

Distr.: General
16 November 2010
Arabic
Original: English

الجمعية العامة



الدورة الخامسة والستون

البندان ١٢٩ و ١٤٣ من جدول الأعمال

الميزانية البرنامجية لفترة السنتين ٢٠١٠-٢٠١١

الجوانب الإدارية والمتعلقة بالميزانية لتمويل

عمليات الأمم المتحدة لحفظ السلام

تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

تقرير اللجنة الاستشارية لشؤون الإدارة والميزانية

أولا - مقدمة

١ - نظرت اللجنة الاستشارية لشؤون الإدارة والميزانية في تقرير الأمين العام التاليين المتعلقين بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات:

(أ) التقرير المرحلي الثاني عن مشروع تخطيط الموارد في المؤسسة والتقديرات المنقحة تحت الباب ٢٨ ألف، مكتب وكيل الأمين العام للشؤون الإدارية، من الميزانية البرنامجية لفترة السنتين ٢٠١٠-٢٠١١، وتحت بند حساب دعم عمليات حفظ السلام (A/65/389)؛

(ب) حالة تنفيذ استراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات للأمانة العامة للأمم المتحدة (A/65/491)؛

٢ - واجتمعت اللجنة الاستشارية، أثناء نظرها في التقريرين، مع وكيل الأمين العام للشؤون الإدارية ورئيس هيئة موظفي تكنولوجيا المعلومات، وكذلك مع ممثلين آخرين للأمين العام، الذين قدموا معلومات وتوضيحات إضافية.



ثانيا - مشروع تخطيط الموارد في المؤسسة

٣ - قدّم التقرير المرحلي الثاني للأمين العام وفقا لقرار الجمعية العامة ٢٤٣/٦٤، الذي طلب إلى الأمين العام أن يواصل كفالة إبقاء الجمعية العامة على علم، سنويا، بالتقدم المحرز في تنفيذ مشروع تخطيط الموارد في المؤسسة.

٤ - وترد معلومات أساسية عن الأساس المنطقي للمشروع وتطوره وتمويله في الفقرات ١ إلى ٦ من تقرير الأمين العام. وباختصار، فإن الجمعية العامة، في إطار الإصلاحات الإدارية^(١) التي انطلقت استجابة لنتائج مؤتمر القمة العالمي (انظر قرار الجمعية العامة ١/٦٠ و ٢٨٣/٦٠)، كانت قد قررت الاستعاضة عن نظام المعلومات الإدارية المتكامل بالجيل الجديد من نظام تخطيط الموارد في المؤسسة. وقررت الجمعية العامة، بموجب قرارها ٢٦٢/٦٣، تنفيذ نظام لتخطيط موارد المؤسسة على الصعيد العالمي، على أساس المقترحات التي قدمها الأمين العام في تقريره عن نظم المؤسسة للأمانة العامة للأمم المتحدة في جميع أنحاء العالم (A/62/510/Rev.1)، مؤكدة على ضرورة أن يهدف مثل هذا النظام إلى توحيد إدارة جميع الموارد المالية والبشرية والمادية في إطار نظام معلومات متكامل واحد للمنظمة بأسرها، بما في ذلك بعثات حفظ السلام والبعثات الميدانية. وأذنت الجمعية العامة، في القرار نفسه، للأمين العام بإنشاء حساب خاص متعدد السنوات لتسجيل إيرادات المشروع ونفقاته، كما وافقت على الإطار المقترح لإدارة المشروع. وشددت الجمعية أيضا على ضرورة النظر إلى مشروع تخطيط الموارد في المؤسسة باعتباره في المقام الأول مشروع عمل تقتضيه متطلبات سير العمل ويتم إنجازه من خلال نظم معقدة لتكنولوجيا المعلومات تتطلب مستوى عاليا من الخبرة التقنية.

٥ - وكان يتوخى في البداية تنفيذ مشروع تخطيط الموارد في المؤسسة بالأمم المتحدة، المسمى "أوموجا"، على مرحلتين: الأولى تتألف من فترة ٣٠ شهرا لتنفيذ المهام الأساسية للتمويل والموارد البشرية والمشتريات وإدارة الأصول الضرورية للامتثال للمعايير المحاسبية الدولية للقطاع العام؛ والثانية من فترة ٢٤ شهرا لتنفيذ المهام المتبقية من قبيل الإدارة القائمة على النتائج وإدارة المخاطر والنقل والسفر. ولكن، بدلا من ذلك، اقترح الأمين العام في وقت لاحق، في تقريره المرحلي الأول عن مشروع تخطيط الموارد في المؤسسة (A/64/380)، خيار "المرحلة التجريبية الأولى"، الذي سيتم فيه وضع النظام الكامل لتخطيط الموارد في المؤسسة ونشره على نطاق ضيق ليعمل بكامل طاقته في بيئة محدودة قرب نهاية عام ٢٠١١. وسيختبر النظام ويستقر في البيئة التجريبية، وينشر بعد ذلك في بقية المنظمة على مرحلتين،

(١) بما في ذلك مبادرات من قبيل اعتماد المعايير المحاسبية الدولية للقطاع العام وتعزيز الرقابة والمساءلة.

على أن يكتمل بحلول الربع الثالث من عام ٢٠١٣. وأكد الأمين العام على أنه يمكن احتواء التكاليف وتخفيف المخاطر على أفضل وجه في إطار استراتيجية التنفيذ هذه. وتقدر الاحتياجات من الموارد العامة لتنفيذ نظام تخطيط الموارد في المؤسسة من خلال خيار "المرحلة التجريبية الأولى". بمبلغ ٣١٥,٨ مليون دولار. وفي ضوء الحاجة إلى مزامنة اعتماد المعايير المحاسبية الدولية للقطاع العام مع إدخال نظام تخطيط الموارد في المؤسسة، تم تأجيل الموعد المتوقع لإصدار المجموعة الكاملة الأولى من البيانات المالية المتوافقة مع المعايير المحاسبية الدولية إلى السنة المنتهية في ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٤.

٦ - وأيدت الجمعية العامة، في قرارها ٦٤/٢٤٣، اقتراح الأمين العام بإعمال مشروع تخطيط الموارد في المؤسسة وفقا لخيار "المرحلة التجريبية الأولى"، وطلبت إلى الأمين العام، في هذا السياق، تقديم خيارات لتخفيض تكلفة المشروع. وطلبت الجمعية العامة أيضا إلى الأمين العام تقديم معلومات عن الموارد التي يمكن إعادة توزيعها على مشروع تخطيط الموارد في المؤسسة نتيجة لدمج أي عناصر لنظم المؤسسة الأخرى في النظام الجديد لتخطيط الموارد في المؤسسة.

فوائد مستكملة

٧ - قدم الأمين العام، في تقريره المرحلي الأول (A/64/380)، دراسة جدوى تبرر الاستثمار في نظام تخطيط الموارد في المؤسسة، والمزايا المتوقعة من حيث زيادة الفعالية التشغيلية والتوقيت المناسب وارتفاع رضا العملاء وتحسين الإبلاغ وتعزيز المساءلة وزيادة الشفافية وتعزيز الضوابط الداخلية عبر مجموعة واسعة من عمليات المالية والمشتريات والتوظيف وتحسين الاتساق في تطبيق القواعد وإجراءات التشغيل في جميع التخصصات الإدارية. وقدرت الفوائد الكمية المتوقعة بعد التنفيذ الكامل لنظام تخطيط الموارد في المؤسسة بما بين ١٣٤ مليون و ٢٢٤ مليون دولار سنويا. وقد نقح الأمين العام، في تقريره الحالي (A/65/389)، تحليله لتقديرات المنافع الكمية على أساس المعلومات المكتسبة أثناء تصميم العمليات التجارية وإعادة هندستها على نحو تفصيلي. ويقدم الجدول ١ من التقرير ملخصا للفوائد الكمية المستكملة المتوقعة حسب المجال الوظيفي، ويعرض مبلغا جديدا يتراوح بين ١٤١,٣ مليون و ٢٢٢,٦ مليون دولار، مما يعكس تباينا صافيا طفيفا بالمقارنة مع التقديرات الأصلية: فهناك تعديل بالخفض لمجموعة الفوائد المقدرة في إطار سلسلة الإمداد/المشتريات/اللوجستيات تقابله إلى حد كبير زيادة الفوائد المقدرة في المجالات الفنية الأخرى. وترد تفاصيل الفوائد المحددة التي تقوم عليها التقديرات المستكملة في المرفق الأول لتقرير الأمين العام. ويقدم المرفق الثاني استكمالا للفوائد النوعية المتوقعة حسب المجال الفني،

والتي ترتبط في معظمها بزيادة الفعالية نتيجة لتوافر بيانات موثوقة ومتكاملة وموحدة على نطاق المنظمة، مما يتيح تحسين الإبلاغ والرصد والتحليل واتخاذ القرار في الوقت الحقيقي.

٨ - ويناقش الأمين العام، في الفقرات من ١١ إلى ١٦ من تقريره، القضايا التي لها تأثير على حساب الفوائد المذكورة أعلاه وتحديدتها وتحقيقها. ويؤكد على أن المجموعات المقدرة للفوائد الكمية نشأت على أساس سلسلة من الافتراضات التي لا بد من التحقق من صحتها في بيئة تشغيلية وكذلك على أساس البيانات الموجودة، التي قد لا تكون موثوقة نظرا لنقاط الضعف في نظم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحالية. ويشير إلى أنه من غير المتوقع أن تتحقق الفوائد إلا بعد التنفيذ الكامل للنظام واستقراره، وأن تقديراته لا تمثل، في المرحلة الحالية، سوى الفوائد المحتملة التي لا ينبغي رصدها على أنها وفورات في الميزانيات المقبلة. ويستطرد الأمين العام ليستشهد بعدد من الشروط اللازمة من أجل التحقيق الفعلي لهذه الفوائد، وهي: (أ) الحفاظ على الدعم النشط لجميع أصحاب المصلحة، بما في ذلك المساندة السياسية والمالية القوية من الدول الأعضاء والقيادة من قبل كبار المسؤولين في الأمم المتحدة لضمان أن المشروع يحظى بالمستوى المطلوب من الدعم والمشاركة، واستعداد جميع المديرين والموظفين لتبني أساليب العمل المحسنة؛ (ب) قدرة فريق المشروع على تخفيف المخاطر على مدى دورة حياة المشروع؛ (ج) قدرة فريق المشروع على إشراك المنظمة بأسرها في إيجاد رؤية مشتركة وضمان نقل المعرفة بشكل فعال من موارد خارجية متخصصة إلى موظفي الأمم المتحدة.

٩ - وتدرك اللجنة الاستشارية أن تحديد الفوائد عملية مستمرة، وأن عوامل كتلك المبينة في الفقرة ٨ أعلاه سوف يكون لها أثر على تقديرات الفوائد الكمية وظروف تحقيقها طوال فترة تنفيذ المشروع. وتعتقد اللجنة أن الالتزام المستمر والطويل الأجل، وكذلك رصد المخاطر والمسائل التي نوقشت أعلاه وإدارتها على نحو مستمر، سيكون أمرا حيويا إذا تم وضع نظام سليم لتخطيط الموارد في المؤسسة يتناسب مع الاحتياجات العملية للمستعملين وإيجاد الظروف اللازمة لقبول فوائد النظام الجديد وتحقيقها على نطاق المنظمة.

١٠ - ويذكر الأمين العام، في الفقرات من ١٧ إلى ٢٤ من تقريره، إمكانية استخلاص فوائد من التغييرات في النهج المتبع في تقديم الخدمات، لكنه لم يتحدث بإسهاب عن هذه التغييرات أو يقدم أي مقترحات محددة. وستعلق اللجنة الاستشارية على هذه المسألة إذا ما طرح الأمين العام أي اقتراح رسمي يدعمه تحليل كامل لنسبة المنفعة إلى التكلفة.

التقدم المحرز حتى الآن والوضع الحالي للمشروع

١١ - يذكر الأمين العام في تقريره أنه يتوقع استكمال المشروع ونشره خلال الإطار الزمني المتوقع، بحلول نهاية عام ٢٠١٣. ولم يطرأ تغيير على إجمالي الاحتياجات من الموارد أيضا البالغ ٣١٥,٨ مليون دولار.

أنشطة المشروع

١٢ - تلاحظ اللجنة الاستشارية أنه، على النحو المطلوب في تقريرها السابق (A/64/7/Add.9، الفقرة ٧٢) قدم الأمين العام، في الشكل الثاني من تقريره، جدولاً زمنياً مفصلاً ومشروحاً للمشروع، فضلاً عن الموارد التي تتطلبها المرحلة. ويُقسم الجدول الزمني للمشروع إلى أربع مراحل رئيسية، هي: الإعداد (٢٠٠٩) والتصميم (٢٠٠٩-٢٠١٠) والبناء (٢٠٠٩-٢٠١١) والنشر (٢٠١٢-٢٠١٣). ويوضح الشكل المعالم والأهداف الرئيسية لكل مرحلة في مجال إدارة المشروع واتخاذ القرار التشريعي، فضلاً عن المراحل المتعلقة بالمهام الوظيفية والتقنية وإدارة التغيير. كما يوضح مهام إدارة المشروع الجارية، بما في ذلك الإدارة اليومية، والإشراف، ومراقبة الجودة، وإدارة المشتريات والعقود، والتوظيف. ويبين الشكل الثاني أيضاً المهام التي يتم تنفيذها بشكل متواز، بما يشمل تلك المتعلقة بالمرحلة المختلفة للمشروع. وترحب اللجنة الاستشارية بتقديم جدول زمني أكثر تفصيلاً للمشروع. وترى أنه ينبغي أيضاً إبراز المعلومات المتعلقة بالترابط الرئيسي بين المهام الرئيسية في الشكل أو المقدمة في الملاحظات ذات الصلة، لتسهيل التعرف على أنشطة التنفيذ الحرجة.

١٣ - وأبلغت اللجنة الاستشارية بأن التركيز الرئيسي لفريق مشروع تخطيط الموارد في المؤسسة خلال الفترة المشمولة بالتقرير كان على مرحلة التصميم. وكانت الأنشطة الرئيسية التي أوردتها الأمين العام في مجالات المشتريات والتصميم الوظيفي، والإعداد التقني وإدارة التغيير على النحو التالي:

- إدارة المشتريات والعقود - أشار الأمين العام، في الفرع الذي تضمن موجز تقريره، إلى أن إطالة أمد المفاوضات لشراء مجموعة البرمجيات المفضلة للمؤسسة شكلت إحدى التحديات الرئيسية التي واجهها فريق المشروع، وسببت شيئاً من التأخير. وأبلغت اللجنة بأن العقد مع بائع برمجيات المؤسسة كان قد أبرم في ٢٥ حزيران/يونيه ٢٠١٠. وتلاحظ من الشكل الثاني أن عقد خدمات تكامل النظم قد قسم إلى قسمين، الأول لمرحلة تصميم المشروع، الذي تم التوقيع عليه في

أواخر عام ٢٠٠٩، والثاني لمرحلي التنفيذ والبناء، الذي من المقرر إبرامه في وقت لاحق في عام ٢٠١٠.

- التصميم الوظيفي - يرد التقدم المحرز في هذا المجال في الفقرات من ٢٨ إلى ٣٠ من تقرير الأمين العام. وتلاحظ اللجنة أن التصميم الوظيفي يشمل التصميم الأولي والتفصيلي، الذي يتم خلاله تحديد العمليات التجارية وإعادة تصميمها. معزل عن مجموعة برامجيات نظام تخطيط الموارد في المؤسسة. ويلي التصميم المفصل التصميم النهائي، لإصدار مخطط يستند إلى البرمجيات المحددة للنظام لاستخدامها في مرحلة "البناء"، حيث تم خلالها تصميم النظام وفق احتياجات المنظمة. وأشار الأمين العام إلى أن مرحلة التصميم التفصيلي على وشك الانتهاء، وأن التصميم النهائي قد بدأ في تموز/يوليه ٢٠١٠، بعد توقيع العقد مع بائع البرمجيات. ولدى الاستفسار، أبلغت اللجنة أنه تم تحديد قرابة ٢٧٢ عملية تجارية في المجالات الوظيفية الأربعة لمشروع تخطيط الموارد في المؤسسة (إدارة الموارد البشرية، والمالية، وسلسلة التوريد، وخدمات الدعم المركزي)، أعيد تصميم ٢٣٥ عملية ويجري العمل حالياً على ٣٧ عملية منها، لا سيما في المجال الوظيفي المتعلق بالشؤون المالية. وتلاحظ اللجنة أنه تم إجراء مراجعة داخلية لكفالة اكتمال الاتساق والمواءمة بين العمليات التجارية عبر المجالات الوظيفية، وتحديد السياسات والإجراءات والقواعد والأنظمة التي تتطلب التحديث إلى النظام الأمثل. ويجري حالياً استعراض إعادة تصميم العمليات المقترحة من قبل مجتمع الأعمال، الذي يلزم الحصول على دعمه وموافقه.

- المهام التقنية - أشار الأمين العام إلى أن المهام التقنية تسير بالتوازي مع العمل على مرحلة التصميم (A/65/389، الفقرة ٣١). ويبين الشكل الثاني أنه تم الانتهاء من المرحلة التحضيرية التقنية في منتصف عام ٢٠١٠، بما في ذلك الأنشطة من قبيل تقديم الدعم لبرامج عملية شراء والتحضير لوقف تشغيل النظم القائمة. ولا تزال الأنشطة التقنية المتعلقة بمرحلة التصميم، مثل تحويل البيانات، والأمن والبنية التحتية، والتكوين التقني، وضمان الجودة، وإنشاء البيئات التشغيلية والإتائية، لا تزال مستمرة.

- إدارة التغيير - ترد الأنشطة الرئيسية الجارية المرتبطة بالتحضيرات لإجراء التغييرات المقبلة المتعلقة بنظام تخطيط الموارد في المؤسسة، والاتصالات والتدريب في الفقرات من ٣٢ إلى ٤٢ من تقرير الأمين العام. وهي تشمل إنشاء مجتمعات الممارسة باستخدام أدوات تبادل المعلومات على الإنترنت (شبكة أوموجا)، وتعيين نقاط اتصال لقيادة مشروع أوموجا في الميدان، وإقامة وجود إدارة التغيير في جنيف.

١٤ - ويقدم الأمين العام في القسم الرابع من تقريره، المعنون "المسائل الشاملة لقطاعات عدة والفرص المتاحة" (A/65/389، الفقرات ٥٧-٧٣)، معلومات عن الروابط والعلاقات المتبادلة بين مشروع تخطيط الموارد في المؤسسة ومبادرات الإصلاح الإداري الأخرى في مجالات الإدارة والمحاسبة، والشؤون المالية، والموارد البشرية، والمواءمة بين الممارسات التجارية وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، فضلا عن مبادرات معينة قدمتها إدارة الدعم الميداني. وتلاحظ اللجنة الاستشارية أن فريق نظام تخطيط الموارد في المؤسسة يشارك في هذه المبادرات الإصلاحية الجارية بهدف إدماج احتياجاته في نظام تخطيط الموارد في المؤسسة، ولتحديد الفرص المتاحة لتحسين السياسات القائمة، وتحقيق أفضل استخدام ممكن لهذا النظام، وعلى سبيل المثال، ففيما يتعلق بالمساءلة، فإن نظام تخطيط الموارد في المؤسسة يوفر أساسا لإطار المساءلة من خلال التسجيل الإلكتروني المفصل للمعاملات والموافقات، ودعم الاحتياجات لاستعراض تفويض الصلاحيات، وإدارة المخاطر في المؤسسة وتعزيز إطار الرقابة الداخلية. وتلاحظ اللجنة أيضا أن نظام تخطيط الموارد في المؤسسة سيدعم أداء إعداد التقارير وإدارة الأداء على أساس النتائج، ما إن يتم اعتماد منهجية موحدة.

١٥ - وحدد الأمين العام في تقريره المرحلي الحالي عددا من التطورات التي نشأت أو برزت مع تقدم المشروع، وأدت إلى إدخال تعديلات على مشروع التوظيف والتصميم. وهي تشمل فرصا جديدة لتحسين استخدام النظام الجديد، وأمثلة على المجالات التي تقتضي إنشاء أو تكييف أطر السياسات قبل الانتهاء من تحديد الاحتياجات، فضلا عن الثغرات في هيكل المشروع الأولي. ويتوقع أن تتم هذه التعديلات في سياق المشاريع الكبيرة والمعقدة مثل مشروع أوموجا، والتي تنفذ على مدى فترات طويلة. وفي الوقت نفسه، لا تزال اللجنة ترى ضرورة إنشاء خط أساس واضح للمعالم الرئيسية للمشروع عند الموافقة على المشروع وتوثيق التغييرات مع تطور المشروع. ومن بين المعالم الرئيسية التي يجب توثيقها: أهداف المشروع وغاياته ونطاقه الجغرافي والوظيفي، والمعالم الرئيسية وإنجازها، ومخاطر المشروع، والافتراضات والقيود، ونطاق الوظائف، فضلا عن إدارة المشروع والهيكل الإداري، والموظفين، وتقديرات التكاليف والتمويل. وترى اللجنة أن هذا النهج جزء لا يتجزأ من عملية إدارة التغيير، ومن شأنه أن يسهل عملية صنع القرار في المستقبل.

١٦ - وفيما يتعلق بالترتيبات التنظيمية (A/65/389، الفقرات ٤٦-٥٢)، بما في ذلك الإدارة والرقابة، تلاحظ اللجنة الاستشارية وجود مخطط مستحدث عن إطار الإدارة في المرفق الثالث لتقرير الأمين العام. ويذكر الأمين العام أن مدير مشروع تخطيط الموارد في المؤسسة يدعمه جيدا هيكل إداري، يتيح له إمكانية الوصول المباشرة إلى رؤساء مقدمي الخدمات الرئيسية فضلا عن موظفي الإبلاغ التابعين له، وهما وكيل الأمين العام للشؤون الإدارية (رئيس اللجنة التوجيهية) والأمين العام المساعد/رئيس هيئة موظفي تكنولوجيا المعلومات. وتلاحظ اللجنة الاستشارية أن اللجنة التوجيهية للمشروع تواصل تقديم التوجيه والمشورة للرئيس، وأنه تم توسيع عضويتها لتشمل إدارة شؤون الجمعية العامة والمؤتمرات. وتلاحظ اللجنة أيضا أن لجنة الإدارة لا تزال ترصد المشروع، التي ستصبح مشاركتها أكثر أهمية مع تقدم المبادرة قدماً، ويجب اتخاذ قرارات تقع ضمن نطاق اختصاص لجنة الإدارة. وينبغي للأمين العام مواصلة توفير الرقابة والرصد الوثيق للمشروع.

١٧ - ترحب اللجنة الاستشارية بالتقدم الذي أحرز حتى الآن نحو الانتهاء من مرحلة تصميم المشروع.

