению этой проблемы и значительному увеличению скрытых расходов на деятельность в сфере ИКТ в Секретариате, что воспрепятствует сдерживанию общего увеличения департаментских бюджетов в Секретариате, а также бюджетов на нужды ИКТ.

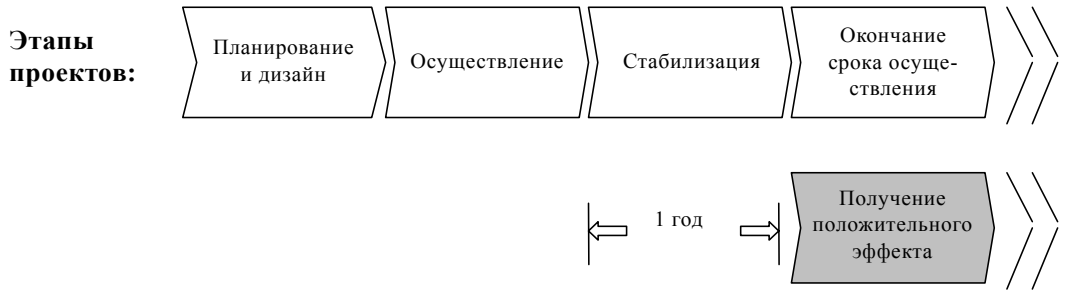
109. Осуществление проектов, предусмотренных структурным обзором в сфере ИКТ, будет способствовать укреплению подотчетности и отчетности в отношении структуры и относительного полезного эффекта инвестиций в сфере ИКТ. Значительное повышение производительности и эффективности повлекут за собой обеспечение более своевременного и надежного обслуживания основных видов деятельности в Секретариате. Введение глобального штатного расписания сотрудников по вопросам ИКТ будет способствовать повышению степени профессионального развития сотрудников и снижению объема работы в сфере ИКТ, выполняемой сотрудниками, не имеющими отношения к этой области. Это в свою очередь повлечет за собой дальнейшее повышение эффективности и результативности и будет способствовать развитию карьеры и повышению мобильности сотрудников Организации.

Количественные выгоды

110. Хотя для осуществления этих рекомендаций потребуются первоначальные инвестиции, анализ показал, что существует множество областей, в которых Секретариат получит не только качественную, но и количественную отдачу от стандартизации и консолидации при значительном повышении качества и доступности услуг в сфере ИКТ, сокращении объема неавтоматизированного труда и повышения уровня знаний и мобильности сотрудников.

111. Следует отметить, что все данные, приведенные в проектных предложениях, являются оценочными. Расчет выгод основывается на предположениях, которые сохраняют свою актуальность сегодня, но за несколько лет могут измениться. Кроме того, выгоды рассчитывались на базе существующих источников данных, которые не во всех случаях представляют полную картину или обеспечивают полностью надежную информацию, частично в связи с тем, что Секретариат в настоящее время не располагает стандартами, средствами и уровнем автоматизации для предоставления точной оперативной информации по вопросам ИКТ на глобальной основе. Приведенные в настоящем докладе потенциальные выгоды не следует рассматривать в качестве незамедлительной экономии и не следует закладывать в будущие бюджеты. Любые сокращения можно рассматривать лишь после всестороннего развертывания и стабилизации новых процессов и структур в течение как минимум одного года, а также после соответствующего анализа и подтверждения выгод. На рисунке VIII показаны этапы осуществления и перспективы получения выгод в результате осуществления проектов глобализации служб технической поддержки и оптимизации центров хранения и обработки данных.

Рисунок VIII
Этапы осуществления и результаты проектов глобализации служб технической поддержки и оптимизации центров хранения и обработки данных



Условия получения положительного эффекта

112. Достижение этого положительного эффекта зависит от ряда важных условий, в том числе от полного финансирования рекомендуемых в настоящем докладе практических предложений, дальнейшего участия и поддержки всех сторон, а также сохранения четкого управления в сфере ИКТ в Секретариате.

113. Нельзя допустить, чтобы отдельные департаменты отказались от осуществления проектов глобализации служб технической поддержки, оптимизации центров хранения и обработки данных или рационализации организации ИКТ. Отдача от настоящих предложений значительно снизится, если будут сделаны такие исключения, поскольку это приведет к утрате экономии в результате эффекта масштаба, подрыву стандартов и дальнейшему усложнению глобальной архитектуры.

114. Управление людских ресурсов в сотрудничестве с Управлением по ИКТ должно четко контролировать функции по классификации должностей по вопросам ИКТ таким образом, чтобы отдельные департаменты не могли создавать собственные системы классификации должностей в сфере ИКТ.

115. В сотрудничестве с Управлением людских ресурсов необходимо разработать программы обучения и консультирования сотрудников в целях содействия эффективному перераспределению и перемещению сотрудников в соответствии с новой глобальной моделью укомплектования кадров.

Таблица 7
Краткая информация о потенциальной ежегодной количественной отдаче с разбивкой по проектам
(*В млн. долл. США*)

Проект	*Нижний предел (оценочные данные)*	*Верхний предел (оценочные данные)*
Глобализация служб технической поддержки	34,9	47,2
Оптимизация центров хранения и обработки данных	36,4	54,6
Рационализация организации ИКТ[a]	–	–
Укрепление Управления по ИКТ*	–	–
Итого	**71,3**	**101,8**

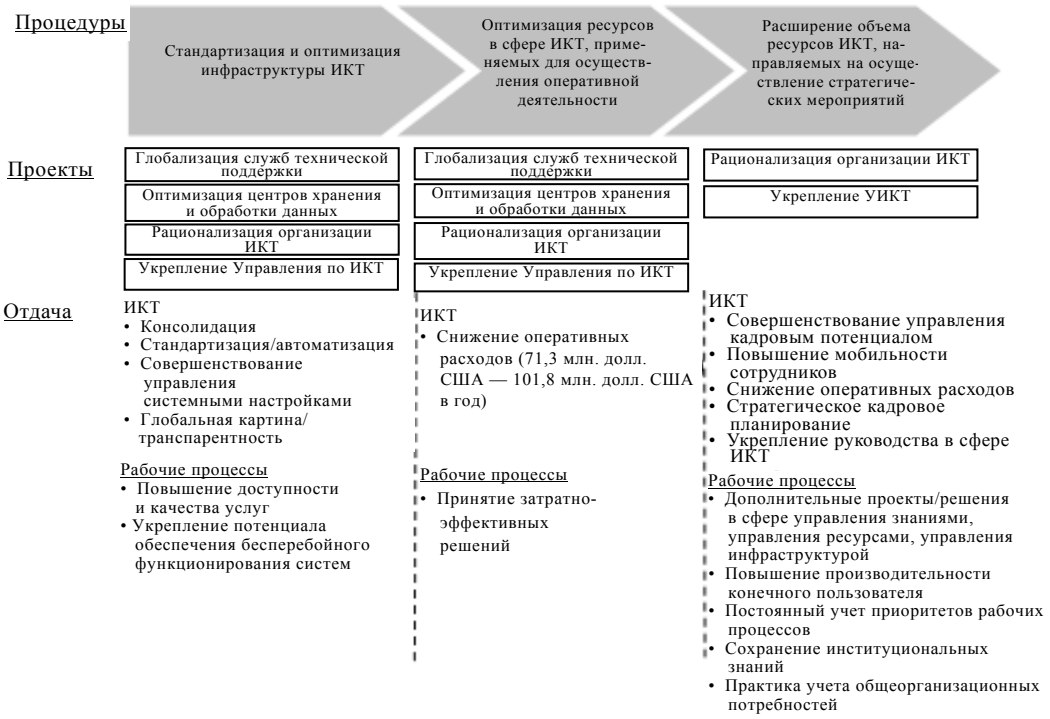
[a] Оценка количественной отдачи представляет собой сложную задачу, однако существует ряд значительных качественных аспектов полезного эффекта, которые описываются в приведенных ниже разделах по проектам.

Краткая информация о методах проведения структурного обзора

116. Предложения, подготовленные на основе анализа структуры ИКТ, представляют собой текущий процесс, который начнется с модернизации, стандартизации, оптимизации и консолидации глобальной архитектуры ИКТ Секретариата при одновременной оптимизации работы всех его сотрудников. Для достижения этой цели необходимо обеспечить осуществление всех четырех предлагаемых проектов. В процессе осуществления этих проектов будет обеспечена незамедлительная практическая отдача, в частности повышение доступности и качества услуг, а также укрепление систем, обеспечивающих бесперебойную работу.

117. После стандартизации общей инфраструктуры ИКТ будут выявлены излишние ресурсы и потенциал, что обеспечит возможность для сокращения оперативных расходов и перемещения сотрудников на более продуктивные виды деятельности, которые позволят осуществлять более эффективные в затратном отношении решения, влекущие за собой повышение производительности сотрудников, сохранение институциональных знаний и обеспечение большего соответствия стратегическим целям Организации. Отказ от выделения средств на осуществление этих проектов приведет к дальнейшей фрагментации, снижению эффективности и сокращению потенциала для внедрения новых приложений и видов услуг в условиях меняющегося окружения, а общий бюджет расходов на ИКТ будет и далее увеличиваться быстрыми темпами. В приведенной ниже таблице содержится краткая информация о процедурах проведения структурного обзора в сфере ИКТ.

Рисунок IX
Процедуры проведения структурного обзора в сфере ИКТ



118. Управление по ИКТ при активном участии всех сторон будет обеспечивать общее руководство деятельностью по осуществлению проектов глобализации служб технической поддержки и оптимизации центров хранения и обработки данных. Будет создан руководящий комитет по проектам в составе старших представителей основных подразделений и подразделений по вопросам ИКТ, который возьмет на себя управленческий надзор и принятие решений по политическим вопросам, обеспечение согласования на уровне Организации и беспрепятственного прохождения переходного периода, а также будет заниматься вопросами укрепления сотрудничества между Управлением и всеми соответствующими сторонами.

Стратегия профилактики рисков

119. Профилактика рисков имеет важнейшее значение для успешного осуществления проектов, подготовленных по итогам структурного обзора в сфере ИКТ. На начальном этапе осуществления каждого проекта будут разработаны соответствующие планы и проекты в целях учета требований рабочих процессов (включая определение уникальных требований) для оценки и обеспечения полного понимания существующих возможностей до завершения разработки планов и проектов. После этого будет проведен экспериментальный проект для проверки правильности концепции до начала ее более широкого применения. Такой многоэтапный подход дает возможность группе по проектам изучить уроки, извлеченные по окончании каждого этапа, и учитывать их на дальней-

ших этапах практической работы, а также дает возможность для официальной и точной оценки полезного эффекта. Знания, накопленные в ходе предыдущих этапов, будут использоваться для профилактики рисков по мере усложнения деятельности на более сложных этапах. Будут созданы межорганизационные советы по вопросам управления и рабочие комитеты для обеспечения надлежащего управленческого контроля, управления и получения обратной связи в отношении всех проектов, подготовленных по итогам структурного обзора в сфере ИКТ. В целях сведения к минимуму опасности неполной реализации полезного эффекта в переходный период предполагается, что ожидаемые выгоды будут получены лишь по истечении одного года успешной деятельности по осуществлению этих проектов.

E. Проекты структурного анализа

120. Этот раздел посвящен подробному описанию выводов, целей, преимуществ и планов осуществления четырех проектов структурного анализа ИКТ, требующих утверждения Генеральной Ассамблеей.

1. Глобализация служб поддержки

Выводы

121. Обследования в рамках структурного анализа ИКТ показали, что в настоящее время в Секретариате насчитывается 131 служба поддержки. Эти службы обеспечивают различный и непостоянный уровень технического обслуживания клиентов, пользующихся ИКТ. Службы поддержки и соответствующие пользовательские рабочие места обслуживаются 835 сотрудниками подразделений по ИКТ и основным направлениям деятельности. Большинство служб поддержки функционируют в течение обычного рабочего дня, а круглосуточное обслуживание отсутствует. Хотя некоторые миссии выделяют на техническую поддержку дополнительное рабочее время, ни одна из служб поддержки не располагает стандартизированным современным инструментарием или усовершенствованными процедурами для эффективного удовлетворения требований практической деятельности. Показатели рабочей нагрузки и укомплектования штатов служб поддержки, полученные в ходе обследования в рамках структурного анализа ИКТ 2010 года, говорят о наличии недостатков. Большая часть сотрудников служб поддержки по ИКТ выполняют в среднем приблизительно одну четвертую часть работы (заявок на обслуживание) по сравнению с другими организациями. Собеседования для получения объективной информации и поездки на места продемонстрировали, что во многих случаях применяются низкоэффективные процедуры, а механизмы автоматизации отсутствуют.

122. Во всех подразделениях Организации многие службы поддержки и группы по обслуживанию рабочих мест выполняют свои задачи вручную, в некоторых случаях с применением местных процедур и инструментария, которые обеспечивают недостаточно высокую производительность. Кроме того, хотя Секретариат заключил ряд соглашений об уровне обслуживания, эффективность технической поддержки не отслеживается и не фиксируется, что еще больше усложняет точное определение степени удовлетворенности пользователей.

123. Дополнительный анализ вскрыл другие важные недостатки в обслуживании ИКТ, обусловленные разрозненностью служб поддержки. К ним относятся:

a) **непоследовательность процедур**. Процедуры функционирования служб поддержки не связаны в единое целое, что приводит к дублированию работы. Кроме того, действующие процедуры зачастую предполагают трудоемкие и порождающие ошибки ручные операции. Это оборачивается низкой эффективностью, высокими издержками и непостоянным качеством технической поддержки;

b) **дублирование усилий**. В определенных случаях прикрепление служб поддержки к конкретным департаментам рассматривается как обеспечение более индивидуализированного обслуживания. Поскольку эти службы функционируют независимо от своих аналогов в других местах службы и поскольку отсутствует централизованный механизм отслеживания сбоев, их работа постоянно дублируется, тогда как их рабочие процедуры можно было бы разработать раз и навсегда и обмениваться ими через институциональную базу знаний;

c) **применение различных технологий для использования, приобретения и технического обслуживания инструментария служб поддержки.** В настоящее время некоторые службы поддержки используют небольшой набор технологий, хотя во многих случаях технологии служб поддержки вообще не применяются. Это не позволяет отслеживать и фиксировать результативность их работы, что необходимо для эффективного функционирования этих служб. Кроме того, это привело к приобретению многочисленных лицензий на программное обеспечение и заключению различных контрактов на техническое обслуживание с целым рядом поставщиков, что неоправданно повышает затраты и ограничивает возможности Организации договариваться об оптовых скидках и упорядоченном повторном использовании приобретенных лицензий;

d) **отсутствие интеграции**. В нынешних условиях объединение в единое целое различных имеющихся в Секретариате технологий, применяемых службами поддержки, было бы почти невозможным и крайне дорогостоящим делом. Как следствие этого, каждая служба поддержки имеет лишь частичное представление о вычислительной среде ИКТ, и это ограничивает понимание сотрудниками этих служб технических и практических последствий аварий, связанных с ИКТ. Такие аварии нельзя отнести к числу приоритетных с учетом их воздействия на делопроизводство, и они не позволяют найти надлежащие пути выхода из внештатных ситуаций, при этом сотрудники служб поддержки не имеют единого источника информации о решении аналогичных проблем. Невозможность получить информацию из различных служб поддержки снижает способность Организации осуществлять мониторинг этих служб, активно руководить их общей работой и отслеживать их расходы.

Цели проекта

124. Этот проект направлен на расширение последовательной, эффективной и стандартизированной сети служб поддержки по ИКТ и обслуживания рабочих мест конечных пользователей в департаментах, отделениях и миссиях независимо от того, находятся ли они в одном городе, одной стране или различных районах мира. Осуществление этого проекта органично связано с достижением целей Организации. В тех случаях, когда имеется более широкая концепция ор-

ганизации служб поддержки (например, в Нью-Йорке, где имеется 311 систем), этот проект позволит расширить архитектуру ИКТ, обеспечив беспрепятственное и транспарентное удовлетворение заявок на обслуживание.

125. Общеорганизационные технологии, используемые службами поддержки, и инструментарии, которые сейчас имеются на рынке, предусматривают применение усовершенствованных процедур, которые выдержали проверку временем и практикой и доказали свою высокую эксплуатационную эффективность во многих организациях по всему миру. Стандартизированная конфигурация рабочих мест позволяет сотрудникам служб поддержки дистанционно решать проблемы, с которыми сталкиваются конечные пользователи, не только повышая при этом скорость реагирования и решения проблем, но и уменьшая численность персонала, обеспечивающего техническую поддержку рабочих мест. Предложение по глобализации служб поддержки, представленное в настоящем документе, предусматривает стандартизацию вычислительной среды рабочих мест для достижения этих целей.

126. В целом глобализация служб поддержки позволит снизить дублирование через процесс постоянного совершенствования, который позволяет осуществлять текущую модернизацию, начиная с создания единого контактного центра для представления всех заявок на обслуживание. Может потребоваться обсуждение этого вопроса с департаментами, отделениями и полевыми миссиями, не имеющими провайдера, обеспечивающего четкую и стандартную техническую поддержку. Это можно проиллюстрировать на примере информационных центров Организации Объединенных Наций при ДОИ, которые имеют гибридные модели поддержки с многочисленными провайдерами услуг по ИКТ из-за ограниченного финансирования. Проект глобализации служб поддержки будет осуществляться во взаимодействии с ДОИ (и другими департаментами, находящимися в аналогичном положении) для определения пробелов в стандартах конфигурации, обеспечения эффективности работы и оказания помощи организационным подразделениям в разработке политики, процедур и моделей финансирования в интересах эффективного удовлетворения их потребностей.

