

**Генеральная Ассамблея**

Distr.: General
22 June 2011
Russian
Original: English

Шестьдесят шестая сессия

Пункт 135 первоначального перечня*

**Предлагаемый бюджет по программам
на двухгодичный период 2012–2013 годов****Общеорганизационные инициативы в сфере
информационно-коммуникационных технологий
для Секретариата Организации Объединенных Наций****Доклад Генерального секретаря***Резюме*

В настоящем докладе, подготовленном в соответствии с резолюцией 65/259 Генеральной Ассамблеи, излагаются пересмотренные предложения в отношении проектов, которые описывались в докладе Генерального секретаря о ходе осуществления стратегии в области информационно-коммуникационных технологий для Секретариата Организации Объединенных Наций (A/65/491). Кроме того, этот доклад представляется в соответствии с просьбами Ассамблеи, содержащимися в пунктах 125 и 126 ее резолюции 64/243, в которых Генеральному секретарю было предложено продолжить работу по внедрению систем управления общеорганизационными информационными ресурсами и информацией о клиентах в контексте предлагаемого бюджета по программам на двухгодичный период 2012–2013 годов.

В соответствии с резолюциями Генеральной Ассамблеи 63/262, 63/269 и 64/243 в настоящем докладе приводится информация о разработке единого подхода к обеспечению послеаварийного восстановления и бесперебойного функционирования систем ИКТ на базе ресурсов общеорганизационных центров хранения и обработки данных. В частности, представлена информация по следующим четырем пересмотренным общеорганизационным инициативам решения важнейших институциональных проблем и повышения эффективности и результативности деятельности по осуществлению программ Секретариата в сфере ИКТ:

* A/66/50.



- a) совершенствование управления общеорганизационными ресурсами ИКТ;
- b) повышение эффективности использования знаний посредством применения ИКТ;
- c) повышение качества услуг в сфере ИКТ;
- d) создание отказоустойчивой инфраструктуры ИКТ.

Предложения, сформулированные в настоящем докладе, будут способствовать решению проблем, связанных с сохраняющейся фрагментацией средств и ресурсов ИКТ, высокой стоимостью операций и трудностью нахождения эффективных решений, позволяющих Организации выполнять стоящие перед ней задачи. После внедрения указанных инициатив все заинтересованные стороны в Секретариате (подразделения по вопросам управления ИКТ, Управление информационно-коммуникационных технологий, департаменты, отделения, региональные комиссии, полевые миссии и другие подразделения) будут тесно сотрудничать в достижении поставленных целей. В целом эти инициативы позволят создать в Организации комплексный потенциал в сфере управления ИКТ, а также эффективную и надежную инфраструктуру, которая обеспечит возможности для осуществления стратегических программ и улучшения положения в таких сферах, как управление знаниями и оказание услуг во всей Организации.

Содержание

	<i>Стр.</i>
I. Введение	4
II. Предлагаемые общеорганизационные инициативы в сфере информационно-коммуникационных технологий	6
A. Совершенствование управления общеорганизационными ресурсами информационно-коммуникационных технологий	6
B. Повышение эффективности использования знаний посредством применения информационно-коммуникационных технологий	25
C. Повышение качества услуг в сфере информационно-коммуникационных технологий	41
D. Создание отказоустойчивой инфраструктуры ИКТ	54
E. Управление рисками	67
III. Сводные потребности в ресурсах и предлагаемые решения Генеральной Ассамблеи	69
A. Сводные потребности в ресурсах	69
B. Предлагаемые решения Генеральной Ассамблеи	71
 Приложения	
I. Мандат Управления информационно-коммуникационных технологий и объемы ресурсов	73
II. Предлагаемая организационная структура и распределение должностей Управления информационно-коммуникационных технологий на двухгодичный период 2012–2013 годов	75
III. Условия получения отдачи	76
IV. Анализ количественных результатов	77

I. Введение

1. Генеральная Ассамблея в своей резолюции 63/262 отметила важное значение информационно-коммуникационных технологий (ИКТ) и одобрила общий подход, касающийся стратегии в сфере ИКТ для Секретариата. В той же резолюции Ассамблея постановила создать Управление информационно-коммуникационных технологий в качестве самостоятельного организационного управления. Этому управлению было поручено обеспечить четкое руководство деятельностью по разработке и осуществлению общеорганизационных программ в сфере ИКТ, которые позволят обеспечить эффективную поддержку работы Секретариата и его глобальных функций.

2. Генеральный секретарь в своем докладе об осуществлении стратегии в области ИКТ для Секретариата Организации Объединенных Наций (A/65/491) отметил, что за период, прошедший с момента принятия стратегии, Секретариат добился существенных успехов (см. A/62/793 и Corr.1 и A/62/793/Add.1). В том же докладе Генеральный секретарь изложил выводы и рекомендации общеорганизационного обследования потенциала ИКТ, так называемого структурного обследования в сфере ИКТ, которое показало, что ресурсы ИКТ в Секретариате отличаются фрагментированностью и отсутствием единых стандартов, следствием чего является снижение эффективности и результативности. Генеральный секретарь предложил четыре проекта для решения этих проблем.

3. Генеральная Ассамблея в своей резолюции 65/259 одобрила доклад Консультативного комитета по административным и бюджетным вопросам (A/65/575), а также просила Генерального секретаря проанализировать предложения, содержащиеся в его докладе A/65/491, и представить Ассамблее новые и/или пересмотренные предложения в контексте предлагаемого бюджета по программам на двухгодичный период 2012–2013 годов. Кроме того, Ассамблея просила Генерального секретаря представить доклад о ходе работы по созданию дублирующего центра хранения и обработки данных Организации, указав, в надлежащих случаях, предлагаемый объем финансовых ресурсов для осуществления этого проекта в контексте предлагаемого бюджета по программам на двухгодичный период 2012–2013 годов.