ملاك موظفي المشروع

١٨ - يقدم الأمين العام في تقريره آخر مستجدات ملاك موظفي المشروع (الفقرات من ٥٣ إلى ٥٦) فضلا عن الاحتياجات المستكملة لفترة السنتين الحالية لمعالجة الثغرات القائمة في هيكل فريق تخطيط الموارد في المؤسسة (الفقرات من ٧٨ إلى ٨٨). ويذكر أن التوظيف في المواعيد المحددة واجه صعوبات، وهو يُعتبر من عوامل الخطر الكبيرة على المشروع. فلم يتم حتى نهاية آب/أغسطس ٢٠١٠ شغل سوى ٤٦ وظيفة من أصل ٨٠ وظيفة مأذون بها للمشروع، مما يعكس معدل شغور بنسبة ٤٢,٥ في المائة. ويتضمن الجدول ٣ من تقرير الأمين العام لمحة موجزة عن توزيع الوظائف الشاغرة.

١٩ - ويشير الأمين العام أيضا إلى أن الموارد المتصلة بالوظائف وغير المتصلة بها لدائرة الدعم الإداري التابعة لمكتب وكيل الأمين العام للشؤون الإدارية قد رُصدت مؤقتا لفريق إدارة التغيير طيلة المدة التي يستغرقها المشروع، الأمر الذي يعزز فريق المشروع عمليا. بما مجموعه ست وظائف: أربع وظائف ممولة من الميزانية العادية (١ مد-١، و ١ ف-٥، و ١ ف-٢ و ١ خ ع (رأ)) ووظيفتان ضمن حساب الدعم برتبة ف-٤ (الفقرة ٥٦).

٢٠ - وبالإضافة إلى ذلك، ومن أجل معالجة الثغرات التي تم تحديدها في هيكل فريق مشروع تخطيط الموارد في المؤسسة خلال مرحلة التصميم، يقترح الأمين العام إنشاء ١٠ وظائف إضافية مؤقتة تمول عن طريق نقل الموارد من الخدمات التعاقدية إلى الوظائف (الفقرات ٨٣ و ٨٨ و ٨٩). وجاءت الاقتراحات المحددة على النحو التالي:

- إنشاء فريق متعدد التخصصات لإدارة البرامج والمشاريع يضم ٨ وظائف مؤقتة (قائد فريق إدارة البرامج برتبة مد-١، واثنان من كبار محللي إدارة البرامج برتبة ف-٥، وثلاثة خبراء في مجال إدارة البرامج الفنية برتبة ف-٤، ومحلل لنظم المعلومات برتبة ف-٤، ومساعد لشؤون البرامج من فئة الخدمات العامة (الرتب الأخرى)) (الفقرات من ٨٥ إلى ٨٨). وسيعمل فريق إدارة البرامج والمشاريع على نحو يشمل الأفرقة الوظيفية الأربعة (المالية، والموارد البشرية، وسلسلة الإمدادات، وخدمات الدعم المركزية). بما يكفل للعمل بنظام تخطيط الموارد في المؤسسة أن يدعم المزيد من الكفاءة والاتساق في إنجاز البرامج والمشاريع في جميع مكونات الأمانة العامة، بما في ذلك الإدارة القائمة على النتائج والإبلاغ عن الأداء. ويشير الأمين العام إلى أن مرحلة التصميم أثبتت أن الأفرقة الوظيفية المتخصصة ليس بوسعها معالجة مثل هذه المسائل معالجة شاملة.

- إنشاء فريق معني بتنفيذ المشاريع في مكتب إدارة المشاريع يضم وظيفتين مؤقتتين (مدير تنفيذ برتبة مد-١ ونائب المدير التنفيذي برتبة ف-٥) (الفقرات من ٨٢ إلى ٨٤). وسيكون فريق التنفيذ مسؤولاً عن أنشطة من قبيل إدارة المشاريع، والتنسيق بين الأفرقة، والإشراف على الخدمات التعاقدية التي يُستعان فيها بخبراء خارجيين في مجال تكامل النظم. ويشير الأمين العام إلى أنه من الضروري تنفيذ هذه الأنشطة داخليا لتقليل المخاطر وضمان أن تحي المنظمة أقصى الفوائد من مقدمي الخدمات.

- ستخفض الموارد المقترحة في إطار الخدمات التعاقدية بمبلغ ٦٠٠ ٧٣٩ ١ دولار لاستيعاب تكاليف الوظائف المتصلة بإنشاء الوظائف المؤقتة الجديدة العشر المذكورة أعلاه (الفقرة ٨٩).

٢١ - ويقترح الأمين العام أيضا تحويل ٣٦ وظيفة تمول حاليا في إطار المساعدة المؤقتة العامة إلى وظائف مؤقتة. ويشير إلى أن هذه الوظائف كانت مطلوبة فيما سبق كوظائف مؤقتة جديدة في التقرير المرحلي الأول (انظر A/64/380، الفقرة ٩٤)، ولكن لم تصدر موافقة صريحة من الجمعية العامة لإنشاء تلك الوظائف على النحو المذكور (A/65/389، الفقرة ٧٨). وأبلغت اللجنة الاستشارية بأن ما هو مقترح من تحويل للوظائف إنما الهدف

منه تيسير التوظيف وملء الوظائف الشاغرة. ونتيجة لهذه المقترحات، سيرتفع عدد وظائف المشروع من ٨٠ إلى ٩٠ وظيفة مؤقتة. وأخذ في الاعتبار للموارد الإضافية المنقولة من مكتب وكيل الأمين العام للشؤون الإدارية (انظر الفقرة ١٩ أعلاه)، سيزيد القوام الكلي لفريق المشروع إلى ٩٦ فردا.

٢٢ - وترى اللجنة الاستشارية أن عجز المنظمة عن تزويد فريق المشروع بملاك كامل من الموظفين أمر يدعو إلى القلق، لأن التأخر في ملء الشواغر ينطوي على مخاطر عدم التمكن من إنجاز أنشطة المشروع في الوقت المحدد، نظرا لعدم كفاية القدرات البشرية. واللجنة قلقة بوجه خاص من ارتفاع مستوى الشواغر بين الموظفين الفنيين في الأفرقة التقنية والوظيفية التابعة لمشروع تخطيط الموارد في المؤسسة، حيث التخطيط السليم وقدرات التنسيق ومهارات التحليل العالية أمور حاسمة لدفع عجلة التقدم. وتحت اللجنة الأمين العام على بذل ما في وسعه لملء الشواغر في أفرقة مشروع تخطيط الموارد في المؤسسة، على سبيل الأولوية، واستكشاف جميع إمكانيات تسريع العملية من أجل التقليل من أي تأثير سلبي على تنفيذ المشروع.

٢٣ - وفيما يتعلق بإنشاء الأفرقة الإضافية للمشروع، تعتقد اللجنة الاستشارية أنه من الضروري وضع آليات لتعزيز القدرات الداخلية، ولنقل المعرفة من الخبراء الاستشاريين إلى موظفي البرامج والمشاريع. ووفقا لذلك، توصي اللجنة بالموافقة على مقترحات الأمين العام.

الخبراء المتخصصون

٢٤ - كما هو مبين في الفقرة ٥٥ من تقرير الأمين العام، يستكمل عمل فريق مشروع تخطيط الموارد في المؤسسة من فريق من الخبراء المتخصصين الذين تتراوح مدة مساهمتهم من بضع ساعات إلى عدة أشهر في كل مرة. وبين الأمين العام في تقريره المرحلي الأول (A/64/380) أن الخبراء المتخصصين موظفون معترف لهم بصفة الممارسين الرائدتين في مجالات محددة من مجالات عمل المنظمة. ولدى نظر اللجنة الاستشارية في التقرير المرحلي الأول، أبلغت بأن الخبراء المتخصصين يُطلب منهم تقديم المساعدة، على أساس مؤقت، في تصميم النظم، وتحويل البيانات، وتطوير الوصلات البيانية، وإعداد التقارير، واختبار نظام تخطيط الموارد في المؤسسة، وسوف يكون لهم أيضا دور رئيسي في تدريب ودعم المستخدمين أثناء بدء العمل بالنظام وبعد ذلك. وفي ذلك الوقت، أكد الأمين العام أيضا أن المشاركة النشطة من جانب الخبراء المتخصصين الذين لديهم معرفة متعمقة بمجالات عملهم ومتطلبات العمل في إدارتهم/مكاتبهم، أمر أساسي لضمان أن يكون نظام تخطيط الموارد في المؤسسة شاملا

بصورة فعالة لما هو مطلوب من مهام وظيفية، وأن يحظى بالقبول من أصحاب الأعمال^(٢) والمنظمة (A/64/7/Add.9، الفقرة ٨٢).

٢٥ - واستفسرت اللجنة الاستشارية عن الإجراءات المعمول بها لجلب الخبراء المتخصصين إلى المنظمة، وعما إذا كانت هناك أي تغييرات في الممارسة في هذا الصدد منذ بدء المشروع. وأبلغت أنه، نظرا لعدم وجود ما يكفي من المرشحين لتوفير العدد الكبير من الخبراء المتخصصين اللازمين للمشروع، وبغية التأكد من أن عملية اختيار هؤلاء الخبراء المتخصصين تتم بشفافية وتتفق مع الأحكام المنظمة لاختيار الموظفين، فقد بدأ العمل في تشرين الأول/أكتوبر ٢٠١٠ بعملية تنافسية سريعة لاختيار الخبراء المتخصصين للعمل في المجالات الوظيفية الأربعة (الموارد البشرية والمالية والدعم المركزي وسلسلة الإمداد). وشملت العملية إعداد الإعلانات عن الشواغر المؤقتة من قبل رئيس الفريق، والتقييم المشترك لمقدمي الطلبات من قبل أعضاء فريق مشروع تخطيط الموارد في المؤسسة وأصحاب الأعمال، ووضع قائمة بأسماء المرشحين المناسبين. ويعلن عن أسماء المرشحين من قبل المكتب التنفيذي لإدارة الشؤون الإدارية بعد موافقة وكيل الأمين العام للشؤون الإدارية. وبالإضافة إلى ذلك، يتم التسجيل الإداري لنقل الخبراء المتخصصين لأغراض التنقل. والعملية التنافسية لا تنطبق على الخبراء المتخصصين بالنسبة للوظائف المتخصصة المتاحة فقط في إدارة بعينها أو في مكتب بعينه، مثل إدارة الاستثمارات. ويرد وصف لهذا الإجراء الذي قدم إلى اللجنة في المرفق الأول.

٢٦ - وتشاطر اللجنة الاستشارية رأي الأمين العام بأن الخبراء المتخصصين لهم دور هام يضطلعون به في مرحلة التصميم والمراحل الأخرى من المشروع، لأن إسهاماتهم ذات تأثير في تشكيل عمليات أداء الأعمال المعاد تصميمها والنظام الجديد لتخطيط الموارد في المؤسسة الذي سيتم تنفيذه في جميع أجهزة المنظمة على نطاق العالم. ومطلوب أيضا مشاركة الخبراء المتخصصين من أجل توفير الضمانات اللازمة لكي يغطي نظام تخطيط الموارد في المؤسسة المهام الوظيفية المطلوبة ويحظى بالقبول من لدن مستعملي المشروع. وكما هو مبين في الفقرة ٨ أعلاه، يعد هذا عاملا حاسما في نجاح تنفيذ مشروع تخطيط الموارد في المؤسسة وجني ما يُراد منه من منافع (انظر أيضا الفقرة ٣٠ أدناه). ولذلك من الضروري، كما هو مبين أعلاه، أن يكون لدى الخبراء المتخصصين الذين يُختارون للمساهمة في العملية المتعلقة بمشروع تخطيط الموارد في المؤسسة ما يلزم من الخبرة وأن يكونوا رهن الإشارة وفقا لقيود الجدول الزمني للمشروع.

(٢) وكيل الأمين العام، إدارة الدعم الميداني، والأمناء العامون المساعدون لمكتب إدارة الموارد البشرية ومكتب خدمات الدعم المركزية ومكتب تخطيط البرامج والميزانية والحسابات وإدارة شؤون الجمعية العامة والمؤتمرات.

٢٧ - ونظرا للطابع القصير الأجل والمحكوم بالوقت لاحتياجات التعيين المؤقت للخبراء المتخصصين في أفرقة مشروع تخطيط الموارد في المؤسسة، فضلا عن المخاطر المحدقة بالمشروع في حال عدم توافر الخبرة المطلوبة عند الحاجة إليها، تشدد اللجنة على ضرورة اتباع إجراءات فعالة وسريعة لاختيار الخبراء المتخصصين، ما من شأنه تجنب الجهود البيروقراطية والمستنفدة للوقت بما لا داعي له، وبما يؤدي حتما إلى التحول من أنشطة المشروع المنتجة إلى أنشطة التوظيف وغيرها من الأنشطة الإدارية الثانوية.

حالة النفقات

٢٨ - يعرض الأمين العام في تقريره موجزات للموارد المعتمدة والنفقات الفعلية لفترتي السنتين السابقتين والحالية في ٣١ آب/أغسطس ٢٠١٠، حسب مصدر الأموال (الجدول ٥) وحسب وجه الإنفاق (الجدول ٦). وتلاحظ اللجنة الاستشارية أن موارد المشروع المعتمدة لفترة السنتين ٢٠١٠-٢٠١١ يبلغ مجموعها ٨٢ مليون دولار. وفي ٣١ آب/أغسطس ٢٠١٠، بلغت النفقات الفعلية ٥٠,٥ مليون دولار. وزُودت اللجنة لدى الاستفسار باستكمال عن حالة النفقات للفترة ٢٠١٠-٢٠١١ في نهاية أيلول/سبتمبر ٢٠١٠، بما يُظهر زيادة طفيفة في النفقات لتبلغ ٥٠,٧ مليون دولار. وأبلغت اللجنة بأن الأمين العام يتوقع الاستخدام الكامل للموارد المقدمة للفترة ٢٠١٠-٢٠١١.

تكييف نظام تخطيط الموارد في المؤسسة ووصلاته الفرعية

٢٩ - يشير الأمين العام في الفقرة ٤٤ من تقريره إلى أنه لم يتم بعد تحديد تكييفات أساسية في رموز البرامجيات الرئيسية لنظام تخطيط الموارد في المؤسسة، آخذا في الاعتبار ما أنجز حتى الآن من تحليل للعمليات واستعراض للاحتياجات، ومع افتراض قدرة المنظمة على التكيف مع أساليب العمل الجديدة. وعرض الأمين العام محاذير مماثلة فيما يتعلق بتحقيق الفوائد (انظر الفقرة ٨ أعلاه). واللجنة الاستشارية على ثقة من أنه يجري بذل قصارى الجهود من أجل قهينة الظروف التي ستيسر التكيف مع التغيير وتحسين أساليب العمل على نطاق المنظمة. وتؤكد اللجنة على أن تحقيق ذلك سيتطلب التزاما متواصلا من الأمين العام ولجنة الإدارة واللجنة التوجيهية للمشروع.

٣٠ - ويشير الأمين العام أيضا إلى أن نظام تخطيط الموارد في المؤسسة يمكن استكمالها ببرامج خارجية، أو "وصلات فرعية"، لتوفير مهام إضافية يمكن أن "تكمل" نظام تخطيط الموارد في المؤسسة أو "تضاف إليه" من دون تغيير البرامجيات الأساسية للنظام. ولن تؤثر تلك الوصلات الفرعية على استكمالات البرامجيات في المستقبل وسيكون تعهدها أقل تكلفة من إجراء تكييفات. وحدد الأمين العام وصلتين فرعيتين مهمتين قد تكونا لازمتين، ويرد شرحهما في حواشي الفقرة ٤٤ من التقرير، وهما: (أ) دفتر مواز للتكيف مع دورات الميزانية الثنائية للأمم المتحدة؛ (ب) ونظام خاص باحتياجات الأمم المتحدة في مجال تعقب المواد. وتحيط اللجنة الاستشارية علما مع الاهتمام بتلك النهج البديلة. وتوصي بأن يُطلب إلى الأمين العام أن يقدم، في سياق التقرير المرحلي المقبل، المزيد من التفاصيل عن الاحتياجات والقيود ذات الصلة، بما في ذلك أي وصلات بينية يتعين تطويرها فيما بين تلك الوصلات الفرعية والنظام الأساسي لتخطيط الموارد في المؤسسة، إلى جانب استكمال بشأن أي وصلات فرعية أخرى قد يلزم وجودها.

الوصلات البينية مع النظم الأخرى/النظم القائمة

٣١ - يشير الأمين العام إلى أنه تجري حاليا فهرسة شاملة لجميع نظم البرامجيات القائمة بالتعاون مع مكتب تكنولوجيا المعلومات وشعبة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في إدارة الدعم الميداني (A/65/389، الفقرة ٤٣). ويُقدَّر عدد النظم المرشحة للاستعاضة عنها بنظام تخطيط الموارد في المؤسسة بحوالي ٦٩٠ نظاما بينما سيحتاج حوالي ٢٠٠ نظام إلى وصلات بينية معه. وفي هذا الصدد تشير اللجنة إلى أن الجمعية العامة طلبت إلى الأمين العام في قرارها ٢٤٣/٦٤ أن يقدم معلومات عن الموارد التي يمكن إعادة توزيعها كي تخصص لمشروع تخطيط الموارد في المؤسسة نتيجة لدمج نظم أخرى في ذلك نظام تخطيط الموارد في المنظمة (انظر أيضا الفقرة ٦ أعلاه). وتلاحظ اللجنة أن الأمين العام لم يستجب بعد لطلب الجمعية العامة.

٣٢ - وتوصي اللجنة الاستشارية بأن يُطلب إلى الأمين العام أن يمضي قدما في تحليله للنظم التي يمكن الاستعاضة عنها بنظام تخطيط الموارد في المؤسسة وأن يقدم قائمة محددة بالنظم التي سيتم التوقف عن العمل بها ومعلومات عن الموارد التي يحتمل توفيرها، وذلك في سياق التقرير المرحلي المقبل. وتشدد على أن فريق تخطيط الموارد في المؤسسة ينبغي له أن يعمل بالتعاون الوثيق مع مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من أجل إكمال عملية الفهرسة ووضع تلك القائمة. وترى اللجنة أن الأنشطة المتعلقة بالتخطيط لوقف العمل بنظم معينة يتعين أن ينسقها مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، في سياق

المشاريع المنبثقة من نتائج المراجعة الهيكلية للقدرات في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (انظر الفقرة ٤١ أدناه).

٣٣ - وترد في الحاشية ١٩ من تقرير الأمين العام قائمة ببعض النظم الأساسية التي ستحتاج وصلات بينية وتضم نظاما داخلية مثل نظام إنسبيرا، ونظام التثبيت من هوية المستعملين في المؤسسة، ونظاما خارجية هي نظام أطلس التابع لبرنامج الأمم المتحدة الإنمائي ولجنة الخدمة المدنية الدولية والصندوق المشترك للمعاشات التقاعدية لموظفي الأمم المتحدة. ويشير الأمين العام إلى استخدام نظم عامة للوصلات البينية القياسية قدر الإمكان، مما يسمح بتخفيض تكاليف التطوير والدعم.

٣٤ - وطلبت اللجنة الاستشارية معلومات إضافية عن الوصلات البينية المقرر تطويرها بين نظام تخطيط الموارد في المؤسسة والنظم الأخرى التي لا يمكن أن تستخدم نظاما عامة. وزودت اللجنة، على سبيل المثال، بالتفاصيل التالية عن الوصلات البينية المقرر إنشاؤها بين نظام تخطيط الموارد في المؤسسة ونظام إنسبيرا:

- يتعين إقامة وصلة بينية بين برامجيات نظام تخطيط الموارد في المؤسسة (SAP) ونظام إنسبيرا (PeopleSoft) عبر خمس وحدات تجميعية أو مهام مختلفة، وهي: الاستقدام من الخارج، والاستقدام من الداخل، وإدارة الأداء، والتعلم، وإدارة الوظائف. وسيتم نقل المعلومات من نظام إنسبيرا إلى نظام تخطيط الموارد في المؤسسة وبالعكس، مع تطوير الوصلات البينية العاملة باتجاه الداخل وباتجاه الخارج.
- تقدر الاحتياجات من الموارد اللازمة لتطوير الوصلات البينية للوحدات التجميعية الثلاث الأولى بتكلفة أولية قدرها ٥٠٠ ٠٠٠ دولار وتكاليف مستمرة لا تتعدى المبلغ المكافئ المدفوع للدوام الكامل لوظيفتي تعهد الوصلات البينية.
- لم تتحدد بعد تكاليف تطوير الوصلات البينية للوحدتين التجميعيتين للتعلم وإدارة الوظائف، ريثما يتواصل تطوير نظام إنسبيرا وتحليل الاحتياجات. ويقدر الأمين العام أن تكاليف الوصلتين البينيتين المتبقيتين ستكون ماثلة على الأرجح لتقديرات الوحدات التجميعية الثلاث الأولى.

٣٥ - ويبين المثال الموضح أعلاه إلى أي مدى يتسم بالتعقيد موضوع الوصلات البينية المتوخى إنشاؤها بين نظام تخطيط الموارد في المؤسسة ونظام إنسبيرا، التي ستكون تكلفة تطويرها وتعهداتها كبيرة. وتشدد اللجنة الاستشارية على ضرورة تحقيق أقصى شمول للمهام الوظيفية المطلوبة داخل نظام تخطيط الموارد في المؤسسة نفسه، من أجل الحد قدر الإمكان من احتياجات تطوير وصلات بينية وتعهداتها. وتحيط علما باعتراف الأمين العام

استخدام نظم عامة للوصلات البينية القياسية متى أمكن ذلك. وتوصي اللجنة الاستشارية بأن يُطلب إلى الأمين العام تقديم تقرير شامل عن النظم المقرر إنشاء وصلات بينية لها مع نظام تخطيط الموارد في المؤسسة، وعن الوحدات التجميعية المختلفة المقرر تجهيزها للوصلات البينية، وذلك في سياق التقرير المرحلي المقبل.

٣٦ - وفي هذا الصدد، أبلغت اللجنة الاستشارية أيضا بأنه لم يتحدد إلى الآن ما إذا كان نظام إنسبيرا هو الذي سيصبح النظام الأساسي لمهمة إدارة الوظائف أم نظام تخطيط الموارد في المؤسسة. وتشدد اللجنة على أن نظام تخطيط الموارد في المؤسسة يتعين اعتباره النظام المركزي للتسجيل على نطاق المنظومة ومصدر البيانات المرجعي لجميع البيانات الرئيسية المتعلقة بإدارة الموارد البشرية والمالية والمادية.