127. Глобализация служб поддержки преследует следующие цели:

a) создание виртуального глобального интерфейса для служб поддержки (т.е. единого контактного центра), обеспечивающего стратегию круглосуточного многоязычного обслуживания персонала Секретариата семь дней в неделю;

b) сокращение нынешней численности служб поддержки (131 служба) с сохранением, при необходимости, местного персонала технической поддержки, работающего в режиме виртуального соединения, для удовлетворения рабочих потребностей организаций. Нынешние объекты (глобальные и региональные службы поддержки) можно было бы использовать для усиления взаимодействия и получения эффекта масштаба;

c) достижение и поддержание высокой степени стандартизации, автоматизации и эффективности в целях управления службами поддержки;

d) использование технологий самообслуживания для снижения количества лично подаваемых запросов;

e) использование, где это возможно и разумно, уже имеющихся физических объектов и таких инструментов, как iNeed, таких выдвинутых инициатив, как Umoja, и генерального плана капитального ремонта, а также глобальной стратегии полевой поддержки;

f) использование возможностей для передачи работ на внешний подряд с учетом показателей эффективности в соответствии с резолюциями 55/232 и 59/289 Генеральной Ассамблеи.

128. В основу проекта глобализации служб поддержки будут положены следующие принципы:

a) проект будет реализовываться на плановой поэтапной основе, начиная с экспериментальных стадий, опыт которых будет изучаться в целях повышения эффективности будущих этапов проекта;

b) успех проекта будет определяться конечными пользователями на основе выраженных в количественных показателях, методически обоснованных обследований степени удовлетворенности клиентов;

c) инструментарий и процедуры будут максимально стандартизированы;

d) ресурсы, предоставляемые службами поддержки и обусловленные усовершенствованием рабочих мест, будут использоваться для работы над проектом или осуществления более срочных видов деятельности;

e) если осуществление проекта не отвечает специфическим потребностям того или иного департамента, то он будет доработан на основе масштабируемой модели для обеспечения обслуживания на местном уровне;

f) стандарты служб поддержки будут определяться на основе методики Библиотеки по инфраструктуре информационной технологии[5];

g) соглашения об уровне обслуживания будут предлагаться в различных форматах в зависимости от потребностей департаментов;

h) будут учитываться ограничения физической централизации, например ограничения, обусловленные возможностями подключения инфраструктуры к сети;

i) ввиду масштабности и сложности проекта необходима связь, коллективная работа и сотрудничество всех департаментов и отделений Секретариата; потребуется функция управления преобразованиями и связи для подготовки пользователей и сведения к минимуму сбоев в работе Организации на этапе преобразований.

Преимущества

129. Объединение, модернизация и стандартизация нынешней архитектуры служб поддержки позволят Организации перейти на общепринятую в этой

[5] Библиотека по инфраструктуре информационной технологии является всеобъемлющим собранием специализированной документации по передовой практике в области идентификации, планирования, предоставления и поддержки услуг по информационным технологиям для коммерческих предприятий, которые используются тысячами организаций по всему миру.

сфере передовую практику и соответствующие технологии, которые обеспечат многочисленные преимущества в масштабах всей Организации, в том числе повышение уровня и качества обслуживания, общеорганизационные стандарты, строгую дисциплину их применения, сохранение институциональных знаний и экономию средств в долгосрочной перспективе.

Качественные преимущества

130. Ниже перечисляются качественные преимущества, которые даст Организации использование глобальной системы служб поддержки.

131. Повышение эффективности:

a) **оперативность**. За счет использования процедур и технологий, соответствующих стандартам и передовой практике в данной области, глобальная система служб поддержки позволит перейти от реактивной к активной роли в решении проблем конечных пользователей и достигнуть более высокого уровня интеграции с другими сферами применения информационных технологий;

b) **Доступность.** Круглосуточная и многоязычная поддержка значительно сократит сроки устранения неполадок, обеспечивая при этом обслуживание в области ИКТ на уровне мирового класса, которое и предполагается при осуществлении глобальных операций.

c) **Усовершенствованные процессы и операции ИКТ.** Комплекс надежных и современных служб поддержки и технологий для рабочих мест обеспечит стабильное обслуживание конечных пользователей. Достигнутое в результате этого усиление мощностей способно обеспечить более эффективное обслуживание в сфере ИКТ в масштабах всего Секретариата.

d) **Оперативное реагирование.** Решение проблемы «по первому звонку», самообслуживание, отслеживание заявок и инструменты, использующие базу знаний, резко повышают оперативное реагирование служб поддержки. Усовершенствованные процедуры позволят оптимизировать работу пользователей, предоставляя возможность службам поддержки более оперативно решать проблемы и повышать качество труда пользователей.

e) **Повышение производительности труда.** При рассмотрении вопроса об использовании персональных компьютеров сотрудниками необходимо иметь в виду, что любой простой приводит к снижению производительности труда. Рационально управляемые глобальные службы поддержки позволяют повысить качество их работы и оперативное реагирование, которое отслеживается и измеряется в сопоставлении с соглашениями об уровне обслуживания, в которых четко определяется, когда, почему и каким образом обеспечивается обслуживание. Повышение производительности может также быть результатом продления периода обслуживания и наличия единого контактного центра для конечных пользователей, что ведет к сокращению сроков выполнения поданных заявок.

Количественные преимущества

132. В настоящее время Организация ежегодно расходует приблизительно 135 млн. долл. США на функционирование служб поддержки. Эта сумма со-

стоит из расходов на персонал в размере 95,4 млн. долл. США и на оборудование, составляющих 39,6 млн. долл. США. Служба поддержки и рабочие места обслуживаются 835 сотрудниками (618 штатных сотрудников и 217 подрядчиков). В общей сложности насчитывается 131 служба поддержки. После окончательного выполнения проекта общая сметная экономия составит от 34,9 до 47,2 млн. долл. США ежегодно. Эта экономия достигается за счет повышения эффективности и позволит снизить следующие категории расходов: персонал (54 процента), сотрудники, работающие по контрактам (27 процентов), и оборудование (19 процентов).

133. Повышение эффективности:

a) **Кадры.** Внедрение инструментов самообслуживания, автоматизация и стандартизация технологий, применяемых службами поддержки, позволят существенно снизить рабочую нагрузку на службы и сократить штат сотрудников, обслуживающих службы поддержки, на 269–363 человека. В итоге экономия составит от 18,7 до 25,3 млн. долл. США. Избыточный персонал можно использовать для выполнения более трудоемких функций ИКТ или основных видов деятельности.

b) **Сотрудники, работающие по контрактам.** Аналогичным образом глобализация служб поддержки приведет к сокращению штата сотрудников на 94–128 человек. Эти высвободившиеся кадровые ресурсы будут переключены на другие виды деятельности в сфере ИКТ по мере объединения, автоматизации и стандартизации служб поддержки и автоматизированных рабочих мест. В результате этого сметная ежегодная экономия составит от 6,6 до 8,9 млн. долл. США.

c) **Оборудование.** Введение функции самообслуживания, стандартов и инструментов функционирования автоматизированных рабочих мест и служб поддержки, а также физическое объединение этих служб позволят сократить расходы примерно на 9,6–13 млн. долл. США.

Таблица 8
Ежегодный расчетный экономический эффект глобализации служб поддержки в разбивке по категориям
(В млн. долл. США)

Категория	*Минимальная оценка*	*Максимальная оценка*
Штатные сотрудники	18,7	25,3
Сотрудники, работающие по контрактам	6,6	8,9
Оборудование	9,6	13,0
Итого	**34,9**	**47,2**

План реализации проекта

Подход

134. Группа по осуществлению проекта глобализации служб поддержки будет заниматься планированием и осуществлением проекта под руководством главного сотрудника по информационным технологиям и специально созданного

руководящего комитета. В состав проектной группы будут входить эксперты из различных ИКТ-подразделений, входящих в состав Центральных учреждений, периферийных отделений, региональных комиссий, Департамента полевой поддержки и полевых миссий. Работа проектной группы будет координироваться и направляться руководителем проекта, который является главным лицом, ответственным за его реализацию.

135. Осуществление проекта начнется с этапа планирования и конструирования, который включает в себя тщательный анализ недостатков, оценку и учет всех имеющихся в Секретариате служб поддержки, причем степень проработки данных будет глубже, чем при структурном анализе ИКТ.

136. До объединения служб поддержки всего Секретариата необходимо произвести капиталовложения в соответствующий инструментарий и разработку апробированных на практике стандартных моделей, процедур и функций, отвечающих передовой практике, в целях создания стандартизированной оперативной среды, необходимой для фактического физического объединения.

137. После стандартизации и внедрения соответствующего инструментария физическое объединение будет проходить в несколько этапов. Каждый этап будет начинаться с экспериментальной стадии для подтверждения обоснованности концепции. Этот подход, предусматривающий этап планирования, экспериментального испытания и осуществления, позволяет проектной группе изучить накопленный опыт по итогам каждого этапа, который будет применяться на следующих стадиях проекта и, кроме того, он позволит более точно оценить преимущества. Знания, приобретенные на предыдущих этапах, будут использоваться для снижения рисков в условиях более сложной среды, причем согласно передовой практике предпочтение должно отдаваться рискам, связанным с рабочими операциями, а не соображениям экономии.

График выполнения проекта и потребности в ресурсах

138. В проведенной ниже диаграмме показан график выполнения проекта глобализации служб поддержки по развернутой схеме.

Диаграмма X
График выполнения проекта глобализации служб поддержки

139. Общие сметные расходы на реализацию этого проекта составляют 58 044 700 долл. США, а начальные расходы в первом году оцениваются в

1 614 900 долл. США, как это показано в таблице 9. В настоящее время испрашиваются ресурсы только на двухгодичный период 2010–2011 годов, дополнительные расходы будут представлены в будущих бюджетах для поддержки следующих этапов реализации проекта. Ключевыми факторами, определяющими расходы в 2011 году, будут разработка глобальной стратегии и механизмов рационального использования ресурсов ИКТ, а также выполнение функций по управлению производительностью ИКТ, что позволит УИКТ оценить успешность и относительную эффективность проекта. Важнейшим аспектом этих функций будет применение метода автоматической подготовки информации о средствах ИКТ, к которым относятся автоматизированные рабочие места и прочее оборудование конечных пользователей, например личные цифровые секретари и принтеры, и передача этой информации в распоряжение сотрудников, занимающихся технической поддержкой ИКТ и разработкой соответствующей стратегии. Важное значение будет также иметь подготовка в Центральных учреждениях экспериментальных проектов для подтверждения обоснованности концепции, которую можно оценить и усовершенствовать до широкого внедрения в Центральных учреждениях. Аналогичный поход будет применяться в других местах службы и миссиях на более поздних этапах проекта, как это описано выше. В настоящее время УИКТ или любое другое подразделение Секретариата не выполняют этих функций и не имеют квалифицированных кадров для этого ввиду децентрализации, фрагментарности подхода к ИКТ, упомянутого ранее, и их необходимо ввести для обеспечения успешного выполнения проекта глобализации служб поддержки. Ниже перечисляются различные этапы осуществления проекта, и показано, как они обеспечивают успех, опираясь на предыдущие этапы. Этот подход основан на передовой практике в области ИКТ, который применялся в ходе осуществления многих других успешных проектов в государственном секторе.

140. **Этап 1: планирование и конструирование.** На этом этапе будет проведена тщательная оценка, которая позволит определить глобальные требования к оформлению заявок на обслуживание общеорганизационными службами поддержки, к самообслуживанию, управлению конфигурацией и инструментам использования базы знаний, а также стандартные требования, предъявляемые к автоматизированным рабочим местам Организации. Основным компонентом расходов на этом этапе является оплата труда необходимых специалистов по оценке, отбору и экспериментальному испытанию необходимых инструментов. (общий объем расходов на этапе 1: 7,2 млн. долл. США).

141. **Этап 2: объединение служб поддержки в Центральных учреждениях.** Этот этап начинается с осуществления экспериментального проекта в Центральных учреждениях. Он предполагает создание механизмов оформления заявок в службы поддержки, самообслуживания, управления имуществом и использования базы знаний, а также подготовку копии стандартной конфигурации автоматического рабочего места. Будет изучен опыт осуществления экспериментального проекта и на основе его результатов внесены соответствующие коррективы, за этим последует полное развертывание системы в Центральных учреждениях. Основные компоненты расходов на этом этапе состоят из оплаты услуг специалистов по установке и налаживанию инструментария, а также из расходов на приобретение соответствующего программного обеспечения и аппаратуры (общий объем расходов на этапе 2: 14 млн. долл. США).

142. **Этап 3: объединение служб поддержки в периферийных отделениях, региональных комиссиях и прочих отделениях.** Этот этап начинается с осуществления экспериментального проекта в периферийных отделениях, региональных комиссиях и прочих отделениях по той модели, которая описана выше. Основные компоненты расходов на этом этапе те же, что и указанные выше расходы в Центральных учреждениях (общий объем расходов на этапе 3: 18,1 млн. долл. США).

143. **Этап 4: объединение служб поддержки в миссиях.** Этот этап начинается с осуществления экспериментального проекта в отдельных миссиях по той же схеме, что и та, которая приведена выше. Ввиду специфических потребностей миссий службы поддержки будут использоваться таким образом, чтобы обеспечить удовлетворение важнейших потребностей на местах (общий объем расходов на этапе 4: 18,7 млн. долл. США).

Таблица 9
Общие потребности в ресурсах для осуществления проекта глобализации служб поддержки
(*В тыс. долл. США*)

Статья расходов	*2010–2011 годы*	*2012–2013 годы*	*2014–2015 годы*	*Итого*
Глобализация служб поддержки				
Прочие расходы по персоналу	383,2	1 437,0	3 257,2	5 077,4
Консультанты и эксперты	787,1	2 854,9	3 117,5	6 759,5
Путевые расходы персонала	–	500,0	2 250,0	2 750,0
Услуги по контрактам	68,7	2 950,8	6 300,0	9 319,5
Общие оперативные расходы	280,1	804,5	1 155,5	2 240,1
Принадлежности и материалы	4,5	4 766,3	13 171,6	17 942,4
Мебель и оборудование	91,3	6 341,5	7 523,0	13 955,8
Итого	**1 614,9**	**19 655,0**	**36 774,8**	**58 044,7**

Потребности в ресурсах на двухгодичный период 2010–2011 годов

Прочие расходы по персоналу

144. На временный персонал общего значения предлагается выделить 383 200 долл. США, которые предназначены для финансирования двух сотрудников уровня С-4, которые будут руководить усилиями, связанными с использованием коммерческих ресурсов ИКТ, конфигурацией и управлением служебной деятельностью в течение девяти месяцев 2011 года. К числу задач по использованию коммерческих ресурсов ИКТ, которые необходимо решить этим двум сотрудникам С-4, относятся следующие: руководство глобальными усилиями по запросу информации и размещению объявлений о принятии предложений для поиска внутренних или внешних ресурсов, способных обеспечить систему служб поддержки или автоматизированных рабочих мест мирового класса; и координация выполнения экспериментальных проектов с различными подразделениями Секретариата и руководство осуществлением проектов глобализации служб поддержки. К числу задач по управлению служебной дея-

тельностью и конфигурацией ИКТ, которые необходимо решить, относятся следующие: создание комплексного механизма управления средствами ИКТ с основными параметрами конфигурации, с тем чтобы отобранный поставщик смог эффективно управлять вычислительной средой. Для регулирования выполнения этой функции потребуется глобальная координация деятельности различных организаций по ИКТ. Оба сотрудника С-4 будут широко привлекать консультантов и экспертов в целях проведения необходимого анализа.

Консультанты-эксперты

145. На консультантов и экспертов испрашивается в общей сложности 787 100 долл. США, которые будут оказывать помощь сотрудникам уровня С-4, проводить оценку инструментария и осуществлять планирование. Эксперты проведут оценку всей вычислительной среды Секретариата, включающей службы поддержки и автоматизированные рабочие места, выявят недостатки, разработают и оценят имеющийся инструментарий и поставщиков, которые сумеют успешно реализовать стратегию, разработанную сотрудниками уровня С-4. Эти эксперты должны быть специалистами по инструментарию и интеграции процессов управления, необходимых для проекта глобализации служб поддержки. Эксперты должны обладать реальными детальными знаниями и опытом оперативной работы в области оценки, планирования и реализации проекта в Секретариате. В настоящее время сотрудники, занимающиеся проблемами ИКТ, не обладают такими знаниями, которые необходимо будет приобрести в процессе выполнения задач, возложенных на сотрудников С-4.

Услуги по контрактам

146. Для покрытия расходов на услуги по контрактам, связанным с учебной подготовкой в 2011 году, испрашивается 68 700 долл. США. Членам проектной группы, представляющим основные заинтересованные стороны, необходимо пройти подготовку по оценке систем для надлежащего сочетания институционального опыта с возможностями инструментария и процессов. Это поможет консультантам и экспертам определить общеорганизационные возможности и ознакомиться с характеристиками и ограничениями вычислительной среды ИКТ, имеющейся в Секретариате. Эта сумма будет также предназначена для покрытия расходов на локальную сеть и соглашения об уровне обслуживания информационно-коммуникационных технологий.

Общие оперативные расходы

147. На покрытие общих вспомогательных расходов, связанных с арендой, незначительным переоборудованием служебных помещений, обеспечением телефонной и факсимильной связи для новых сотрудников, занятых в проекте, испрашивается 280 100 долл. США.

Принадлежности и материалы

148. На покрытие расходов на канцелярские принадлежности для новых сотрудников, занятых в проекте, испрашивается 4500 долл. США.

Мебель и оборудование

149. На покрытие расходов на мебель и оборудование по автоматизации делопроизводства для новых сотрудников, занятых в проекте, испрашивается 91 300 долл. США.

Двухгодичный период 2012–2013 годов и последующие годы

150. Прогноз сметных расходов по проекту был рассчитан максимально точно, однако в последующих докладах о ходе работы он будет уточнен, и по мере поступления дополнительных данных ассигнования будут рассматриваться в рамках набросков соответствующего предлагаемого бюджета по программам.