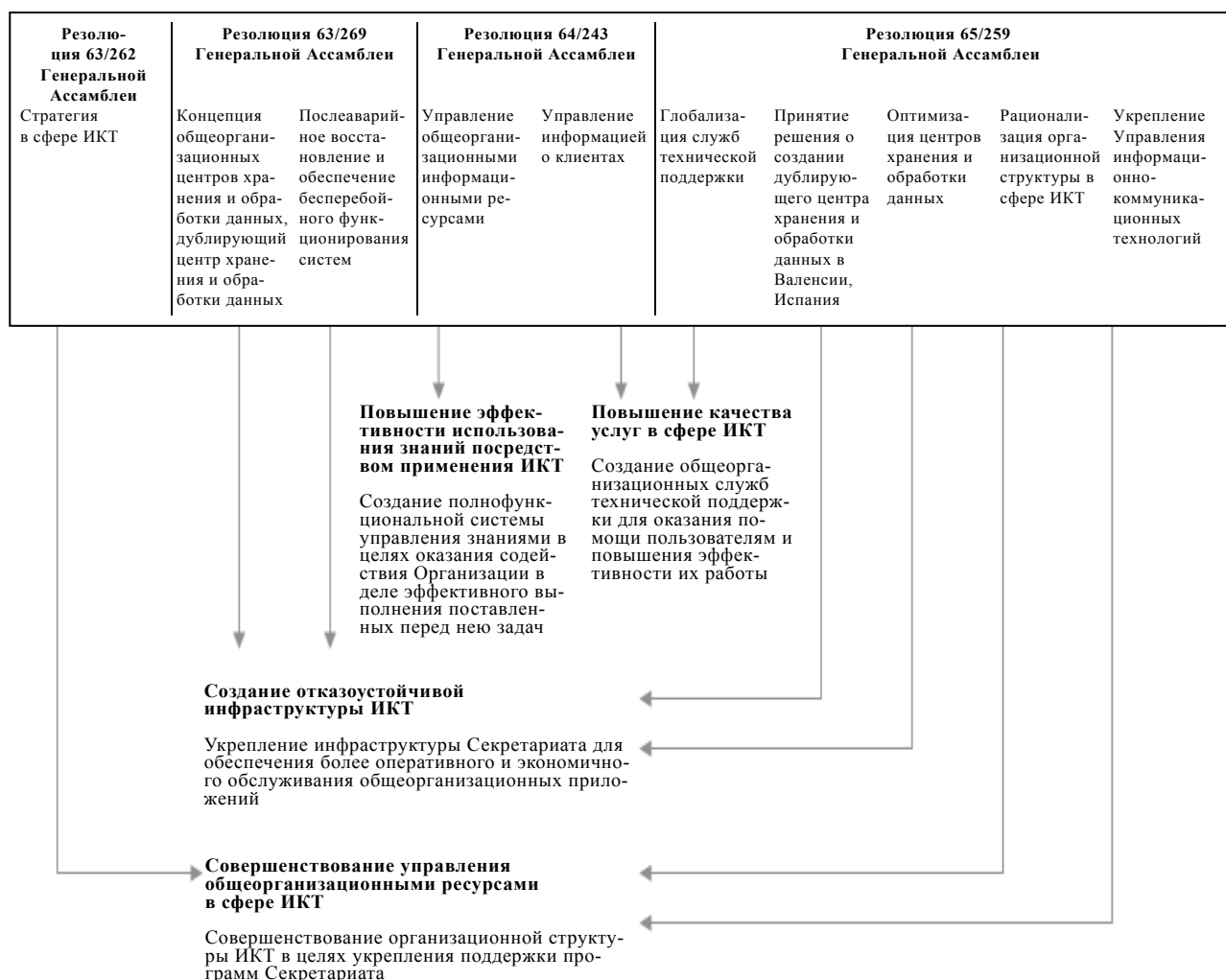
4. Настоящий доклад представляется в соответствии с указанными просьбами, а также предыдущими просьбами Генеральной Ассамблеи относительно представления детальных и всесторонне обоснованных предложений по вопросам управления общеорганизационными и информационными ресурсами и информацией о клиентах в контексте предлагаемого бюджета по программам на двухгодичный период 2012–2013 годов (см. резолюцию 64/243). Он также представляется в ответ на просьбу Ассамблеи, касающуюся перехода Организации Объединенных Наций на использование общеорганизационных центров хранения и обработки данных вместо местных центров хранения и обработки данных и представления единого плана обеспечения послеаварийного восстановления и бесперебойного функционирования систем, предусматривающего окончательное решение этой проблемы для Центральных учреждений (см. резолюции 63/262, 63/269 и 64/243).

5. В настоящем докладе Генеральный секретарь предлагает четыре взаимосвязанные и высокоэффективные общеорганизационные инициативы в сфере ИКТ, призванные снять остроту существующих проблем в этой сфере и улуч-

шить обслуживание департаментов и подразделений с учетом их потребностей. Эти инициативы включают: совершенствование управления общеорганизационными ресурсами ИКТ, повышение эффективности использования знаний посредством применения ИКТ, повышение качества услуг в сфере ИКТ и создание отказоустойчивой инфраструктуры ИКТ. На диаграмме 1 показана связь между предыдущими резолюциями Генеральной Ассамблеи и предлагаемыми инициативами, которые призваны принести Организации значительную пользу в качественном и количественном выражении, а также укрепить роль ИКТ в качестве стратегически важного средства осуществления мандатов и основных программ Организации Объединенных Наций.

Диаграмма 1

Связь между резолюциями Генеральной Ассамблеи и общеорганизационными инициативами в сфере ИКТ



6. Осуществление предложений, сформулированных в настоящем докладе, предусматривает создание в Организации всеобъемлющей системы управления ИКТ и инфраструктуры ИКТ, что позволит на более рациональной и эффективной основе осуществлять стратегические программы и внедрять необходимые новшества, в том числе будущие инициативы в сфере управления знаниями и обеспечения и обслуживания. Отказ от осуществления этих инициатив чреват сохранением фрагментации систем ИКТ, увеличением оперативных расходов и осложнением поиска эффективных решений в интересах осуществления задач Организации Объединенных Наций и улучшения обслуживания департаментов и подразделений в целях удовлетворения их потребностей.

7. В ответ на просьбу Генеральной Ассамблеи, а также с учетом меняющихся глобальных экономических условий и принимаемых мер для экономии средств Секретариат проанализировал и пересмотрел предложения, изложенные в предыдущих докладах, и подготовил комплексные предложения, которые позволят добиться аналогичных результатов при существенном снижении расходов. Это удалось сделать путем задействования существующих возможностей и технических средств по всей Организации. Все предложенные в настоящем докладе инициативы были разработаны на основе консультаций и сотрудничества с департаментами и подразделениями по линии механизма управления в сфере ИКТ и будут осуществляться на основе сотрудничества между Управлением информационно-коммуникационных технологий и другими организационными подразделениями.

II. Предлагаемые общеорганизационные инициативы в сфере информационно-коммуникационных технологий

A. Совершенствование управления общеорганизационными ресурсами информационно-коммуникационных технологий

Справочная информация

8. Развитая организационная структура, определяющая порядок применения ИКТ во всем Секретариате, имеет важнейшее значение для реализации концепции совершенствования ИКТ во имя укрепления Организации Объединенных Наций (см. A/62/793 и Согг. 1). Эффективные организационные структуры и управленческие процессы определяют ожидаемые результаты деятельности, а также порядок взаимодействия и обмена информацией между внутренними пользователями.

9. По мере изменения возлагаемых на Организацию Объединенных Наций задач за последние несколько десятилетий менялись также и структуры и механизмы управления в Секретариате. С появлением современных технологий ИКТ стали основой практически каждого программного мероприятия и одним из основополагающих элементов развития Организации.

10. Со временем в Организации получили широкое распространение фрагментированные системы и ресурсы ИКТ, которые не были приведены к единому стандарту. Деятельность в сфере ИКТ в Секретариате зачастую дублирует-

ся. Существующие рабочие процедуры в сфере ИКТ, порождаемое ими снижение эффективности и отсутствие транспарентности в том, что касается потенциала ИКТ, являются следствием существования децентрализованной организационной модели, которая формировалась естественным путем в условиях отсутствия четкого центрального руководства.