تكاليف التشغيل المقدرة في المستقبل

٣٧ - أعربت اللجنة الاستشارية في تقريرها السابق عن هذا الموضوع (A/64/7/Add.9، الفقرة ٨٧)، عن رأيها بأن تقدير تكاليف التشغيل في المستقبل هو رافد أساسي لاتخاذ قرارات مستنيرة بشأن تنفيذ نظام تخطيط الموارد في المؤسسة، وطلبت تقديم تلك المعلومات إلى الجمعية العامة. ويقدر الأمين العام أن تكاليف التشغيل في المستقبل لنظام تخطيط الموارد في المؤسسة ستتراوح بين ٤٠ و ٥٠ مليون دولار سنويا في المتوسط (A/65/389، الفقرة ٩٤). ويذكر على وجه التحديد أن ذلك المبلغ سيغطي مجموعة متنوعة من التكاليف الأساسية المتعلقة بالاحتياجات من معدات الحاسوب وبرمجياته، والدعم الوظيفي والتقني، وخدمات الاستضافة، والاستكمالات والتحسينات في المستقبل، وغير ذلك من التكاليف القياسية. كما يشير إلى أن التكاليف الأخرى، مثل تكاليف الاتصالات، لا يمكن حسابها في هذا الوقت، لأن الاحتياجات مرهونة ببرنامج نشر نظام تخطيط الموارد في المؤسسة في المواقع المختلفة، وكذلك نموذج تقديم الخدمات (انظر أيضا الفقرة ١٠ أعلاه). وتوصي اللجنة الاستشارية بأن يُطلب إلى الأمين العام أن يواصل تحسين تلك التقديرات بينما تتحدد طرائق نشر نظام تخطيط الموارد في المؤسسة وتتضح عناصر أخرى للتكلفة، وأن يقدم تقديرات مستكملة في التقارير المرحلية المقبلة.

تقليص فريق المشروع في المستقبل

٣٨ - يشير الأمين العام إلى أنه بمجرد نشر النظام في عام ٢٠١٣، سيتوقف نظام أوموجا عن العمل كمشروع مستقل التمويل، ومن ثم، فإن الموارد اللازمة لدعم نظام تخطيط الموارد في المؤسسة وتعهده ستُرصد في الميزانيات التشغيلية. وتشير اللجنة الاستشارية إلى أنه بعد

اكتمال المشروع، سيحصل نظام تخطيط الموارد في المؤسسة على الدعم من برنامج إدارة الموارد التابع لمكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. ومن ثم، فمن المهم التخطيط للقيام على نحو فعال بنقل معارف مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وخبراته المتعلقة بالبيئة التقنية لنظام تخطيط الموارد في المؤسسة ووظائفه (انظر أيضا الفقرة ٤٣ أدناه).

خيارات تخفيض تكلفة المشروع

٣٩ - أيدت الجمعية العامة في قرارها ٢٤٣/٦٤، اقتراح الأمين العام بشأن أعمال نظام تخطيط الموارد في المؤسسة وفقا لخيار "المرحلة التجريبية أولا"، وطلبت، في ذلك السياق، إلى الأمين العام تقديم خيارات لتخفيض تكاليف المشروع (انظر أيضا الفقرة ٦ أعلاه). ولم يقترح الأمين العام أيًا من تلك الخيارات، بل عرض، بدلا من ذلك، طائفة متنوعة من التدابير لاحتواء التكاليف في الفقرات من ٩٨ إلى ١٠٧ من تقريره. وأبلغت اللجنة الاستشارية خلال مناقشتها مع ممثلي الأمين العام، بأنه من غير الممكن إجراء تخفيضات كبيرة في تكاليف المشروع دون أن يتسبب ذلك في تغيير كبير في الخطة والنهج المتبعين في تنفيذ نظام تخطيط الموارد في المؤسسة حسبما أقرتهما الجمعية العامة.

٤٠ - وتلاحظ اللجنة الاستشارية الجهود الموجهة نحو احتواء مجموعة من التكاليف وتشجع الأمين العام على الحرص على الاستخدام الأمثل لموارد المشروع. وتلاحظ بوجه خاص الفرص التي تم تحديدها خلال مرحلة التصميم لإقامة شراكة مع الوكالات الشقيقة (A/65/389. الفقرة ١٠٤) والتعاون المستمر مع منظمة الأمم المتحدة للطفولة وبرنامج الأغذية العالمي في مجال تصميم آليات إدارة الموارد البشرية وإدارة السفر وإعدادها. وتشمل الفرص الأخرى المذكورة تقاسم التكاليف المترتبة على الحل الجاهز لإدارة السفر بالنسبة للرحلات الجوية التجارية وغير التجارية وحركة الموظفين في إطار الأمم المتحدة، والتمكين من استخدام محرك التحقق من صحة الاستحقاقات الذي تم تطويره لكيانات الأمم المتحدة الأخرى، والذي سيغطي بعض متطلبات الأمم المتحدة الفريدة وتحقق بفضل وفورات كبيرة من حيث الاحتياجات من الموارد اللازمة لتطوير البرمجيات. وترحب اللجنة الاستشارية بهذه التطورات وتشجع الأمين العام على السعي بهمة إلى اغتنام هذه الفرص. وتظل اللجنة على اقتناع بأن هناك فرصا لاعتماد نظم وإجراءات ومعايير موحدة فيما بين كيانات منظومة الأمم المتحدة، وتشجع الأمين العام على أن يولي اهتماما خاصا لزيادة التبادل والتآزر إلى أقصى حد بين المنظمات فيما يتعلق بمبادراتها الجارية المتصلة بنظام تخطيط الموارد في المؤسسة. وترى اللجنة أنه يمكن النظر إلى مثل هذا التعاون

باعتباره خياراً طويلاً الأجل لخفض تكاليف نظام تخطيط الموارد في المؤسسة في المستقبل. وتوصي اللجنة بأن يُطلب إلى الأمين العام أن يقدم تقارير شاملة عن جميع التطورات في هذا الميدان في سياق التقارير المرحلية المقبلة.

ملاحظات أخرى

التعاون بين مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وإدارة الدعم الميداني وغير ذلك من الإدارات/المكاتب

٤١ - أشار الأمين العام في تقريره إلى العديد من المهام التقنية المتعلقة بتنفيذ نظام تخطيط الموارد في المؤسسة، من بينها: الأنشطة التقنية خلال مرحلة التصميم في مجال تحويل البيانات والأمن والهيكل الأساسية ونظم البوابات الإلكترونية واستعادة القدرة على العمل بعد الأعطال الكبرى وتحليل الأثر المترتب على نظام تخطيط الموارد في المؤسسة على الشبكة، فضلاً عن إقامة هيكل تقنية أساسية لإنتاج وتطوير البيئات الإلكترونية (انظر A/65/385، الفقرتان ٣١ و ١٠٥). وتشمل الأنشطة الأخرى المنجزة بالتعاون مع مكتب تكنولوجيا المعلومات وإدارة الدعم الميداني ومكتب إدارة الموارد البشرية وغير ذلك من المكاتب، مراجعة النظم القائمة التي سيستعاض عنها بنظام تخطيط الموارد في المؤسسة، وصوغ السياسة العامة فيما يتعلق بالتوقعات الإلكترونية وضم فريق مشروع نظام تخطيط الموارد في المؤسسة إلى نظم المؤسسة الأخرى (المرجع نفسه، الفقرات ٣١ و ٤٣ و ٦٨ و ٦٩ و ٧١).

٤٢ - وفي هذا الصدد، تلاحظ اللجنة الاستشارية انطلاقاً من الهيكل التنظيمي للمشروع المبين في المرفق الرابع من التقرير المرحلي بأن ملاك فريق إدارة تكنولوجيا نظام تخطيط الموارد في المؤسسة يتألف من ١٨ منصبا ووظيفة (١ مد-١ و ٥ ف-٥ و ١٢ ف-٤). وأشار الأمين العام في اقتراحه الأولي إلى أن مهام الوظيفتين مد-١ و ف-٥ (A/62/510/Rev.1، الفقرة ٦٢) تشمل تحديد تصميم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على نطاق المؤسسة؛ ووضع المعايير التقنية؛ وتوقع احتياجات نظام تخطيط الموارد على مستوى المؤسسة؛ وتقييم مدى ملائمة عمليات الهياكل الأساسية؛ وتحديد الثغرات بين الهياكل الأساسية القائمة واحتياجات نظام تخطيط موارد المؤسسة؛ وتقديم الخبرة والمشورة أثناء مرحلة التنفيذ. واقتُرحت فيما بعدُ الوظائف المؤقتة الإضافية الست عشرة التالية: أربع وظائف برتبة ف-٥ لمهندسين مكلفين بالنظم والبنية التحتية والمعلومات التجارية/تحويل البيانات والوصلات البينية للمستعملين وتكنولوجيا البوابة والتكنولوجيا المتنقلة؛ وخمس وظائف برتبة ف-٤ لمهندسين تقنيين للعمل كجهات تنسيق لفرادى المجالات الوظيفية؛ وسبع وظائف برتبة ف-٤ لمهندسين لإدارة البيانات الرئيسية والأمن، والإبلاغ، وإعداد النظم المتعلقة بالبوابة

الإلكترونية وسير العمل، وتكنولوجيا المواد المتنقلة والنماذج، والنظم القائمة على شبكة "ويب" Web 2.0؛ (A/64/380، الفقرة ٩٦). ووافقت الجمعية العامة على هذه المقترحات في قرارها ٢٥٢/٦٣ و ٢٤٣/٦٤.

٤٣ - وتلاحظ اللجنة أن ولاية مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تشمل ما يلي: توفير القيادة المركزية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات بالنسبة للمنظمة؛ ووضع المعايير والسياسات على نطاق المنظمة؛ وتخطيط وتنسيق الأنشطة على نطاق الأمانة العامة؛ وتوفير النظم والهياكل الأساسية المؤسسية. وتشدد اللجنة الاستشارية على ضرورة كفالة المواءمة بين المعايير التقنية لمشروع نظام تخطيط الموارد في المؤسسة ومعايير مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. وترى أيضا أنه قد تكون هناك حاجة إلى مراجعة وتوضيح الأدوار والمسؤوليات المنوطة بكل من فريق الإدارة التقنية لنظام تخطيط الموارد في المؤسسة ومكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وشعبة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات التابعة لإدارة الدعم الميداني في مجالات مثل إنشاء البنية التحتية التقنية لنظام تخطيط الموارد في المؤسسة، وإقامة بيئات إنتاج وتطوير نظام تخطيط الموارد في المؤسسة، ووقف العمل ببعض التطبيقات وتحويل البيانات، وذلك حرصا على تحاشي تكرار الجهود وتداخلها. وتكرر اللجنة التأكيد على ضرورة إشراك الموظفين المسؤولين عن تطوير/صيانة النظم التي سيتم التخلي عنها أو التي سترتبط بنظام إدارة الموارد في المؤسسة. وتوصي اللجنة بأن يطلب إلى الأمين العام أن يقدم تفاصيل عن الأنشطة التقنية التي يتعين إنجازها خلال جميع مراحل مشروع نظام تخطيط الموارد في المؤسسة والأدوار والمسؤوليات المنوطة بكل من فريق مشروع نظام تخطيط الموارد في المؤسسة، ومكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وشعبة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات التابعة لإدارة الدعم الميداني، فضلا عن أدوار ومسؤوليات المكاتب الموجودة خارج المقر والبعثات الميدانية.

الخاتمة

٤٤ - ترد في الفقرة ١١٣ من تقرير الأمين العام الإجراءات المطلوب من الجمعية العامة اتخاذها. وتوصي اللجنة بأن توافق الجمعية العامة على مقترحات الأمين العام.

ثالثاً - حالة تنفيذ استراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بالأمانة العامة للأمم المتحدة

٤٥ - تقرير الأمين العام الوارد في الوثيقة A/65/491 مقدّم استجابة لقرار الجمعية العامة ٢٦٢/٦٣ الذي قررت الجمعية بموجبه إنشاء مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وطلبت فيه من الأمين العام تقديم تقرير إلى الجمعية في الجزء الرئيسي من دورتها الخامسة والستين عن تنفيذ استراتيجيته لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات وعن المكاسب أو الفوائد الناتجة عن زيادة الكفاءة، المتوقع أن يحققها تنفيذ هذه الاستراتيجية. وطلبت الجمعية أيضاً من الأمين العام أن يقدم تقريراً عن جرد شامل للقدرات المتاحة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على نطاق الأمانة العامة ومعلومات محدّثة عن ترتيبات الإدارة والتنظيم المتبعة في المكتب. كما يستجيب التقرير أيضاً إلى طلب الجمعية في قرارها ٢٦٩/٦٣ من الأمين العام أن يقدم في موعد أقصاه تاريخ انعقاد الجزء الرئيسي من دورتها الخامسة والستين، خطة موحدة لاستعادة القدرة على العمل بعد الأعطال الكبرى واستمرارية سير الأعمال.

٤٦ - وترد في الموجز والفقرات ١ إلى ١١ من تقرير الأمين العام معلومات أساسية عن استراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بالأمانة العامة للأمم المتحدة والمحطات الرئيسية في تنفيذها.

٤٧ - وقررت الجمعية العامة في القرار ٢٨٣/٦٠، تسليماً منها بضرورة معالجة حال التشرذم التي تسود بيئة العمل في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، استحداث وظيفة رئيس هيئة موظفي تكنولوجيا المعلومات لتحديد وتنفيذ استراتيجية شاملة لإدارة المعلومات للأمانة العامة بأسرها (القرار ٢٨٣/٦٠). وفي عام ٢٠٠٧، اقترح الأمين العام استراتيجية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات للأمانة العامة من شأنها أن تشكل اتفاقاً على نطاق المنظمة بشأن المنحى الذي ستسلكه تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على مدى السنوات الثلاث أو الخمس المقبلة (انظر A/62/793 و Corr.1). كما اقترح استحداث مكتب مستقل لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات يرأسه رئيس هيئة موظفي تكنولوجيا المعلومات. وسيوفر المكتب للمنظمة قيادة مركزية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، ويضع المعايير والسياسات على نطاق المنظمة، ويخطط لأنشطة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وينسقها على نطاق الأمانة العامة، ويوفر النظم الحاسوبية المؤسسية وهياكلها الأساسية (انظر A/62/793/Add.1). ووافقت بوجه عام اللجنة الاستشارية في تقريرها ذي الصلة (A/63/487) على النهج الذي اقترحه الأمين العام مشيرة إلى أن خطته لإدارة أنشطة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في

الأمانة العامة تستند إلى قيادة مركزية قوية لوضع وتنفيذ معايير وأنشطة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على نطاق المنظمة، وكذلك إلى نهج لامركزي يلبي الاحتياجات البرنامجية والتنفيذية المحددة لجميع الإدارات.

٤٨ - وأيدت الجمعية العامة بموجب القرار ٢٦٢/٦٣ استنتاجات اللجنة الاستشارية على النحو المبين في تقرير هذه الأخيرة (A/63/487). وشددت الجمعية على أهمية وجود قيادة مركزية قوية لوضع وتنفيذ معايير وأنشطة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على نطاق المنظمة من أجل ضمان استخدام الموارد على نحو يتسم بالكفاءة، وتحديث نظم المعلومات وتحسين خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المتاحة في الأمم المتحدة. وسلمت الجمعية أيضا بأن النجاح في إدماج المهام المركزية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات على نطاق الأمانة العامة أساسي لتحقيق الاتساق والتنسيق في عمل المنظمة وبين الأمانة العامة وكل من الصناديق والبرامج والوكالات المتخصصة.

ألف - حالة تنفيذ استراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

٤٩ - يقدم الأمين العام في الفرع الثاني من تقريره (A/65/491) معلومات عن حالة تنفيذ استراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، بما في ذلك آخر المستجدات المتعلقة بالأنشطة المضطلع بها والتقدم المحرز في ما يتعلق بإطار إدارة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والبرامج الاستراتيجية الثلاثة من مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وهي إدارة المعارف وإدارة الموارد وإدارة الهيكل الأساسي. ويعرض الأمين العام أيضا خطة موحدة لاستعادة القدرة على العمل بعد الأعطال الكبرى واستمرارية سير الأعمال ويقدم تقارير عن جهود تحقيق التنسيق المبذولة على نطاق منظومة الأمم المتحدة.

٥٠ - وتقدم الفقرات ١٢ إلى ١٨ من تقرير الأمين العام لمحة عامة عن استراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. وهو يتضمن ثلاثة عناصر هي: (أ) رؤية للمستقبل تحدد الأهداف الرئيسية لاستراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات؛ (ب) إطار تنظيمي للتصدي لخمسة مجالات ذات أولوية تحتاج إلى تحسين كبير من خلال استراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، هي الهيكل التنظيمي لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وتنفيذ البرامج الاستراتيجية، وإدارة الخدمات والأداء، والهيكل والمعايير على الصعيد العالمي، والرقابة المالية وتقديم التقارير؛ و (ج) وجوب تلبية الاحتياجات الحيوية من تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، أي إدارة المعارف، وإدارة الموارد، وإدارة الهيكل الأساسي، على نحو متسق على نطاق المنظمة بما يضمن تقديمها دعما فعالا للأنشطة الفنية بالأمانة العامة.

حالة إطار إدارة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

٥١ - يتضمن الجدول ١ من تقرير الأمين العام موجزا للأنشطة الرئيسية المنجزة خلال عامي ٢٠٠٩ و ٢٠١٠ والمقررة لعامي ٢٠١١ و ٢٠١٣ فيما يتعلق بإطار إدارة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. وتشمل الإنجازات الرئيسية ما يلي:

(أ) استحداث مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

أنشئ مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات اعتباراً من ١ كانون الثاني/يناير ٢٠٠٩ كوحدة مستقلة تقدم تقاريرها مباشرة إلى المكتب التنفيذي للأمين العام، من خلال دمج موارد تابعة لشعبة خدمات تكنولوجيا المعلومات بإدارة الشؤون الإدارية ولجزء من شعبة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بإدارة الدعم الميداني، وذلك على أساس نهج لا تترتب عليه آثار تتعلق بالميزانية أو بملاك الموظفين. ويشير الأمين العام إلى تحديد واضح للسلطة والمسألة وتقسيم العمل بين المكتب وإدارة الدعم الميداني (A/65/491، الفقرة ٢١).

(ب) إنشاء لجان الرقابة الإدارية والهيئات الاستشارية

أنشئ إطار شامل لإدارة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في نيسان/أبريل ٢٠٠٩، يشمل اللجنة التنفيذية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، والفريق الاستشاري لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وأفرقة العمل المعنية ببرنامج تكنولوجيا المعلومات والاتصالات واللجان المحلية المعنية بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، فضلاً عن فريق للتنسيق الإداري في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات يضم رؤساء وحدات تكنولوجيا المعلومات وكبار موظفيها في شتى إدارات الأمانة العامة ومكاتبها. ويفيد الأمين العام عن إنشاء هيكل أبسط وأكثر فعالية من الناحية التشغيلية من تلك المقترحة في الوثيقة A/62/793، على نحو ما أوصت به الجمعية العامة في قرارها ٢٦٢/٦٣ (المرجع نفسه، الفقرة ٢٤).

(ج) إجراء مراجعة هيكلية لجميع وحدات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

أنجزت مراجعة هيكلية لجميع وحدات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على نطاق المنظمة (المرجع نفسه، الفقرة ٢٦؛ انظر أيضاً الفرع بء أدناه).

(د) استحداث إطار إدارة أداء تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

استُحدثت معايير القياس والنقاط المرجعية ونظم الإبلاغ لتتبع أداء وحدات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وحُدد خط الأساس والنقاط المرجعية لإدارة الأداء، بغية تعزيز تقديم الخدمات وتحسين إدارة موارد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (المرجع نفسه، الفقرات ٢٧-٣٠).

(هـ) استحداث إطار إدارة الميزانية والحفاظ الاستثمارية الخاصة بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات

استُحدث إطار لإدارة المشاريع بهدف تحسين الموازنة بين مبادرات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والأهداف التنفيذية للمنظمة. وتتضمن الإنجازات الأخرى المراجعة التقنية لميزانيات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات قبل تقديمها إلى المراقب المالي؛ وإجراء استعراض أكثر صرامة لمقترحات الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات؛ والقيام، بالتعاون مع مكتب تخطيط البرامج والميزانية والحسابات، بتعديل إجراءات معينة متعلقة بالميزانية بغية توفير مزيد من الوضوح فيما يتعلق بميزانيات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ومصرفاتها؛ فضلا عن استحداث أداة مؤسسية لدعم الإطار (المرجع نفسه، الفقرات ٣١-٣٣).

(و) استحداث إشراف استراتيجي على أنشطة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في قاعدة الأمم المتحدة للوجستيات في برينديزي، إيطاليا

حددت مستويات لتحسين الخدمة وترتيبات لتقاسم التكاليف في ما يتعلق بتشاطر مرافق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في قاعدة الأمم المتحدة للوجستيات، وذلك بالتعاون مع إدارة الدعم الميداني (المرجع نفسه، الفقرة ٣٦).

(ز) الهيكل والمعايير على الصعيد العالمي

أُدجحت متطلبات أمن المعلومات في إطار إدارة مشاريع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (المرجع نفسه، الفقرتان ٣٨-٣٩).

(ح) "برنامج التقدم السريع" في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

أطلق مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات "برنامج التقدم السريع" في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات أواخر عام ٢٠٠٨. واختيرت الجولة الثالثة من المبادرات والعمل جار حاليا على تنفيذ المشاريع. وتشمل المبادرات المنفذة حتى تاريخه مبادرة "myUNCalls" لإدارة المكالمات عبر الإنترنت، والوصول العالمي لمكاتب الأمم المتحدة في المواقع النائية إلى الشبكة الداخلية، وبوابة إلكترونية للدول الأعضاء (deleGATE) ومبادرة استدامة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (المرجع نفسه، الفقرة ٤٠).

٥٢ - في ما يتعلق بمكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، يرى الأمين العام أنه ينبغي إبقاء وضع المكتب في هيكل المنظمة على حاله، لأن هذا الترتيب أدى عمله بشكل جيد. ويشير الأمين العام أيضا إلى أنه جرت إعادة توزيع الموارد الحالية لصالح دائرة الإدارة الاستراتيجية بغية تمكين المكتب من إطلاق المبادرات الاستراتيجية المشتركة بين القطاعات

التي تدعو إليها ولايته وذلك بسبب عدم توفير كامل الموارد اللازمة لهذا الغرض (المرجع نفسه، الفقرتان ٢٣ و ٢٠١؛ انظر أيضا الفقرة ١٠٠ أدناه).

٥٣ - بالنظر إلى أن المكانة الحديثة نسبيا للمكتب ضمن هيكلية المنظمة، توصي اللجنة الاستشارية بإبقاء هذه المسألة قيد الاستعراض وبأن يُطلب من الأمين العام أن يقدم تقريراً عن فعالية الترتيبات التنظيمية في سياق الميزانية البرنامجية المقترحة للفترة ٢٠١٤-٢٠١٥.