2. Оптимизация центров хранения и обработки данных

Выводы

151. Обследования в рамках структурного анализа ИКТ показали, что в настоящее время в Секретариате насчитывается 34 центра хранения и обработки данных и 177 серверных помещений, в результате чего количество отдельных вычислительных объектов составляет 211. Эта ситуация требует немедленного административного решения в целях сдерживания роста вычислительных объектов и обеспечения подконтрольного и рационального числа центров хранения и обработки данных по всему миру. Нынешняя вычислительная среда серверов и накопителей данных в Организации создает ряд следующих рисков и проблем:

a) **взрывной рост серверной среды**. По данным обследования 2010 года в Организации насчитывается 4557 серверов, что говорит об увеличении их числа на 23 процента менее чем за два года по сравнению с количеством серверов, установленным обследованием 2008 года. Это увеличение обусловлено расширением потребностей Организации. Вызывает тревогу то обстоятельство, что число серверов возросло, несмотря на усилия по виртуализации, в результате которых за тот же период было выведено из эксплуатации 950 серверов. Учитывая это, с 2008 года количество серверов возрастало почти на 50 процентов. Если этот процесс не контролировать, то число серверов будет по-прежнему увеличиваться до тех пор, пока Организация окажется не в состоянии эффективно и экономически рационально управлять ими. Проще говоря, чем больше число серверов, тем большее количество аппаратных средств, программного обеспечения и персонала требуется для их обслуживания. Хотя данный проект не предусматривает объединение прикладных программ, он позволяет получить еще большие преимущества благодаря дисциплинированному управлению более совершенным комплексом приложений;

b) **продолжение роста потребностей в хранении данных**. По мере того, как потребности в доступе к информации приобретают все более важное значение для деятельности Организации, рост спроса на цифровые накопители данных измеряется двузначными цифрами, и признаки ослабления этой тенденции отсутствуют. Данные обследования 2010 года говорят о том, что суммарная емкость накопителей данных составляет приблизительно 2,4 петабайт информации, что приблизительно равно 50 миллионов картотечных шкафов с четырьмя выдвижными ящиками, заполненными текстовыми материалами. Стремительный рост объема информации на протяжении ряда лет побудил де-

партаменты к созданию своей собственной инфраструктуры и внедрению дополнительных субсистем хранения данных. Это привело к возникновению чрезмерно большого количества нескоординированных и нестандартизированных систем хранения, трудно поддающихся управлению, дорогостоящих в эксплуатации и отстающих от постоянно растущих потребностей в хранении информации и от современного технического развития;

c) **избыточные потребности в технической поддержке**. Обследование 2010 года показало, что в Секретариате обслуживанием серверов и накопителей данных занимаются примерно 552 сотрудника. Такое количество обусловлено отсутствием общеорганизационных инструментов контроля и управления серверами и накопителями, которое усугубляется необходимостью обслуживать отдельную архитектуру серверов и накопителей, что неэффективно ни с оперативной, ни с финансовой точек зрения;

d) **непоследовательность процессов**. Во всех центрах хранения и обработки данных и серверных помещениях отсутствуют инструменты контроля и управления серверами и накопителями данных. В тех случаях, когда такие инструменты имеются, отсутствие интеграции ведет к бессистемному и непоследовательному управлению инфраструктурой и дублированию усилий по технической поддержке. Кроме того, нынешние процессы связаны с выполнением вручную трудоемких и ведущих к ошибкам операций. Неэффективное применение вычислительных мощностей, низкое использование серверов, неоправданно высокие расходы на техническую поддержку и растянутые сроки восстановления работоспособности систем — частые явления в Секретариате;

e) **приобретение, применение и техническое обслуживание несопоставимых технологий**. За несколькими исключениями в определенных департаментах и отдельных миссиях имеющиеся на рынке стандарты и инструменты не составляют в Организации единое целое. Это приводит к невозможности контролировать и фиксировать данные об эффективности работы, необходимые для отслеживания проблем в функционировании серверов и накопителей. Это в свою очередь повлекло применение неэффективного метода поиска, диагностирования, решения проблем и укрупнения уровня блокировки, приводя к излишним простоям. Кроме того, с различными поставщиками заключаются многочисленные контракты на техническую поддержку, что не только излишне повышает затраты, но и сужает возможности Организации использовать эффект масштаба в интересах получения скидок. Несовместимость технологий и расходы на управление различными платформами затрудняют, а порой и делают невозможным эффективное управление инфраструктурой;

f) **проблемы закрепления и мобильности персонала**. В Секретариате отсутствует общая политика или стандарты управления серверами и накопителями в 211 центрах хранения и обработки данных и серверных помещениях. Это означает, что Секретариат не может привлекать внешний персонал для оказания помощи в решении проблем, которые носят весьма разнородный характер из-за уникальности каждой вычислительной среды. По той же причине весьма трудно перенести эту систему из одного департамента в другой. Мобильность и единообразие практического применения создают организационные преимущества, позволяя использовать различный опыт в аналогичной вычислительной среде, что едва ли достижимо в нынешних условиях;

g) **отсутствие общеорганизационного подхода**. Ряд департаментов занимается управлением различными секторами инфраструктуры Организации, что приводит к дублированию усилий и ресурсов. Стандартизированная общеорганизационная архитектура снизит расходы на эксплуатацию и обслуживание и обеспечит постоянное соответствие инфраструктуры потребностям Организации;

h) **угроза безопасности данных**. Защита данных затрудняется, когда она обеспечивается различной политикой и процедурами. Чем больше количество серверов, тем обширнее вычислительная среда, которая должна контролироваться с помощью механизмов обеспечения безопасности и непрерывности делопроизводства. Более сложная среда труднее поддается воспроизведению и восстановлению в случае аварии, приводя таким образом к увеличению рисков Секретариата;

i) **последствия потребления энергии и охлаждения**. Поскольку Организация все серьезнее относится к своему потреблению углерода, она должна учесть, что ее центры хранения и обработки данных увеличивают нагрузку на окружающую среду. Объединение центров хранения и обработки данных, серверных помещений и серверов позволит снизить общее потребление энергии, сократить «углеродный след» Организации и эксплуатационные расходы. Доклад консультационной компании по вопросам управления, которая предоставляет ведущим компаниям рекомендации по вопросам стратегии, организации, технологии и оперативной деятельности, содержит предположение о том, что энергоэффективность центров хранения и обработки данных можно повысить в два раза за счет более дисциплинированного управления, что позволит снизить как расходы, так и выбросы парниковых газов[6]. В частности, необходимо более агрессивно использовать технические средства, с тем чтобы значительно усилить эксплуатацию имеющихся серверов. Кроме того, для сдерживания излишних капитальных затрат и эксплутационных расходов следует усовершенствовать прогнозирование рабочего спроса и оптимизировать мощности серверов и центров хранения и обработки данных.

Цели проекта

152. Ранее в настоящем докладе упоминалось раздробленность, являющаяся следствием ускоренного роста направлений деятельности Организации. Аналогичный эффект наблюдается и в сфере управления центрами хранения и обработки данных.

153. Без эффективного использования серверных ресурсов затраты на инфраструктуру в более отдаленной перспективе будут продолжать расти тревожными темпами, и в конечном итоге любые попытки покрыть их потеряют смысл.

154. В тесной координации с нынешними усилиями ДПП и в русле генерального плана капитального ремонта и деятельности по послеаварийному восстановлению и обеспечению бесперебойной работы настоящий проект направлен на выработку общеорганизационного подхода к управлению серверами, накопителями и вычислительными объектами, а также на продолжение усилий по объединению прикладных программ, которые уже предпринимаются различ-

[6] William Forrest, James Kaplan and Noah Kindler, “Data centers: how to cut carbon emissions and costs” (McKinsey and Company, 2008). См. сайт www.mckinsey.com.

ными подразделениями Организации, например ДПП и в рамках проекта Umoja. В следующем пункте описываются необходимые меры по изменению вычислительной среды центров хранения и обработки данных Секретариата, с тем чтобы повысить эффективность планирования, исполнения и оперативной деятельности посредством создания более надежной, быстродействующей и противозатратной инфраструктуры, способной удовлетворить растущие потребности Организации.

155. Оптимизация работы центров хранения и обработки данных преследует следующие цели:

a) объединить центры хранения и обработки данных, серверные помещения и серверы в минимальном числе центров в головной организации и на местах с максимальным учетом ограниченных оперативных и рабочих возможностей Секретариата;

b) обеспечить дистанционный контроль в тех случаях, когда нельзя обойтись без создания местных серверных помещений;

c) провести общеорганизационную стандартизацию и автоматизацию управления серверами и накопителями;

d) усилить защиту данных;

e) предоставить круглосуточный доступ к важнейшим приложениям и данным миссий;

f) снизить общие расходы на вычислительные объекты, необходимые для поддержания инфраструктуры ИКТ Секретариата;

g) использовать возможности передачи работ на внешний подряд с учетом эффективности их выполнения в соответствии с резолюциями 55/232 и 59/289 Генеральной Ассамблеи по этим вопросам.

156. Проект оптимизации центров хранения и обработки данных будет опираться на следующие принципы:

a) все виды обслуживания должны оставаться на нынешнем или более высоком уровне;

b) все изменения в центрах хранения и обработки данных должны быть транспарентными для конечных пользователей и не затрагивать оперативную деятельность без предварительного обсуждения вопросов сокращения простоев (последствий для оперативной деятельности);

c) решения, касающиеся архитектуры, размещения и управления серверами и накопителями, должны приниматься с учетом общих интересов Организации;

d) будут учитываться ограничения физической централизации, например те, которые обусловлены инфраструктурными трудностями и возможностями связи;

e) имеющаяся инфраструктура будет сведена воедино и использована с максимальной отдачей до получения соответствующих преимуществ. Это позволит сократить издержки на дополнительные аппаратные средства, программное обеспечение и объекты;

f) отдельные департаменты не должны иметь права отказаться от участия в усилиях по оптимизации центров хранения и обработки данных, поэтому в целях обеспечения последовательности необходима соответствующая санкция;

g) общеорганизационную систему управления серверами следует рассматривать не как «нечто желательное», а как рабочий императив.

Преимущества

157. Оптимальная организация центров хранения и обработки данных обеспечит безопасный и надежный доступ к данным по всему Секретариату, повысив производительность и оперативность работы, сократив издержки и обеспечив более высокий уровень эффективности ИКТ.

158. После осуществления проекта расходы на инфраструктуру Организации снизятся. Технологии общеорганизационной системы серверов и накопителей, имеющиеся на рынке ИКТ, будут использоваться в качестве максимально эффективного средства повышения эффективности процессов, как и в большинстве организаций, применяющих ИКТ.

Качественные преимущества

159. Повышение эффективности:

a) упрощенное, глобальное управление системой серверов и накопителей данных. Модернизация инфраструктуры Организации обеспечит противозатратное обслуживание всех департаментов центрами хранения и обработки данных и позволит использовать более эффективные вычислительные платформы и технологии;

b) расширение обслуживания. За счет снижения объема ресурсов, необходимых для нормального функционирования центров хранения и обработки данных, и их переключения на выполнение более приоритетных функций по ИКТ можно обеспечить более широкий круг услуг, отвечающих потребностям Организации;

c) устранение недостатков оперативной деятельности и снижение рисков. Укрепление потенциала послеаварийного восстановления и обеспечение бесперебойного функционирования Организации (см. раздел II), безопасности и вычислительных объектов, соответствующих единым стандартам, позволит снизить степень рисков и приспособить инфраструктуру к реализации будущих инициатив и удовлетворению будущих потребностей;

d) содействие применению устойчивых ИКТ путем уменьшения общего «углеродного следа». Сокращение физического числа серверов ведет к сокращению расхода энергии путем снижения общего энергопотребления и потребностей в охлаждении аппаратуры.

Количественные преимущества

160. В настоящее время Организация расходует порядка 104 млн. долл. США в год на обеспечение функционирования центров хранения и обработки данных. Сюда входят расходы на персонал в объеме 54,2 млн. долл. США и на оборудование в размере 49,6 млн. долл. США. Обслуживанием 211 центров хранения и

обработки данных и серверных помещений Секретариата занимается 552 сотрудника, работающих на полной ставке (408 штатных сотрудников и 144 подрядчика). После полного осуществления проекта годовая экономия по оценкам составит 36,4–54,6 млн. долл. США. Эта экономия представляет собой результат повышения эффективности, который позволит сократить следующие категории расходов: персонал (39 процентов), сотрудники, работающие по контрактам (14 процентов) и оборудование (47 процентов).

161. Повышение эффективности:

a) персонал. Автоматизация и стандартизация серверных и накопительных технологий позволит сократить численность штатных сотрудников, занимающихся обслуживанием центров хранения и обработки данных, на 117–175 человек и даст потенциальную экономию в размере 14,3–21,4 млн. долл. США. Избыточный персонал можно было бы использовать для выполнения более приоритетных функций в области ИКТ или основных видов деятельности;

b) персонал, работающий по контрактам. Повышение эффективности использования персонала, работающего по контрактам, позволит сократить штаты на 46–70 человек. Эти кадровые ресурсы высвободятся после стандартизации механизмов управления серверами и накопителями данных и объединения местных серверных помещений. В результате этого сметная ежегодная экономия составит 5–7,5 млн. долл. США;

c) оборудование. В результате внедрения механизмов мониторинга и управления серверами и накопителями, а также физического объединения центров хранения и обработки данных и серверных помещений можно будет сократить расходы на оборудование примерно на 17,1–25,7 млн. долл. США.

Таблица 10
Расчетный годовой объем преимуществ в результате осуществления проекта оптимизации центров хранения и обработки данных в разбивке по категориям
(В млн. долл. США)

Категория	*Минимальная оценка*	*Максимальная оценка*
Персонал	14,3	21,4
Сотрудники, работающие по контрактам	5,0	7,5
Оборудование	17,1	25,7
Итого	**36,4**	**54,6**

План реализации проекта

Подход

162. Проектная группа по оптимизации центров хранения и обработки данных должна подготовить план и выполнить проект под руководством главного сотрудника по информационным технологиям и специально учрежденного руководящего комитета. В состав проектной группы войдут эксперты из различных

подразделений Центральных учреждений, периферийных отделений, региональных комиссий, ДПП и полевых миссий по ИКТ. Координировать и направлять деятельность проектной группы будет управляющий проектом, который несет окончательную ответственность за его выполнение.

163. Выполнение проекта начнется с подготовительного этапа. На этом этапе в Секретариате планируется провести углубленное исследование для получения более точной информации о технических и объектах, связанных с управлением системой серверов и накопителей. Будет составлена опись имеющихся систем, которые будут затем классифицированы в целях определения порядка оптимизации и альтернативных путей объединения.

164. До объединения всей инфраструктуры Секретариата необходимо произвести капиталовложения в надлежащий инструментарий и разработать процедуры и функции, соответствующие уже отработанным стандартам передовой практики, для создания стандартизированной операционной среды, необходимой для физического объединения систем.

165. После стандартизации и создания инструментария последует многоступенчатая оптимизация рабочей среды центров хранения и обработки данных в местных отделениях, различных местах службы и в Организации в целом. Каждый этап будет начинаться с экспериментального проекта для подтверждения обоснованности концепции. Этот трехступенчатый подход позволяет проектной группе изучить опыт реализации каждой ступени, и, кроме того, он позволяет более точно оценить преимущества. Знания, приобретенные в ходе каждого этапа, будут использоваться для сокращения рисков в условиях более сложной рабочей среды.

График и потребности в ресурсах

166. В диаграмме XI показан график осуществления проекта оптимизации центров хранения и обработки данных.

Диаграмма XI
График осуществления проекта оптимизации центров хранения и обработки данных

167. Общие сметные расходы на выполнение этого проекта составляют 56 130 800 долл. США, причем первоначальные сметные расходы равняются 1 906 200 долл. США, как это показано в таблице 11 ниже. На данном этапе испрашиваются ресурсы только на двухгодичный период 2010–2011 годов; до-

полнительные потребности будут представлены в будущих бюджетах. Как и в случае проекта глобализации служб поддержки, в 2011 году основными элементами будут разработка глобальной стратегии использования ресурсов ИКТ совместно с Отделом закупок и налаживание функций по управлению эффективностью использования ИКТ, которое позволит УИКТ оценивать успешность и относительную эффективность проекта. Важнейшим аспектом этих функций будет внедрение автоматизированного метода подготовки информации о средствах ИКТ, включающих серверы и накопители, и передача этой информации персоналу, занимающемуся обслуживанием и разработкой стратегии в области ИКТ. В русле этих усилий будет проведен анализ общеорганизационно-штатных инструментов, которые позволят внутреннему или внешнему вспомогательному персоналу получить основные оперативные данные для более эффективного глобального управления вычислительной средой ИКТ Секретариата, опирающейся на систему серверов и накопителей данных. Принципиальное значение будет также иметь осуществление экспериментальных проектов в Центральных учреждениях, прочих местах службы и миссиях для подтверждения обоснованности концепции, которую можно оценить и доработать до полномасштабного внедрения в Секретариате. В настоящее время УИКТ или любое подразделение Секретариата не выполняет таких функций и не имеет соответствующей квалификации ввиду децентрализации и фрагментации ИКТ, которые упоминались выше. Эти функции необходимы для успешного осуществления проекта оптимизации центров хранения и обработки данных. Ниже приводятся различные этапы и показано, как на основе предыдущих этапов они обеспечивают успех проекта. Данный проект основан на передовой практике применения ИКТ в ходе реализации различных других успешных проектов в государственном секторе.