11. Генеральный секретарь в своем докладе об инвестировании в ИКТ (A/62/793) указал на необходимость централизации структур ИКТ и перехода к единой модели, в которой центральное подразделение по вопросам ИКТ несло бы ответственность за общую стратегию, политику и координацию работы отдельных структур по вопросам ИКТ в департаментах и подразделениях. В своем докладе Генеральной Ассамблее Генеральный секретарь представил информацию о фактическом положении дел в сфере применения ИКТ и о проблемах, связанных с фрагментацией систем и ресурсов ИКТ, которые были выявлены в ходе проведенного структурного обзора в сфере ИКТ (A/65/491).

12. Секретариат будет переходить к единой модели управления ИКТ, постепенно отказываясь от местных управленческих процедур и организационных структур в пользу эффективного подхода, в котором будут учитываться потребности всей Организации и местных подразделений. Невзирая на некоторые успехи в деятельности на этом направлении, для создания эффективной организационной модели ИКТ необходимо предпринять параллельную рационализацию местных управленческих структур и укрепить общеорганизационные функции в сфере ИКТ.

13. Сформулированные в настоящем докладе инициативы предусматривают сочетание двух выдвинутых ранее взаимосвязанных предложений, касающихся проекта «Рационализация организации ИКТ» (проект структурных преобразований 3) и проекта «Укрепление Управления информационно-коммуникационных технологий» (проект структурных преобразований 4), а также являются основой совершенствования организации ИКТ и поддержки программ, осуществляемых Секретариатом. Кроме того, эти две инициативы будут способствовать рационализации местных структур управления ИКТ, сведению к минимуму существующей фрагментации используемых в Секретариате систем ИКТ, а также созданию общеорганизационных ИКТ-приложений, которые позволят избежать дальнейшей фрагментации и в конечном итоге обеспечить возможность для использования всех преимуществ программ ИКТ.

Цели

14. Цель инициативы «Совершенствование управления общеорганизационными ресурсами ИКТ» заключается в рационализации функций и структур ИКТ на общеорганизационном и местном уровнях в целях укрепления поддержки программ, осуществляемых Организацией Объединенных Наций. Для достижения этой цели будут приняты следующие меры:

- а) обеспечение учета потребностей основных подразделений в решениях, принимаемых в сфере ИКТ;
- б) создание системы управления служебной деятельностью для учета эффективности подразделений и ресурсов в сфере ИКТ;
- в) снижение фрагментации приложений и инфраструктур путем создания механизма комплексного управления всеми системами ИКТ, укрепления

потенциала инфраструктуры и потенциала подразделений, занимающихся разработкой общеорганизационных приложений;

d) создание базовой общеорганизационной архитектуры, которая будет обеспечивать увязку решений в сфере ИКТ с потребностями рабочих процессов;

e) укрепление потенциала для разработки общеорганизационных политики и стратегии в сфере ИКТ;

f) укрепление систем обеспечения безопасности в Секретариате;

g) модернизация и согласование функций в сфере ИКТ, описания должностных функций сотрудников и перспектив развития их карьеры в сотрудничестве с Управлением людских ресурсов;

h) выработка общей политики в отношении деятельности в сфере ИКТ для определения направлений развития ИКТ;

i) создание и регулярное обновление центральной базы данных с информацией о потенциале в сфере ИКТ;

j) обеспечение транспарентности и оптимизация распределения ресурсов в сфере ИКТ.

15. К концу двухгодичного периода 2012–2013 годов будут определены стандарты в отношении функций в сфере ИКТ и описание должностных функций соответствующих сотрудников, а также правила поиска внешних подрядчиков, и во всей Организации будут созданы новые должности специалистов в сфере ИКТ. На основе широких консультаций с департаментами и подразделениями будет проведено обследование всех структур Секретариата, занимающихся вопросами ИКТ, и Генеральной Ассамблее будут представлены соответствующие рекомендации относительно организационных преобразований в таких структурах.

16. Будет создана управленческая система анализа эффективности деятельности подразделений по ИКТ и использования ресурсов в сфере ИКТ на уровне всего Секретариата, а также центральная база данных по специалистам в сфере ИКТ. Это позволит Секретариату дать государствам-членам точный отчет об использовании всех его ресурсов в сфере ИКТ. Кроме того, будут приняты единые требования к архитектуре ИКТ для всего Секретариата, что обеспечит Организации возможность прогнозировать и планировать ее институциональные потребности в использовании ресурсов в сфере ИКТ. В реестре приложений, о котором говорилось в докладе Генерального секретаря (A/65/491), зафиксировано около 2000 приложений, число которых будет сокращаться путем последовательного выявления общих для всей Организации функций в сфере ИКТ. Система Umoja позволит еще больше сократить количество таких приложений.

17. К концу 2015 года в Секретариате будут реализованы все предложения, касающиеся организационных преобразований в сфере ИКТ, которые были утверждены государствами-членами.

Вставка 1

Пример: Инициатива «Совершенствование управления общеорганизационными ресурсами ИКТ»*Существующая проблема*

В Секретариате существует 173 различные категории должностей специалистов по ИКТ, т.е. значительно больше, чем ему нужно. Столь большое количество категорий должностей специалистов по ИКТ осложняет наем на службу, планирование развития карьеры, обучение и мобильность, а также препятствует эффективному распределению специалистов по этим вопросам в различных подразделениях по ИКТ. Кроме того, существующие описания должностных функций не отражают тех изменений, которые произошли в профессии специалиста по ИКТ за последнее десятилетие. В настоящее время не существует описания функций многих важнейших должностей, связанных с ИКТ. Например, хотя в Секретариате все большее число мероприятий в сфере ИКТ осуществляется в форме проектов, до сих пор не существует должности руководителя проектов по ИКТ, которая имеет важнейшее значение для обеспечения своевременного осуществления проектов в пределах установленной сметы.

Ожидаемые результаты

Модель кадровой структуры всех подразделений по вопросам ИКТ будет способствовать рационализации и упорядочению описания должностных функций специалистов по вопросам ИКТ и обеспечит таким специалистам возможность для развития карьеры с учетом условий работы в Секретариате и последних достижений технического прогресса. Она будет способствовать мобильности сотрудников и даст возможность специалистам по ИКТ продвигаться по служебной лестнице путем выявления имеющихся недостатков и изучения целого ряда стандартных и передовых категорий и функций, имеющих отношение к их специальности. Внедрение такой модели кадровой структуры позволит выявлять и использовать опыт сотрудников всего Секретариата, обладающих определенными знаниями и навыками в сфере ИКТ. Кроме того, принятые в последнее время меры для обеспечения транспарентности в процессе распределения существующих специалистов по вопросам ИКТ будут способствовать эффективному распределению сотрудников среди различных функциональных подразделений, занимающихся вопросами ИКТ.

18. **Организационные последствия.** Ниже приводится краткая информация о результатах деятельности по рационализации организации ИКТ и укреплению функций по управлению ИКТ на общеорганизационном уровне.