البرامج الاستراتيجية

٥٤ - يقدم الأمين العام، في الفقرات من ٤١ إلى ٥٩ من تقريره آخر المستجدات المتعلقة بالأنشطة التي اضطلع بها في مجال برامج إدارة المعارف وإدارة الموارد وإدارة الهياكل الأساسية. وتوجز الجداول ٢ و ٣ و ٤ الأنشطة التي اضطلع في إطار كل من هذه البرامج على التوالي، بما في ذلك غاياتها وأهدافها، والأنشطة الرئيسية المنفذة خلال عامي ٢٠٠٩ و ٢٠١٠، والمهام المخطط لإنجازها خلال الفترة ٢٠١١-٢٠١٣. وفي هذا الصدد، تشير اللجنة الاستشارية، في الفقرة ١٢٦ من قرارها ٢٤٣/٦٤، إلى أن الجمعية العامة قررت عدم اعتماد موارد لنظامي إدارة المحتوى في المؤسسة وإدارة العلاقة مع العملاء، وطلبت إلى الأمين العام أن يقدم مقترحاً مبرراً تماماً بشأن الموارد المتعلقة بالوظائف وبغير الوظائف في سياق الميزانية البرنامجية المقترحة لفترة السنتين ٢٠١٢-٢٠١٣، ٦.

٥٥ - وفي ما يتعلق ببرنامج إدارة المعارف (A/65/491، الفقرات ٤٢-٤٦)، يقدم الأمين العام آخر المستجدات المتعلقة بالأنشطة والإنجازات الرئيسية التي حققتها دائرة إدارة المعارف التابعة لمكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، بالإضافة إلى تلك التي حققتها الإدارات والمكاتب الأخرى بالأمانة العامة. ويبيّن أن الفريق العامل المعني بإدارة المعارف الذي يضم ممثلين من جميع الإدارات والمكاتب أنشئ ليحدد توجّه المنظمة وسياساتها ومعاييرها ومبادئها التوجيهية وإجراءاتها في مجال إدارة المعارف. وتشير اللجنة الاستشارية إلى أن الفريق العامل اعتمد تعريفاً للبيانات الوصفية الأساسية كما أنه يعمل على وضع منهاج عمل مشترك لإدارة المحتوى للمنظمة. وتشير اللجنة إلى أن الأنشطة والإنجازات الأخرى في مجال إدارة المعارف تشمل: صياغة المبادئ التوجيهية لرقمنة الوثائق والبدء بتطبيق المخطط التوجيهي لمشروع إدارة الأصول الرقمية لإدارة شؤون الإعلام، وإدارة شؤون الجمعية العامة والمؤتمرات، ومكتب خدمات الدعم المركزية؛ واعتماد أداة موحدة للتعاون (eRoom)؛ وإطلاق بوابة إلكترونية للدول الأعضاء (deleGATE)؛ وتنفيذ برنامج تطبيقي إلكتروني يتيح فرصاً متساوية للحصول على البيانات الإحصائية (UNdata)؛ واعتماد أداة موحدة لإدارة

الوثائق؛ واعتماد أداة موحدة لإنشاء البوابات الإلكترونية للمؤسسة تم اختبارها في بعثات ميدانية مختارة.

٥٦ - وفي ما يتعلق ببرنامج إدارة المعارف (المرجع نفسه، الفقرات ٤٧-٥١)، يشير الأمين العام إلى أن مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات واصل العمل على نحو وثيق مع الإدارات والمكاتب الأخرى التي تساهم في الجهود المبذولة في إطار برنامج إدارة الموارد على نطاق الأمانة العامة، بما في ذلك مشروعاً إدارة المواهب (إنسيرا) وتخطيط الموارد في المؤسسة (أموجا). وعلى وجه الخصوص، يتعاون المكتب وغيره من كيانات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على نطاق الأمانة العامة مع فريق أموجا في الجهود التي يبذلها المكتب لفهرسة وتحليل النظم القائمة التي سيستعاض عنها بنظام تخطيط الموارد في المؤسسة الذي يكمل مبادرة المراجعة الهيكلية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات. وتشمل الأنشطة والإنجازات الرئيسية الأخرى المتعلقة بإدارة الموارد: اعتماد ونشر أداة لإدارة حافظة المؤسسة؛ وتنفيذ المراحل الأولى من مشروع إدارة العلاقات مع العملاء (iNeed) وإدارة الهوية في المؤسسة؛ وإحراز تقدم في تنفيذ نظام للإدارة الشاملة للمؤتمرات والاجتماعات من جانب إدارة شؤون الجمعية العامة والمؤتمرات.

٥٧ - وفي مجال إدارة الهياكل الأساسية (المرجع نفسه، الفقرات ٥٢-٥٩)، يشير الأمين العام إلى أن معظم التركيز خلال عامي ٢٠٠٩ و ٢٠١٠ انصبّ على الأنشطة المتصلة بمشروع المخطط العام لتجديد مباني المقر، بما في ذلك الإشراف على تنفيذ الهياكل الأساسية الجديدة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في أربعة من أماكن العمل المؤقتة وثلاثة مبانٍ إضافية، بالإضافة إلى الانتقال الفعلي لأكثر من ٦ ٠٠٠ موظف. وعلاوة على ذلك، أنشئ رسمياً الفريق العامل المعني بإدارة المعلومات كما أعدت دراسة جدوى لدمج مكاتب الخدمة على الصعيد العالمي في إطار مراجعة هيكلية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. كما يورد الأمين العام معلومات عن التقدم المحرز في مشاريع أخرى تشمل: الاستعاضة عن النظام الهاتفي التقليدي بنظام هاتفي قائم على الإنترنت؛ واستحداث نظام "المكتب المتنقل" لتوفير فرصة الوصول من بعد إلى نظم الأمم المتحدة؛ ودعم استعادة القدرة على العمل بعد الكوارث واستمرارية تصريف الأعمال؛ وتنفيذ نظام شبكة عالية السرعة في المقر.

٥٨ - تحيط اللجنة الاستشارية علماً بالعديد من الأنشطة التي اضطلع بها وبالتقدم المحرز في إطار البرامج الاستراتيجية الثلاثة. وتعرب اللجنة عن تقديرها لعرض المعلومات في جداول موجزة تقدم نظرة عامة وشاملة عن البرنامج والأنشطة المنفذة في إطارها، ولاستحداث خط مرجعي واضح يمكن من خلاله تقييم التقدم المحرز في التقارير المقبلة.

وفيما يتعلق بالأنشطة المقررة لفترة السنتين ٢٠١٢-٢٠١٣، تتوقع اللجنة من الأمين العام أن يقدم مقترحاً مبرراً تماماً بشأن إدارة المحتوى في المؤسسة وإدارة العلاقات مع العملاء في سياق الميزانية البرنامجية المقترحة لفترة السنتين ٢٠١٢-٢٠١٣، واستجابة لطلب الجمعية العامة الوارد في الفقرة ١٢٦ من قرارها ٢٤٣/٦٤.

اعتماد نهج موحد للتخطيط لاستعادة القدرة على العمل بعد الكوارث وكفالة استمرارية تصريف الأعمال

٥٩ - يعرض الأمين العام نهجاً موحداً للتخطيط لاستعادة القدرة على العمل بعد الكوارث وكفالة استمرارية تصريف الأعمال وفقاً لقراري الجمعية العامة ٢٦٢/٦٣، الجزء الرابع، و ٢٦٩/٦٣ (A/65/491، الفقرات ٦٠-٧٩). وترد معلومات أساسية عن الإطار الشامل لإدارة الطوارئ تأهباً لمواجهة الأزمات والتصدي لها في الفقرات من ٦٠ إلى ٦٢ من تقرير الأمين العام. وستكون أنشطة التخطيط لاستعادة القدرة على العمل بعد الكوارث واستمرارية تصريف الأعمال في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وكذلك إدارة الأزمات والتخطيط لحالات الطوارئ الطبية، موحدة في هذا الإطار، مما يكفل تصدي المنظمة بصورة متسقة للأزمات. وتقوم الأمانة العامة حالياً بمراجعة الإجراءات الواجب تنفيذها في هذا الصدد والتي ستُقدّم إلى الجمعية العامة في تقرير منفصل تنتظر فيها. وطلبت اللجنة الاستشارية معلومات إضافية عن الأنشطة الجارية التي تضطلع بها إدارة الدعم الميداني لتبسيط وتوحيد مراكز البيانات في البعثات الميدانية، ترد في المرفق الثاني من هذا التقرير.

٦٠ - كما يقدم الأمين العام معلومات عن التدابير المتخذة في المقرر فيما يتعلق بالتخطيط لاستعادة القدرة على العمل بعد الكوارث واستمرارية تصريف الأعمال في سياق المخطط العام لتجديد مباني المقر، وخصوصاً ترحيل مركز البيانات الرئيسي من مبنى الأمانة العامة إلى مبنى المرج الشمالي وإنشاء مرفق مركز البيانات الثانوي الجديد في بيسكاتاواي، نيو جيرسي.

٦١ - ويشير الأمين العام إلى أن جميع مراكز عمل الأمم المتحدة تقريباً تتولى حالياً تشغيل مراكز بيانات مجهزة لتلبية احتياجاتها، وإلى أن نفقات كبيرة تُخصّص لتقديم الدعم في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من أجل التخطيط لعمليات استعادة القدرة على العمل بعد الكوارث واستمرارية تصريف الأعمال. ويستند النهج الجديد المتعلق بمراكز البيانات إلى الاقتراح المتعلق بإنشاء مركزي بيانات للمؤسسة، أحدهما في قاعدة الأمم المتحدة للوجستيات في برينديزي بإيطاليا، والآخر في قاعدة الأمم المتحدة للدعم في فالنسيا بإسبانيا. وستتولى إدارة الدعم الميداني إدارة هذين المركزين وتشغيلهما، تحت الإشراف الاستراتيجي لمكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، ويشمل ذلك وضع ترتيب داعم لتقاسم

التكاليف. وفي إطار هذا النهج، سيستضيف مركزا بيانات المؤسسة النظم المستخدمة في جميع مراكز العمل التابعة للأمانة العامة التي يمكن للمستخدمين دخولها بغض النظر عن موقعهم. وستستضيف مراكز البيانات الموجودة في مراكز العمل النظم التي تتعذر استضافتها في أماكن أخرى، والتي لا يحتاج إلى الوصول إليها سوى المستخدمين المحليين. وسيقلص حجم مراكز البيانات الموجودة في مراكز العمل وفقا لحجم الاحتياجات في كل موقع. كما يحدد الأمين العام في تقريره الأسس المنطقية التي يقوم عليها نهجه ومبادئه التوجيهية. ويبين الشكل الثالث هيكل خطة استعادة القدرة على العمل بعد الكوارث واستمرارية تصريف الأعمال في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

٦٢ - ويشير الأمين العام إلى أنه لا يزال يتعين بذل جهود كبيرة قبل البدء بتنفيذ النهج الموحد لخطة استعادة القدرة على العمل بعد الكوارث واستمرارية تصريف الأعمال في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. ويتمثل أحد الأنشطة المهمة في هذا الصدد في تحديد القيمة الجوهرية لجميع نظم المعلومات التي يجب تغطيتها وكذلك مدى تأثرها بعامل الوقت، تمهيدا لتحديد مستوى وتكاليف الحماية المطلوبة لهذه النظم تجنباً لأي أعطال. وتشير اللجنة الاستشارية إلى وحدة استمرارية تصريف الأعمال التابعة لإدارة الشؤون الإدارية أجرت جرداً للنظم. وتشمل الخطوات التالية التي يتعين اتخاذها إجراء المكتب ووحدة استمرارية تصريف الأعمال تحليل لأثر تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على سير الأعمال، وذلك من أجل تحديد النظم البالغة الأهمية وتحديد الأولويات في إطارها، بالإضافة إلى تقدير التكاليف المرتبطة بحفظ كل نظام وكفالة استعادة قدرته على العمل.

٦٣ - واستفسرت اللجنة الاستشارية عن التكاليف المترتبة على الاستخدام المتوخى لقاعدة الأمم المتحدة للدعم في فالنسيا كمركز ثانوي لبيانات المؤسسة. وأبلغت اللجنة أن المرفق مجهز بالفعل للعمل كمركز للاتصالات ولاستضافة المعدات الحاسوبية ومعدات التخزين، دون أن تترتب على ذلك أي تكاليف بالنسبة للمنظمة. أما الاحتياجات الإضافية من الموارد المتعلقة بمركز بيانات المؤسسة، فترتبط بتكاليف الخواديم ومعدات التخزين المستخدمة في إطار الحل الذي يوفره تخطيط الموارد في المؤسسة، التي يجب شراؤها بغض النظر عن مكان إنشاء مركز بيانات المؤسسة.

جهود الاتساق المبذولة على نطاق منظومة الأمم المتحدة

٦٤ - يناقش الأمين العام في الفقرتين ٨٠ و ٨١ من تقريره جهود الاتساق المبذولة على نطاق منظومة الأمم المتحدة بشأن مسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من خلال مختلف الآليات المشتركة بين الوكالات، بما في ذلك شبكة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

الخاصة باللجنة الإدارية الرفيعة المستوى التابعة لمجلس الرؤساء التنفيذيين في منظومة الأمم المتحدة المعني بالتنسيق. والغرض من هذا التنسيق هو التشجيع على وضع نهج وحلول مشتركة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تصب في مصلحة منظومة الأمم المتحدة بأسرها (انظر أيضاً الفقرة ٤٠ أعلاه). وتنوّ اللجنة الاستشارية بالمبادرات التالية التي ذكرها الأمين العام: (أ) وضع استراتيجية لإدارة المعلومات في أوقات الأزمات تهدف إلى توفير الآليات اللازمة لدمج المعلومات وتبادلها على نطاق منظومة الأمم المتحدة، وذلك من أجل تحسين القدرة على إدارة المعلومات في مجال تحديد الأزمات بمختلف أنواعها ومنعها والتخفيف من آثارها والتصدي لها والتعافي منها؛ (ب) مفهوم هياكل الأمم المتحدة الأساسية للبيانات المكانية الذي يهدف إلى تعزيز استخدام البيانات المكانية بطريقة فعالة على نطاق منظومة الأمم المتحدة؛ (ج) تحديد معايير مشتركة للخدمات والاستثمارات في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتوفير معلومات عن التكاليف المرتبطة بها؛ (د) تبادل الخبرات والممارسات في مجال تخطيط الموارد في المؤسسة من أجل تحقيق الاتساق في تصريف الأعمال وتخفيض تكاليف البرمجيات؛ (هـ) تحسين التنسيق في مجال إرسال البيانات بهدف تحقيق الوفورات وزيادة الفعالية في توفير خدمات إرسال البيانات. **ترحب اللجنة الاستشارية بالجهود المبذولة وتشجع الأمين العام على مواصلة السعي إلى توفير المزيد من الفرص للتآزر واعتماد معايير وحلول مشتركة على نطاق منظومة الأمم المتحدة.**

باء - المراجعة الهيكلية

٦٥ - اقترح الأمين العام في تقريره عن استراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (A/62/793 و Corr.1) إجراء مراجعة هيكلية لجميع وحدات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على صعيد المنظمة، بهدف تقييم الوضع الحالي لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات وترشيد عمليات وهياكل تكنولوجيا المعلومات والاتصال ومواءمتها. وكانت الجمعية العامة طلبت إليه في قرارها ٢٦٢/٦٣ إجراء جرد شامل للقدرة المتاحة على صعيد الأمانة العامة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، بما في ذلك الموظفون المتفرغون والعاملون بدوام جزئي (انظر أيضاً الفقرة ٤٥ أعلاه). ويتضمن الفرع الثالث من التقرير الحالي للأمين العام (A/65/491) معلومات عن إجراء مراجعة هيكلية على نطاق الأمانة العامة وعن نتائج هذه المراجعة (المرجع نفسه، الفقرات ٨٢-١٠٣). كما يعرض توصيات الأمين العام ومقترحاته من أجل معالجة تلك النتائج على شكل أربعة من مشاريع المراجعة الهيكلية (المرجع نفسه، الفقرات ١٠٤-٢٤٠).

عملية المراجعة

٦٦ - يقدّم الأمين العام معلومات أساسية وتفاصيل عن عملية المراجعة في الفقرات من ٨٢ إلى ٩٢ من تقريره. وكما ورد في التقرير، أجريت دراسة استقصائية أولية في أواخر عام ٢٠٠٨ تستهدف فهم مستويات الملاك الوظيفي والمهام وعبء العمل في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في حوالي ٦٠ إدارة ومكتبا وبعثة ميدانية على نطاق المنظمة. وتم من خلال الدراسة الحصول على معلومات عن الإنفاق على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وعن الحواشيب ومراكز البيانات ومؤشرات عبء العمل الرئيسية، فضلا عن الهياكل التنظيمية والوظائف. وبالإضافة إلى ذلك، طُلب رصد مبالغ لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الميزانيات وأعيد النظر فيها. ويشير الأمين العام إلى أن تحليلا متعمقا أجري لبيانات الدراسة الاستقصائية وغير ذلك من البيانات المتاحة أتاح التعرف إلى المجالات التي يمكن إجراء تحسينات فيها، وهي تتعلق في المقام الأول بالتصميم التنظيمي وعمليات البنية التحتية في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. وأظهرت الاستنتاجات الرئيسية التباين في ألقاب ووظائف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وانعدام الاتساق فيما بين مختلف وحدات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وعدم وجود تعريف واضح للحدود الفاصلة بين وظائف هذا المجال وسائر الوظائف، مما يتسبب بالتباس في رصد الموارد لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات على نطاق المنظمة وكذلك فيما يتعلق بإجمالي الإنفاق على هذا المجال.

٦٧ - وقد أُجري في عام ٢٠١٠ تقييم أكثر شمولاً لما يزيد عن ٧٠ وحدة من وحدات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بهدف استكمال البيانات المجمعة في السابق وجمع بيانات إضافية تتعلق بمؤشرات عبء العمل. وبالإضافة إلى ذلك، أُعد نموذج شامل جديد للملاك الوظيفي في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات استُخدم في الدراسة الاستقصائية لعام ٢٠١٠ لكي تُفهم وتُحدّد كمّياً بمزيد من الدقة طائفة مهام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المضطلع بها في مختلف مراكز العمل على نطاق المنظمة. وقورنت بيانات الدراسة الاستقصائية بالبيانات المسجلة في القطاع العام وبمقاييس القطاع الحكومي وتم تحليلها بواسطة خبراء متخصصين من وحدات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على نطاق المنظمة من أجل التعرف على الفرص المتاحة لإجراء التحسينات. ويشير الأمين العام إلى أنه تم أيضاً إجراء مشاورات مع مكتب تخطيط البرامج والميزانية والحسابات ومكتب إدارة الموارد البشرية للتحقق من صحة البيانات واستعراض مقترحات المشاريع التي قام باستعراضها بعد ذلك رؤساء تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على نطاق المنظمة والفريق الاستشاري لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات واللجنة التنفيذية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

٦٨ - وعند الاستفسار، زُوِّدت اللجنة الاستشارية بمعلومات إضافية حول المنهجية المستخدمة في عملية المراجعة الهيكلية وفي احتساب ميزانيات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ومعرفة حجم القوة العاملة، وترد هذه المعلومات الإضافية في المرفق الثالث أدناه. ويشير الأمين العام إلى أن نظم المحاسبة وإدارة الموارد البشرية المطبقة حاليا لا تتضمن تفاصيل بنود تكاليف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، أو تعاريف متسقة لوظائف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات أو تحديدا واضحا للأفراد الذين يقومون بمهام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. وبالتالي فإن تجميع بيانات الدراسة الاستقصائية أجري يدويا لاستخلاص المعلومات عن نفقات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وعن الموظفين الذين يؤدّون مهام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. ونتيجة لذلك تطلبت عملية المراجعة كما هائلا من العمالة وهي عملية لا يمكن تكرارها بانتظام.

النتائج الرئيسية

٦٩ - ترد التفاصيل والتحليلات المتعلقة بالنتائج الرئيسية للدراسة الاستقصائية في الفقرات من ٩٣ إلى ١٠٣ من تقرير الأمين العام، مشفوعة ببعض الإحصاءات الرئيسية المتعلقة بتكنولوجيات المعلومات والاتصالات (A/65/491، الجدول ٥). وقد أفاد الأمين العام بأن النتائج الرئيسية للاستعراض هي التالية:

(أ) يُقدّر حجم إنفاق الأمم المتحدة السنوي على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بـ ٧٧٤ مليون دولار، وهذا يشمل نفقات الميزانية العادية وميزانيات حفظ السلام وحساب الدعم ومصادر التمويل الخارجة عن الميزانية. وترد في المرفق الأول لتقرير الأمين العام تفاصيل عناصر هذا المبلغ الإجمالي موزعة حسب المكاتب/الإدارات وحسب مصدر التمويل، مدعومة بتفاصيل المصادر التي استُمدّت منها البيانات. ويشير الأمين العام إلى أنه تم احتساب المجموع على أساس الميزانيات المقترحة لا المعتمدة، وهذا لا يوفر دوما درجة التفصيل المطلوبة (المرجع نفسه، الفقرتان ٩٣ و ٩٤)؛

(ب) يبلغ مجموع عدد موظفي تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ٢١٩ ٤ موظفا، بما يشمل الموظفين الدوليين والمتطوعين والمتعاقدين. وترد تفاصيل توزيع هؤلاء الموظفين على الإدارات/المكاتب ورتبهم في المرفق الثاني لتقرير الأمين العام. وترد تفاصيل المصادر التي استُمدّت منها البيانات في المرفق الأول لتقرير الأمين العام. ولا يشمل هذا العدد الإجمالي الأفراد الذين يؤدّون مهامًا في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات دون أن يكونوا جزءا من وحدة رسمية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات أو أن يحملوا ألقابا وظيفية في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. كما حدد الأمين العام ١٧٣ لقبا وظيفيا غير

معتمد في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. وهو يشير إلى أن حدود نطاق العمل في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات غير واضحة المعالم، فليس واضحا أي الأنشطة أو الأدوار هي التي تصنف ضمن هذا المجال. وعلاوة على ذلك فإن من مسارات التوصيفات الوظيفية الحالية في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لا تعكس التحوّلات المستمرة في متطلبات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وأفضل الممارسات المطبّقة على مستوى الصناعة (المرجع نفسه، الفقرة ٥؛ انظر أيضا الفقرة ١٨٠ (أ))؛

(ج) يمثل الإنفاق الإجمالي على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات حوالى ٥,٤ في المائة من حجم الميزانية السنوية للأمم المتحدة، وهذا يقع ضمن حدود الإنفاق على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المؤسسات الحكومية الكبيرة. غير أن الأمين العام يشير إلى أنه عند مقارنة مستويات الإنفاق في كل من الفئات الرئيسية الثلاث التي تندرج تحتها نفقات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (وهي توفير الخدمات، والبنى التحتية، والتنظيم والإدارة)، يتبين أن المنظمة تركز على البنى التحتية والعمليات (٧٩ في المائة من حجم الإنفاق على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات) بقدر أكبر من تركيزها على تقديم الحلول (١٤ في المائة). وفي هذا الصدد، تدرك اللجنة خصوصيات بيئة الأمم المتحدة حيث يخصص قسم كبير من موارد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في البعثات الميدانية لتوفير البنى التحتية الأساسية والاتصالات، ويعزى ذلك جزئيا إلى الظروف الصعبة التي تعمل بعثات عديدة في ظلّها، وإلى طبيعة الدعم الذي تقدمه البعثات إلى الأفراد العسكريين وأفراد الشرطة. إلا أنه على الرغم مما تقدّم، لا يزال الأمين العام يرى أن القسم المخصص من الموارد لفئة تقديم الحلول هو أقلّ مما ينبغي (المرجع نفسه، الفقرات ٩٦-١٠٠)؛

(د) يوجد حاليا ١٣١ مكتب خدمة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات تدعم وحدات عمل متعدّدة ذات نظم تشغيل متنوّعة، كما تقدّم الدعم في مجال الاتصالات (المرجع نفسه، الفقرة ١٠١)؛

(هـ) يوجد نحو ٢١١ غرفة خوادم/مركزا للبيانات تدعم نظما متعددة الخوادم، وأكثر من ٥٠٠ ٤ خادوم فعلي وأكثر من ٨٣ ٠٠٠ حاسوب مكتبي ونقّال (المرجع نفسه، الفقرة ١٠١)؛

(و) لا تتيح العمليات والنظم المطبّقة حاليا في إعداد الميزانيات تتبّع تكاليف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بانتظام. ويسلّط الأمين العام الضوء في هذا الصدد على ضرورة إيجاد مخطّط متّسق ومبسّط لحسابات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ونظام مالي داعم له محسّن القدرات (المرجع نفسه، الفقرة ٩٤).