168. **Этап планирования и конструирования.** На этом этапе будет произведена оценка инструментария по управлению серверными и накопительными ресурсами, которые включают в себя механизмы мониторинга и управления. Оценка будет проведена многофункциональными группами в целях отбора оптимального типового инструментария для удовлетворения специфических потребностей Секретариата. Одновременно с этим будут проработаны принципы объединения, соответствующие плану послеаварийного восстановления и стратегии обеспечения непрерывности делопроизводства УИКТ и ДПП. Основные затраты на этом этапе будут связаны с расходами на специалистов, которые проведут анализ потребностей (общий объем расходов на этапе 1: 1,9 млн. долл. США).

169. **Стандартизация инструментария управления серверами и накопителями.** Этот этап предполагает выборочное проведение экспериментальных проектов в Центральных учреждениях, периферийных отделениях и миссиях для внедрения комплексного инструментария управления серверными и накопительными ресурсами. Эти экспериментальные проекты будут иметь исключительно важное значение для эффективного объединения инфраструктуры в центрах хранения и обработки данных всей Организации и мест службы. Расходы на этом этапе предусматривают приобретение программного обеспечения и аппаратных средств для осуществления экспериментального проекта, а также использование услуг сотрудников по его выполнению (общий объем расходов на этапе 2: 3,8 млн. долл. США).

170. **Объединение местных серверных помещений.** На этом этапе местные серверные и накопительные помещения будут объединены в небольшом физическом количестве центров (центры хранения и обработки данных мест службы). Это соответствует плану послеаварийного восстановления и стратегии обеспечения непрерывности делопроизводства УИКТ и ДПП. Работы по объединению будут продолжаться в течение всего оставшегося срока реализации проекта, причем вначале будут осуществлены первые очереди, а затем последуют очереди с более сложной конфигурацией. Расходы на этом этапе предусматривают оплату услуг сотрудников, необходимых для осуществления физического объединения (общий объем расходов на этапе 3: 8,6 млн. долл. США).

171. **Объединение прикладных программ.** После объединения местных серверных помещений будет проводиться объединение прикладных программ в координации с системой Umoja и другими группами. Цель этих мероприятий будет заключаться в концентрации максимального количества прикладных программ Организации в общеорганизационном центре хранения и обработки данных, при одновременной передаче местных прикладных программ центрам хранения и обработки данных мест службы. Насколько возможно, контроль и управление местными северными помещениями будет осуществляться в дистанционном режиме. Расходы на этом этапе включают в себя оплату услуг сотрудников, необходимых для снятия с эксплуатации устаревших объектов инфраструктуры (общий объем расходов на этапе 4: 17,7 млн. долл. США).

172. **Объединение центров хранения и обработки в данных местах службы.** Этот этап завершит построение архитектуры путем передачи всех инфраструктурных работ общеорганизационным центрам хранения и обработки данных и сокращения масштабов операций центров хранения и обработки данных в местах службы в соответствии с планом послеаварийного восстановления и стратегией обеспечения непрерывности делопроизводства. Расходы на этом этапе связаны с оплатой услуг сотрудников, необходимых для выполнения физического объединения (общий объем расходов на этапе 5: 24,1 млн. долл. США).

Таблица 11
Общий объем потребностей в ресурсах для осуществления проекта оптимизации центров хранения и обработки данных
(В тыс. долл. США)

Статья расходов	*2010–2011 годы*	*2012–2013 годы*	*2014–2015 годы*	*Итого*
Оптимизация центров хранения и обработки данных				
Прочие расходы по персоналу	383,2	1 437,0	3 257,2	5 077,4
Консультанты и эксперты	966,4	2 093,0	2 412,1	5 471,5
Путевые расходы персонала	–	700,0	2 500,0	3 200,0
Услуги по контрактам	139,0	2 513,8	8 806,6	11 459,4
Общие оперативные расходы	310,8	650,2	1 061,3	2 022,3
Принадлежности и материалы	5,0	3 842,1	12 827,3	16 674,4
Мебель и оборудование	101,8	1 155,2	10 968,8	12 225,8
Всего	**1 906,2**	**12 391,3**	**41 833,3**	**56 130,8**

Потребности в ресурсах на двухгодичный период 2010–2011 годов

Прочие расходы по персоналу

173. На временный персонал общего назначения предлагается выделить в общей сложности 383 200 долл. США для финансирования двух должностей уровня С-4, предназначенных для руководства взаимоотношениями с поставщиками, управления конфигурацией и эффективностью работы в течение девяти месяцев 2011 года. Задачи по управлению коммерческими ресурсами ИКТ, которые необходимо определить, являются следующими: руководство глобальными усилиями по размещению запросов о предоставлении информации и объявлений о принятии предложений для поиска внутренних или внешних ресурсов в целях обеспечения поддержки системы серверов и накопителей данных мирового класса; координация экспериментальных проектов с различными подразделениями Секретариата и управление осуществлением проекта оптимизации центров хранения и обработки данных. К числу задач по управлению эффективностью использования и конфигурацией ИКТ, которые необходимо определить, относится создание комплексной базы управления средствами ИКТ с важнейшими параметрами конфигурации, которые будут использоваться коммерческими ресурсами для эффективного управления вычислительной средой. Для выполнения этой функции необходима глобальная координация действий различных организаций по ИКТ. При решении обоих комплексов задач будут активно использоваться консультанты и эксперты, которые будут проводить оценку различных инструментов и процессов, необходимых для выполнения этих функций в глобальных масштабах. Следует отметить, что, хотя эти функции и являются дополнительными, они не дублируют ресурсы, требующиеся для проекта глобализации служб поддержки или укрепления функций УИКТ.

Консультанты и эксперты

174. На консультантов и экспертов предлагается выделить 966 400 долл. США в целях оказания помощи сотрудникам уровня С-4, проведения оценки инструментария и планирования реализации проекта. Эксперты проведут оценку глобальной архитектуры серверов, накопителей и центров хранения и обработки данных Секретариата, а также оценку инструментария и коммерческих ресурсов, необходимых для успешного осуществления стратегии, разработанной сотрудниками уровня С-4. Эксперты должны быть специалистами по механизмам управления и интеграции серверов и накопителей данных, а также по процедурам управления системами, необходимыми для проекта оптимизации центров хранения и обработки данных. Эксперты должны обладать детальными и реальными, практическими знаниями и опытом проведения оценки, планирования и создания в Секретариате вычислительной среды, основанной на системе серверов и накопителей данных. Существующие ныне структуры ИКТ не обладают этими знаниями и их необходимо будет приобрести параллельно с выполнением задач, возложенных на сотрудников С-4.

Услуги по контрактам

175. На покрытие расходов на услуги по контрактам, связанные с учебной деятельностью в 2011 году, испрашивается 139 000 долл. США. Необходимо организовать подготовку персонала основных партнеров в составе проектной груп-

пы по оценке систем для надлежащего сочетания институциональных знаний с инструментарием и процедурами. Это позволит консультантам и экспертам определить возможности всей Организации и ознакомиться с техническими характеристиками и недостатками вычислительной среды ИКТ Секретариата. Этой подготовкой необходимо охватить более широкий глобальный круг экспертов по проблематике ИКТ для эффективной проработки вычислительной среды центров хранения и обработки данных в целях перехода на новую систему ее освоения на следующем этапе проекта. Эта сумма включает также покрытие расходов на локальную сеть и соглашения об уровне обслуживания информационно-коммуникационных технологий.

Общие оперативные расходы

176. На покрытие общих вспомогательных расходов испрашивается 310 800 долл. США, которые предназначены для аренды, незначительного переоборудования служебных помещений, обеспечения телефонной и факсимильной связи для новых сотрудников, занятых в проекте.

Принадлежности и материалы

177. На покрытие расходов на канцелярские принадлежности для новых сотрудников, занятых в проекте, испрашивается 5000 долл. США.

Мебель и оборудование

178. На покрытие расходов на мебель и оборудование по автоматизации делопроизводства для новых сотрудников, занятых в проекте, испрашивается 101 800 долл. США.

Двухгодичный период 2012–2013 годов и последующие годы

179. Прогнозы расходов по проекту были исчислены с максимальной точностью, однако по мере поступления дополнительных данных в последующих докладах о ходе работы они будут корректироваться и представляться в набросках соответствующего предлагаемого бюджета по программам.

3. Рационализация организационной структуры ИКТ

Выводы

180. По состоянию на март 2010 года в Организации насчитывалось 4219 штатных сотрудников, занимающихся исключительно вопросами ИКТ. Полученные в ходе опроса ответы подтвердили наличие множества разрозненных, неофициальных названий должностей сотрудников ИКТ и описаний их функций, которые используются при наборе, оценке работы и обеспечении подотчетности. Структура подразделений ИКТ в Секретариате весьма различна, но названия должностей и описания служебных обязанностей укладываются в весьма узкий диапазон современных видов деятельности и круга ведения подразделений ИКТ. Кроме того, отсутствует четкое и согласованное определение того, что представляет собой деятельность или круг ведения подразделений ИКТ. Ниже приводятся выводы, касающиеся нынешней организационной структуры ИКТ:

a) **роль и круг ведения подразделений ИКТ изменились**. В прошлом к ИКТ традиционно относились подразделения, которые обеспечивали работу инфраструктуры и прикладных программ в рамках поддержки основных рабочих процессов. В последние годы ИКТ стали частью почти всех рабочих процессов и услуг в Организации, что привело к появлению новых технических дисциплин, которые первоначально не имели отношения к ИКТ, но стали важнейшим компонентом успешного оказания услуг в области ИКТ (например, некоторые функции в области управления информацией). Четкого разграничения, позволяющего отнести те или иные виды деятельности к сфере ИКТ, что необходимо для того, чтобы Организация могла оптимально распределять услуги, подразделения и функции в области ИКТ, более не существует;

b) **несогласованная стратегия использования кадровых ресурсов**. Четкое распределение труда между различными поставщиками услуг в области ИКТ и организациями-партнерами отсутствует, что привело к дублированию усилий и несоблюдению стандартов в области ИКТ. Из-за отсутствия четкой стратегии использования кадровых ресурсов персоналу ИКТ зачастую поручается рутинная операционная деятельность (например, в центрах обработки данных), которую было бы рентабельнее передать организациям-партнерам или подрядчикам, в то время как ресурсы, необходимые для выполнения стратегических функций (таких, как работа над общеорганизационной архитектурой), отсутствуют по причине недостаточного финансирования. И наоборот, когда консультанты и подрядчики выполняют определенные ключевые виды деятельности в области ИКТ вместо штатных сотрудников Организации Объединенных Наций, ставится под угрозу сохранение институциональной памяти и, возможно, безопасность;

c) **нынешние должности и профили служебного роста в сфере ИКТ не отражают функции управления стратегическими и рабочими связями, что необходимо для успешной реализации стратегии в области ИКТ**. В настоящее время Организация предлагает техническим сотрудникам для продвижения по службе два профиля служебного роста: разработка и обслуживание систем и инфраструктура и телекоммуникации, что отражает традиционный, но узкий подход к организационной структуре ИКТ. Существующие профили служебного роста в области ИКТ не предусматривают наличие навыков и знаний, требующихся для решения задач оптимизации рабочих процессов и выполнения других ключевых функций, необходимых для унификации рабочих приложений и соответствующей инфраструктуры ИКТ в рамках всей Организации;

d) **разнообразие должностей в области ИКТ в Секретариате**. Анализ результатов опроса и зарегистрированных в системе данных выявил наличие 173 неофициальных названий должностей в области ИКТ. Отсутствие стандартизированного описания должностей для целей набора, организации служебной деятельности, обеспечения подотчетности и управления карьерой привело к различиям между аналогичными должностями и функциями в разных департаментах. Это также ограничило институциональные возможности сотрудников с точки зрения совершенствования своих технических навыков и повышения квалификации для целей профессионального роста и реализации своего потенциала на более высоком уровне или в более широких карьерных, функциональных и должностных рамках;

e) **отсутствие согласованной организационной модели в области ИКТ**. В Секретариате имеется более 70 подразделений в области ИКТ, которые имеют разную организационную структуру и уровень и схему подчиненности в рамках своих департаментов. Такая несогласованность ограничивает доступ руководителей этих подразделений к старшему руководству и снижает уровень их участия в процессе принятия рабочих решений.

Цели проекта

181. Целями данного проекта являются:

a) определение должностей и круга служебных обязанностей в области ИКТ путем установления того, какие виды деятельности должны считаться деятельностью в области ИКТ, регулируемой в соответствии со стандартами, политикой и описанием служебных функций в области ИКТ;

b) определение того, где должна осуществляться эта деятельность (например, рабочие подразделения, службы ИКТ, организации-партнеры, подрядчики и т.д.), исходя из необходимости согласования целей оперативности реагирования рабочих подразделений, эффективности служб ИКТ и снижения организационных рисков;

c) внедрение глобальной модели комплектования подразделений ИКТ для определения стратегических функций, например, связанных с общеорганизационной архитектурой и управлением рабочими взаимоотношениями, с тем чтобы остановить и в конечном итоге обратить вспять фрагментацию;

d) внедрение в сотрудничестве с Управлением людских ресурсов всеобъемлющей глобальной системы развития карьеры в области ИКТ, которая способствовала бы повышению мобильности внутри новых профилей служебного роста в области ИКТ и между ними;

e) внесение организационных изменений в структуру управления в области ИКТ, включая объединение многочисленных подразделений ИКТ в рамках одного и того же департамента/управления и повышение, когда это оправдано, уровня подчиненности руководителей ИКТ в рамках их департаментов/управлений.

182. Рационализация организационной структуры ИКТ будет основываться на следующих принципах:

a) решения будут приниматься исходя из общей отдачи для Секретариата с использованием подхода, учитывающего общеорганизационные приоритеты;

b) изменение роли, обязанностей и штатного расписания подразделений ИКТ будет проводиться на основе переговоров с заинтересованными департаментами по каждому подразделению отдельно, а уже затем рекомендации будет представляться Генеральной Ассамблее на утверждение;

c) связанное с этим перераспределение персонала будет осуществляться на добровольной основе и в соответствии с принципами управления людскими ресурсами Организации.

Выгоды

183. Упорядочение организационной структуры ИКТ даст, как ожидается, ряд выгод.

184. Повышение результативности будет включать:

a) **транспарентность затрат на услуги в области ИКТ**. Глобальная база данных о персонале ИКТ даст четкую картину распределения кадровых ресурсов и отправную точку для должного согласования процессов планирования, составления бюджета, прогнозирования и подготовки отчетности по услугам в области ИКТ. Наличие ясности в отношении занятого в Секретариате персонала ИКТ является основой для стратегического перенаправления ресурсов на приоритетные проекты, а также для эффективного использования персонала;

b) **перераспределение персонала ИКТ для выполнения функций, которые обеспечат наибольшую производственную отдачу**. Надлежащий концептуальный подход к планированию укомплектования штатов ИКТ позволит определить количество и специализацию сотрудников, необходимых для выполнения функций ИКТ, составить прогноз кадровых потребностей в области ИКТ и, в конечном итоге, обеспечить соответствие квалификации персонала должностным требованиями и рабочим потребностям;

c) **сохранение институциональной памяти**. Четко выверенная стратегия использования кадровых ресурсов обеспечит максимально эффективное сохранение институциональной памяти благодаря сведению к минимуму сменяемости подрядчиков и консультантов, которые выполняют стратегические функции в области ИКТ;

d) **укрепление морального духа сотрудников**. Создание основы, позволяющей сформировать высокую исполнительскую культуру в области ИКТ и четко обозначить возможности развития карьеры, повысить эффективность управления, укрепить подотчетность и ускорить продвижение по службе, что в свою очередь повлияет на приверженность сотрудников делу, результативность и производительность их труда;

e) **усиление подотчетности**. Четкое определение сферы ИКТ обеспечит то, чтобы Организация искала и использовала технические возможности и чтобы в смежных областях были созданы соответствующие механизмы управления и координации;

f) **повышение отдачи**. Повышение удовлетворенности выполняемой работой, улучшение морального климата и сокращение текучести кадров в результате формирования глобальной кадровой модели укрепят способность Организации использовать творческие идеи удерживаемых сотрудников при поиске инновационных и более эффективных и оперативных технических решений для департаментов и управлений Секретариата.

185. Повышение эффективности будет включать:

a) **улучшение управления кадрами**. Централизованная и стандартизированная кадровая модель в области ИКТ и соответствующие типовые профили продвижения по службе в области ИКТ будут содержать стандартизированные названия функций в области ИКТ и современное описание должност-

ных обязанностей, что позволит Организации реализовывать последовательную стратегию в области ИКТ и добиваться согласованности деятельности в области ИКТ на глобальном уровне, а также помогать сотрудникам приобретать необходимые знания и навыки с надлежащей аттестацией для достижения своих карьерных целей. Создание кадровой модели в области ИКТ повысит уровень профессионализма и обеспечит получение сотрудниками соответствующих аттестатов, необходимых для выполнения функций ИКТ;

b) **повышение мобильности персонала**. Стандартизация профилей продвижения по службе в области ИКТ обеспечит согласованный и стандартный подход к оценке аналогичных функций в различных подразделениях ИКТ. Это будет способствовать повышению мобильности в рамках всей Организации путем возложения на сотрудников новых и более сложных обязанностей и предоставления им реальных возможностей развития карьеры в других основных областях или в области ИКТ;

c) **снижение операционных издержек**. Четко выверенная стратегия использования кадровых ресурсов позволит Организации воспользоваться эффектом масштаба и более рационально использовать свои ресурсы в области ИКТ, поручая штатным сотрудникам более значимые функции в области ИКТ;

d) **сокращение расходов**. Перераспределение ресурсов ИКТ в рамках всей Организации исходя из должным образом выверенных потребностей департаментов приведет к сокращению существующей избыточной и несогласованной деятельности и обеспечит более ответственный подход к решению вопроса о расходах в будущем.