Качественные результаты

19. Инициатива «Совершенствование управления общеорганизационными ресурсами ИКТ» принесет Организации следующие качественные результаты:

а) **повышение транспарентности в отношении потенциала и ресурсов ИКТ и стоимости ИКТ-услуг.** Будет создана общеорганизационная база данных специалистов по ИКТ с информацией о распределении сотрудников по ИКТ и разработаны базовые показатели для надлежащей координации связанных с услугами в сфере ИКТ процессов планирования, составления бюджетов, прогнозирования и представления отчетов. Наличие общей информации в отношении сотрудников, занимающихся вопросами ИКТ во всем Секретариате, имеет важнейшее значение для стратегического распределения ресурсов на осуществление приоритетных проектов и эффективного использования таких сотрудников. Кроме того, эта инициатива предусматривает определение функций в сфере ИКТ, которые будут способствовать обеспечению транспарентности деятельности в сфере ИКТ во всем Секретариате и распределению специалистов по вопросам ИКТ на уровне всей Организации, а также определению и отслеживанию показателей эффективности работы подразделений по ИКТ (например, реестр приложений ИКТ и распределение нагрузки);

б) **обеспечение эффективного использования специалистов Организации Объединенных Наций по ИКТ.** Стратегия распределения специалистов по ИКТ, которая будет разработана в рамках этой инициативы, предусматривает оптимальное распределение ресурсов ИКТ на уровне всей Организации. Она позволит обеспечить оптимальное количество сотрудников и квалификаций, необходимое для осуществления функций в сфере ИКТ, позволит прогнозировать кадровые потребности в сфере ИКТ и в конечном итоге обеспечит соответствие квалификации сотрудников должностным функциям и рабочим потребностям;

в) **повышение мобильности сотрудников, улучшение морального климата, повышение оперативности, укрепление подотчетности и совершенствование управления кадровым потенциалом.** Единая централизованная модель кадровой структуры подразделений по вопросам ИКТ и соответствующая модель развития карьеры специалистов по ИКТ будут предусматривать стандартные наименования должностей и описание должностных функций по ИКТ для выполнения связанных с передовыми технологиями функций, которые позволят Организации осуществлять последовательную стратегию в сфере ИКТ и обеспечивать согласованность в сфере ИКТ на уровне всей Организации, а также помогать сотрудникам приобретать необходимые знания и навыки, которые позволят им добиваться своих карьерных целей. Внедрение такой кадровой модели подразделений по ИКТ будет способствовать повышению уровня профессионализма и обеспечению необходимой подготовки сотрудников для выполнения функций в сфере ИКТ;

г) **повышение качества услуг в сфере ИКТ при снижении затрат для Организации.** Создание в Управлении информационно-коммуникационных технологий ряда подразделений, которые бы занимались всеми вопросами, связанными с применением ИКТ в Организации, включая управление преобразованиями, реестром приложений, общеорганизационной архитектурой и служебной деятельностью, будет способствовать укреплению координации деятельности в сфере ИКТ существующих в Секретариате 70 подразделений по

ИКТ, способствовать обеспечению соблюдения принятых в сфере ИКТ политики и стандартов, а также более четкому согласованию предлагаемых услуг в сфере ИКТ с потребностями Организации, причем в условиях значительного снижения расходов для Организации.

Количественные результаты

20. Планируется, что в период 2011–2013 годов реализация предложений, касающихся объединения подразделений по ИКТ на уровне департаментов и оптимизации деятельности по осуществлению мероприятий в сфере ИКТ на уровне всего Секретариата, позволит сократить общие кадровые потребности в сфере ИКТ. Повышение эффективности организационной структуры, ликвидация дублирующих видов деятельности в сфере ИКТ и ужесточение контроля за осуществляемыми мероприятиями позволят высвободить должности специалистов по ИКТ, которые можно будет перераспределить в другие подразделения. До завершения обследования подразделений по ИКТ не представляется возможным получить точную информацию о масштабах возможной экономии. Ниже приводится общая информация о предлагаемой стратегии перераспределения.

21. Следует отметить, что любые предложения о возможном сокращении численности персонала в результате осуществления инициатив, изложенных в настоящем документе, будут подготовлены на основе тесного сотрудничества с департаментами и подразделениями и представлены на рассмотрение Генеральной Ассамблеи в рамках обычного процесса представления бюджетов департаментов. Утвержденные предложения будут осуществляться на основе тесного сотрудничества с Управлением людских ресурсов.

22. Предполагается, что изменения в структуре управления ИКТ и распределение нагрузки в сфере ИКТ по всему Секретариату позволят высвободить следующие должности:

- a) должности уровня С-3, С-4 и С-5 руководителей среднего и низшего звена;
- b) должности сотрудников категории специалистов и общего обслуживания по обеспечению административной поддержки децентрализованных подразделений по ИКТ;
- c) должности категории специалистов и общего обслуживания по разработке приложений и обслуживанию дублирующих ИКТ-приложений;
- d) должности категорий специалистов и общего обслуживания по выполнению функций, связанных с ИКТ, в том числе функций, касающихся инфраструктуры, выполнение которых будет передано на внешний подряд.

23. Указанные должности могут быть перераспределены для выполнения других функций:

- a) различные функции в сфере управления знаниями, связанные или не связанные с ИКТ;
- b) управленческие функции в тех подразделениях Организации, в которых отсутствует достаточный потенциал для поддержки основных программ в таких сферах, как гуманитарные вопросы и развитие;

с) общесекретариатские функции в сфере ИКТ в вопросах, касающихся общеорганизационной архитектуры, управления реестром приложений/планирования потенциала, стратегического планирования и управления служебной деятельностью;

d) выполнение связанных с ИКТ функций в сфере управления рабочими связями, управления проектами и анализа рабочих процессов;

e) административные функции в том же департаменте.

24. Генеральный секретарь в своем докладе о реформе системы управления людскими ресурсами представил прогноз, в соответствии с которым в период 2011–2015 годов каждый год на пенсию будут выходить 1,9 процента сотрудников Секретариата (см. A/65/305, таблица 3), т.е. в этот период на пенсию уйдут в общей сложности 280 сотрудников (56 сотрудников ежегодно). Такие должности, которые будут высвобождаться вследствие выбытия сотрудников, можно перераспределять на выполнение других функций, связанных или не связанных с ИКТ, в соответствии с моделью, которая кратко описывалась выше.

25. Сотрудникам на должностях, которые могут подлежать предлагаемому перераспределению в рамках того же или других разделов бюджета, можно предложить пройти профессиональную подготовку на средства, выделенные в рамках этой инициативы, с учетом уровня компетенции и профессиональных амбиций соответствующего сотрудника, потребностей Организации и решений государств-членов. Предполагается, что в 2013–2015 годы на деятельность, связанную с проведением преобразований, потребуется выделять ежегодно от 500 000 долл. США до 1 млн. долл. США.

26. Если потребуется предпринять перераспределение сотрудников, занимающих должности, подлежащие географическому распределению, то, как предполагается, такое перераспределение будет осуществляться только на добровольной основе. Если иное решение невозможно, то, очевидно, соответствующие должности могут подлежать перераспределению лишь после того, как соответствующий сотрудник перейдет на другую должность или покинет Организацию.