توصيات الأمين العام

٧٠ - يخلص الأمين العام من نتائج المراجعة الهيكلية إلى أن بيئة وعمليات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لا تزال تتسم باللامركزية وتشتت الجهود وانعدام التوحيد، مما يزيد من تكاليف العمليات ويفوّت على المنظمة فرصة تحقيق وفورات الحجم. وشدّد على أن عدم وجود الموارد المطلوبة للاضطلاع بالمهام الاستراتيجية "الجامعة" يحدّ من قدرة مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على تخفيف آثار تشتت الجهود وازدواجية العمل في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على نطاق المنظّمة إلى أدنى حدّ ممكن ومن قدرته على معالجة هذه الآثار. ويؤكد الأمين العام أنه يجب على الأمانة العامة بغية تحسين هذا الوضع، أن تستثمر في مشاريع غير متكررة بهدف توحيد وتبسيط بيئات العمل في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على نطاق المنظمة لزيادة كفاءة الأنشطة الروتينية وليتسنى تكريس نسبة أكبر من الموارد لأنشطة تطوير التطبيقات دعماً للأنشطة البرنامجية التي تضطلع بها المنظمة. ويوجز الجدول ٦ في تقرير الأمين العام أهم ما تمخّضت عنه المراجعة الهيكلية من نتائج وتوصيات. ويقدم الأمين العام في الفقرات من ١١٦ إلى ١١٨ موجزاً لنهج المراجعة الهيكلية. ويتضمن الشكل التاسع في تقرير الأمين العام عرضاً بيانياً لنهج المراجعة الهيكلية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وهو يعكس تحوّل الاهتمام من توحيد وتبسيط بيئة العمل في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات إلى الاستغلال الأمثل للموارد المخصّصة للأنشطة التنفيذية وإلى زيادة موارد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الموظّفة لأداء الأنشطة الاستراتيجية.

٧١ - وحدّد الأمين العام أربعة مشاريع تهدف إلى معالجة المشاكل التي تمّ تحديدها في المراجعة الهيكلية، هي التالية:

(أ) مبادرات تنفيذية تهدف إلى زيادة كفاءة البنى التحتية ومستويات خدمة العملاء: مشروع المراجعة الهيكلية ١ ("دمج مكاتب الخدمة على الصعيد العالمي") ومشروع المراجعة الهيكلية ٢ ("تبسيط عمل مراكز البيانات")؛

(ب) مبادرات استراتيجية تهدف إلى الوصول إلى المستويات المثلى للتوظيف على الصعيد العالمي، وضمان توفير موظفي تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الأماكن التي هي أحوج ما تكون إليهم، إلى جانب تحسين قدرة مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على تقديم الحلول المؤسسية على نحو أكفأ: مشروع المراجعة الهيكلية ٣ ("ترشيد تنظيم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات")، ومشروع المراجعة الهيكلية ٤ ("تعزيز قدرات مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات").

٧٢ - وقد بين الأمين العام بالنسبة لكل مشروع: (أ) التفاصيل ذات الصلة المتعلقة بنتائج المراجعة الهيكلية؛ (ب) أهداف المشروع؛ (ج) المبادئ التي سيُسترشد بها في تنفيذ المشروع؛ (د) المكاسب النوعية والكمية المتوقعة تحقيقها؛ (هـ) مراحل المشروع وجدوله الزمني؛ (و) وحجم الموارد التي تحتاج إليها كل مرحلة من مراحل المشروع. ويرد موجز للسمات الرئيسية لكل مشروع في الفقرات أدناه.

(أ) مشروع المراجعة الهيكلية ١: دمج مكاتب الخدمة على الصعيد العالمي

٧٣ - ترد مقترحات الأمين العام فيما يخصّ هذا المشروع في الفقرات من ١٢١ إلى ١٥٠ من تقريره. وتشير النتائج التي أوردها إلى وجود أوجه عدم كفاءة لا يستهان بها في البيئة الحالية نتيجة لغياب الأدوات الحديثة ولاستخدام تكنولوجيات متباينة ولانعدام التكامل. وكما ذكر آنفاً، يوجد في الوقت الحالي ١٣١ مكتب خدمة. ويعمل بهذه المكاتب ٨٣٥ موظفاً بكلفة سنوية تقدّر بـ ١٣٥ مليون دولار على نطاق المنظمة بأسرها. وعند الاستفسار، زوّدت اللجنة الاستشارية بقائمة بمكاتب الخدمة الموجودة، وهي ترد في المرفق الرابع لهذا التقرير. ويقترح الأمين العام خفض عدد مكاتب الخدمة وتقديم الخدمات على مدار الساعة مع البدء في تطبيق تقنيات مكاتب الخدمة الآلية والموحدة وتوفير أدوات الخدمة الذاتية للمستخدمين النهائيين. وسينفذ المشروع على أربع مراحل ابتداءً من عام ٢٠١١ وحتى عام ٢٠١٥، وهي تتألف من مرحلة أولية هي مرحلة التخطيط والتصميم، ومرحلة ثانية لدمج مكاتب خدمة المقر، ثم مرحلة دمج مكاتب الخدمة الموجودة في مكاتب المنظمة خارج المقر وفي البعثات الميدانية. وتقدر التكلفة الإجمالية للمشروع بـ ٥٨ مليون دولار. وبالنسبة للمكاسب المتوقعة تحقيقها، تشير تقديرات الأمين العام إلى أن الاحتياجات من القوة العاملة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، بما فيها الموظفون والمتعاقدون، ستخفض بواقع ٣٦٣ موظفاً ليصبح مجموع الأفراد ٤٩١ شخصاً، ويرى الأمين العام إمكانية تحقيق مكاسب سنوية متكررة تتراوح بين ٣٥ و ٤٧ مليون دولار (A/65/491، الفقرة ١٣٣). ويقدم الجدول ٨ في التقرير شرح مفصل للفوائد المحققة من حيث العمل الذي يؤديه الموظفون والمتعاقدون وجراء استخدام المعدّات.

٧٤ - وتشمل الأنشطة المتوخّاة خلال المرحلة الأولى للمشروع، الممتدة من ١ كانون الثاني/يناير ٢٠١١ إلى منتصف عام ٢٠١٢، أنشطة تقييم الأدوات اللازمة واختيارها وتجريبها. ويقدر حجم الاحتياجات من الموارد التي تتطلبها الأنشطة المقرر إنجازها في عام ٢٠١١ بمبلغ ٩٠٠ ٦١٤ ١ دولار يغطي أنشطة تقييم الأدوات المطلوبة واختيارها (المرجع نفسه، الشكل العاشر؛ الجدول ١٧).

٧٥ - وعند الاستفسار، زُوِّدت اللجنة الاستشارية بمعلومات إضافية عن فرص تحقيق المكاسب من زيادة الكفاءة الناتجة عن دمج مكاتب الخدمات في البعثات الميدانية، وهي ترد في المرفق الثاني أدناه. وتلاحظ اللجنة أن إدارة الدعم الميداني أنشأت مكتب مركزي للخدمة يهتم بالتطبيقات التي تستخدمها بعثات متعدّدة مثل غاليليو وميركوري، ولكنها تحتفظ بمكاتب خدمة عملية في البعثات الميدانية لدعم الشبكات المحلية. وتشير الإدارة إلى أن هذا النهج الهجين يوفر القدر المطلوب من المرونة اللازمة في البعثات الميدانية.

(ب) مشروع المراجعة الهيكلية ٢: ترشيد عمل مراكز البيانات

٧٦ - ترد تفاصيل مقترحات الأمين العام بشأن المشروع ٢ في الفقرات من ١٥١ إلى ١٧٩ من التقرير. وهو يشير إلى أن نتائج المراجعة الهيكلية تُظهر أنه يوجد حالياً ١٣٤ مركز بيانات و ١٧٧ غرفة خوادم على نطاق الأمانة العامة، يعمل فيها أكثر من ٥٠٠ ٤ خادوم يقوم نحو ٥٥٢ موظفا بتشغيلها بتكلفة سنوية تقدر بـ ١٠٤ ملايين دولار. ولدى الاستفسار، زودت اللجنة الاستشارية بقائمة بمراكز البيانات وغرف الخوادم. وترد القائمة في المرفق الخامس لهذا التقرير. ويجري أيضاً بحث تبسيط عمل مراكز البيانات في الفقرات من ٥٩ إلى ٦٣ أعلاه في سياق الخطة الموحدة لاستعادة القدرة على العمل بعد الكوارث في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ونهج استمرارية تصريف الأعمال. ويوفر المرفق الثاني تفاصيل الجهود الجارية التي تبذلها إدارة الدعم الميداني لتبسيط عمل مراكز البيانات في البعثات الميدانية ودمجها.

٧٧ - ويقدم الأمين العام في الفقرة ١٥١ من تقريره أرقاماً تبين مستوى عالياً من النمو في عدد الخوادم، ويشدد على ضرورة وقف نمو مرافق الحوسبة والوصول إلى عدد معقول من مراكز البيانات في جميع أنحاء العالم. وهو يقترح دمج مراكز البيانات وغرف الخوادم والخوادم ضمن أقل عدد من مراكز البيانات بالمؤسسة ومن مراكز العمل، وتوفير الخدمة على مدار الساعة. وبالإضافة إلى ذلك، من المقرر أن تحول إدارة الخوادم إلى التشغيل الآلي وتخضع للتوحيد القياسي، وأن يستعان بمصادر خارجية للاضطلاع بها في نهاية المطاف. ويشدد الأمين العام على أهمية الاتساق على نطاق المنظمة وضمان ألا يسمح لفرادى الإدارات بالانسحاب من البنية الأساسية المشتركة.

٧٨ - ويشير الأمين العام إلى أنه من المقرر تنفيذ هذا المشروع من عام ٢٠١١ إلى عام ٢٠١٥ على أربع مراحل هي: '١' التخطيط والتصميم (٢٠١١-٢٠١٢)؛ '٢' مواصلة التوحيد القياسي الجاري لإدارة الخوادم والتخزين (٢٠١١-٢٠١٣)؛ '٣' دمج غرف الخوادم المحلية، بما في ذلك مرحلة أولية تجريبية (٢٠١٣-٢٠١٤)؛ '٤' دمج مراكز البيانات

التابعة لمراكز العمل (٢٠١٤-٢٠١٥). ويقدر إجمالي تكاليف المشروع بمبلغ ٥٦ مليون دولار، بما في ذلك الاحتياجات من الموارد البالغة ١,٩ مليون دولار في عام ٢٠١١ لتغطية الأنشطة الأولية في مرحلة التخطيط والتصميم (A/65/491، الشكل الحادي عشر والجدول ١١).

٧٩ - وفيما يتعلق بفوائد تبسيط العمل في مراكز البيانات، يقدر الأمين العام أن الاحتياجات اللازمة للإنفاق على الأفراد العاملين في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، بمن فيهم الموظفون والعمالة التعاقدية، يمكن أن تنخفض بما يتراوح مجموعه بين ١٦٣ و ٢٤٥ فردا على نحو تقريبي، وهو يتوقع تحقيق أرباح سنوية محتملة متكررة تتراوح بين ٣٦,٤ مليون دولار و ٥٤,٦ مليون دولار (المرجع نفسه، الفقرة ١٦١). ويرد في الجدول ١٠ من تقرير الأمين العام تفصيل للفوائد من حيث الموظفين والعمالة التعاقدية والمعدات.

(ج) مشروع المراجعة الهيكلية ٣: ترشيد عملية تنظيم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

٨٠ - ترد مقترحات الأمين العام بشأن المشروع ٣ في الفقرات من ١٨٠ إلى ١٩٥ من تقريره. وهو يشير إلى أن نتائج المراجعة الهيكلية تبين وجود أكثر من ٢٠٠ ٤ موظف متفرغ يعملون في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المنظمة بأكثر من ١٧٠ لقبا وظيفيا متباينا وغير رسمي. وبالإضافة إلى ذلك، لا يرد كثير من الأدوار والمسارات الوظيفية الحديثة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، من قبيل مدير المشروع، في الألقاب الوظيفية الحالية. وتبرز في الفقرة ٦٩ أعلاه وفي المرفق الثالث الصعوبات المصادفة في تقييم الموظفين والمهام في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بسبب عدم وجود مهام عمل موحدة. ويذكر الأمين العام أيضا عدم وجود فهم على نطاق المنظمة لما يشكل نشاطا من أنشطة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

٨١ - ووفقا لتقرير الأمين العام، يرمي المشروع إلى تحديد وتعريف معالم المهام في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وتحديد ما الذي يشكل دورا من أدوار تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وأين ينبغي تنفيذ المهام المرتبطة بها. ومن المقرر وضع وتنفيذ نموذج عالمي للتوظيف وعملية تطوير وظيفي على الصعيد العالمي في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. وسيتيح ذلك إعادة النظر في وحدات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وصياغة توصيات بهدف إجراء تغييرات تنظيمية في الهيكل الإداري لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، بما في ذلك دمج الوحدات المتعددة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات داخل الإدارة الواحدة (المرجع نفسه، الفقرة ١٨١ (ه)).

٨٢ - ويشير الأمين العام إلى أنه يُقترح تنفيذ المشروع وفقا لخمس مسارات متوازية، حيث تجري غالبية الأنشطة في عامي ٢٠١١ و ٢٠١٢. ويقدر مجموع تكاليف المشروع بمبلغ ٤,٦ ملايين دولار، بما في ذلك ١,٥ مليون دولار لعام ٢٠١١.

٨٣ - ويشير الأمين العام إلى أن الفوائد المتوقعة تشمل ما يلي: تحسين شفافية تكاليف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات؛ وتحسين تخطيط القوى العاملة والمساءلة؛ وتحسين الأهلية المهنية وإدارة المواهب؛ وتحسين تنقل الموظفين وتقليل تكاليف العمليات؛ وتجنب التكاليف الناشئة عن إعادة توزيع موارد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على نطاق المنظمة إلى الوحدات التي تدعو الحاجة فيها إليها.

٨٤ - وتلاحظ اللجنة الاستشارية في هذا الصدد أنه سيكون من الضروري التخطيط لإعادة التوزيع الفعلي للموظفين الذين قد يجري تسريحهم نتيجة لوقف تشغيل المئات من نظم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في سياق تنفيذ مشروع تخطيط الموارد في المؤسسة. وفي الفرع الثاني أعلاه، تعرب اللجنة الاستشارية عن رأي مفاده أنه ينبغي لمكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات أن يقوم بتخطيط أنشطة وقف التشغيل في سياق المشاريع الناشئة عن نتائج المراجعة الهيكلية لقدرات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. وتلاحظ اللجنة من تقرير الأمين العام أن أحد المبادئ التوجيهية للمشروع يتمثل في أن تجري عمليات إعادة توزيع الموظفين تلك على أساس طوعي. وترد في المرفق السادس أدناه رسوم تبين توزيع التطبيقات التي يتوقع انتهاء العمل بها نتيجة لتنفيذ مشروع تخطيط الموارد في المؤسسة في مجالي إدارة الموارد وإدارة المعارف.

٨٥ - وتلاحظ اللجنة الاستشارية كذلك أن مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات سيعمل مع مكتب إدارة الموارد البشرية لتنفيذ مسار شامل للتطوير الوظيفي في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على الصعيد العالمي ييسر التنقل ضمن كل مسلك من المسالك الوظيفية الجديدة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وفيما بينها. وتشجع اللجنة الأمين العام على مواصلة هذه الجهود التعاونية ومراعاة الدراسات السابقة من قبيل تحليل الأسس المرجعية للبعثات المشار إليه في الاستعراض العام الذي قدمه الأمين العام لتمويل عمليات الأمم المتحدة لحفظ السلام (A/61/786، الفقرات ١٢٣-١٤٠).

(د) مشروع المراجعة الهيكلية ٤: تعزيز مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

٨٦ - ترد نتائج المراجعة الهيكلية فيما يتعلق بالمشروع ٤ في الفقرات من ١٩٦ إلى ٢٠٣ من تقرير الأمين العام. ويمتلك المكتب قدرة يصل مجموعها إلى ٣٦٦ فردا، تضم ١٦١ موظفا، و ٣٢ موظفا من موظفي المساعدة المؤقتة العامة، و ١٧٣ موظفا من الموظفين

المتعاقدين. ويشير الأمين العام إلى أن هذا المستوى من الموظفين يعكس قوام المكتب السلف، أي شعبة خدمات تكنولوجيا المعلومات التابعة لإدارة الشؤون الإدارية، التي كانت مسؤولة أساساً عن توفير الاتصالات والحوادير والتطبيقات الأساسية في مقر الأمم المتحدة، وتقديم الدعم للشبكة الواسعة، وتطبيقها بشكل محدود ودعم السياسات في كيانات أخرى داخل الأمانة العامة. ويذكر أن عبء العمل ما برح يزداد بشكل كبير في السنوات الأخيرة في ظل نمو الطلب على خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وأن ولاية مكتب الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، علاوة على ذلك، أوسع من ولاية شعبة خدمات تكنولوجيا المعلومات السابقة. ويشير إلى وجود فجوة كبيرة في موارد المكتب فيما يتعلق بالمهام الشاملة لعدة قطاعات، من قبيل سياسات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وبنيتها ووضع معاييرها، والاستعراضات الإدارية لميزانيات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وإدارة حافظة المنظمة على الصعيد العالمي (A/65/491، الفقرة ٢٠٠). ويقدم الجدول ١٣ من تقرير الأمين العام قائمة بالأنشطة التي صدر تكليف للمكتب بها ومستويات الموارد ذات الصلة. ولدى الاستفسار، زودت اللجنة الاستشارية بجدول أكثر تفصيلاً يبين الأنشطة التي صدر بها تكليف ومستويات توزيع الموظفين المقابلة لها، وهو يرد في المرفق الخامس أدناه.

٨٧ - ويشير الأمين العام إلى أن المشروع يرمي إلى زيادة موارد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المجالات ذات الأولوية العالية التي تشوبها حالياً فجوة كبيرة بين الولاية والموارد المتاحة، بما في ذلك مجالات من قبيل '١' الإشراف والتنسيق؛ '٢' المهام الإدارية الشاملة لعدة قطاعات في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على نطاق المنظمة؛ '٣' تطوير التطبيقات المؤسسية، ولا سيما في مجالي إدارة المعارف والنظم الميدانية؛ و '٤' الإشراف على البنية الأساسية على الصعيد العالمي وتصميمها ووضع الحلول الهندسية لها.

٨٨ - وتشمل الفوائد المتوقعة تحسين الفعالية في المجالات التالية: إدارة التغيير؛ والتخطيط والإدارة الاستراتيجيان؛ ومواءمة الأعمال مع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات؛ وزيادة شفافية قدرات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات؛ والحد من ازدواجية الجهود؛ وتوفير خدمات البنية الأساسية المشتركة.

٨٩ - ويقترح الأمين العام تعزيز قدرة مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على مرحلتين، على النحو التالي:

(أ) تتضمن المرحلة الأولى إنشاء ٢٣ وظيفة في مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لفترة السنتين ٢٠١٠-٢٠١١، يضطلع شاغلوها بمهام ذات الأولوية العالية في مجالي تخطيط وإدارة مهام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على الصعيد العالمي عن طريق إرساء الإدارة والسياسات والعمليات والمعايير للأمانة العامة بأسرها؛

(ب) تتضمن المرحلة الثانية إنشاء ٢٨ وظيفة إضافية خلال فترة السنتين ٢٠١٢-٢٠١٣، يضطلع شاغلوها بمهام في مجالي تطوير التطبيقات المؤسسية وإدارة البنية الأساسية العالمية والمهام الحالية اللازمة من أجل تخطيط وتحسين بيئة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على الصعيد العالمي.

الاحتياجات من الموارد

٩٠ - يحدد الأمين العام في الفقرات من ٢٤١ إلى ٢٤٣ من تقريره الموارد اللازمة لتنفيذ مشاريع المراجعة الهيكلية الأربعة. ويشير إلى أن المبالغ تمثل كافة تكاليف المشاريع والتكاليف التشغيلية اللازمة لبدئها للفترة من ٢٠١١ إلى ٢٠١٥، موزعة على فترات يمتد كل منها لسنتين. وتقدم الجداول ١٧ و ١٨ و ١٩ الواردة في تقرير الأمين العام مزيداً من التفصيل للتكاليف حسب المشروع ومصدر التمويل وأوجه الإنفاق على التوالي. ويقترح الأمين العام تمويل المشاريع من الميزانية العادية وحساب دعم عمليات حفظ السلام والموارد الخارجة عن الميزانية، بناء على صيغة تقاسم التكاليف المتعلقة بمشروع تخطيط الموارد في المؤسسة، وفقاً للنسب التالية: ١٥ في المائة من الميزانية العادية، و ٦٢ في المائة من حساب دعم عمليات حفظ السلام، و ٢٣ في المائة من الحسابات الخاصة لتكاليف دعم البرامج. وعلاوة على ذلك، بالنظر إلى أن فترة تنفيذ المشاريع تستمر خمس سنوات، يقترح الأمين العام إنشاء حساب خاص متعدد السنوات لتسجيل إيرادات ونفقات المشاريع الثلاثة (A/65/491، الفقرة ٣٥). ويرد مجدداً في الجدول ١ أدناه موجز للاحتياجات مبوبة حسب المشروع وفترة السنتين.