План осуществления

Подход

186. Проект будет осуществляться по пяти параллельным направлениям, при этом большинство мероприятий намечено на 2011 и 2012 годы, как это показано на рисунке XII. После определения круга ведения подразделений ИКТ, правил использования кадровых ресурсов и структуры управления подразделениями ИКТ по каждому из них будут вынесены рекомендации. После достижения двухсторонней договоренности с организационным подразделением будет определен график осуществления и изменения в бюджете. Такой подход позволит согласовать распределение функций и обязанностей в области ИКТ в рамках Секретариата и единую организационную структуры для всех подразделений ИКТ. Параллельно в сотрудничестве с Управлением людскими ресурсами будут внедрены новая глобальная кадровая модель в области ИКТ и система стратегического кадрового планирования в области ИКТ.

График

График и потребности в ресурсах

187. На рисунке XII представлен ориентировочный график осуществления проекта рационализации организационной структуры ИКТ.

Рисунок XII
График осуществления проекта рационализации организационной структуры ИКТ

Потребности в ресурсах

188. Общая сметная стоимость реализации этого проекта составляет 4 620 500 долл. США с начальными расходами в течение первого года в размере 1 490 500 долл. США, как указано в таблице 12. Этот проект будет осуществляться по следующим пяти направлениям:

a) **определение круга ведения подразделений ИКТ и правил использования кадровых ресурсов**. Мероприятия включают официальное определение круга ведения подразделений ИКТ, определение функций и обязанностей поставщиков услуг в области ИКТ, а также подготовку базового предложения о делегировании Управлению информационно-коммуникационных технологий полномочий на обеспечение надзора и стратегическое планирование пересмотренных функций в области ИКТ в рамках Секретариата;

b) **изменение использования кадровых ресурсов отдельно в каждом подразделении**. Рекомендации будут меняться от подразделения к подразделению в зависимости от того: i) считается ли нынешняя деятельность в рамках подразделения деятельностью в области ИКТ, осуществляемой в соответствии со стандартами, политикой и описаниями должностных функций в области ИКТ; и ii) где эти мероприятия должны осуществляться согласно согласованным правилам использования кадровых ресурсов и с учетом необходимости сбалансированности целей оперативности реагирования служебных подразделений, эффективности услуг в области ИКТ и снижения организационных рисков. Как только будут достигнуты договоренности с каждым подразделением, будет составлен график осуществления и в контексте нормального бюджетного процесса будут внесены необходимые изменения в бюджет подразделения;

c) **изменение структуры управления ИКТ**, с тем чтобы в полной мере реализовать планы в области ИКТ, будут приняты дополнительные меры в области стандартизации, координации и надзора, которые включают изменения структуры подразделений ИКТ, их подчиненности в рамках департаментов и четкое распределение труда между поставщиками услуг ИКТ;

d) **внедрение новой глобальной кадровой модели в области ИКТ и системы стратегического кадрового планирования в области ИКТ**. Мероприятия включают внедрение новой глобальной кадровой модели в области ИКТ наряду со стандартизацией названий должностей и описаний служебных функций. На этом этапе также предусмотрены меры, необходимые для создания системы стратегического кадрового планирования в области ИКТ;

e) **постепенная передача стандартизированных функций на внешний подряд**. Передача рутинных функций на внешний подряд в соответствии с резолюциями Генеральной Ассамблеи 59/289 и 55/232 и постепенный перевод сотрудников на должности с более значимыми функциями.

Таблица 12
Общие потребности в ресурсах для осуществления проекта рационализации организационной структуры ИКТ
(В тыс. долл. США)

Статья расходов	*2010–2011 годы*	*2012–2013 годы*	*2014–2015 годы*	*Итого*
Рационализация организационной структуры ИКТ				
Прочие расходы по персоналу	1 100,0	1 300,0	–	2 400,0
Поездки персонала	150,0	150,0	–	300,0
Услуги по контрактам	12,8	523,0	1 000,0	1 535,8
Общие оперативные расходы	179,3	157,0	–	336,3
Принадлежности и материалы	2,5	–	–	2,5
Мебель и оборудование	45,9	–	–	45,9
Всего	**1 490,5**	**2 130,0**	**1 000,0**	**4 620,5**

Потребности в ресурсах на двухгодичный период 2010–2011 годов

Прочие расходы по персоналу

189. Сумма в размере 1 100 000 долл. США предлагается по статье временного персонала общего назначения для привлечения двух сотрудников С-5, двух С-4 и одного С-3 на 12 месяцев каждый для осуществления деятельности и решения задач, связанных с определением круга ведения подразделений ИКТ, сопутствующих организационных изменений, глобальной кадровой модели в области ИКТ и системы стратегического кадрового планирования в области ИКТ. Эти сотрудники будут отвечать за текущее управление деятельностью по проекту и отчетность, проведение анализа потребностей и планов участия заинтересованных сторон для подготовки персонала к грядущим изменениям, оценку организационных рисков и готовности департаментов, которым будет необходимо внести изменения, проведение с департаментами переговоров на высоком уровне для определения круга ведения подразделений ИКТ и правил использования кадровых ресурсов, подготовки описания должностных обязанностей и оказания помощи Управлению людских ресурсов в проведении реклассификации должностей.

Поездки персонала

190. Оплата путевых расходов в размере 150 000 долл. США потребуется в связи с проведением совещаний по сбору данных, заседаний и брифингов для оценки, анализа и разработки проекта в наиболее затронутых департаментах и периферийных отделениях.

Услуги по контрактам

191. Сумма в размере 12 800 долл. США предлагается для покрытия расходов в связи с соглашениями об обслуживании локальной вычислительной сети и в области информационно-коммуникационных технологий.

Общие оперативные расходы

192. Сумма в размере 179 300 долл. США испрашивается для покрытия общих вспомогательных расходов, связанных с арендой и мелким ремонтом служебных помещений и обеспечением телефонной и факсимильной связью сотрудников на новых должностях, запрашиваемых в рамках этого проекта.

Принадлежности и материалы

193. Сумма в размере 2500 долл. США предлагается для покрытия расходов на канцелярские принадлежности для сотрудников на новых должностях, запрашиваемых в рамках этого проекта.

Мебель и оборудование

194. Сумма в размере 45 900 долл. США предлагается для покрытия расходов на мебель и аппаратуру автоматизации делопроизводства для сотрудников на новых должностях, запрашиваемых в рамках этого проекта.

Двухгодичный период 2012–2013 годов и последующие годы

195. Прогнозируемая стоимость проекта была рассчитана с максимально возможной точностью, однако этот прогноз будет уточняться в последующих докладах о ходе работы и потребности будут отражаться в набросках предлагаемого бюджета по программам по мере поступления более подробной информации.

4. Укрепление Управления информационно-коммуникационных технологий

Выводы

196. Управление информационно-коммуникационных технологий было создано в январе 2009 года в рамках имевшихся бюджетных и кадровых возможностей путем перераспределения соответствующих ресурсов, предусмотренных в рамках утвержденных штатных расписаниях и бюджетах Отдела информационно-технического обслуживания Департамента по вопросам управления и Отдела информационно-коммуникационных технологий Департамента полевой поддержки. С момента своего создания Управление информационно-коммуникационных технологий добилось значительного прогресса в выполнении своего мандата, предусматривающего удовлетворение стратегических потребностей Секретариата в области ИКТ, в связи с чем структура его программы была

изменена путем создания в двухгодичном периоде 2010–2011 годов в рамках программы 24E двух новых подпрограмм: «Стратегическое управление и координация информационно-коммуникационных технологий» и «Применение информационно-коммуникационных технологий».

197. Нынешняя организационная структура Управления информационно-коммуникационных технологий включает небольшую Канцелярию Главного сотрудника по информационным технологиям, которой оказывают поддержку организационные подразделения, выполняющие административные и линейные функции. Служба стратегического управления и Секция оперативной поддержки выполняют административные функции и планируют и координируют мероприятия, затрагивающие все подразделения, занимающиеся вопросами ИКТ в Секретариате. Линейные подразделения, которые занимаются разработками и оперативной деятельностью в области ИКТ, входят в состав Отдела управления программами, который состоит из Службы управления ресурсами, Службы управления информацией, Службы полевых систем и Службы управления инфраструктурой.

198. В настоящее время Управление информационно-коммуникационных технологий состоит из 161 штатного сотрудника, 32 временных сотрудников общего назначения и 173 сотрудников по контрактам, которые работают в вышеупомянутом отделе и службах. Из 193 штатных и внештатных должностей 23 должности в настоящее время вакантны и кандидаты на них находятся на различных этапах процесса набора.

199. Один из основных выводов структурного обзора ИКТ состоит в том, что Управление информационно-коммуникационных технологий не располагает значительным числом сотрудников, необходимых для выполнения его мандата. В докладе, содержащемся в документах A/62/793 и Corr. 1 и A/62/793/Add.1, было указано, что Управлению необходимо предоставить важнейшие ресурсы для управления деятельностью в области ИКТ, затрагивающей всю Организацию (пункты 33 и 35). Эта деятельность включает определение общего стратегического направления, управление глобальными ресурсами в рамках всей Организации, разработку архитектуры и политики и внедрение общеорганизационных систем и инфраструктуры.

200. В настоящее время объем ресурсов в Управлении информационно-коммуникационных технологий отражает мандат его предшественника, Отдела информационно-технического обслуживания Департамента по вопросам управления, который главным образом занимался обеспечением работы основных средств связи, серверов и приложений в Центральных учреждениях Организации Объединенных Наций, а также поддержкой работы районных компьютерных сетей и ограниченной поддержкой других подразделений Секретариата в области приложений и политики. В последние годы этот объем работы значительно возрос, поскольку увеличился спрос на услуги в области ИКТ, но соразмерного увеличения числа должностей и других ресурсов не произошло. В то же время мандат Управления информационно-коммуникационных технологий значительно шире, чем у бывшего Отдела информационно-технического обслуживания, и в этой связи необходимое ему для выполнения его нового мандата количество сотрудников, а также их уровень и опыт существенно отличаются от тех, что обеспечивает текущий кадровый состав. В частности, существует значительная нехватка ресурсов для выполнения сквозных функций,

таких как политика в области ИКТ, определение архитектуры и стандартов, анализ бюджетов департаментов в области ИКТ и управление глобальным портфелем проектов.

201. При создании Управления информационно-коммуникационных технологий ряд имевшихся сотрудников был переведен в Службу стратегического управления, с тем чтобы Управление могло приступить к осуществлению стратегических сквозных программ, предусмотренных его новым мандатом. Хотя переведенных сотрудников явно недостаточно для выполнения общеорганизационного мандата, это перераспределение должностей привело к ухудшению способности Отдела управления программами выполнять свои текущие обязанностями и серьезно затруднило усилия по обеспечению предусмотренного новым мандатом общеорганизационного обслуживания за пределами Центральных учреждений.

202. Совокупное воздействие увеличения спроса на услуги в области ИКТ, увеличения рабочей нагрузки и расширения мандатов привело к резкому увеличению численности персонала в течение последних лет, а в некоторых случаях — к передаче на внешний подряд важнейших для работы Организации функций, что связано с большим риском. Предложение, содержащееся в настоящем докладе, направлено на устранение этого дисбаланса и укрепление потенциала Управления путем перераспределения имеющихся ресурсов и выделения дополнительных. Это позволит Управлению удовлетворять потребности Организации наиболее эффективным образом. Для выполнения существующих мандатов и планирования и реализации новых проектов необходимо предусмотреть достаточные кадровые и иные ресурсы.

203. Это предложение охватывает те направления деятельности Управления информационно-коммуникационных технологий, где ресурсов в настоящее время не хватает и где увеличение потенциала может существенно улучшить обслуживание Организации. Запрашиваемые ресурсы подсчитаны с учетом рабочей нагрузки, необходимой для выполнения мандата, изложенного в стратегии в области ИКТ (A/62/793 и Corr. 1 и A/62/793/Add.1), и отражают должности, находящиеся в настоящее время на этапе заполнения. В таблице 13 приводится краткая информация о мандате Управления информационно-коммуникационных технологий и объеме имеющихся в настоящее время ресурсов для выполнения различных элементов мандата.

Таблица 13
Мандат Управления информационно-коммуникационных технологий и имеющиеся ресурсы

Мандат, вытекающий из утвержденной стратегии в области ИКТ (A/62/793 и Corr.1)	*Новый/существующий мандат*	*Предоставляемые ресурсы*
Разработка стратегии в области ИКТ для Секретариата и координация ее выполнения (пункт 35(a))	Новый	Отсутствуют
Рассмотрение бюджетов всех инициатив и операций Секретариата в области ИКТ, независимо от источника финансирования (пункт 35(b))	Новый	Отсутствуют

Мандат, вытекающий из утвержденной стратегии в области ИКТ (A/62/793 и Corr.1)	*Новый/существующий мандат*	*Предоставляемые ресурсы*
Контроль, количественная и качественная оценка работы информационно-технических подразделений по выполнению поставленных задач, целей и бюджетных целевых показателей с использованием, при необходимости, системы подотчетности (пункт 35(c))	Новый	Отсутствуют
Определение направлений технологического развития Организации и формирования ее технической архитектуры (пункт 35(d))	Новый	Отсутствуют
Планирование и разработка всех общеорганизационных информационно-технических систем, включая систему общеорганизационного планирования ресурсов и другие основные системы (пункт 35(e))	Существующий	Ограниченные (за исключением Umoja)
Планирование и разработка общей архитектуры инфраструктуры, охватывающей системы коммуникаций и центры обработки данных Организации (пункт 35(f))	Существующий	Ограниченные
Усиление глобального присутствия Организации и инфраструктуры ИКТ для разработки и использования общесекретариатских прикладных программ и инфраструктуры в целях достижения максимальной выгоды и рентабельности (пункт 35(g))	Существующий	Ограниченные
Проведение в сотрудничестве с другими информационно-техническими подразделениями научных исследований и разработок в области ИКТ (пункт 35(h))	Новый	Отсутствуют
Надзор за оценкой рисков в области ИКТ для Организации и управлением ими (пункт 35(i))	Новый	Отсутствуют
Разработка и проведение политики информационной безопасности Организации и контроль ее соблюдения различными оперативными подразделениями (пункт 35(j))	Существующий	Ограниченные
Организация выполнения планов аварийного восстановления и обеспечения бесперебойной работы Организации (пункт 35(k))	Существующий	Ограниченные
Координация программ и мероприятий в области управления информационно-техническими кадрами, включая повышение квалификации сотрудников и мобильность всего информационно-технического персонала глобального Секретариата (пункт 35(l))	Новый	Отсутствуют
Предоставление всем информационно-техническим подразделениям доступа к методологиям и услугам в области делового консультирования и управления проектами (пункт 35(m))	Новый	Ограниченные
Контроль, количественная и качественная оценка осуществления и стратегической согласованности всех проектов и инвестиционных инициатив в области ИКТ в рамках глобального Секретариата (пункт 35(n))	Новый	Отсутствуют

Мандат, вытекающий из утвержденной стратегии в области ИКТ (A/62/793 и Corr.1)	*Новый/существующий мандат*	*Предоставляемые ресурсы*
Выработка руководящих принципов работы с поставщиками ИКТ; обзор и контроль деятельности в области закупок и возобновления контрактов. Координация стратегий в области отбора поставщиков, закупочной деятельности и управления в рамках всех подразделений ИКТ (пункт 35(o))	Новый	Отсутствуют
Проведение проверки качества для обеспечения соответствия всем стратегиям, оперативным требованиям и стандартам (пункт 35(p))	Новый	Ограниченные
Создание функции обслуживания клиентов (пункт 42)	Новый	Ограниченные
Выполнение функции административной канцелярии Управления	Новый	Ограниченные

Цели проекта

204. Целями данного проекта являются:

a) увеличение ресурсов ИКТ в приоритетных областях, где в настоящее время существует значительный разрыв между потребностями в связи с мандатом и имеющимися ресурсами. Наиболее приоритетными направлениями деятельности являются:

i) надзорные и координационные функции Канцелярии Главного сотрудника по информационным технологиям;

ii) сквозные, общеорганизационные функции по управлению ИКТ;

iii) разработка общеорганизационных приложений, особенно для управления информацией и полевых систем;

iv) надзорные, структурные и инженерные аспекты глобальной инфраструктуры;

v) функции административной канцелярии;

b) перестройка и укрепление организационной структуры Управления информационно-коммуникационных технологий для дальнейшего повышения его оперативной эффективности и результативности.

Выгоды

205. Укрепление Управления информационно-коммуникационных технологий даст, как ожидается, следующие выгоды:

206. Повышение результативности будет включать:

a) **действенное управление преобразованиями**. Прогресс в области ИКТ ведет к огромным переменам в деятельности Организации, но недостаточное внимание уделяется тому, как управлять этими преобразованиями, чтобы свести к минимуму сбои в работе Организации и в ходе этих преобразований заручиться в максимально возможной степени поддержкой пользователей. При наличии специалистов ИКТ по вопросам управления преобразованиями, которые занимаются решением именно этих задач, проведение масштабных

стратегических и оперативных преобразований, связанных с ИКТ, будет четко планироваться, координироваться и регулироваться;

b) **стратегическое планирование и управление**. Определение политики и стандартов, которые регулируют услуги в области ИКТ, и создание соответствующих контрольных механизмов по предлагаемым направлениям обеспечат, чтобы стратегия в области ИКТ охватывала все области ИКТ и чтобы все стороны понимали, как согласовать стратегические и тактические цели и придерживаться их;

c) **согласование рабочих процессов и услуг в области ИКТ**. Выделение значительных ресурсов на обслуживание клиентов обеспечит соответствие услуг в области ИКТ общеорганизационным приоритетам в области рабочих процессов, сократит число избыточных инициатив и повысит уровень обслуживания клиентов;

d) **повышение транспарентности потенциала в области ИКТ**. Новые функции Управления позволят оценить потенциал в области ИКТ в рамках всего Секретариата, что, в свою очередь, обеспечит представление точной информации государствам-членам и определение приоритетов с точки зрения использования ресурсов ИКТ и инвестиций;

e) **сокращение дублирования усилий**. Укрепление потенциала Управления в плане общеорганизационных приложений позволит Организации разрабатывать и поставлять пользователям общеорганизационные приложения для управления как ресурсами, так и информацией, что сократит потребность в разработке департаментами своих собственных систем и уменьшит фрагментацию;

f) **наличие общих инфраструктурных служб**. Укрепление инженерного потенциала Управления в области инфраструктуры позволит Организации активизировать ее усилия по развитию инфраструктуры и совместному ее использованию для сокращения потребностей департаментов в развитии их собственной инфраструктуры, снизить затраты на услуги ИКТ и повысить их качество и надежность.