27. Должности, высвобождающиеся в результате осуществления других стратегических инициатив, таких как повышение качества услуг в сфере ИКТ и создание отказоустойчивой инфраструктуры ИКТ, могут перераспределяться в соответствии с аналогичной стратегией.

План осуществления инициативы

Подход

28. Для выявления подлежащих рационализации сфер организации ИКТ в рамках этой инициативы потребуется провести обследование всех подразделений Секретариата, занимающихся вопросами ИКТ. По каждому обследуемому подразделению по ИКТ будут проанализированы возможности централизации и/или ликвидации дублирующих функций с учетом стратегии передачи деятельности по ИКТ на внешний подряд. Сводные рекомендации будут подготовлены на основе тесного сотрудничества с департаментами и подразделениями и представлены на рассмотрение государств-членов в рамках установленного бюджетного процесса.

29. Наряду с этим нужно будет создать ряд общеорганизационных функций по ИКТ в целях снижения фрагментации в структуре ИКТ. В двухгодичный период 2012–2013 годов важнейшее значение будет иметь выделение достаточного объема ресурсов для финансирования этих функций, разработки общеорганизационных приложений и укрепления инфраструктуры в целях содействия созданию централизованной инфраструктуры и максимального использования отдачи от общеорганизационных инициатив в сфере ИКТ.

30. В январе 2009 года было создано Управление информационно-коммуникационных технологий на базе имеющихся бюджетных и кадровых ресурсов путем перераспределения утвержденных средств, выделенных для Отдела информационно-технического обслуживания Департамента управления и Отдела информационно-коммуникационных технологий Департамента полевой поддержки. В настоящее время объем ресурсов, выделенных для Управления, является отражением мандата его предшественника, Отдела информационно-технического обслуживания, который нес главную ответственность за обеспечение основной связи, обслуживания серверов и приложений Центральных учреждений Организации Объединенных Наций, а также за поддержку территориально распределенной сети, отдельных приложений и разработку политики для других подразделений в Секретариате. Хотя объем работы в сфере ИКТ существенно возрос за последние годы в результате ежегодного повышения спроса на такие услуги приблизительно на 25 процентов, соответствующего увеличения количества должностей или объема других ресурсов не произошло. Кроме того, на это Управление возлагаются значительно более широкие задачи по сравнению с его предшественником, в связи с чем Управлению для выполнения его новых задач требуется иной объем ресурсов и сотрудники других рангов и уровня знаний. В частности, существует значительный дефицит в финансировании таких общесекретариатских функций, как разработка политики, архитектуры и стандартов в области сферы ИКТ, а также обеспечение безопасности и централизованного управления ресурсами ИКТ. В приложении I к настоящему докладу приводится информация о мандате Управления и его обеспеченности ресурсами.

31. Обследование организационной структуры Управления, которое началось в 2010 году в рамках структурного обследования и было завершено в 2011 году в контексте проекта «Рационализация организации ИКТ», преследовало цель решения проблемы нехватки достаточного потенциала в важнейших областях. Таким образом, в ходе этого обследования было выявлено количество должностей, которые можно перераспределить в пределах этого Управления для осуществления общесекретариатских функций в сфере ИКТ. Предлагается перераспределить в пределах Управления следующие должности:

- а) одна должность С-5 сотрудника по обслуживанию приложений (Комплексная система управленческой информации (ИМИС)), который будет заниматься вопросами управления преобразованиями;
- б) одна должность С-3 сотрудника по управлению учетными записями пользователей, который будет заниматься вопросами управления преобразованиями;
- в) одна должность С-5 сотрудника по разработке приложений, который будет заниматься вопросами стратегического планирования и разработки политики в сфере ИКТ;

d) одна должность сотрудника категории общего обслуживания (высший разряд) по обслуживанию приложений, который будет заниматься вопросами централизованного управления системами ИКТ;

e) две должности сотрудника категории общего обслуживания по поддержке управления инфраструктурой, которые будут заниматься вопросами внутреннего управления;

f) одна должность С-2 сотрудника по разработке приложений, который будет заниматься вопросами внутреннего управления.

32. Указанные предложения являются первым шагом и примером общеорганизационных преобразований, которые можно было бы провести по всем подразделениям Организации в сфере ИКТ на базе описанной выше стратегии. Перераспределение других ресурсов Управления, которое может нанести ущерб основным услугам, таким как поддержка сетевых приложений, телефонной связи и электронной почты, представляется нецелесообразным.

33. Выводы по итогам проведенного структурного обзора также показали, что потребуется достаточный объем ресурсов для выполнения общеорганизационных функций в сфере ИКТ и разработки общеорганизационных предложений в целях обеспечения эффективности и результативности стратегии и операций в сфере ИКТ на уровне всего Секретариата и надлежащей поддержки Секретариата силами Управления. Эти функции будут способствовать достижению максимального эффекта от осуществления общеорганизационных инициатив в сфере ИКТ. Кроме того, они призваны обеспечить, чтобы Организация не вернулась к тому уровню фрагментации и расходов на операции по ИКТ, которые существуют в настоящее время.

34. В приложении I к настоящему докладу приводится краткая информация о 18 различных функциях, выполняемых Управлением. В настоящее время семь из наиболее важных общеорганизационных функций, которые позволяют Секретариату осуществлять его стратегию в сфере ИКТ и сводить к минимуму угрозу безопасности, не подкреплены достаточными кадровыми ресурсами. Необходимо в срочном порядке укрепить следующие направления работы в центральном подразделении по вопросам ИКТ:

- a) общеорганизационная архитектура и стандарты;
- b) обеспечение безопасности и управления рисками;
- c) стратегическое планирование и разработка политики;
- d) единое управление системами ИКТ, в том числе решение финансовых вопросов, связанных с ИКТ;
- e) управление деятельностью в сфере ИКТ;
- f) управление рабочими связями;
- g) технические исследования.

35. В этой связи предлагается создать 14 дополнительных должностей (2 уровня Д-2, 2 уровня С-5 и 10 уровня С-4) для выполнения следующих общеорганизационных функций:

а) **стратегическое управление на общеорганизационном уровне (1 должность Д-2).** Сложность структуры Секретариата и совокупность используемых в нем ИКТ-приложений обуславливают необходимость создания в Управлении Старшего сотрудника по информационным технологиям должности для осуществления стратегического управления на общеорганизационном уровне. Сотрудник уровня директора, который займет эту должность, должен обладать опытом, знаниями и полномочиями для руководства деятельностью по осуществлению стратегии в сфере ИКТ на уровне всего Секретариата. Обеспечивая грамотное руководство деятельностью старших руководителей соответствующих подразделений и руководящих органов по вопросам ИКТ, этот сотрудник будет обеспечивать единство интересов в Секретариате в том, что касается спроса на услуги в сфере ИКТ. На основе тесного сотрудничества с Управлением этот директор будет обеспечивать согласование общеорганизационных мероприятий и операций в сфере ИКТ для 70 подразделений по ИКТ, в том числе в вопросах инфраструктуры и архитектуры, разработки приложений, пересмотра рабочих процессов, обеспечения сетевых услуг, передачи деятельности на внешние подряды, а также использования ИКТ и поддержки пользователей. Он или она будет поддерживать контакты с внутренними и внешними пользователями в целях обеспечения эффективного осуществления стратегий в сфере ИКТ и неизменное качественное обслуживание пользователей, а также отвечать за определение долгосрочных потребностей всей Организации в сфере ИКТ, выработку общей стратегии в отношении разработки систем, закупки аппаратных средств и интеграции. Этот директор будет входить в состав руководящей группы Управления информационно-коммуникационных технологий и в этом качестве будет влиять на процесс принятия стратегических решений Организации, касающихся применения технологий;