الجدول ١

موجز لصافي الاحتياجات من الموارد مبوبة حسب المشروع (تكلفة المشروع الكاملة
بالأسعار الحالية)

(بآلاف دولارات الولايات المتحدة)

المشروع	٢٠١٠-٢٠١١	٢٠١٢-٢٠١٣	٢٠١٤-٢٠١٥	المجموع
دمج مكاتب الخدمة على الصعيد العالمي	١ ٦١٤,٩	١٩ ٦٥٥,٠	٣٦ ٧٧٤,٨	٥٨ ٠٤٤,٧
تبسيط عمل مراكز البيانات	١ ٩٠٦,٢	١٢ ٣٩١,٣	٤١ ٨٣٣,٣	٥٦ ١٣٠,٨
ترشيد تنظيم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات	١ ٤٩٠,٥	٢ ١٣٠,٠	١ ٠٠٠,٠	٤ ٦٢٠,٥
المجموع الفرعي	٥ ٠١١,٦	٣٤ ١٧٦,٣	٧٩ ٦٠٨,١	١١٨ ٧٩٦,٠
ترشيد مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات	٣ ٥٢٣,٨	١٦ ٥٢١,٣	١ ٨٣٤,٢	٢١ ٨٧٩,٣
المجموع	٨ ٥٣٥,٤	٥٠ ٦٩٧,٦	٨١ ٤٤٢,٣	١٤٠ ٦٧٥,٣

٩١ - وترى اللجنة الاستشارية فيما يتعلق باقتراح الأمين العام إنشاء حساب متعدد السنوات أن في وسع الأمين العام تتبع إيرادات ونفقات المشاريع دون اللجوء إلى حساب متعدد السنوات. وعلاوة على ذلك، لا ترى اللجنة الاستشارية في ضوء توصياتها الواردة في الفقرتين ١٠١ و ١٠٢ أدناه أي حاجة لإنشاء حساب خاص متعدد السنوات للمشاريع المذكورة أعلاه.

تعليقات وملاحظات عامة

٩٢ - ترحب اللجنة الاستشارية بالمراجعة الهيكلية الشاملة وبعرض منظور شامل للمنظمة بأسرها في ما يخص موارد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وظروف العمل في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. وتقدم النتائج التي جرى التوصل إليها بنتيجة المراجعة الهيكلية، لأول مرة، تقييماً لحجم موارد وملاك موظفي تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على صعيد المنظمة، فضلاً عن التوزيع الجغرافي والوظيفي في جميع أنحاء المنظمة. وتقدر اللجنة أيضاً المعلومات المقدمة بشأن المنهجية المستخدمة لإجراء المراجعة الهيكلية. وفي حين أن نتائج هذه المراجعة قد تكون غير مكتملة بسبب عدم وجود معلومات محددة متاحة في الوقت الحاضر، فإن اللجنة تقر بالجهود المبذولة لتحسين التحليل وإجراء التعديلات اللازمة، وذلك لتقديم أدق صورة ممكنة عن ظروف العمل في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. وتشاطر اللجنة الأمين العام رأيه بأن هناك حاجة إلى مزيد من الشفافية في ما يخص قدرات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المنظمة من أجل تحسين فعالية إدارة موارد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وتشدد على الحاجة إلى تعزيز وسائل وطرق تسجيل البيانات المتعلقة باستخدام موارد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتحليلها على نطاق المنظمة. وتؤكد اللجنة أيضاً ضرورة مواصلة مراعاة خصوصيات الاحتياجات من تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في البعثات الميدانية، ولا سيما في تركيزها الشديد على أنشطة الاتصالات التي يُستعان فيها بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وتقديم تحليل مُمَيَّز، إذا لزم الأمر.

٩٣ - والقاسم المشترك الذي يتخلل عرض الأمين العام هو ظروف العمل في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات التي تتسم بالتشتت على نطاق المنظمة والتي تراكمت على مر العقود بينما كانت فرادى المكاتب تستجيب لاحتياجاتها التشغيلية في إطار الترتيبات التنظيمية السائدة. وقد أدى هذا التشتت إلى انتشار نظم مزدوجة غير متجانسة عفا عليها الزمن، وقدرة محدودة على تبادل المعلومات ومعالجتها، وتغطية غير كاملة لمتطلبات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، فضلاً عن انعدام الشفافية

في ما يتعلق بمستوى نفقات المنظمة على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وموظفيها العاملين في هذا المجال. وكان الاعتراف بالحاجة إلى وضع حد لحالة التشتت هذه هو المبرر الرئيسي لإنشاء وظيفة أفقية لإدارة أنشطة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الأمم المتحدة، وهو ما أفضى إلى إنشاء منصب رئيس هيئة موظفي تكنولوجيا المعلومات ومكتب قوي ومركزي ومستقل لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات. ويذكر الأمين العام أن المشاريع الأربعة التي تم تحديدها تشكل بعضاً من التدابير الرئيسية التي سيلزم اتخاذها لتصحيح مواطن الضعف الخطيرة في ظروف العمل في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. وترحب اللجنة الاستشارية بالجهود التي يبذلها الأمين العام لتحليل نتائج المراجعة الهيكلية ككل وتقديم مجموعة من الحلول لمعالجة بعض الأسباب الجذرية لتشتت ظروف العمل في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الأمم المتحدة.

٩٤ - وتشير اللجنة الاستشارية إلى أن الأمين العام يقدم تفاصيل مبررات كل مشروع من مشاريع المراجعة الهيكلية الأربعة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات ونطاقها وفوائدها النوعية والكمية المحتملة، وكذلك خطة تنفيذها. وترى اللجنة أن مقترحات المشاريع تتيح معلومات يمكن استخدامها لتحديد معايير تقييم التقدم المحرز في المستقبل. ويعرض الجدول ٢ أدناه موجزا لتقديرات الفوائد السنوية المتكررة المحددة كميًا للمشروع ١ ("دمج مكاتب الخدمة على الصعيد العالمي") والمشروع ٢ ("تبسيط عمل مراكز البيانات"). وفي ما يتعلق بالفوائد الكمية المتصلة باليد العاملة من الموظفين، أوضح الأمين العام أنه يمكن الاستفادة من تلك الزيادة في قدرات الموظفين الزائدة عن الحاجة والمفرج عنها نتيجة للمكاسب في الكفاءة من أجل تحسين مستوى أداء مهام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات أو الأنشطة الفنية (A/65/491، الفقرتان ١٣٣ (أ) و ١٦١ (أ)). وتشير اللجنة إلى أنه سيكون على الجمعية العامة اتخاذ قرار بشأن التصرف في الموارد من الموظفين المفرج عنها نتيجة للمكاسب المحققة في الكفاءة (انظر أيضا A/64/7/Add.9، الفقرة ٥٥).

الجدول ٢

تقديرات الفوائد المتكررة السنوية حسب المشاريع والفئات^(١)

(بآلاف دولارات الولايات المتحدة)

عولمة مكاتب الخدمة		ترشيد مراكز البيانات	
الحد الأدنى المتوقع	الحد الأقصى المتوقع	الحد الأدنى المتوقع	الحد الأقصى المتوقع
١٨,٧	٢٥,٣	٥,٠	٧,٥
٦,٦	٨,٩	١٤,٣	٢١,٤
اليد العاملة من الموظفين			
اليد العاملة المتعاقدة			

فئة الفوائد	عولمة مكاتب الخدمة		ترشيد مراكز البيانات	
	الحد الأدنى المتوقع	الحد الأقصى المتوقع	الحد الأدنى المتوقع	الحد الأقصى المتوقع
المعدات	٩,٦	١٣	١٧,١	٢٥,٧
المجموع	٣٤,٩	٤٧,٢	٣٦,٤	٥٤,٦

(أ) أرقام قدمها مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وترد في تصويب تقرير الأمين العام (A/65/491/Corr.1).

نهج التنفيذ

٩٥ - تلاحظ اللجنة الاستشارية أن الأمين العام يقترح مشاريع كبيرة متعددة من المزمع تنفيذها على مراحل تمتد على فترة من أربع إلى خمس سنوات، وقدر الأمين العام آثارها المالية بمبلغ إجمالي يقارب ١٤١ مليون دولار على مدى خمس سنوات من عام ٢٠١١ حتى عام ٢٠١٥، ومشروعاً واحداً سيتطلب زيادة عدد كبير من الموظفين (مشروع المراجعة الهيكلية ٤) ("تعزيز مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات"). وعلاوة على ذلك، فهو يطلب إقرار هذه المشاريع مع موافقة فورية على تمويلها على مدى دورات ميزانية متعددة ومن مصادر تمويل متعددة. وتقر اللجنة بأن توقيت تقرير الأمين العام متوافق مع الطلبات التي ضمنتها الجمعية العامة في قراراتها ٢٦٢/٦٣ و ٢٦٩/٦٣. ومع ذلك، فإنها تلاحظ أن مقترحات الأمين العام يجري تقديمها في سنة لا تُقدم فيها ميزانية.

٩٦ - وترى اللجنة الاستشارية أنه سيكون من السابق لأوانه أن تتخذ الجمعية العامة قراراً بشأن الاحتياجات الإجمالية للمشاريع المقترحة للفترة الممتدة من عام ٢٠١١ إلى عام ٢٠١٥، على نحو ما اقترحه الأمين العام في الفقرة ٢٤٥ (و) من تقريره. وتعتقد أنه ينبغي النظر في مجمل الاحتياجات من الموارد لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في سياق الميزانية البرنامجية المقترحة للفترة ٢٠١٢-٢٠١٣ والفترة ٢٠١٤-٢٠١٥. وينبغي أن يشير الأمين العام، عند تقديم مقترحاته، إلى الكيفية التي سيتم بها استيعاب الدروس المستخلصة في المراحل الأولى من المشاريع واستخدامها لتعديل الخطط ومتطلبات المراحل اللاحقة.

٩٧ - وكانت اللجنة الاستشارية قد تبادلت وجهات النظر بشأن هذه المسائل مع ممثلي الأمين العام وطلبت تزويدها ببدائل لاتباع نهج تدريجي ومحدد الأولويات لتنفيذ مشاريع المراجعة الهيكلية الأربعة. وأبلغت بأن مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات قد حدد أولوياته من مشاريع المراجعة الهيكلية الأربعة على النحو التالي:

(أ) الأولوية الأولى: مشروع المراجعة الهيكلية ٤ (”تعزيز مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات“)

مشروع المراجعة الهيكلية ٣ (”ترشيد تنظيم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات“)

(ب) الأولوية الثانية: مشروع المراجعة الهيكلية ١ (”دمج مكاتب الخدمة على الصعيد العالمي“)

مشروع المراجعة الهيكلية ٢ (”تبسيط عمل مراكز البيانات“).

وأوضح مكتب الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات أن مشروع المراجعة الهيكلية ٤ (”تعزيز مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات“) قد أُعطي الأولوية الأولى إذ أنه مشروع أساسي وسيهيئ للمكتب القاعدة التشغيلية اللازمة لتنفيذ ولايته بشكل فعال، فضلا عن الإشراف على المشاريع الكبيرة الأخرى ودعمها مثل مشروع المراجعة الهيكلية ١ و ٢ ومشروع نظام تخطيط الموارد في المؤسسة ومشروع إنسبيرا. ومن شأن المشروع ٣ أن يزيد إلى حد كبير في فعالية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من خلال زيادة الاتساق والتوحيد والشفافية والمساءلة والاستفادة المثلى من استخدام موارد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. ومن شأن هذا المشروع أيضا تمكين المكتب من ترسيخ الدور القيادي العالمي على الصعيد الذي كلف بتحقيقه. وأُعطي مشروعا المراجعة الهيكلية ١ و ٢ الأولوية الثانية لأهمهما، رغم أنه من شأنهما تحسين الكفاءة ومستوى الخدمة وتقليل حالة التشتت في مجال معين، فإنهما لن يعالجا بشكل دائم المسائل العامة التي أدت إلى مستوى عال من التشتت في الأمانة العامة. وفي ما يتعلق بمشروع المراجعة الهيكلية ٤ (”تعزيز مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات“)، أشار الأمين العام إلى أن أهم الثغرات في ملاك موظفي المكتب تتصل بمهام مثل إدارة حافظة الاستثمارات، وإدارة المشاريع وتطوير المؤسسات، وتصميم التطبيقات والنظم والبيانات.

٩٨ - وترى اللجنة الاستشارية أنه ينبغي إعطاء الأولوية لمشروع المراجعة الهيكلية ٣ (”ترشيد تنظيم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات“). وتعتقد أن إقامة حدود واضحة بين الوظائف تحدّد ما يشكل نشاطا من أنشطة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وتحدّد الموضوع الذي يجب أن تنفّذ فيه تلك الأنشطة، ووضع نموذج توظيف عالمي شرطان أساسيان حاسمان بالنسبة إلى التغييرات التنظيمية اللازمة لإدارة بنية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، بما في ذلك توحيد الوحدات المتعددة المعنية بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات (A/65/491، الفقرة ١٨١ (ه)).

٩٩ - وتوصي اللجنة الاستشارية بأن يُطلب إلى الأمين العام إعادة النظر في ترتيب الأولويات، وتحديد مراحل مشاريع المراجعة الهيكلية ١ و ٢ و ٤، وتقديم مناهج تنفيذ بديلة في سياق الميزانية البرنامجية المقترحة لفترة السنتين ٢٠١٢-٢٠١٣. وريثما يُنظر في تلك المقترحات ويُعترف بالحاجة إلى معالجة على مستوى التشتت، فإن اللجنة ترى أن الأمين العام ينبغي أن يسعى إلى تنفيذ أحد المشاريع المذكورة أعلاه التي تركز على تحسين مستويات الكفاءة والخدمة (انظر الفقرة ٩٧ أعلاه). وتعتقد أن المشروع ١ ("دمج مكاتب الخدمة على الصعيد العالمي") يمكن أن يكون له الأثر الأكبر من حيث تحسين ظروف الخدمة لموظفي الأمم المتحدة في جميع أنحاء العالم.

١٠٠ - وفي ما يتعلق بمشروع تعزيز مكتب الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات (المشروع ٤)، ترى اللجنة أن الأمين العام ينبغي أن يضع عملية طويلة المدى للبناء من أجل بلوغ مستوى القدرات الذي يعتبره ضروريا لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المنظمة. وترى اللجنة أن اعتماد نهج يتضمن مراحل أكبر سينطوي في أفضل الأحوال على إعادة توزيع الموارد المفرج عنها نتيجة للمكاسب المحققة في الكفاءة ولن يزيد فقط في مستويات التوظيف العامة. ومن شأن هذا النهج المحلي أن يمكن الجمعية العامة من معرفة مقدار تأثير الاستراتيجية وفهم الآليات الكفيلة بجني وفورات من المكاسب المحققة من الكفاءة على حد سواء. وريثما تقدّم المقترحات المتعلقة بمشروع المراجعة الهيكلية ٤ (تعزيز مكتب الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات)، ترى اللجنة ضرورة منح الأمين العام موارد من المساعدة المؤقتة العامة لزيادة قدرة مكتب الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات على تنفيذ برامجه الاستراتيجية الشاملة لعدة قطاعات في إطار ولايته الموسّعة على نطاق المنظمة، مثل إقامة البنية المؤسسية (A/65/491، الفقرة ٢٠١).

التوصيات

١٠١ - ترد الإجراءات المطلوب من الجمعية العامة اتخاذها في الفقرة ٢٤٥ من تقرير الأمين العام. ومع مراعاة الاعتبارات الواردة في الفقرات ٩٦ و ٩٩ و ١٠٠ أعلاه، توصي اللجنة الاستشارية الجمعية العامة بما يلي:

(أ) الإذن للأمين العام بتنفيذ مشروع المراجعة الهيكلية ٣ ("ترشيد تنظيم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات")؛

(ب) الإذن للأمين العام بالمضي قدماً في إنجاز الأنشطة المقررة لعام ٢٠١١ كجزء من المرحلة الأولى من مشروع المراجعة الهيكلية ١ ("دمج مكاتب الخدمة على الصعيد العالمي")؛

(ج) الموافقة على مساعدة مؤقتة عامة تعادل ٧ وظائف برتبة ف-٤ لتوفير قدرة إضافية لمكتب الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات ريثما يُنظر في المقترحات المذكورة في الفقرة ٩٩ أعلاه؛

(د) تأييد تمديد عقد الإيجار الحالي لمركز بيانات الشانوي لمدة ٣٠ شهرا بعد ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١١.

١٠٢ - وتوصي اللجنة كذلك بتوفير الموارد اللازمة للأنشطة المذكورة في الفقرة ١٠١ (أ) و (ب) و (ج) أعلاه من ضمن الموارد المعتمدة لفترة السنتين ٢٠١٠-٢٠١١، والإبلاغ عن النفقات الفعلية في سياق تقرير الأداء الثاني.

المرفق الأول

إجراءات اختيار الخبراء المتخصصين لمشروع نظام تخطيط الموارد في المؤسسة

بدأ العمل "بعملية مبسطة" لاختيار الخبراء المتخصصين في الموارد البشرية والميزانية والمالية والدعم المركزي وسلسلة الإمداد اعتباراً من تشرين الأول/أكتوبر ٢٠١٠، بالنظر إلى العدد الكبير من الخبراء المتخصصين اللازم لمشروع أوموجا وضرورة كفاءة الاتساق والشفافية في عملية الاختيار، أمثالاً للأحكام المعمول بها في مجال اختيار الموظفين. وتم الأخذ بهذه العملية لكون الافتقار إلى خبراء متخصصين يعرض المشروع لأخطار كبيرة. وقد جرت مناقشة هذه المخاطر في إطار اللجنة التوجيهية.

وتسمح هذه العملية بالنظر العادل في ملفات الموظفين الراغبين في العمل كخبراء متخصصين، وكانت مخاض مشاورات مكثفة مع فريق أوموجا وغيره من الجهات المعنية على نطاق إدارة الشؤون الإدارية (مكتب إدارة الموارد البشرية، ومكتب تخطيط البرامج والميزانية والحسابات، ومكتب خدمات الدعم المركزية). والهدف المنشود هو وضع قائمة من المرشحين لتحاشي تكرار عمليات الاختيار وتيسير الإجراءات الإدارية.

وترد الإجراءات على النحو التالي:

١ - إعداد موجز مواصفات الخبراء المتخصصين

يتولى قادة أفرقة أوموجا صياغة الإعلانات عن الشواغر المؤقتة للخبراء المتخصصين وإرسالها إلى مكاتب الأمناء العامين المساعدين لمكتب إدارة الموارد البشرية ومكتب تخطيط البرامج والميزانية والحسابات، ومكتب خدمات الدعم المركزية، حسب الاقتضاء، لإجازتها. وبالنسبة للوظائف الميدانية وتلك المتعلقة بإدارة المؤتمرات، يتولى إجازة الإعلانات عن الشواغر المؤقتة كل من وكيل الأمين العام لإدارة الدعم الميداني والأمين العام المساعد لإدارة الجمعية العامة وخدمات المؤتمرات على التوالي.

٢ - تقييم الترشيحات لشغل وظائف الخبراء المتخصصين

يشترك في التقييم المشترك للمرشحين ممثلو مشروع أوموجا وأصحاب المصلحة المعنيون (الأمينان العامان المساعدان لإدارة الشؤون الإدارية وإدارة الجمعية العامة وخدمات المؤتمرات ووكيل الأمين العام لإدارة الدعم الميداني). ويشمل التقييم استعراض موجزات السير الذاتية للمرشحين وتقييمات أدائهم. ويترك تقرير إجراء المقابلات للسلطة التقديرية لمديري

البرامج. وتوضع قائمة بالمرشحين المناسبين يوافق عليها أصحاب المصلحة المعنيون. ويرفع مدير مشروع أو موجه إلى وكيل الأمين العام لإدارة الشؤون الإدارية، عن طريق رئيس هيئة موظفي تكنولوجيا المعلومات، توصية باختيار الخبراء المتخصصين من بين المدرجة أسماؤهم في القائمة. ويتولى المكتب التنفيذي لإدارة الشؤون الإدارية ترتيبات إخلاء طرف المرشحين، بعد موافقة وكيل الأمين العام لإدارة الشؤون الإدارية.

ويخرج عن نطاق العملية المبينة أعلاه الخبراء المتخصصون في وظائف لا تتوافر الخبرات اللازمة لها إلا في إدارة أو مكتب بعينه، مثل إدارة الاستثمارات والنقدية، وما إلى ذلك، ويجري تحديدهم/اختيارهم من جانب أصحاب المصلحة المعنيين.

وتسجل حركة الخبراء المتخصصين في الملفات الإدارية لأغراض احتساب تنقل الموظفين.

المرفق الثاني

الأنشطة الجارية التي تضطلع بها إدارة الدعم الميداني من أجل تبسيط وتوحيد مكاتب الخدمة ومراكز البيانات في البعثات الميدانية

مكاتب الخدمة

- ١ - توجد فرص لتحقيق مكاسب ناتجة عن زيادة الكفاءة من خلال توحيد مكاتب الخدمة وتبسيط عمل مراكز البيانات في البعثات الميدانية. ويجب أن تؤخذ عوامل معينة في الاعتبار عند تنفيذ المشاريع في البعثات الميدانية. وتشمل هذه العوامل ضرورة أن تلي قدرات الرد السريع الظروف المتغيرة، والحاجة إلى تحقيق التوازن بين المركزية وقدرات المواقع والصعوبة والتكاليف المرتبطة بالثبوت الصوتي والوثائق ونقل البيانات عبر بنية تحتية تعتمد إلى حد كبير على الاتصالات الساتلية. ويلزم النظر في هذه العوامل نظراً لعدم وجود قدرات محلية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في مناطق نشر البعثات.
- ٢ - وقد أنشأت إدارة الدعم الميداني مكتب مركزي للخدمات يهتم بالتطبيقات متعددة المهام من قبيل غاليليو وميركوري وجناح الدعم الميداني وبرنامج موضوعات الأعمال، وإدارة الشبكة الواسعة. ويعمل مكتب الخدمة تحت إطار أفضل ممارسات إدارة الخدمات عن طريق الاستفادة من منهجية مكتبة البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات. ويُحتفظ بمكتب الخدمة للأنظمة المركزية فقط. وسوف يتم تعديل حجم مكتب الخدمة ونطاقه لدى المضي في تطبيق أنظمة أكثر مركزية. ويتم الاحتفاظ بمكاتب الخدمة في البعثات الميدانية لدعم الشبكات المحلية والبنية التحتية للاتصالات المحلية والنظم الموزعة.
- ٣ - ويوفر هذا النهج المختلط المرونة المطلوبة، ويضمن إتاحة الدعم الميداني الكافي للأفراد العسكريين والموظفين المدنيين في البعثات، لا سيما في ضوء تناوب القوات والشرطة وارتفاع معدل الدوران بين الموظفين. ويقلل النهج أيضاً من التكاليف المرتبطة بالثبوت الصوتي والوثائق ونقل البيانات عبر شبكة ساتلية واسعة. ومن المتوقع أن تعزز إدارة الدعم الميداني الاستراتيجية العالمية للدعم الميداني لتحقيق مكاسب ناتجة عن زيادة الكفاءة من خلال جمع مهام مكتب خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتبسيطها وتوحيدها مع عمليات مراكز الاتصال غير المرتبطة بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات مع توحيد مكونات الدعم في مراكز الخدمات الإقليمية. وسوف تعزز الإدارة برمجيات مكتب الخدمة بالمنظمة من خلال تنفيذ النظام في البعثات الميدانية لدعم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وغيرها من مكاتب الخدمة الوظيفية. وبالإضافة إلى ذلك، سيتم تعزيز برمجيات تكنولوجيا الوصول من بعد التي

تشكل بالفعل جزءاً من حزمة برمجيات قياسية في البعثات الميدانية، خلال هذه الفترة المالية من أجل زيادة توطيد مكاتب الخدمة وتسريع تقديم الخدمات في البعثات.