План осуществления

Подход

207. Управление информационно-коммуникационных технологий проанализировало свои кадровые потребности с учетом всех имеющихся у него ресурсов. Для решения проблемы отсутствия потенциала в важнейших областях на основе анализа приоритетов были определены 10 должностей, подлежащих перераспределению в рамках Управления. Дальнейшее перераспределение имеющихся ресурсов поставит под угрозу оказание основных услуг, таких, как поддержка работы сетей, телефонной связи и электронной почты, что не является разумным шагом. Помимо перераспределения должностей для выполнения Управлением своего нового мандата, изложенного в A/62/793 и Corr. 1 и A/62/793/Add.1, потребуется 51 новая должность.

208. Учитывая радикальное изменение круга ведения и мандата Управления, предлагается постепенный подход к его перестройке и укреплению, преду-

сматривающий два этапа. На первом этапе определяются новые функции и расширяются рамки существующих функций в соответствии с глобальным мандатом Управления. На этом этапе будут разработаны и внедрены глобальные процессы и механизмы управления услугами в области ИКТ. Как только будет достигнута критическая масса, на втором этапе в течение следующих двух лет будет создаваться дополнительный кадровый потенциал. Постепенный подход сводит к минимуму риски и неизбежные сбои, связанные с организационными изменениями.

209. Первый этап предусматривает создание в Управлении информационно-коммуникационных технологий в течение двухгодичного периода 2010–2011 годов 23 новых должностей. В ходе этого этапа Управление перейдет к новой организационной структуре и начнет процесс создания ряда структур и механизмов в области ИКТ, что приведет к устранению нынешней фрагментации ИКТ-среды и заложит основу для создания эффективной организационной структуры ИКТ. Сотрудники на предлагаемых должностях будут на первоочередной основе заниматься глобальным планированием и управлением в области ИКТ путем разработки механизмов управления, политики, процедур и стандартов для всего Секретариата. В ряде отдельных случаев в задачи первого этапа было включено укрепление существующих важнейших функций, которые пока не обеспечены достаточными ресурсами, и это укрепление не может быть достигнуто за счет перераспределения внутренних ресурсов.

210. На втором этапе предусматривается создание в течение двухгодичного периода 2012–2013 годов еще 28 новых должностей. После создания базовых систем и структур потребуется дополнительный потенциал для внедрения систем в Секретариате и обеспечения их работы. В течение второго этапа будет сокращена фрагментация глобальной ИКТ-среды. Существующая ИКТ-среда будет упорядочена и консолидирована. Будут добавлены должности сотрудников для разработки общеорганизационных приложений, глобального управления инфраструктурой, а также для выполнения текущих функций, необходимых для планирования и совершенствования глобальной ИКТ-среды. Во второй половине второго этапа процесс фрагментации будет обращен вспять в результате дальнейшей консолидации приложений и инфраструктуры.

211. В пунктах ниже предлагаемая реорганизация Управления объясняется более подробно. В них указываются конкретные выгоды, ожидаемые от перестройки и укрепления Управления, а также результаты, которые, как ожидается, даст создание новых должностей. Они будут использоваться для демонстрации успеха реализации стратегии в области ИКТ. В таблице 14 приводятся сводные данные о запрашиваемых ресурсах в разбивке по вышеупомянутым срокам.

Канцелярия Главного сотрудника по информационным технологиям

212. Канцелярия Главного сотрудника по информационным технологиям оказывает ему непосредственную поддержку в выполнении его обязанностей, т.е. в определении перспектив, управлении и стратегическом руководстве по всем вопросам ИКТ в рамках всего Секретариата, контроле за осуществлением стратегии в области ИКТ, ускорении и расширении предпринимаемых усилий в области ИКТ и подготовке новых инициатив в области ИКТ, которые обеспечат согласованность действий и устранят дублирование и фрагментацию ИКТ. Ук-

репление потенциала Канцелярии Главного сотрудника имеет важное значение для руководства осуществлением общеорганизационной стратегии в области ИКТ. В частности, дополнительный потенциал в области стратегического управления преобразованиями, коммуникации и административной поддержки будет обеспечивать достижение указанных целей.

213. Нынешнего штата из трех должностей (1 должности С-5 и 2 должностей категории общего обслуживания (прочие разряды)) оказалось крайне недостаточно для оказания Главному сотруднику по информационным технологиям помощи в удовлетворении стратегических и оперативных потребностей Секретариата. Предлагается укрепить Канцелярию Главного сотрудника по информационным технологиям четырьмя должностями категории специалистов: тремя новыми должностями (1 Д-1, 1 С-4, 1 С-3) и одной должностью (С-5), переведенной из Службы управления ресурсами, и одной новой должностью категории общего обслуживания (высший разряд). Эти четыре должности категории специалистов (1 Д-1, 1 С-4, 1 С-3 и 1 переведенная С-5) предлагаются с 1 января 2011 года, а одну новую должность категории общего обслуживания (высший разряд) предлагается запросить в двухгодичном периоде 2012–2013 годов.

Административная канцелярия

214. Существующая Секция оперативной поддержки была создана с целью обеспечения централизованного административного обслуживания всего Управления в области людских ресурсов, финансов и общей административной поддержки, а также оказания помощи Главному сотруднику по информационным технологиям, руководителям программ и сотрудникам в выполнении целого ряда вспомогательных финансовых, кадровых и административных функций, делегированных заместителем Генерального секретаря по вопросам управления, как это определено в разделе 7 документа ST/SGB/1997/5. Секция оперативной поддержки также обеспечивает административную поддержку информационно-коммуникационных служб, включая подготовку счетов за пользование телефонной и факсимильной связью, оформление контрактов и выставление счетов и услуги по возмещению затрат в отношении всех телекоммуникационных компаний и департаментов-пользователей и подразделений в Центральных учреждениях, а также другие услуги, относящиеся к информационно-коммуникационным технологиям. От имени Управления информационно-коммуникационных технологий она также отвечает за поддержание связи с Управлением людских ресурсов, Управлением по планированию программ, бюджету и счетам и Управлением централизованного вспомогательного обслуживания по кадровым, финансовым и другим вопросам.

215. В соответствии с нынешним предложением Секция оперативной поддержки будет преобразована и станет частью Административной канцелярии. Для оказания Главному сотруднику по информационным технологиям, руководителям программ и сотрудникам помощи в выполнении в полном объеме их мандата необходимо укрепить Административную канцелярию в области управления людскими и финансовыми ресурсами и контрактами, поскольку имеющихся сейчас ресурсов — 14 должностей (2 должности категории специалистов (1 С-5 и 1 С-3), 2 категории общего обслуживания (высший разряд) и 10 должностей категории общего обслуживания (прочие разряды)) — оказалось недостаточно для выполнения объема работы. Предлагается укрепить

Административную канцелярию путем создания с 1 января 2011 года двух новых должностей (2 С-4). Еще две новые должности (1 С-4 и 1 С-2) будут запрошены в двухгодичном периоде 2012–2013 годов.

Отдел общеорганизационного управления

216. Существующая Служба стратегического управления была создана для планирования и координации ряда важнейших видов деятельности в сфере ИКТ, которые затрагивают все подразделения ИКТ в Секретариате, и на нее была возложена основная ответственность за осуществление подпрограммы 5 «Стратегическое управление и координация информационно-коммуникационных технологий» программы 24Е стратегических рамок, что включает разработку глобальной структуры управления информационно-коммуникационными технологиями и руководящей структуры; осуществление стратегических программ в области управления знаниями, ресурсами и инфраструктурой; и повышение качества обслуживания и управления служебной деятельностью. Учитывая, что Управление информационно-коммуникационных технологий было создано исходя из нейтральности с точки зрения затрат, в основу стратегических рамок на период 2010–2011 годов положена та часть общего мандата Управления, которая в настоящее время осуществляется при 16 должностях, финансируемых из регулярного бюджета (1 Д-1, 2 С-5, 5 С-4, 3 С-3 и 5 должностей категории общего обслуживания (прочие разряды)), которые были переведены из бывшего Отдела информационно-технического обслуживания.

217. Ряд важнейших сквозных функций в настоящее время не выполняется из-за отсутствия ресурсов. Структурный обзор ИКТ подтвердил, что недостаточное число сотрудников занимается общеорганизационной деятельностью. Без кадрового укрепления вышеупомянутых сквозных направлений деятельности, в частности связанных с общеорганизационной архитектурой и управлением портфелем приложений, Управление информационно-коммуникационных технологий не сможет уменьшить фрагментацию и добиться стандартизации ИКТ-среды.

218. Предполагается преобразовать Службу стратегического управления в Отдел общеорганизационного управления, что позволит Управлению информационно-коммуникационных технологий разработать общеорганизационную архитектуру, укрепить системы управления рисками в области ИКТ и обеспечения безопасности, расширить возможности в плане разработки и реализации политики и стандартов в области ИКТ (включая контроль за их соблюдением), обеспечить приведение ресурсов и потенциала Организации в области ИКТ в соответствие с общеорганизационными приоритетами, а также расширить возможности Управления с точки зрения обеспечения поэтапного осуществления стратегии в области ИКТ во всех подразделениях ИКТ в Секретариате. Для достижения этой цели необходим дополнительный потенциал в области общеорганизационной архитектуры, технических исследований, управления рисками в области ИКТ и обеспечения безопасности и непрерывности деятельности, стратегического планирования в области ИКТ, обслуживания клиентов и управления деловыми связями, организации деятельности в области ИКТ, управления портфелем приложений ИКТ и реорганизации рабочих процессов. Учитывая широкий круг видов деятельности и функций, которые включены в подпрограмму, предлагается перераспределить пять должностей внутри Управления (перевести 1 должность С-5 и 1 должность категории общего обслужи-

вания (высший разряд) из Службы управления информацией, 1 должность С-2 и 2 должности категории общего обслуживания (прочие разряды) из Отдела управления инфраструктурой) и создать 22 новые должности (1 Д-2, 1 Д-1, 3 С-5, 10 С-4 и 10 С-3). Из 22 новых должностей 12 (1 Д-2, 1 Д-1, 1 С-5, 5 С-4 и 4 С-3) предлагается создать с 1 января 2011 года. Еще 10 должностей (2 С-5, 5 С-4 и 3 С-3) будут запрошены в двухгодичном периоде 2012–2013 годов.

219. Ожидается, что в результате создания Отдела общеорганизационного управления будет достигнуто следующее:

a) транспарентность и постоянное оптимальное распределение общеорганизационных ресурсов ИКТ;

b) увеличение числа рабочих потребностей, удовлетворяемых с помощью общеорганизационных приложений, и уменьшение фрагментации существующих и будущих приложений и инфраструктуры и дублирования работы;

c) улучшение деловых взаимоотношений между персоналом ИКТ и основными подразделениями и более полное соответствие между решениями в области ИКТ и рабочими потребностями;

d) создание системы управления рисками в области ИКТ для их снижения и повышения способности Организации реагировать на угрозы в области ИКТ;

e) создание основы для общеорганизационной архитектуры и разработка стратегии ее развития и реализации в будущем с учетом рабочих потребностей;

f) создание системы организации служебной деятельности в области ИКТ и более широкое использование общеорганизационного потенциала ИКТ;

g) более строгое соблюдение департаментами утвержденной политики и стандартов в области ИКТ.

Отдел управления приложениями

220. Существующий Отдел управления программами был создан для планирования, внедрения и поддержки прикладных программ Организации, как это указано в документах A/62/793 и Corr.1 и A/62/793/Add.1. Существующий Отдел состоит из четырех основных служб: Службы управления информацией; Службы управления ресурсами; Службы полевых систем и Службы управления инфраструктурой и насчитывает 127 должностей (1 Д-2, 3 Д-1, 9 С-5, 20 С-4, 30 С-3, 10 С-2, 12 ОО (высший разряд), 41 ОО (прочие разряды) и 1 должность категории рабочих).

221. Отдел управления программами несет основную ответственность за осуществление подпрограммы 6 «Применение информационно-коммуникационных технологий» программы 24E стратегических рамок, что включает удовлетворение функциональных и оперативных потребностей Организации за счет эффективного и рационального приобретения и внедрения информационно-коммуникационных технологий при уделении повышенного внимания улучшению управления информацией и ресурсами; определение потребностей в обслуживании, а также соответствующих мероприятий и структур для оказания соразмерных услуг и поддержки; определение уровней качества обслуживания,

сопоставимых с отраслевыми контрольными показателями, и контроль за его осуществлением; содействие надлежащему применению в Секретариате программного обеспечения с открытым исходным кодом; и совершенствование управления обслуживанием и организации работы.

222. Структурный обзор показал, что в масштабах всего Секретариата более половины сотрудников по разработке приложений занимается разработкой местных приложений и техническим обслуживанием[7], что ведет к увеличению числа несовместимых приложений, а также к уменьшению ресурсов, имеющихся для разработки общеорганизационных приложений. Хотя охваченные структурным обзором проекты в конечном итоге приведут к увеличению числа сотрудников, выделяемых для разработки общеорганизационных приложений, необходимо безотлагательно выделить ресурсы для ускорения разработки общеорганизационных и совместно используемых основных приложений, особенно в области управления информацией и поддержки полевых миссий. Существует значительный разрыв между рабочими потребностями и возможностями Управления информационно-коммуникационных технологий в плане поиска общеорганизационных решений.

223. Поэтому необходимо укрепить нынешний Отдел управления программами, добавив ресурсы для разработки общеорганизационных приложений. Отдел будет переименован в Отдел управления приложениями и будет состоять из Службы управления информацией, Службы управления ресурсами и Службы полевых систем. Предоставленные дополнительные ресурсы укрепят способность Управления информационно-коммуникационных технологий внедрять и обслуживать общеорганизационные системы, что в свою очередь будет способствовать обеспечению единообразия рабочих процессов в Организации, сокращению портфеля приложений и повышению эффективности как услуг в области ИКТ, так и основной деятельности. Предлагается укрепить Отдел за счет перевода четырех должностей (4 ОО (прочие разряды)) из Службы управления инфраструктурой и создания 11 новых должностей (1 Д-1, 2 С-5, 3 С-4, 7 С-3, 3 С-2 и 3 ОО (прочие разряды)), причем из них 3 новые должности (1 С-5, 1 С-4 и 1 С-3) предлагается создать с 1 января 2011 года. Еще 8 новых должностей (1 Д-1, 1 С-5, 1 С-4, 2 С-3 и 3 С-2) будет запрошено в двухгодичном периоде 2012–2013 годов для укрепления потенциала в области разработки общеорганизационных приложений по управлению информацией.

224. Ожидается, что в результате создания Отдела управления приложениями будет достигнуто следующее:

a) увеличение в рамках всей Организации числа имеющихся приложений, в частности для управления информацией и полевых миссий;

b) рост стандартизации рабочих процессов в Организации;

c) сокращение числа разрозненных приложений и разовых решений;

---

[7] В Центральных учреждениях, периферийных отделениях, региональных комиссиях и международных трибуналах разработкой местных приложений занимается 55 процентов всего персонала по разработке приложений и лишь 45 процентов занимается разработкой общеорганизационных приложений для всего Секретариата. Ситуация в полевых миссиях аналогична: лишь 44 процента персонала по разработке приложений занимается разработкой общеорганизационных приложений.

d) сокращение соответствующих потребностей в инфраструктуре, центрах обработки данных и средствах послеаварийного восстановления и обеспечения бесперебойного функционирования.

Отдел управления инфраструктурой

225. Управление инфраструктурой представляет собой техническую основу, которая позволяет Управлению информационно-коммуникационных технологий оказывать Секретариату поддержку в решении поставленных перед ним задач, таких как эффективное реагирование на глобальные чрезвычайные ситуации, оказание поддержки глобальной деятельности по поддержанию мира и обеспечение текущего функционирования важнейших общеорганизационных приложений, таких как электронная почта, Комплексная система управленческой информации и Система официальной документации, и включает инфраструктуру, которая поддерживает передачу голосовых и цифровых данных, телевещание по Интернету, обеспечение физической безопасности и видеонаблюдения, а также средства для проведения видеоконференций по всему миру. Существует постоянная необходимость в обеспечении оперативной и безопасной связи и обмена информацией в рамках Секретариата с периферийными отделениями и полевыми миссиями, а также в поддержке глобальных информационных систем. Кроме того, центральное место в решении основных стратегических, оперативных и тактических задач Управления информационно-коммуникационных технологий занимает общеорганизационный подход к информационным системам и необходимость поиска и реализации сложных, комплексных технических решений для деятельности в рамках всего Секретариата.