б) **управление инфраструктурой (1 должность Д-2).** С созданием общеорганизационных центров хранения и обработки данных Секретариат вышел на тот уровень, когда от его инфраструктуры ИКТ зависит деятельность всей Организации. В настоящее время принимаются меры для рационализации и укрепления систем всех мест службы, основанных на использовании общеорганизационной инфраструктуры. В этой связи предлагается создать должность старшего сотрудника уровня Д-2 для обеспечения руководства и координации разработки общеорганизационной инфраструктуры и других систем, включая глобальную систему послеаварийного восстановления ИКТ, а также для руководства общеорганизационными усилиями по согласованию инфраструктуры. Кроме того, этот директор будет отвечать за укрепление надежности и отказоустойчивости общеорганизационной структуры ИКТ. И наконец, он будет добиваться повышения эффективности инфраструктуры всей системы Организации Объединенных Наций, а также обеспечения гибкости Организации в условиях постоянно меняющегося окружения;

в) **управление системами обеспечения безопасности ИКТ (1 должность С-5).** В настоящее время системы ИКТ в Организации подвергаются целому ряду угроз безопасности и кибератак, и не представляется возможным сформулировать и решить проблемы обеспечения безопасности во всей Организации. В этой связи предлагается создать должность специалиста по вопросам управления системами безопасности ИКТ на уровне С-5 для обеспечения более эффективной координации деятельности всех структур, занимающихся вопросами безопасности в Секретариате, а также учета стратеги-

ческих целей Организации в целях планирования, разработки и осуществления мероприятий по обеспечению безопасности систем ИКТ. Кроме того, этот сотрудник будет отвечать за координацию и распространение информации по вопросам безопасности систем ИКТ среди всех соответствующих подразделений и способствовать снижению уязвимости систем ИКТ Организации в условиях различного рода угроз и кибернападений;

d) разработка общеорганизационных приложений для полевых отделений (1 должность С-5). В целях укрепления потенциала Организации по созданию общеорганизационных приложений для отделений на местах предлагается создать должность уровня С-5 для руководителя Службы полевых систем в Управлении информационно-коммуникационных технологий, в котором должность начальника на уровне С-5 отсутствует с 1 февраля 2009 года, когда 10 должностей специалистов по ИКТ, финансируемых за счет средств вспомогательного счета, были переданы из Отдела информационно-коммуникационных технологий Департамента полевой поддержки в Управление. Создание этой должности позволит Управлению укрепить потенциал в сфере координации и руководства для разработки и максимально широкого использования единых приложений, которые могли бы внедряться на широкой основе для удовлетворения потребностей сотрудников на местах. Кроме того, предлагаемая должность абсолютно необходима для осуществления повседневной работы, в том числе для оценки потребностей полевых миссий в сфере автоматизации, планирования программ и составления бюджетов, управления проектами и управления кадрами, контроля за рабочими процессами, а также управления всеми приложениями, используемыми на местах, и их оптимизации. Создание должности С-5 для руководителя Службы полевых систем Управления обеспечит эффективное осуществление проектов создания приложений для полевых отделений на основе сотрудничества с Отделом информационно-коммуникационных технологий и в соответствии со стратегией Секретариата в сфере ИКТ;

e) стратегическое планирование и разработка политики (1 должность С-4). В целях согласования местных и общеорганизационных стратегий в сфере ИКТ, а также последовательного осуществления стратегии в сфере ИКТ в 70 подразделениях по ИКТ в Секретариате предлагается создать должность уровня С-4 для планирования, разработки и обновления стратегий в сфере ИКТ. Сотрудник, занимающий эту должность, будет отвечать за обеспечение контроля и отчетности по вопросам осуществления стратегии ИКТ во всех подразделениях по ИКТ;

f) общеорганизационная архитектура (1 должность С-4). Фрагментация систем и ресурсов ИКТ, а также отсутствие единого стандарта в этой области, влекут за собой фрагментацию приложений и элементов инфраструктуры, дублирование работы и соответствующее повышение расходов для Организации. В настоящее время развитие инфраструктуры ИКТ Организации не успевает за меняющимися рабочими потребностями и постоянно увеличивающимся числом технических стандартов. В этой связи предлагается создать должность уровня С-4 для сотрудника, который будет обеспечивать общее руководство и управление, а также разрабатывать требования к общеорганизационной архитектуре, которая бы действительно соответствовала общей концепции Секретариата, в том числе концепции развития ИКТ. Сотрудник, занимающий эту должность, будет отвечать за анализ, разработку и внедрение

ИКТ-приложений с учетом стратегий развития основных и технических подразделений;

g) **технические исследования (1 должность С-4).** Отсутствие должности специалиста, который бы занимался проведением технических исследований, не дает возможности Организации использовать передовые технологии и замедляет процесс перехода на технические средства, необходимые департаментам и подразделениям, что в свою очередь может означать упущенные возможности для повышения производительности сотрудников и эффективности Организации. В этой связи предлагается создать должность уровня С-4 для изучения новых технологий и подготовки руководящих указаний и стратегических рекомендаций относительно их применения в Секретариате. Сотрудник, занимающий эту должность, будет отвечать за координацию общеорганизационной деятельности по проведению технических исследований в сотрудничестве с подразделениями по ИКТ и за оказание помощи в определении архитектурных и технических потребностей Организации с учетом новых и нарождающихся технологий;

h) **управление деятельностью в сфере ИКТ (1 должность С-4).** Как показывают выводы структурного обзора (см. A/65/491), в Организации не обеспечивается оптимальное использование существующих в ней ресурсов ИКТ (свыше 4000 сотрудников и более 700 млн. долл. США в год). В настоящее время не существует возможности привести объемы ресурсов, выделяемые подразделениям по ИКТ в соответствии с достигнутыми и планируемыми результатами, поскольку не существует каких-либо показателей деятельности подразделений в сфере ИКТ и единых механизмов представления отчетности. Кроме того, отсутствие показателей деятельности не дает Секретариату возможности изучить положительный эффект различных общеорганизационных инициатив и предложить государствам-членам пути перераспределения ресурсов. В этой связи предлагается создать должность уровня С-4 для сбора данных о работе подразделений по ИКТ во всей Организации и создания соответствующих механизмов внутренней и внешней отчетности;