مراكز الخدمة

٤ - شرعت إدارة الدعم الميداني في مشروع لتوحيد مراكز البيانات وتبسيط عملها في إطار برنامج "الأثر الخفيف" الذي تنتهجه الإدارة في البعثات الميدانية. ويتضمن هذا البرنامج فرضة الخوادم ومركزية التطبيقات. وكما هو الحال مع مبادرة مكاتب الخدمة، تتخذ الإدارة نهجاً مدروساً للتخفيف من المخاطر المرتبطة بتدهور الخدمات، وتنظر في الآثار المترتبة على التكاليف في ضوء الاتصالات الساتلية. وتتوقع الإدارة أن تتمكن من الحد من عدد الخوادم في البعثات الميدانية بما يقرب من ٢٠ في المائة خلال الفترة المالية ٢٠١٠/٢٠١١، وستهدف إلى مواصلة خفض مراكز البيانات خلال الفترة ٢٠١١/٢٠١٢. وسيتم استغلال المزيد من الفرص مع زيادة مركزية النظم. ومع تشغيل مرفق الاتصالات الثانوي النشط لحفظ السلام بكامل طاقته خلال الفترة ٢٠١١/٢٠١٢، ينبغي أن تواصل الفرص المتاحة للحد من مرافق المستوى الثاني لاستعادة القدرة على العمل بعد الكوارث واستمرارية تصريف الأعمال خفض عدد مراكز وخوادم البيانات المستخدمة في البعثات الميدانية.

٥ - وسيتم تنفيذ جهود الإدارة الرامية إلى تعزيز مكاتب الخدمة وتبسيط عمل مراكز البيانات في الميدان في السنوات المقبلة، على النحو المبين أعلاه، في إطار استراتيجية وتوجيهات مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على نطاق الأمانة العامة في سياق مشروع المراجعة الهيكلية المقترحين.

المرفق الثالث

المنهجية المستخدمة لعملية المراجعة الهيكلية واستنباط ميزانيات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والحصول على قوائم ملاك الموظفين

المنهجية الشاملة لعملية المراجعة الهيكلية

١ - أجريت مراجعات هيكلية لجميع وحدات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على نطاق الأمانة العامة تمشياً مع طلب الجمعية العامة. والهدف من المراجعة الهيكلية ترشيد عمليات وهياكل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتنسيقها من خلال تقديم توصيات بشأن التغييرات التنظيمية وغيرها من التغييرات التي من شأنها تحسين فعالية وكفاءة وتماسك عمليات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

٢ - وفي أواخر عام ٢٠٠٨، أكملت نحو ٦٠ إدارة ومكتب وبعثة ميدانية في جميع أنحاء الأمانة العامة دراسة استقصائية أولية تهدف إلى فهم مستويات الملاك الوظيفي والمهام وعبء العمل في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. وألقت الدراسة الاستقصائية نظرة شاملة على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تشمل جميع الموظفين والأنشطة المرتبطة بوضع وتنفيذ وإدارة العمليات والتكنولوجيات التي تمكن من إدارة المعلومات الإلكترونية من قبيل البيانات والوثائق والمواقع الإلكترونية والمواد المتعددة الوسائط. وسجلت الدراسة الاستقصائية بيانات الإنفاق والملاك الوظيفي والبيانات البيئية من قبيل عدد الأصول من أجهزة الحاسوب ومعلومات عن مرافق مراكز البيانات ومؤشرات معينة لعبء العمل مثل عدد حسابات المستخدمين والأجهزة المدعومة. وطلبت كذلك جداول ملاك الموظفين والخرائط التنظيمية لوحدات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والمخصصات المقترحة للميزانية، وجرت مراجعتها. وبالإضافة إلى ذلك، تم تقييم ٣٨ عملية لتكنولوجيا معلومات واتصالات باستخدام نهج أهداف الرقابة على تكنولوجيا المعلومات والتكنولوجيات المتصلة بها، وهو إطار عمل إداري من المؤشرات المقبولة على نطاق واسع لقياس نضج عملية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

٣ - وحدد تحليل متعمق لبيانات المسح وغيرها من البيانات أهداف التحسين في مجالات التصميم التنظيمي والبنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات. واستعرض أهداف التحسين كبار إداريي مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ورؤساء تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على نطاق الأمانة العامة. ومن بين النتائج الرئيسية وجود تباين واسع النطاق بين الألقاب الوظيفية في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وعدم اتساق بين

وحدات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. وكان من الواضح أيضا أن الحدود لم تكن مرسومة بوضوح بين وظائف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وغيرها من الوظائف.

٤ - وفي عام ٢٠١٠، جرت عملية أكثر شمولاً لجمع البيانات بقصد استكمال البيانات المجمعة سابقاً، والحصول على بيانات إضافية تتعلق بمؤشرات عبء العمل من أجل تنقية حالات تغيير الأعمال وتقييم التكاليف والفوائد المحتملة على نحو أكثر دقة. وقدمت عدة حلقات عمل ودورات تدريبية على الدراسة الاستقصائية لجميع المشاركين فيها توخياً لتحسين الدقة. وأُعد نموذج جديد مقترح لملاك موظفي تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، واستُخدم في الدراسة الاستقصائية للقيام على نحو أكثر دقة بفهم نطاق وظائف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات التي يجري تنفيذها على نطاق الأمانة العامة وتحديد كمها.

٥ - وقورنت بيانات الدراسة الاستقصائية بمقاييس الصناعة في القطاع العام والقطاع الحكومي التي وضعتها الشركات الاستشارية والبحثة الرائدة في مجال تكنولوجيا المعلومات^(١). ورغم فائدة النموذج التشغيلي للأمم المتحدة فقد قدمت المقارنات القياسية إسهامات عن الاتجاهات وأكدت أن المستويات المرتفعة من التجزئة أدت إلى تقليل الكفاءة والقدرة والنتائج في مجالات رئيسية وإلى الاستخدام غير الفعال للموارد المتاحة من تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. وعلى وجه الخصوص، تم تعديل مقاييس وحدات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بإدارة الدعم الميداني لمواجهة التحديات والمعوقات المرتبطة بدعم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في البعثات الميدانية.

٦ - واستخدمت البيانات كمدخل للتقدير الكمي التفصيلي للتكاليف والفوائد المرتبطة بفرص التحسن. وقامت أفرقة خبراء متخصصين من وحدات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من الأمانة العامة بتحليل البيانات بتوحيد معرفتهم بالوقائع التشغيلية القائمة للأمم المتحدة لإعداد حالات تغيير الأعمال الأولية. واستعرض ذلك في وقت لاحق رؤساء تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على نطاق الأمانة العامة والفريق الاستشاري لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وأقرتها اللجنة التنفيذية.

٧ - وتبين في الفقرات التالية المنهجية المستخدمة لإعداد ميزانيات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على نطاق الأمانة العامة، وكذلك العملية المستخدمة لتجميع موظفي تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. ويُبرز مستوى الصعوبة الناشئة في محاولة تحقيق حساب موحد للميزانية وملاك الموظفين القيود الكبيرة التي تعترض حالياً كيفية إدارة البيئة العالمية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات بالأمانة العامة على نحو فعال.

(أ) استخدمت مقاييس القطاع العام المستمدة من خبراء غارتنر وإنفو - تك.

منهجية إعداد ميزانيات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

٨ - بناء على مشورة شعبة تخطيط البرامج والميزانية، استخدمت الميزانيات المقترحة مصدرا بالنظر إلى مستوى التفاصيل المتاحة للفصل بين موارد ميزانية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وموارد الميزانيات الأخرى. واستغرق العمل على تجميع حساب تقديري لميزانية الأمانة العامة عدة أشهر. وكان يتعين على موظفي مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات معرفة نظم الميزانية والتمويل من أجل التوفيق بين شروط الإبلاغ وهو متاح في مختلف نظم السجلات.

٩ - وتشرح بالتفصيل الملحة الواردة في تقرير الأمين العام (A/65/491) الميزانية البرنامجية المقترحة لفترة السنتين ٢٠١٠-٢٠١١ للأمانة العامة واللجان الإقليمية والمحكمتين الدوليتين والمكاتب البعيدة عن المقر. وفيما يتعلق ببعثات حفظ السلام والبعثات السياسية، استخدمت الميزانية المقترحة للفترة من ١ تموز/يوليه ٢٠٠٩ إلى ٣٠ حزيران/يونيه ٢٠١٠.

١٠ - ولم تشمل هذه العملية جميع الإدارات على نطاق الأمانة العامة. إذ استُثيت من هذه الدراسة الإدارات أو المكاتب الصغيرة جدا (التي يقل عدد موظفيها عادة عن ٣٠ موظفا) أو التي ليس لديها وحدة أو موظفو تكنولوجيا معلومات واتصالات. واستند النطاق إلى التقرير عن تكوين الأمانة العامة (A/64/352). وقدمت شعبة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بإدارة الدعم الميداني قائمة منقحة بالبعثات الميدانية. واستثنت مكاتب البرامج والصناديق من هذه العملية فيما عدا مؤتمر الأمم المتحدة للتجارة والتنمية وبرنامج الأمم المتحدة للبيئة ومكتب الأمم المتحدة المعني بالمخدرات والجريمة وبرنامج الأمم المتحدة للمستوطنات البشرية نظرا للعدد الكبير من موظفي تكنولوجيا المعلومات الموجودين لديها، وأدرجت في التقرير عن تكوين الأمانة العامة. واستبعدت أيضا ميزانية نظام تخطيط الموارد في المؤسسة من هذه العملية لأنه يمثل استثمارا كبيرا غير غمطي لمرة واحدة.

١١ - ويستخدم مبلغ إجمالي من المصادر الرئيسية الأربعة لبلوغ المجموع السنوي المقترح لميزانية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (الفترة ٢٠١٠/٢٠١١):

(أ) الميزانية العادية:

- تُستخدم الميزانية المقترحة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات للفترة ٢٠١٠-٢٠١١ كأساس
- يجري إعداد الميزانية السنوية عن طريق قسمة الميزانية البرنامجية المقترحة لفترة السنتين ٢٠١٠-٢٠١١ إلى قسمين

- تستند حسابات الميزانية المقترحة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات لجميع الإدارات والمكاتب، باستثناء المكاتب الموجودة خارج المقر والبعثات السياسية الخاصة، إلى التقرير A/64/6 (المقدمة)
 - تستند حسابات الميزانية المقترحة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات للمكاتب الثلاثة الموجودة خارج المقر (مكتب الأمم المتحدة في جنيف ومكتب الأمم المتحدة في فيينا ومكتب الأمم المتحدة في نيروبي) إلى الميزانية البرنامجية المقترحة (A/64/6 (Sect. 28E, 28F and 28G))
 - تستند حسابات الميزانية المقترحة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات للبعثات السياسية الخاصة إلى الوثيقة A/64/349/Add.3
- (ب) الموارد الخارجة عن الميزانية:
- نظراً لأنه لم يبلغ عن ذلك في أي من تقارير الميزانية، تستند الميزانية السنوية للفترة ٢٠١٠-٢٠١١ إلى حسابات الميزانية التي أُبلغ عنها وتحققت منها كل إدارة/مكتب خلال عملية المراجعة الهيكلية
- (ج) حساب لدعم عمليات حفظ السلام:
- تُستخدم الميزانية المقترحة لحساب الدعم للفترة ٢٠١٠/٢٠٠٩ (A/63/767) كأساس
 - تستند حسابات ميزانية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتكلفة الموظفين المقترحة لحساب الدعم إلى A/63/698/Add.1 و A/63/767.
- (د) ميزانيات حفظ السلام:
- تُستخدم الميزانيات المقترحة لبعثات حفظ السلام للفترة ٢٠١٠/٢٠٠٩ كأساس
 - تستند حسابات ميزانية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لحفظ السلام وتكلفة الموظفين المقترحة لجميع بعثات حفظ السلام باستثناء دعم بعثة الاتحاد الأفريقي في الصومال إلى A/C.5/63/24
 - تستند حسابات ميزانية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لحفظ السلام وتكلفة الموظفين المقترحة فيما يتعلق بدعم بعثة الاتحاد الأفريقي في الصومال إلى A/64/465

عملية الحصول على قائمة جرد بموظفي الأمانة العامة المعنيين بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات

١٢ - بناء على طلب الجمعية العامة تقديم قائمة جرد شاملة بموظفي الأمانة العامة المعنيين بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، بدأ الفريق المعني بالمراجعة الهيكلية لمكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في مطلع عام ٢٠١٠ عملية جرد هؤلاء الموظفين.

١٣ - وتبين من الاجتماعات الأولية التي عُقدت مع مكتب إدارة الموارد البشرية أنه لا يمتلك قائمة جرد تشمل الأمانة العامة كلها، ولذلك، يلزم، للقيام بهذا الجرد، اللجوء إلى عمليات واستقصاءات يدوية.

١٤ - وتمكّن مكتب إدارة الموارد البشرية، بناء على التخطيط المسبق لملاك الموظفين الذي نُفذ في عام ٢٠٠٩، من تزويد الفريق المعني بالمراجعة الهيكلية بقائمة بالموظفين تشتمل على ألقابهم الوظيفية في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وبقائمة بجميع الموظفين المعنيين في الوحدات التي تضم ما لا يقل عن موظف واحد معني بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، بصرف النظر عن ألقابهم الوظيفية. وتضمنت القائمة التي قدمها المكتب المذكور ما يربو على ٥ ٠٠٠ موظف. وقلص الفريق المذكور، يدويا، الأعداد الواردة في هذه القائمة لتصل إلى نحو ٢ ٠٠٠ موظف، وذلك بعد مراجعة الألقاب الوظيفية وشطب تلك التي تبين بوضوح أن لا شأن لها بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

١٥ - وأدرجت المعلومات المتعلقة بالموظفين المتبقين الذي تجاوز عددهم ٢ ٠٠٠ موظف، في نماذج الاستقصاء المعلوماتية التي أُرسلت إلى كل من وحدات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتأكيد صحتها. وطلب من رؤساء وحدات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والمنسقين المعنيين بهذا المجال التأكيد على أن هذه القائمة تتضمن معلومات دقيقة عن الموظفين العاملين في الوحدات التابعة لكل منهم، وتحديث القائمة لتضمينها أسماء أي موظفين إضافيين، مثل الموظفين الذين لم تشملهم القائمة الأولى، والخبراء الاستشاريين والمتعاقدين معهم لفترات محدودة، ومنح الموظفين العاملين في وحدات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ألقابا وظيفية جديدة باستخدام المسارات الوظيفية التي صُممت حديثا في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (نموذج إدارة الموظفين على صعيد المنظمة). وطلب أيضا من رؤساء وحدات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والمنسقين المعنيين بهذا المجال تقديم بيان بموظفي كل من وحدات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، يربو بحسب الوظيفة ويُعد وفقا لتوصيفات الوظائف التي يستخدمها الفريق المعني بالمراجعة الهيكلية والتي تصنف جميع أنشطة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الأمانة العامة ضمن فئات عالية المستوى.

١٦ - وتم استبعاد معظم موظفي تكنولوجيا المعلومات والاتصالات العاملين في البعثات لأن البيانات المتوافرة لدى مكتب إدارة الموارد البشرية تقتصر على الموظفين العاملين بموجب كتاب تعيين. وحصل الفريق المعني بالمراجعة الهيكلية على المعلومات المتعلقة بموظفي البعثات هؤلاء من إدارة الدعم الميداني.

١٧ - واتضح من نتائج الاستقصاء ومن القائمة التي قدمتها إدارة الدعم الميداني، مجتمعة، أن عدد الموظفين بلغ حتى آذار/مارس ٢٠١٠ ما قدره ٢١٩ ٤ موظفاً، موزعين على ١٧٣ فئة مختلفة من فئات الألقاب الوظيفية في إطار تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

ملاحظات بشأن عملية جمع البيانات المتعلقة بمجرد موظفي تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

١٨ - ليس لدى مكتب إدارة الموارد البشرية قائمة جرد بموظفي تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الأمانة العامة ككل. وتعذر الحصول على جرد أو تعداد على صعيد الأمانة العامة ككل للملاك الموظفين العاملين في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المتدين إلى الأمانة العامة مباشرة عن طريق الإدارات العاملين فيها. فعلى سبيل المثال، لم يتمكن مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من الحصول على تعداد لموظفي مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع العاملين في شعبة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات التابعة لإدارة الدعم الميداني.

١٩ - لا تغطي مجموعة البيانات المتوافرة لدى مكتب إدارة الموارد البشرية إلا الموظفين العاملين بموجب كتاب تعيين، وبالتالي لا تأتي على ذكر الخبراء الاستشاريين والمتعاقد معهم لفترات محدودة والموظفين الميدانيين المحليين وغيرهم، إذ إن هذا المكتب فوض إدارة الدعم الميداني سلطة إدارة شؤون الموظفين المشمولين بولايتيه.

٢٠ - لا اتساق حالياً في الألقاب الوظيفية للموظفين الـ ٢١٩ ٤ الموزعين على ١٧٣ فئة مختلفة من فئات هذه الألقاب في إطار تكنولوجيا المعلومات والاتصالات؛ فبعضها شديد التفصيل في حين أن بعضها الآخر عام للغاية لدرجة أنه لا يوضح نوع المهام التي يؤديها شاغل الوظيفة.

٢١ - في بعض الحالات، أساء المشمولون بالاستقصاء فهم السبب الكامن وراء طلب التأكيد على صحة المعلومات المتعلقة بموظفي تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وامتنعوا عن تأكيد هذه المعلومات. لكن جميع المشمولين بالاستقصاء استجابوا لهذا الطلب بعد أن أوضح لهم أن الجمعية العامة هي التي طلبت هذه المعلومات، غير أنه ليس أمام الفريق المعني بالمراجعة

الهيكيلية من سبيل للتحقق من مدى دقة عملية التأكيد هذه، ومما إذا كان الخبراء الاستشاريون قد أضيفوا إلى قائمة الجرد وموظفو تكنولوجيا المعلومات والاتصالات العاملون في الظل قد أُدرجوا فيها - أي الموظفين الذين يؤدون مهام في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لكنها ليست مصنفة كذلك.

٢٢ - لقد استدعى إعداد البيانات المؤقتة المتعلقة بملاك الموظفين بغرض توفير هذه المعلومات إلى هذه الجمعية العامة جهود العديد من الموارد البشرية؛ وتعذر المضي في تحديثها، زد على ذلك أن مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات يفتقر حالياً إلى الموارد الكافية التي تمكنه من القيام بذلك، مع أن الدول الأعضاء قد أسندت إليه مسؤولية تأدية هذه المهمة.

٢٣ - سيتولى قسم إدارة موظفي وبرمجيات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات التابع لشعبة الإدارة لعموم المنظمة، من ضمن ما يتولى، مهمة التأكد من توافر قائمة جرد دائمة بجميع الموظفين في الأمانة العامة ككل، ومن تنفيذ سياسة شاملة لإدارة مصادر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

المرفق الرابع

مكاتب الخدمات الموجودة حاليا

الإدارة/المكتب	عدد مكاتب الخدمات	الموقع
إدارة الشؤون الاقتصادية والاجتماعية	١	نيويورك
إدارة الدعم الميداني/شعبة الميزانية والمالية للعمليات الميدانية	١	نيويورك
إدارة الدعم الميداني/شعبة الموظفين الميدانيين	١	نيويورك
إدارة الدعم الميداني/شعبة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات	١	نيويورك
إدارة شؤون الجمعية العامة والمؤتمرات	١	نيويورك
إدارة الشؤون الإدارية	صفر	نيويورك
إدارة الشؤون الإدارية/مكتب خدمات الدعم المركزية (أقسام الأنشطة التجارية، دائرة إدارة المرافق)	١	نيويورك
إدارة الشؤون الإدارية/مكتب إدارة الموارد البشرية	١	نيويورك
إدارة الشؤون الإدارية/مكتب تخطيط البرامج والميزانية والحسابات	صفر	نيويورك
إدارة الشؤون الإدارية/مكتب وكيل الأمين العام	صفر	نيويورك
إدارة الشؤون السياسية	١	نيويورك
إدارة شؤون الإعلام	١	نيويورك
إدارة عمليات حفظ السلام	صفر	نيويورك
إدارة شؤون السلامة والأمن	صفر	نيويورك
المكتب التنفيذي للأمين العام	صفر	نيويورك
مكتب منسق الشؤون الإنسانية	٧	نيويورك، جنيف
مكتب مدير الشؤون الإدارية	صفر	نيويورك
مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات	٣	نيويورك
مكتب خدمات الرقابة الداخلية	١	نيويورك
مكتب الشؤون القانونية	صفر	نيويورك
المجموع الفرعي، مقر الأمم المتحدة		٢٠
مكتب الأمم المتحدة في جنيف	١٠	جنيف
مفوضية حقوق الإنسان	١	جنيف
مؤتمر الأمم المتحدة للتجارة والتنمية	١	جنيف
مكتب الأمم المتحدة في نيروبي/برنامج الأمم المتحدة للبيئة/موئل الأمم المتحدة	١	نيروبي
مكتب الأمم المتحدة في فيينا/مكتب الأمم المتحدة المعني بالمخدرات والجريمة	٣	فيينا
اللجنة الاقتصادية لأفريقيا	١	أديس أبابا

الإدارة/المكتب	عدد مكاتب الخدمات	الموقع
اللجنة الاقتصادية لأوروبا	١	جنيف
اللجنة الاقتصادية لأمريكا اللاتينية ومنطقة البحر الكاريبي	٣	سانتياغو
اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لآسيا والمحيط الهادئ	١	بانكوك
اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا	١	بيروت
المحكمة الجنائية الدولية لرواندا	٣	آروشا، جمهورية تنزانيا المتحدة
المحكمة الدولية ليوغوسلافيا السابقة	١	لاهاي، أمستردام
المجموع الفرعي، المكاتب الموجودة خارج المقر واللجان الإقليمية وكيانات أخرى		
	٢٧	
بعثة منظمة الأمم المتحدة في جمهورية الكونغو الديمقراطية	١٦	جمهورية الكونغو الديمقراطية
عملية الأمم المتحدة في كوت ديفوار	١	كوت ديفوار
قوة الأمم المتحدة لحفظ السلام في قبرص	٤	قبرص
قوة الأمم المتحدة المؤقتة في لبنان	٣	بيروت
قاعدة الأمم المتحدة للوجستيات في برينديزي	١	برينديزي، إيطاليا
بعثة الأمم المتحدة في السودان	٨	الخرطوم
بعثة الأمم المتحدة المتكاملة في تيمور - ليشتي	٥	تيمور - ليشتي
مكتب الأمم المتحدة المتكامل في بوروندي	٥	بوجمبورا، بوروندي
بعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى أفغانستان	٢٧	كابل
مكتب الأمم المتحدة لدعم بناء السلام في غينيا - بيساو	صفر	غينيا - بيساو
بقية البعثات	١٤	
المجموع الفرعي، عمليات حفظ السلام والبعثات السياسية الخاصة		
	٨٤	
المجموع	١٣١	