226. Существующая Служба управления инфраструктурой в основном предназначена для обслуживания Центральных учреждений Организации Объединенных Наций, однако для выполнения новых мандатов необходимо обеспечить планирование и разработку более широкой инфраструктурной архитектуры, охватывающей коммуникационные сети и центры обработки данных по всей Организации, а также продолжение работы общесекретариатских приложений и инфраструктуры. Предлагаемая организационная структура Управления информационно-коммуникационных технологий, вытекающая из расширенных мандатов и дополнительных обязанностей, о которых говорится в стратегии в области ИКТ, предусматривает создание Отдела управления инфраструктурой, который возьмет на себя функции, выполняемые в настоящее время Службой управления инфраструктурой, которая входит в существующий Отдел управления программами, и будет выполнять глобальные мандаты Управления. В настоящее время в штат Службы входит 75 из 127 имеющихся в Отделе управления программами должностей (см. пункт 220 выше). Предлагается создать новый отдел с чистым увеличением штата на 3 должности в результате перевода 1 должности С-2 и 6 должностей категории общего обслуживания (прочие разряды) в другие отделы Управления информационно-коммуникационных технологий и добавления 10 новых должностей (1 Д-2, 1 Д-1, 3 С-5, 3 С-4 и 2 С-3). Из упомянутых 10 новых должностей 3 новые должности (1 Д-2, 1 Д-1 и 1 С-4) предлагается создать с 1 января 2011 года, а остальные 7 новых должностей (3 С-5, 2 С-4 и 2 С-3) будут запрошены в двухгодичном периоде 2012–2013 годов по мере стандартизации и упорядочения глобальной инфраструктуры и ввода в действие глобальных центров обработки данных. Этот новый отдел бу-

дет обеспечивать достаточный управленческий надзор за масштабом и рамками глобальной деятельности в области информационно-коммуникационных технологий, которая предусмотрена мандатом Управления и для осуществления которой широко используется привлечение третьих сторон по контрактам с соответствующим контролем за их выполнением.

227. Отдел управления инфраструктурой будет выполнять мандат, изложенный в стратегии в области ИКТ следующим образом:

a) планирование и разработка глобальной инфраструктурной архитектуры и инженерных решений;

b) использование глобального присутствия Организации и инфраструктуры ИКТ для разработки и использования общесекретариатских прикладных программ и инфраструктуры в целях достижения максимальной выгоды и рентабельности.

228. Ожидается, что в результате создания Отдела управления инфраструктурой будет достигнуто следующее:

a) повышение доступности и надежности инфраструктуры Организации;

b) дальнейшая консолидация и оптимизация инфраструктуры;

c) осуществление плана аварийного восстановления данных и обеспечения бесперебойности рабочих процессов;

d) регулярное использование процессов, соответствующих стандартам Библиотеки по инфраструктуре информационной технологии, для управления циклом осуществления проектов, включая спрос, потенциал, конфигурацию и управление преобразованиями;

e) повышение эффективности управления ресурсами, не связанными с должностями, такими как поставщики и подрядчики, в контексте координации процессов, методологий и реализации проектов.

229. Для обеспечения согласованности работы предусмотренных в Управлении информационно-коммуникационных технологий новых подразделений заполнение новых должностей будет идти сверху вниз, с тем чтобы вышестоящие должности заполнялись первыми и чтобы руководители участвовали в укомплектовании штатов своих подразделений.

График и потребности в ресурсах

230. Общая сметная стоимость реализации этого проекта составляет 21 879 300 долл. США, а первоначальные расходы в течение первого года составляют по смете 3 523 800 долл. США, как это указано в таблице 14 ниже. Потребности в ресурсах на двухгодичный период 2010–2011 годов излагаются в настоящем докладе, а потребности на будущие двухгодичные периоды будут отражены при представлении соответствующих бюджетов.

231. Предлагаемые должности будут заполняться с 2011 по 2013 год включительно, и общие расходы составят 16 156 400 долл. США, в том числе 2 296 100 долл. США в двухгодичном периоде 2010–2011 годов и 13 860 300 долл. США в двухгодичном периоде 2012–2013 годов. Общий объем

расходов, не связанных с должностями, составляет по смете 5 722 900 долл. США, в том числе 1 227 000 долл. США в двухгодичном периоде 2010–2011 годов и 2 661 000 долл. США в двухгодичном периоде 2012–2013 годов.

232. Общий объем расходов, связанных со всеми предлагаемыми на двухгодичный период 2014–2015 годов должностями, составит 17 877 600 долл. США, что отражает расходы на 23 штатные должности в 2010–2011 годах (8 825 500 долл. США) и 28 штатных должностей в 2012–2013 годах (9 052 100 долл. США), что в свою очередь включает отсроченные последствия (4 017 300 долл. США). Общий объем не связанных с должностями расходов в двухгодичном периоде 2014–2015 годов составит по смете 1 834 200 долл. США.

Таблица 14
Общие потребности в ресурсах для реализации проекта укрепления Управления информационно-коммуникационных технологий
(В тыс. долл. США)

Статья расходов	*2010–2011 годы*	*2012–2013 годы*	*2014–2015 годы*	*Итого*
Укрепление Управления информационно-коммуникационных технологий				
Должности	2 296,1	13 860,3	–	16 156,4
Услуги по контрактам	57,7	237,1	230,4	525,2
Общие оперативные расходы	934,7	2 152,2	1 603,8	4 690,7
Принадлежности и материалы	11,5	14,0	–	25,5
Мебель и оборудование	223,8	257,7	–	481,5
Всего	**3 523,8**	**16 521,3**	**1 834,2**	**21 879,3**

Потребности в ресурсах на двухгодичный период 2010–2011 годов

Должности

233. Сумма в размере 2 296 100 долл. США предлагается для создания с 1 января 2011 года 23 должностей (2 Д-2, 3 Д-1, 2 С-5, 10 С-4 и 6 С-3), как указано в таблицах 15 и 16 ниже.

Услуги по контрактам

234. Сумма в размере 57 700 долл. США испрашивается для покрытия расходов по соглашениям о гарантированном уровне обслуживания локальной вычислительной сети и информационно-коммуникационной техники.

Общие оперативные расходы

235. Сумма в размере 934 700 долл. США испрашивается для покрытия общих вспомогательных расходов, связанных с арендой и мелким ремонтом служебных помещений и обеспечением телефонной и факсимильной связью сотрудников на новых должностях, запрашиваемых в рамках этого проекта.

Принадлежности и материалы

236. Сумма в размере 11 500 долл. США испрашивается для покрытия расходов на канцелярские принадлежности для сотрудников на новых должностях, запрашиваемых в рамках этого проекта.

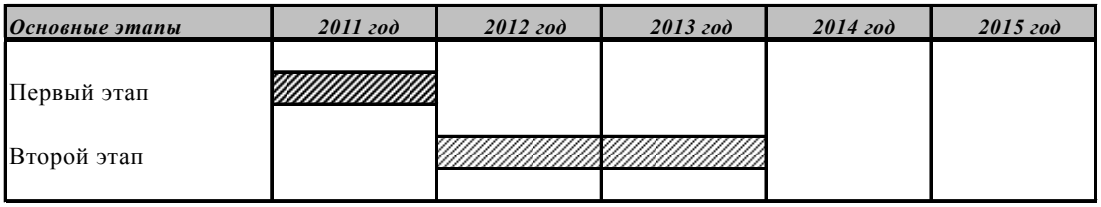
Мебель и оборудование

237. Сумма в размере 223 800 долл. США испрашивается для покрытия расходов на мебель и аппаратуру автоматизации делопроизводства для сотрудников на новых должностях, запрашиваемых в рамках этого проекта.

Двухгодичный период 2012-2013 годов и последующие годы

238. Прогнозируемая стоимость проекта была рассчитана с максимально возможной точностью, однако этот прогноз будет уточняться в последующих докладах о ходе работы и потребности будут отражаться в набросках предлагаемого бюджета по программам по мере поступления более подробной информации.

Рисунок XIII
График осуществления проекта укрепления Управления информационно-коммуникационных технологий



239. В приведенных ниже таблицах приводятся сводные данные о нынешних утвержденных и предлагаемых кадровых потребностях в разбивке по уровню должностей и по годам.

240. Все новые должности, о которых говорилось в настоящем докладе, предлагается создать с 1 января 2011 года. С учетом рекомендации Консультативного комитета по административным и бюджетным вопросам отражать во всех новых предложениях отсроченные последствия создания должностей (см. A/62/7, пункт. 20) Генеральная Ассамблея, возможно, пожелает отметить, что дополнительные потребности в связи с отражением всех расходов на предлагаемые 23 новые должности в двухгодичном периоде 2012–2013 годов в настоящее время оцениваются в 5 989 400 долл. США.

Таблица 15
Утвержденные и предлагаемые для Управления информационно-коммуникационных технологий должности

2010–2011 годы	*ПГС*	*Д-2*	*Д-1*	*С-5*	*С-4*	*С-3*	*С-2/1*	*ОО-ВР*	*ОО-ПР*	*Р*	*Итого*
Утвержденные должности											
Канцелярия Главного сотрудника по информационным вопросам	1	–	–	1	–	–	–	–	2		4
Служба стратегического управления	–	–	1	2	5	3	–	–	5		16
Секция оперативной поддержки	–	–	–	1	–	1	–	2.	10		14
Отдел управления программами	–	1	3	9	20	30	10	12	42		127
Канцелярия Директора	–	1.	–	–	–	–	–	–	1		2
Служба управления ресурсами	–	–	1	3	4	7	5	1	4		25
Служба управления информацией	–	–	1	3	4	4	1	2	–		15
Секция полевых приложений	–	–	–	–	3.	4	2	–	1		10
Служба управления инфраструктурой	–	–	1	3	9	15	2	9	35	1	75
Всего	**1**	**1**	**4**	**13**	**25**	**34**	**10**	**14**	**58**	**1**	**161**

2010–2011 годы	*ПГС*	*Д-2*	*Д-1*	*С-5*	*С-4*	*С-3*	*С-2/1*	*ОО-ВР*	*ОО-ПР*	*Р*	*Итого*
Предлагаемые должности											
Канцелярия Главного сотрудника по информационным вопросам	1	–	1	2	1	1	–	–	2		8
Административная канцелярия	–	–	–	1	2	1	–	2	10		16
Отдел общеорганизационного управления	–	1	2	4	10	7	1	1	7		33
Канцелярия Директора	–	1	–	–	–	1	–	–	1		3
Служба по политике, архитектуре и стандартам	–	–	1	2	4	4	1	1	2		15
Служба по стратегии и управлению программами	–	–	1	2	6	2	–	–	4		15
Отдел управления приложениями	–	1	2	5	12	16	8	2	10		56
Канцелярия Директора	–	1	–	–	–	–	–	–	1		2
Служба управления ресурсами	–	–	1.	2	4	7	5	1	4		24
Служба управления информацией	–	–	1	2	5	5	1	1	4		19
Служба полевых систем	–	–	–	1	3	4	2	–	1		11
Отдел управления инфраструктурой	–	1	2	3	10	15	1	9	29	1	71
Канцелярия Директора	–	1.	–	–	1	–	1.	–	1		4
Служба планирования и инженерно-технического обслуживания инфраструктуры	–	–	1	–	2	12	–	7	11		33
Служба эксплуатации инфраструктуры и поддержки пользователей	–	–	1	3	7	3	–	2	17	1	34
Всего	**1**	**3**	**7**	**15**	**35**	**40**	**10**	**14**	**58**	**1**	**184**
Изменение	**–**	**2**	**3**	**2**	**10**	**6**	**–**	**–**	**–**		**23**

2012–2013 годы	*ПГС*	*Д-2*	*Д-1*	*С-5*	*С-4*	*С-3*	*С-2/1*	*ОО-ВР*	*ОО-ПР*	*Р*	*Итого*
Предлагаемые должности											
Канцелярия Главного сотрудника по информационным вопросам	1	–	1	2	1	1	–	1	2		9
Административная канцелярия	–	–	–	1	3	1	1	2	10		18
Отдел общеорганизационного управления	–	1	2	6	15	10	1	1	7		43
Канцелярия Директора	–	1	–	–	–	1	–	–	1		3
Служба по политике, архитектуре и стандартам	–	–	1	3	5	6	1	1	2		19
Служба по стратегии и управлению программами	–	–	1	3	10	3	–	–	4		21
Отдел управления приложениями	–	1	3	6	13	18	11	2	10		64
Канцелярия Директора	–	1	–	–	–	–	–	–	1		2
Служба управления ресурсами	–	–	1	2	4	7	5	1	4		24
Служба управления информацией	–	–	1	2	6	7	4	1	4		25
Служба полевых систем	–	–	1	2	3	4	2	–	1		13
Отдел управления инфраструктурой	–	1	2	6	12	17	1	9	29	1	78
Канцелярия Директора	–	1	–	–	1	–	1	–	1		4
Служба планирования и инженерно-технического обслуживания инфраструктуры	–	–	1	2	4	14	–	7	11		39
Служба эксплуатации инфраструктуры и поддержки пользователей	–	–	1	4	7	3	–	2	17	1	35
Всего	**1**	**3**	**8**	**21**	**44**	**47**	**14**	**15**	**58**	**1**	**212**
Изменение	**–**	**–**	**1**	**6**	**9**	**7**	**4**	**1**	**–**		**28**

Таблица 16
Потребности Управления информационно-коммуникационных технологий в должностях в 2010–2011 годах

Категория	*2010/2011 год*	*2011 год*	*Изменение*
Категория специалистов и выше			
Заместитель Генерального секретаря	–	–	–
Помощник Генерального секретаря	1	1	–
Д-2	1	3	2
Д-1	4	7	3
С-5	13	15	2
С-4	25	35	10
С-3	34	40	6
С-2/1	10	10	–
Итого	**88**	**111**	**23**
Категория общего обслуживания			
Высший разряд	14	14	–

Категория	*2010/2011 год*	*2011 год*	*Изменение*
Прочие разряды	58	58	–
Категория рабочих	1	1	–
Итого	**73**	**73**	**–**
Всего	**161**	**184**	**23**

IV. Сводные потребности в ресурсах и просьба о принятии решения Генеральной Ассамблеей

A. Сводные потребности в ресурсах

241. Как указано в таблице 17 ниже, согласно смете потребуется в общей сложности 118 796 000 долл. США (по текущим расценкам) для осуществления трех структурных проектов: a) глобализация службы поддержки; b) оптимизация центров обработки данных; и c) рационализация организационной структуры ИКТ. Эта сумма включает как расходы по проектам, так и первоначальные оперативные расходы на период с 2011 по 2015 год. Следует отметить, что общая сумма, необходимая на двухгодичный период 2010–2011 годов, составляет по смете 5 011 600 долл. США.

242. Согласно смете для укрепления Управления информационно-коммуникационных технологий потребуется в общей сложности 21 879 300 долл. США (по текущим расценкам). Данная сумма представляет собой расходы, связанные с созданием 23 должностей в двухгодичном периоде 2010–2011 годов и 28 должностей в двухгодичном периоде 2012–2013 годов. Общая сумма, которая потребуется на двухгодичный период 2010–2011 годов, составляет по смете 3 523 800 долл. США.

243. Предполагается, что общие потребности в ресурсах, указанные в таблицах 18 и 19 ниже, будут покрываться из регулярного бюджета, со вспомогательного счета для операций по поддержанию мира и из внебюджетных средств согласно формуле распределения расходов по проекту Umoja в следующем процентном соотношении: 15 процентов — из регулярного бюджета, 62 процента — со вспомогательного счета для операций по поддержанию мира и 23 процента — со специальных счетов для покрытия расходов по поддержке программ (на которые зачисляются поступления в порядке возмещения накладных расходов в связи с техническим сотрудничеством за счет общих целевых фондов и в порядке оплаты услуг по административной поддержке, оказываемых Организацией Объединенных Наций внебюджетным организациям, таким как ПРООН и ЮНИСЕФ).

Таблица 17
Сводная информация о чистых потребностях в ресурсах в разбивке по проектам (полная стоимость проектов по текущим расценкам)
(В тыс. долл. США)

Проект	*2010–2011 годы*	*2012–2013 годы*	*2014–2015 годы*	*Всего*
Глобализация службы поддержки	1 614,9	19 655,0	36 774,8	58 044,7
Оптимизация центров обработки данных	1 906,2	12 391,3	41 833,3	56 130,8
Рационализация организационной структуры ИКТ	1 490,5	2 130,0	1 000,0	4 620,5
Итого	**5 011,6**	**34 176,3**	**79 608,1**	**118 796,0**
Управление Управления информационно-коммуникационных технологий	3 523,8	16 521,3	1 834,2	21 879,3
Всего	**8 535,4**	**50 697,6**	**81 442,3**	**140 675,3**

Таблица 18
Сводная информация о чистых потребностях в ресурсах в разбивке по источникам средств (полная стоимость проектов по текущим расценкам)

Источник средств	*2010–2011 годы*	*2012–2013 годы*	*2014–2015 годы*	*Итого*
Регулярный бюджет	1 280,3	7 604,6	12 216,4	21 101,3
Вспомогательный счет для операций по поддержанию мира	5 292[a]	31 432,5	50 494,2	87 218,7
Внебюджетные ресурсы	1 963,1	11 660,5	18 731,7	32 355,3
Итого	**8 535,4**	**50 697,6**	**81 442,3**	**140 675,3**
Ассигнования на покрытие непредвиденных расходов	–	–	–	–
Всего	**8 535,4**	**50 697,6**	**81 442,3**	**140 675,3**

[a] За периоды с 1 июля 2010 года по 30 июня 2011 года и с 1 июля 2011 года по 30 июня 2012 года.