i) **единое управление системами ИКТ (1 должность С-4).** Выводы структурного обзора также показали отсутствие транспарентности в расходовании средств на нужды ИКТ. Перечень ресурсов ИКТ, подготовленный в ходе структурного обзора, невозможно обновлять в течение длительного периода времени, если для этого не будут созданы надлежащие процессы и системы. В этой связи предлагается создать должность уровня С-4 для обеспечения транспарентности в сфере расходования средств, определения порядка приоритетности инвестиционных предложений на нужды ИКТ по департаментам и обеспечения принятия информированных решений по инвестированию средств в развитие ИКТ по итогам проведения надлежащих бюджетных и проектных анализов;

j) **согласование рабочих процессов (2 должности С-4).** Нехватка потенциала в сфере согласования рабочих процессов является причиной несогласованности рабочих процессов и систем ИКТ, замедляет процесс удовлетворения неотложных основных потребностей, а также препятствует сокращению числа существующих приложений путем перехода на аналогичные приложения в основных подразделениях. В этой связи предлагается создать две должности уровня С-4 для установления, управления и поддержания стратегических от-

ношений с пользователями во всей Организации. Сотрудники, занимающие эти должности, будут обеспечивать учет потребностей Организации в процессе принятия решений в сфере ИКТ;

к) **связь (1 должность С-4).** Осуществление стратегии в сфере ИКТ влечет за собой колоссальные преобразования в Организации. Существует прямая взаимосвязь между тем, насколько Организация готова к преобразованиям и как она осуществляет их, и качеством ее информационной деятельности. Благодаря тщательной организации информационной работы Управление информационно-коммуникационных технологий сможет продемонстрировать результаты и значение стратегии в сфере ИКТ в Организации и обеспечить приемлемость и принятие решений в рамках осуществления стратегии в сфере ИКТ. В этой связи предлагается создать одну должность уровня С-4 для поддержки управления процессом преобразований. Сотрудник, занимающий эту должность, будет отвечать за планирование, разработку и осуществление крупномасштабных и комплексных информационных кампаний, касающихся инициатив и стратегий в сфере ИКТ. Кроме того, он будет отвечать за управление информационной стратегией в сфере ИКТ для Секретариата и координацию этой деятельности, содействие осуществлению стратегических программ и инициатив, а также оказание консультативной и экспертной помощи руководителям программ в сфере ИКТ и другим сотрудникам по ИКТ по целому ряду вопросов, методов и подходов, касающихся информационной работы;

л) **управление людскими ресурсами и финансовое управление (2 должности С-4).** В 2009 году, когда было создано Управление информационно-коммуникационных технологий, ему не было выделено дополнительных ресурсов на цели управления кадрами и финансовое управление. На временной основе Управление задействовало сотрудников из оперативных подразделений для решения этих важных задач. В этой связи предлагается создать две должности уровня С-4 для координации программ и мероприятий в сфере управления кадрами и координации подготовки бюджета для вспомогательного счета для операций по поддержанию мира, бюджета по программам, стратегических рамок и отчетов Управления о проделанной работе.

36. В приложении II к настоящему докладу содержится подробная диаграмма, отражающая предлагаемую организационную структуру Управления на двухгодичный период 2012–2013 годов.

Достигнутый прогресс

37. Генеральная Ассамблея в пункте 14 раздела XVII своей резолюции 65/259 уполномочила Генерального секретаря приступить к реализации проекта 3 («Рационализация организационной структуры в сфере ИКТ») и постановила, что средства на сумму в 1,5 млн. долл. США будут выделены за счет ресурсов, утвержденных на двухгодичный период 2010–2011 годов. В пункте 16 раздела XVII той же резолюции Ассамблея постановила утвердить ресурсы в сумме, эквивалентной объему финансирования семи должностей С-4 временного персонала общего назначения на 2011 год, из которых пять должностей будут финансироваться за счет имеющихся ресурсов, а дополнительные ресурсы в сумме, эквивалентной объему финансирования двух должностей С-4, подлежат распределению. Потребности в ресурсах по-прежнему находятся под контролем в целях изыскания 1,5 млн. долл. США, необходимых для осуществления

проекта «Рационализация организационной структуры в сфере ИКТ» и финансирования пяти должностей для выполнения межведомственных функций в сфере ИКТ в соответствии с решением, принятым Ассамблеей в декабре 2010 года.

38. На сегодняшний день завершены следующие мероприятия:

а) при участии руководящих органов по вопросам ИКТ, включая Исполнительный комитет по ИКТ, Консультативную группу по ИКТ и Координационно-управленческую группу по вопросам ИКТ, завершено окончательное определение функций и должностных функций в сфере ИКТ и разработаны правила поиска внешних подрядчиков для осуществления деятельности в сфере ИКТ;

б) разработаны критерии и процессы проведения департаментских обзоров подразделений по ИКТ, а также осуществляются сбор и обработка первоначальных данных по ряду департаментов;

с) завершен обзор организационной структуры Управления информационно-коммуникационных технологий, и в настоящий доклад включены предложения по рационализации его структуры и укреплению межведомственных функций;

д) на основе обсуждений с руководителями подразделений по ИКТ всего Секретариата началась работа по подготовке общесекретариатского соглашения по описанию должностных функций и порядку прохождения службы сотрудников по ИКТ;

е) осуществляется процесс найма двух временных сотрудников категории общего обслуживания уровня С-4, для финансирования которых средства уже выделены и которые будут заниматься функциональными вопросами стратегического планирования и разработки политики.

Диаграмма II

План осуществления инициативы «Совершенствование управления общеорганизационными ресурсами ИКТ»

Основные мероприятия	2012 год	2013 год	2014 год	2015 год
A. Реализация модели укомплектования кадрами подразделений по ИКТ (продолжение деятельности 2011 года)				
B. Обзор организационной структуры подразделений по ИКТ (продолжение деятельности 2011 года)				
C. Осуществление преобразований в миссиях по поддержанию мира				
D. Осуществление преобразований в департаментах, подразделениях, региональных комиссиях и отделениях за пределами Центральных учреждений				
E. Укрепление общесекретариатских функций по ИКТ (продолжение деятельности 2011 года)				

39. Как уже указывалось, рекомендации в отношении проведения организационных преобразований структуры подразделений по ИКТ и перераспределения должностей будут подготовлены на основе тесных консультаций с департаментами и подразделениями и представлены Генеральной Ассамблее в бюджетных документах.

40. Рекомендации в отношении изменения организационной структуры миссий по поддержанию мира будут представлены Генеральной Ассамблее, при необходимости, в документах по бюджетам операций по поддержанию мира на 2013–2014 и 2014–2015 годы.

41. Рекомендации в отношении изменения организационной структуры департаментов, подразделений и региональных комиссий будут представлены, при необходимости, Генеральной Ассамблее в предлагаемом бюджете по программам на 2014–2015 годы.

42. В то же время были приняты меры для определения важнейших общесекретариатских функций в сфере ИКТ в двухгодичный период 2012–2013 годов.