المرفق الخامس

مراكز البيانات وغرف الخوادم

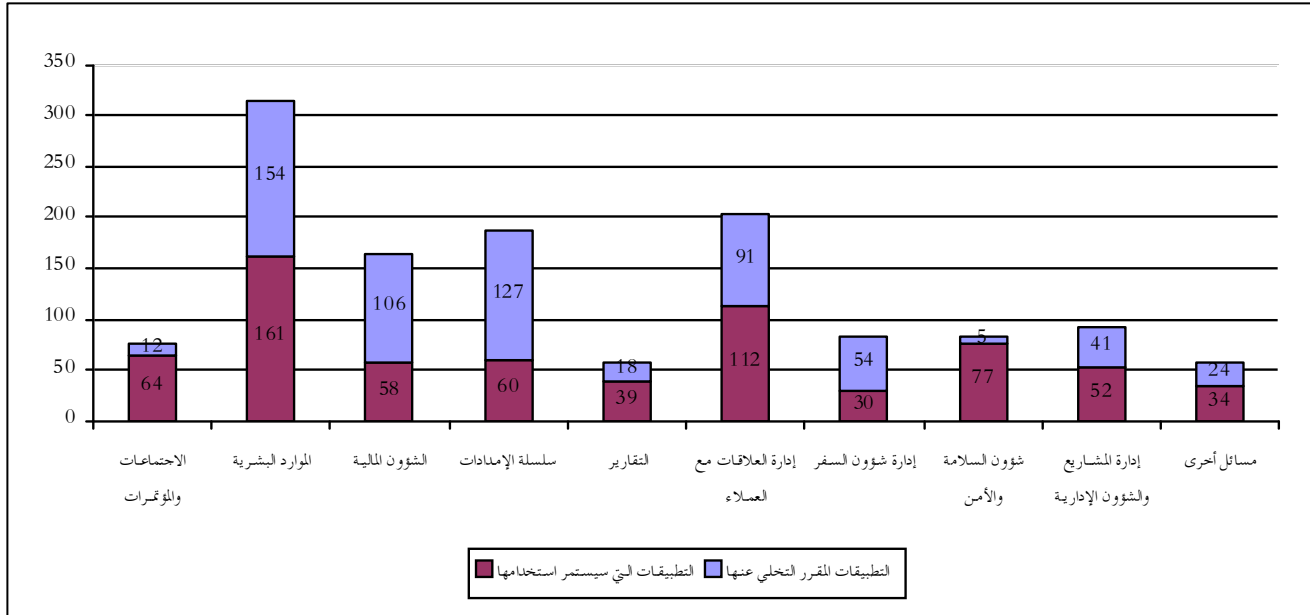
الإدارة	العدد	الموقع
مراكز البيانات		
مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات	٢	نيويورك
اللجنة الاقتصادية لأفريقيا	١	أديس أبابا
اللجنة الاقتصادية لأوروبا	١	بركشاير، المملكة المتحدة لبريطانيا العظمى وأيرلندا الشمالية
اللجنة الاقتصادية لأمريكا اللاتينية ومنطقة البحر الكاريبي	١	سانتياغو
اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لآسيا والمحيط الهادئ	١	بانكوك
اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا	١	بيروت
المحكمة الجنائية الدولية لرواندا	٢	أروشا، جمهورية تنزانيا المتحدة
المحكمة الدولية ليوغوسلافيا السابقة	٢	لاهاي، هولندا
مكتب الأمم المتحدة في جنيف	٢	جنيف
مكتب الأمم المتحدة في نيروبي/برنامج الأمم المتحدة للبيئة	٢	نيروبي
مكتب الأمم المتحدة في فيينا/مكتب الأمم المتحدة المعني بالمخدرات والجريمة	٢	نيجيريا
مكتب الأمم المتحدة في فيينا/مكتب الأمم المتحدة المعني بالمخدرات والجريمة	١	بوغوتا
مكتب الأمم المتحدة في فيينا/مكتب الأمم المتحدة المعني بالمخدرات والجريمة	١	نيودلهي
مكتب الأمم المتحدة في فيينا/مكتب الأمم المتحدة المعني بالمخدرات والجريمة	٢	فيينا
مؤتمر الأمم المتحدة للتجارة والتنمية	١	جنيف
بعثة منظمة الأمم المتحدة في جمهورية الكونغو الديمقراطية	٣	جمهورية الكونغو الديمقراطية
عملية الأمم المتحدة في كوت ديفوار	١	كوت ديفوار
قوة الأمم المتحدة لحفظ السلام في قبرص	١	قبرص
قوة الأمم المتحدة المؤقتة في لبنان	١	بيروت
قاعدة الأمم المتحدة للوجستيات في برينديزي	٣	برينديزي، إيطاليا
مكتب الأمم المتحدة المتكامل في بوروندي	٢	بوجمبورا
بعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى أفغانستان	١	كابل
المجموع الفرعي		
٣٤		
غرف الخوادم		
إدارة الشؤون الاقتصادية والاجتماعية	١	نيويورك
إدارة شؤون الجمعية العامة والمؤتمرات	١	نيويورك

الإدارة	العدد	الموقع
مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات	٢	نيويورك
اللجنة الاقتصادية لأفريقيا	٢	أديس أبابا
اللجنة الاقتصادية لأمريكا اللاتينية ومنطقة البحر الكاريبي	٩	سانتياغو
اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لآسيا والمحيط الهادئ	١	بانكوك
المحكمة الجنائية الدولية لرواندا	٤	آروشا، جمهورية تنزانيا المتحدة
المحكمة الدولية ليوغوسلافيا السابقة	٥	لاهاي، هولندا
مكتب الأمم المتحدة في جنيف	٦	جنيف
مكتب الأمم المتحدة في نيروبي/برنامج الأمم المتحدة للبيئة	٢	نيروبي
مكتب الأمم المتحدة في فيينا/مكتب الأمم المتحدة المعني بالمخدرات والجريمة	٣٢	فيينا
مفوضية حقوق الإنسان	٨	جنيف
بعثة منظمة الأمم المتحدة في جمهورية الكونغو الديمقراطية	١٧	جمهورية الكونغو الديمقراطية
عملية الأمم المتحدة في كوت ديفوار	٨	كوت ديفوار
قوة الأمم المتحدة لحفظ السلام في قبرص	٣	قبرص
قوة الأمم المتحدة المؤقتة في لبنان	٤	بيروت
قاعدة الأمم المتحدة للوجستيات في برينديزي	٦	برينديزي، إيطاليا
بعثة الأمم المتحدة في السودان	٢٢	الخرطوم
بعثة الأمم المتحدة المتكاملة في تيمور - ليشتي	٧	تيمور - ليشتي
مكتب الأمم المتحدة المتكامل في بوروندي	٧	بوجمبورا
بعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى أفغانستان	٢٩	كابل
مكتب الأمم المتحدة المتكامل لبناء السلام في غينيا - بيساو	١	غينيا - بيساو
المجموع الفرعي	١٧٧	
المجموع	٢١١	

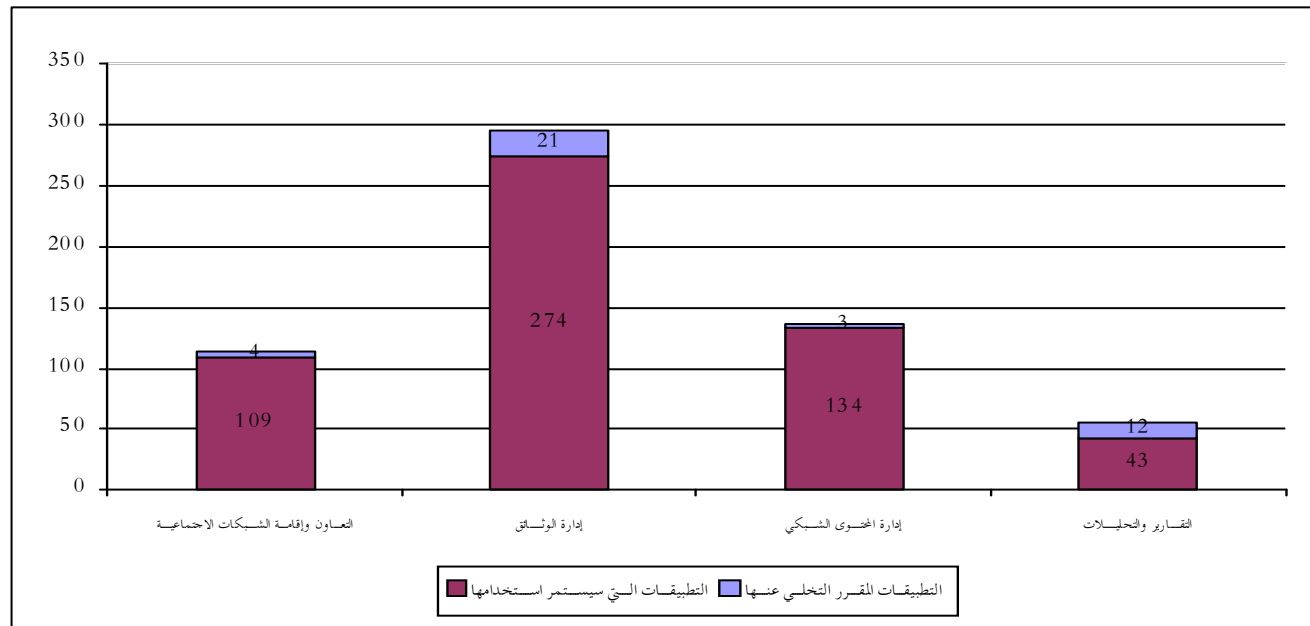
المرفق السادس

التطبيقات التي سيتم التخلي عنها نتيجة لاعتماد نظام تخطيط الموارد في المؤسسة

ألف - إدارة الموارد



باء - إدارة المعارف



ولاية مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتوزيع الموظفين

الولاية المنصوص عليها في استراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المعتمدة	الولاية الجديدة/ القائمة	الموارد الإضافية المتاحة	الموظفون المكلفون الحاليون	الموظفون المكلفون المقترحون	كفالة الاستخدام الأمثل للموارد	أهداف الإدارة				أثر عدم توفير موارد إضافية
						تحسين الحد من التجزئة	تحسين الشفافية والمساءلة	تحسين الكفاءة	تحسين الفعالية	
رئيس هيئة موظفي تكنولوجيا المعلومات	جديدة	نعم	١							
وضع الاستراتيجية ومواءمتها: وضع استراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات للأمانة العامة وتنسيق تنفيذها (الفقرة ٣٥ أ))	جديدة	لا شيء	٣	٤	×	×	×	×	×	- فقدان المصداقية والعجز عن أداء دور قيادي - هياكل إدارة غير فعالة - قدرة غير كافية على القيام بمهام الإدارة اليومية والتنسيق بين مديري تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على نطاق الأمانة العامة
المراقبة المالية الشاملة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والإبلاغ عنها واستعراض الميزانيات المخصصة لها على نطاق الأمانة العامة: استعراض الميزانيات من كافة مصادر التمويل لجميع مبادرات وعمليات المنظمة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (الفقرة ٣٥ ب))	جديدة	لا شيء	صفر	٣	×	×	×	×	×	- العجز عن تحديد موضع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بشكل سليم في سياق عمل المنظمة - العجز عن إعطاء دفع لاتخاذ مبادرات من أجل التغيير - فقدان المصداقية - عدم توفر الشفافية فيما يتعلق بالنفقات المخصصة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الأمانة العامة - عدم توفر رقابة على الميزانية في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات
قياس أداء تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وإدارتها: رصد أداء وحدات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وقياسه وتقييمه مقارنة بالأهداف والغايات والميزانيات المحددة لهذه الوحدات، باستخدام أطر	جديدة	لا شيء	صفر	١	×		×	×	×	- سيتواصل تلقي الدول الأعضاء مقترحات بشأن الاستثمار في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لا تتماشى بالضرورة مع أولويات المنظمة - عجز الدول الأعضاء عن فهم الروابط بين مختلف المبادرات المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات

أهداف الإدارة

الولاية المنصوص عليها في استراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المعتمدة	الولاية الجديدة/ القائمة	الموارد الإضافية المتاحة	الموظفون المكلفون الحاليون	الموظفون المكلفون المقترحون	كفالة الاستخدام الأمثل للموارد	تحسين الحد من التجزئة والمساءلة	تحسين الشفافية والكفاءة	تحسين الفعالية	أثر عدم توفير موارد إضافية
المساءلة حسب الاقتضاء (الفقرة ٣٥ ج))									- الاستثمارات في مجالات ذات أولوية متدنية؛ وتفاقم التجزئة وتزايد ظاهرة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الظل
هياكل المؤسسة: تحديد توجه المنظمة وهياكلها من الناحية التكنولوجية (الفقرة ٣٥ د))	جديدة	لا شيء	٣	٦	×	×	×	×	- عدم الاشتراك في تحمل المسؤولية
تطوير التطبيقات على مستوى المؤسسة: تخطيط وتطوير جميع تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على نطاق المنظمة، بما في ذلك نظام تخطيط الموارد المؤسسية ونظم رئيسية أخرى (الفقرة ٣٥ هـ))	قائمة	محدودة (باستثناء أوموجا)	٥٢	١١	×	×	×	×	- العجز عن إعداد كشف بأصول تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على نطاق الأمانة العامة
									- عدم قياس أداء وحدات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المستقلة
									- عدم شفافية مقاييس تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والإنتاجية
									- العجز عن تحسين المساءلة
تصميم الهياكل الأساسية للمؤسسة: تخطيط وتطوير البنية الكلية للهياكل الأساسية الذي يشمل شبكات اتصالات المنظمة ومراكز بياناتها (الفقرة ٣٥ و))	قائمة	محدودة	١٤	٨	×	×	×	×	- تدني الكفاءة
									- انتشار الهياكل الأساسية والتطبيقات المحلية
									- ارتفاع تكلفة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات دون أي فوائد ملموسة
									- تفاقم التجزئة مما استوجب القيام بمجددا بمشاريع مماثلة للمشروعين ١ و ٢ ولكن بتكلفة أكبر بكثير
تشغيل الهياكل الأساسية للمؤسسة: استغلال حضور المنظمة على المستوى العالمي وهياكلها الأساسية في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتطوير وتشغيل التطبيقات والهياكل الأساسية على نطاق الأمانة العامة بغية زيادة الفوائد المستمدة منها وفعاليتها من حيث التكلفة إلى أقصى حد (الفقرة ٣٥ ز))	قائمة	محدودة	٦١	٢	×	×	×	×	- عدم توافر تخطيط التكنولوجيا والعجز عن استغلال أحدث التكنولوجيات
									- عدم التكامل بين توجه المنظمة وقدرة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على دعم برامج العمل
									- انتشار التطبيقات المحلية
									- ارتفاع تكلفة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات دون أي فوائد ملموسة

الولاية المنصوص عليها في استراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المعتمدة	الولاية الجديدة/ القائمة	الموارد الإضافية المتاحة	الموظفون المكلفون الحاليون	الموظفون المكلفون المقترحون	كفالة الاستخدام الأمثل للموارد	أهداف الإدارة				أثر عدم توفير موارد إضافية
						تحسين الحد من التجزئة	تحسين الشفافية والمساءلة	تحسين الكفاءة	تحسين الفعالية	
البحث في مجال التكنولوجيا: الاضطلاع بأنشطة بحث وتطوير في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بالتعاون مع وحدات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الأخرى (الفقرة ٣٥ ح))	جديدة	لا شيء	١			×	×	×		- انتشار ظاهرة موظفي تكنولوجيا المعلومات والاتصالات العاملين "في الظل" - العجز عن مواصلة البرامج الاستراتيجية، مثل برنامج إدارة المعارف - عدم توفر نهج مؤسسي لتقديم الحلول
الأمن وإدارة المخاطر: الإشراف على تقييم وإدارة ما ينطوي عليه استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من مخاطر بالنسبة للمنظمة (الفقرة ٣٥ ط))	جديدة	لا شيء	١			×	×		×	- انتشار الهياكل الأساسية المحلية وغير الموحدة - ارتفاع تكلفة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات دون أي فوائد ملموسة - العجز عن دفع عجلة توحيد الهياكل الأساسية القائمة
الأمن وإدارة المخاطر: وضع وتعهد السياسة العامة لأمن معلومات المنظمة، ورصد مدى التزام كافة الوحدات التشغيلية بها (الفقرة ٣٥ ي))	قائمة	محدودة	٣	١		×	×	×	×	- العجز عن الاستفادة من وفورات الحجم - عدم توحيد مواصفات الهياكل الأساسية وازدواجيتها على نطاق المنظمة - زيادة ارتفاع تكاليف العمليات - مخاطر تشغيلية كبيرة
الأمن وإدارة المخاطر: إدارة تنفيذ خطط استرجاع البيانات بعد الأعطال الكبرى واستمرار الأعمال في المنظمة (الفقرة ٣٥ ك))	قائمة	محدودة		١	×	×	×	×	×	- تدني الكفاءة - العجز عن اعتماد معايير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على نحو استباقي - عدم وجود تخطيط التكنولوجيا والعجز عن استغلال أحدث التكنولوجيات
إدارة الموارد البشرية في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات: تنسيق برنامج وأنشطة إدارة الموارد البشرية في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، بما في ذلك تنمية قدرات الموظفين وتنقل كافة موظفي تكنولوجيا	جديدة	لا شيء	١		×	×	×	×	×	- العجز عن الاستفادة من التكنولوجيا المتطورة لصالح المنظمة - مخاطر تشغيل شديدة بالنسبة لعمليات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والبيانات المتصلة بها

أهداف الإدارة

الولاية المنصوص عليها في استراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المعتمدة	الولاية الجديدة/ القائمة	الموارد الإضافية المتاحة	الموظفون المكلفون الحاليون	الموظفون المكلفون المقترحون	كفالة الاستخدام الأمثل للموارد	الحد من التجزئة والمساءلة	تحسين الشفافية والكفاءة	تحسين الفعالية	أثر عدم توفير موارد إضافية
المعلومات والاتصالات في الأمانة العامة على الصعيد العالمي (الفقرة ٣٥ ل))									- عدم وجود نهج تلقائي للتخطيط لاستعادة القدرة على العمل بعد الكوارث في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات
مراجعة المشاريع في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ومنهجيتها ووضع المعايير التنموية: توفير منهجيات وخدمات الاستشارة في مجال الأعمال وإدارة المشاريع لكافة وحدات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (الفقرة ٣٥ م))	جديدة	محدودة	٢	١	×	×	×	×	- العجز عن استرجاع البيانات والشبكات بسرعة بعد الأعطال
مخاطر تشغيل شديدة بالنسبة لعمليات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والبيانات المتصلة بها									- العجز عن تحديد عدد موظفي تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بشكل دقيق
تفاقم تجزئة الموارد البشرية في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات مما استوجب القيام بمجدداً لمشروع مماثل للمشروع ٣	جديدة	لا شيء	٢	١	×	×	×	×	- عدم التكامل بين توجه المنظمة وقدرة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على دعم برامج العمل
عدم التكامل بين توجه المنظمة وقدرة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على دعم برامج العمل									- عدم توفر التخطيط الاستراتيجي للقوة العاملة وتنميتها فيما يتعلق بالموارد البشرية في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات
عدم توفر التخطيط الاستراتيجي للقوة العاملة وتنميتها فيما يتعلق بالموارد البشرية في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات									- العجز عن استغلال أحدث التكنولوجيات
العجز عن إعطاء دفع لتوحيد التطبيقات عن طريق إعادة تصميم إدارة الأعمال	جديدة	لا شيء	٣		×	×	×	×	- سوء إدارة مشاريع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات يؤدي إلى إيجاد حلول مكلفة وسيئة التنفيذ
تدني الكفاءة									-

الولاية المنصوص عليها في استراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المعتمدة	الولاية الجديدة/ القائمة	الموارد الإضافية المتاحة	الموظفون المكلفون الحاليون	الموظفون المكلفون المقترحون	كفالة الاستخدام الأمثل للموارد	أهداف الإدارة				أثر عدم توفير موارد إضافية
						تحسين الحد من التجزئة	تحسين الشفافية والمساءلة	تحسين الكفاءة	تحسين الفعالية	
تنظيم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (الفقرة ٣٥ (س))	جديدة	محدودة	٢	٢	×	×	×	×	×	- عدم المواءمة بين الاستثمارات في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وأولويات المنظمة - نهج مجزأ لايجاد الحلول وازدواجية الجهود - عدم شفافية مبادرات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الجارية والمقترحة
ضمان الجودة: تنفيذ عمليات ضمان الجودة لكفالة امتثال كافة السياسات والعمليات والمعايير (الفقرة ٣٥ (ع))	جديدة	محدودة	٤	٢	×	×	×	×	×	- العجز عن رصد تنفيذ المشاريع وزيادة نسبة تنفيذ مشاريع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في "المواعيد المحددة"، وفي "حدود الميزانية المخصصة"
خدمات العملاء/إدارة علاقات العمل: إنشاء وظيفة خدمات العملاء (الفقرة ٤٢)	جديدة	محدودة	١٤	٢	×	×	×	×	×	- عدم الاشتراك في تحمل المسؤولية
أداء وظيفة المكتب التنفيذي	جديدة	محدودة	١٤	٢	×	×	×	×	×	- هياكل إدارة غير فعالة
										- العجز عن تحقيق وفورات الحجم وعن التفاوض بشكل أفضل بشأن العقود مع البائعين في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات
										- عدم توفر رقابة على البائعين وقياس أداء البائعين
										- عدم توفر نهج مؤسسي لضمان الجودة
										- تدني جودة الحلول
										- العجز عن استيعاب أولويات الإدارات
										- عدم المواءمة بين متطلبات العمل والحلول المتاحة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات
										- زيادة ارتفاع معدل التجزئة
										- العجز عن إدارة الموارد البشرية والإدارة المالية لإمكانيات مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على أساس يومي
المجموع			١٦١	٥١						
الوظائف التشغيلية التي تم تحويلها إلى وظائف شاملة لعدة قطاعات			١٩							