Таблица 19
Общие потребности в ресурсах для осуществления проектов по результатам структурного обзора ИКТ
(В тыс. долл. США)

Статья расходов	*2010–2011 годы*	*2012–2013 годы*	*2014–2015 годы*	*Итого*
Должности	2 296,1	13 860,3	–	16 156,4
Прочие расходы по персоналу	1 866,4	4 174,0	6 514,4	12 554,8
Консультанты и эксперты	1 753,5	4 947,9	5 529,6	12 231,0
Поездки персонала	150,0	1 350,0	4 750,0	6 250,0
Услуги по контрактам	278,1	6 224,7	16 337,0	22 839,8
Общие оперативные расходы	1 705,0	3 763,9	3 820,6	9 289,5
Принадлежности и материалы	23,5	8 622,4	25 998,9	34 644,8
Мебель и оборудование	462,8	7 754,4	18 491,8	26 709,0
Всего	**8 535,4**	**50 697,6**	**81 442,3**	**140 675,3**

B. Меры, которые необходимо принять Генеральной Ассамблее

244. **Реализация трансформационных проектов, предложенных в настоящем докладе, приведет к существенному повышению эффективности и результативности деятельности Организации и закрепит единый для всей Организации подход к ИКТ, что согласуется с ожиданиями государств-членов; эта цель в нынешней ситуации недостижима. Оптимальное использование ресурсов ИКТ даст Секретариату значительную отдачу с точки зрения эффективного выполнения его задач и реализации программных целей.**

245. **Генеральной Ассамблее предлагается:**

a) подтвердить важное значение и все более широкую роль информационно-коммуникационных технологий в удовлетворении растущих потребностей Организации;

b) принять к сведению достигнутый прогресс в реализации стратегии в области ИКТ и планируемое направление действий в будущем, о чем говорится в разделе II настоящего доклада;

c) уполномочить Генерального секретаря учредить многолетний специальный счет, о котором говорится в разделе II настоящего доклада, для учета поступлений и расходов в связи с проектами по результатам структурного обзора ИКТ;

d) одобрить предложенный единый план аварийного восстановления ИКТ, основанный на подходе Организации к обеспечению непрерывности функционирования, как об этом говорится в разделе II настоящего доклада, путем использования существующих объектов на БСООН и предлагаемой Базе обеспечения Организации Объединенных Наций в Ва-

ленсии через создание двух общеорганизационных центров хранения и обработки данных, а также одобрить продление текущего договора об аренде вторичного центра хранения и обработки данных еще на 30 месяцев после 31 декабря 2011 года для проведения дальнейших работ, необходимых до осуществления предлагаемого плана;

e) принять к сведению, что будущие потребности в связи с реализацией стратегических программ (управление информацией, управление ресурсами и управление инфраструктурой) будут представляться в контексте предлагаемых бюджетов по программам на соответствующие двухгодичные периоды;

f) одобрить три проекта по результатам структурного обзора ИКТ (глобализация службы поддержки, оптимизация центров хранения и обработки данных и рационализация организационной структуры), описанные в разделе III настоящего доклада, и утвердить общую сметную стоимость реализации проектов в течение двухгодичных периодов 2010–2011, 2012–2013 и 2014–2015 годов в размере 118 796 000 долл. США (по текущим расценкам);

g) одобрить укрепление Управления информационно-коммуникационных технологий, о котором говорится в разделе III настоящего доклада, и утвердить его общую сметную стоимость в течение двухгодичных периодов 2010–2011 и 2012–2013 годов в размере 21 879 300 долл. США (по текущим расценкам);

h) принять к сведению, что в случае утверждения предложенных на двухгодичный период 2012–2013 годов 28 новых должностей, отсроченные последствия по смете составят 4 017 300 долл. США;

i) принять к сведению, что общие потребности в ресурсах на двухгодичный период 2010–2011 годов, о которых говорится в настоящем докладе и которые по смете составляют 8 535 400 долл. США, предлагается распределить следующим образом:

i) регулярный бюджет:

a. сумма в размере 978 300 долл. США по разделу 29 «Информационные и коммуникационные технологии» и сумма в размере 302 010 долл. США по разделу 28D «Управление централизованного вспомогательного обслуживания» бюджета по программам на двухгодичный период 2010–2011 годов;

b. остальные будущие потребности, составляющие по смете 19 820 985 долл. США, будут рассматриваться в контексте предлагаемых бюджетов по программам на соответствующие двухгодичные периоды;

ii) вспомогательный счет для операций по поддержанию мира:

a. сумма в размере 3 528 000 долл. США, которая будет выделена в виде дополнительных ассигнований со вспомогательного счета для операций по поддержанию мира на период с 1 июля 2010 года по 30 июня 2011 года для покрытия потребностей, связанных со всеми

четырьмя проектами в двухгодичном периоде 2010–2011 годов, о которых говорится в настоящем докладе;

b. остальные будущие потребности, составляющие по смете 9 622 100 долл. США, будут рассматриваться в контексте последующих потребностей, покрываемых со вспомогательного счета для операций по поддержанию мира в течение финансового периода с 1 июля 2011 года по 30 июня 2012 года;

c. остальные будущие потребности, составляющие по смете 74 068 600 долл. США, будут рассматриваться в контексте последующих потребностей, покрываемых со вспомогательного счета для операций по поддержанию мира в течение финансового периода с 1 июля 2014 года по 30 июня 2015 года;

iii) внебюджетные ресурсы:

сметная сумма в размере 1 963 142 долл. США из общей стоимости всех проектов на двухгодичный период 2010-2011 годов будет финансироваться за счет внебюджетных ресурсов;

j) утвердить следующие дополнительные ассигнования:

i) сумму в размере 1 280 310 долл. США по разделу 29 «Информационно-коммуникационные технологии» (978 300 долл. США) и разделу 28D «Управление централизованного вспомогательного обслуживания» (302 010 долл. США) бюджета по программам на двухгодичный период 2010–2011 годов;

ii) сумму в размере 3 528 000 долл. США со вспомогательного счета для операций по поддержанию мира на период с 1 июля 2010 года по 30 июня 2011 года.

Приложение I

Смета предлагаемого бюджета Секретариата Организации Объединенных Наций в области информационно-коммуникационных технологий в пересчете на 2010 год[a]

(В тыс. долл. США)

Департамент или управление	*Регулярный бюджет*[b]	*Внебюджетные ресурсы*[c]	*Поддержание мира*[d]	*Вспомогательный счет*[e]	*Итого*
Управление информационно-коммуникационных технологий	36 059,4			17 917,5	53 976,9
Департамент полевой поддержки и полевые миссии	40 701,1		524 191,8	18 999,4	583 892,3
Другие департаменты в Центральных учреждениях	63 194,8	13 748,8		10 619,6	87 563,2
Региональные комиссии	14 595,8	117,5			14 713,3
Международный уголовный трибунал по Руанде	686,5				686,5
Международный трибунал по бывшей Югославии	686,5				686,5
Отделение Организации Объединенных Наций в Женеве	9 433,5	2 948,7			12 382,2.0
Отделение Организации Объединенных Наций в Найроби, Программа Организации Объединенных Наций по окружающей среде и Программа Организации Объединенных Наций по населенным пунктам	2 561,2	3 527,3			6 088,5
Отделение Организации Объединенных Наций в Вене и Управление Организации Объединенных Наций по наркотикам и преступности	4 490,4	9 967,4			14 457,8
Всего	**172 409,2**	**30 309,7**	**524 191,8**	**47 536,5**	**774 447,2**[f]

[a] Рассчитано на основе предлагаемых бюджетов департаментов Секретариата, отделений и миссий в области информационно-коммуникационных технологий на 2010 год, финансируемых из всех бюджетных источников. Для получения упрощенного годового показателя предлагаемые суммы из регулярного бюджета на двухгодичный период 2010–2011 годов были просто разделены на 2. Цифры по средствам из внебюджетных источников на 2010–2011 годы были предоставлены и подтверждены департаментами и отделениями в ответах на опрос, проведенный в 2010 году.

[b] Подсчитано по A/64/6 (Introduction); A/64/6, sections 28A; 28E; 28F и 28G; A/64/349/Add.3; A/64/349/Add 4 и A/64/349/Add.5.

[c] Цифры по бюджету ИКТ из внебюджетных источников в пересчете на годовую основу были подтверждены соответствующими департаментами и отделениями.

[d] Предлагаемые бюджеты операций по поддержанию мира на период с 1 июля 2009 года по 30 июня 2010 года на основе A/C.5/63/24 и A/64/465.

[e] Бюджет вспомогательного счета для операций по поддержанию мира на период с 1 июля 2009 года по 30 июня 2010 года.

[f] Общий сметный годовой объем предлагаемого бюджета Секретариата Организации Объединенных Наций в области ИКТ на 2010 год не включает предлагаемую долю ассигнований на ИКТ по разделу 33 бюджета (16 685 800 долл. США) и предлагаемый бюджет расходов на общеорганизационное планирование ресурсов (28 516 500 долл. США) (бюджет вспомогательного счета для операций по поддержанию мира на период с 1 июля 2009 года по 30 июня 2010 года) плюс 12 096 100 долл. США (в пересчете на годовую основу регулярного бюджета на 2010–2011 годы)), поскольку обе суммы отражают капитальные расходы.

Приложение II

Информационно-технический персонал Секретариата Организации Объединенных Наций по состоянию на март 2010 года[a]

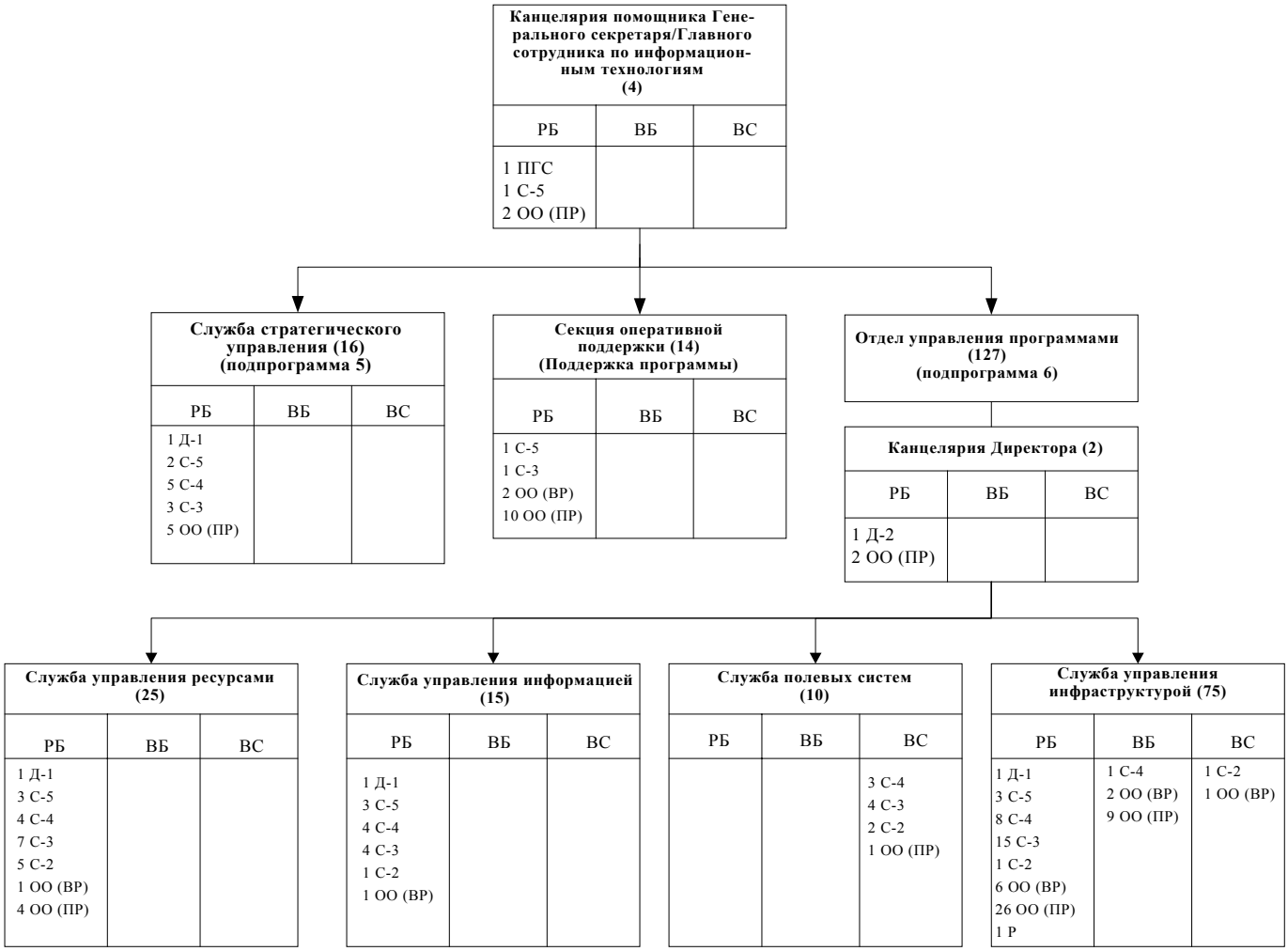
Департамент/отделение	*ПГС*	*Д*	*С*	*ПС, ПП*	*ОО*	*Итого, международные сотрудники*	*Местный персонал*	*ДООН*	*Персонал, работающий по контрактам*	*Итого*
Управление информационно-коммуникационных технологий	1	6	108		78	115			173	66
Департамент полевой поддержки и полевые миссии		2	125	681	21	808	1 065	292	689	2 875
Другие департаменты в Центральных учреждениях			154		188	154	2	1	30	375
Региональные комиссии			33	2	83	35	1		54	173
Международный уголовный трибунал по Руанде			11	31		42	8			50
Международный трибунал по бывшей Югославии			9		50	9				59
Отделение Организации Объединенных Наций в Женеве			36		84	36				120
Отделение Организации Объединенных Наций в Найроби, Программа Организации Объединенных Наций по окружающей среде и Программа Организации Объединенных Наций по населенным пунктам			15		47	15				62
Отделение Организации Объединенных Наций в Вене и Управление Организации Объединенных Наций по наркотикам и преступности		1	14	2	116	17			6	139
Всего	**1**	**9**	**505**	**716**	**667**	**1 231**	**1 076**	**293**	**952**	**4 219**

Сокращения: ПГС — помощник Генерального секретаря; Д — директор; С — категория специалистов и выше; ПС — полевая служба; ОО — категория общего обслуживания и смежные категории; МВЦ — Международный вычислительный центр; ПП — персонал по проектам; ДООН — Добровольцы Организации Объединенных Наций.

[a] Данные проведенного в 2010 году опроса департаментов, отделений и полевых миссий Организации Объединенных Наций в рамках структурного обзора ИКТ.

Приложение III

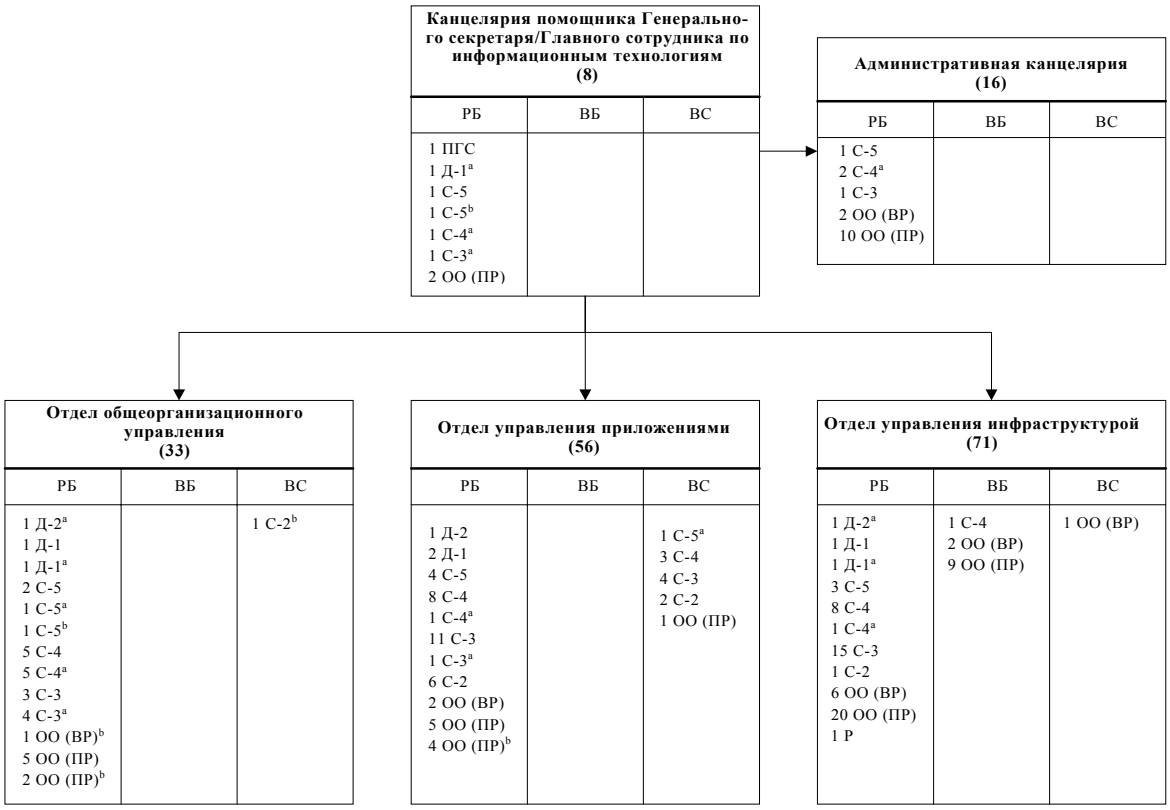
Нынешняя организационная структура и распределение должностей Управления информационно-коммуникационных технологий: двухгодичный период 2010–2011 годов



Сокращения: РБ — регулярный бюджет; ВБ — внебюджетные ресурсы; ВС — вспомогательный счет для операций по поддержанию мира; ПГС — помощник Генерального секретаря; Д — директор; С — категория специалистов и выше; ОО — категория общего обслуживания и смежные категории; ВР — высший разряд; ПР — прочие разряды;
Р — категория рабочих.

Приложение IV

Предлагаемая организационная структура и распределение должностей Управления информационно-коммуникационных технологий: двухгодичный период 2010–2011 годов



Сокращения: РБ — регулярный бюджет; ВБ — внебюджетные ресурсы; ВС — вспомогательный счет для операций по поддержанию мира; ПГС — помощник Генерального секретаря; Д — директор; С — категория специалистов и выше; ОО — категория общего обслуживания и смежные категории; ВР — высший разряд; ПР — прочие разряды; Р — категория рабочих.

[a] Новая должность.

[b] Переведенная должность.