43. Любые рекомендации относительно перераспределения должностей для выполнения общесекретариатских функций будут представляться Генеральной Ассамблее или утверждаться в рамках установленного бюджетного процесса на двухгодичный период 2014–2015 годов после проведения соответствующих организационных обзоров.

44. Для достижения целей указанной инициативы будут проведены следующие основные мероприятия (см. диаграмму II выше):

а) **реализация модели укомплектования кадрами подразделений по ИКТ.** Соответствующие мероприятия включают: реализацию общесекретариатской модели укрепления кадрами подразделений по ИКТ, стандартизацию должностных наименований и описаний должностных функций на основе тесной координации с Управлением людских ресурсов;

б) **обзор организационной структуры подразделений по ИКТ.** Будет проведен обзор всех подразделений по ИКТ в Секретариате. После согласования этих вопросов с каждым организационным подразделением будут вынесены рекомендации в отношении структурных преобразований в подразделениях по ИКТ, порядка представления отчетов об их работе в докладах департаментов и подразделений, а также четкого разделения функций между подразделениями ИКТ по обслуживанию пользователей. Эти рекомендации будут представлены Генеральной Ассамблее. Указанные рекомендации будут представляться в рамках циклов составления регулярных бюджетов и бюджетов операций по поддержанию мира, чтобы Ассамблея могла рассматривать эти предложения в рамках обычного бюджетного процесса. Рекомендации будут выноситься отдельно по каждому подразделению с учетом того, распространяются ли на их нынешнюю деятельность в сфере ИКТ стандарты, политика и описание должностных функций в сфере ИКТ, а также в зависимости от того, осуществляется ли эта деятельность на базе согласованных правил поиска внешних подрядчиков с учетом необходимости изыскания баланса между эффективностью рабочих подразделений, эффективностью систем ИКТ и организационными рисками. В то же время работа по выполнению повседневных функций будет передаваться на внешние подряды в соответствии с резолюциями

Ассамблеи 59/289 и 55/232, а сотрудники будут постепенно переводиться на должности, предполагающие выполнение более значимых функций;

с) **осуществление преобразований в миссиях по поддержанию мира.** Осуществление преобразований в миссиях по поддержанию мира будет осуществляться по двум этапам в соответствии с циклом составления бюджетов операций по поддержанию мира. С июля 2011 года по середину 2012 года будет проведен обзор организационной структуры «первого этапа» миссий и Департамента полевых операций. Предложения в отношении организационных преобразований будут представлены Генеральной Ассамблее в первой половине 2013 года на ее возобновленной шестьдесят шестой сессии. После решения Ассамблеи, которое, как предполагается, будет принято в июне 2013 года, в июле 2013 года, вероятно, начнется осуществление «первого этапа» организационных преобразований и соответствующее перераспределение должностей. Предполагается, что в ходе «первого этапа» бюджетного цикла операций по поддержанию мира и вспомогательного счета будет проведено обследование от 600 до 700 должностей сотрудников по ИКТ, включая подрядчиков. С июля 2012 года по июль 2013 года пройдет обзор организационной структуры миссий «второго этапа». Предложения в отношении организационных преобразований будут представлены Генеральной Ассамблее в первой половине 2014 года на ее возобновленной шестьдесят седьмой сессии. Предполагается, что в ходе «второго этапа» будут проанализированы должности 2199 сотрудников по ИКТ, включая постоянных сотрудников и подрядчиков. Осуществление организационных преобразований и соответствующее перераспределение должностей в остальных миссиях по всему Секретариату может начаться в июле 2014 года и продолжаться до конца 2015 года;

д) **осуществление преобразований в департаментах, подразделениях, региональных комиссиях и отделениях за пределами Централных учреждений.** Эти преобразования будут осуществляться в соответствии с регулярным бюджетным циклом. С января 2011 года по июнь 2012 года будет проведен обзор всех департаментов, подразделений и региональных комиссий. Предполагается, что в ходе регулярного бюджетного цикла будет проведено обследование должностей свыше 1300 сотрудников по ИКТ, включая подрядчиков. Этот этап организационного обзора будет завершен к середине 2012 года. Департаменты представляют предложения в отношении проведения организационных преобразований в рамках следующего регулярного бюджетного цикла в конце 2013 года. После решения Генеральной Ассамблеи, которое, как предполагается, будет принято в декабре 2013 года, в январе 2014 года может начаться осуществление организационных преобразований и соответствующее перераспределение должностей;

е) **укрепление общесекретариатских функций по ИКТ.** Наряду с рационализацией местных структур ИКТ будет предпринято обследование общесекретариатских функций в сфере ИКТ в целях определения порядка приоритетности мероприятий по их укреплению, предусматривающих три этапа. Первый этап, который был завершен в 2011 году, предполагал утверждение Генеральной Ассамблеей привлечения временного персонала общего назначения в количестве, эквивалентном семи должностям уровня С-4, которые будут использоваться для выполнения наиболее важных общесекретариатских функций в сфере ИКТ. В период 2012–2013 годов потребуются дополнительные сотрудники для выполнения общесекретариатских функций в сфере ИКТ, и соответ-

ствующие средства уже испрашиваются в настоящее время, о чем говорилось в предыдущих пунктах. Второй этап предполагает проведение Управлением информационно-коммуникационных технологий обзора его собственной организационной структуры и выявление ряда должностей, которые могут быть перераспределены в двухгодичный период 2012–2013 годов (см. пункт 31 выше). Что касается должностей, которые потребуются в двухгодичный период 2014–2015 годов, то на третьем этапе будет подготовлено предложение относительно перераспределения должностей или создания новых должностей с учетом итогов обзоров организационных структур подразделений по ИКТ.

Потребности в ресурсах

Таблица 1

Общие потребности в ресурсах в связи с осуществлением инициативы «Совершенствование управления общеорганизационными ресурсами ИКТ»
(В тыс. долл. США)

Статья расходов	2012–2013 гг.
Должности	2 883,6
Прочие расходы по персоналу	1 346,6
Путевые расходы персонала	150,0
Услуги по контрактам	498,0
Общие оперативные расходы	2 973,7
Мебель и оборудование	502,0
Всего	8 353,9

Потребности в ресурсах на двухгодичный период 2012–2013 годов

Должности

45. Ассигнования в размере 2 883 600 долл. США потребуются для покрытия расходов на выплату заработной платы (1 984 600 долл. США) и общих расходов по персоналу (899 000 долл. США) в связи с созданием 14 должностей (2 должности Д-2, 2 должности С-5 и 10 должностей С-4) для выполнения общесекретариатских функций, о которых говорится в пункте 35 выше.

Прочие расходы по персоналу

46. Ассигнования в размере 1 346 600 долл. США потребуются для покрытия расходов на оплату услуг временного персонала общего назначения, который потребуется для осуществления деятельности, связанной с проектом 3 («Рационализация организационной структуры в сфере ИКТ»), что эквивалентно финансированию двух должностей уровня С-5, двух должностей уровня С-4 и одной должности С-3 в течение 12 месяцев каждая в 2012 году, а также одной должности уровня С-4 в течение дополнительных шести месяцев в 2013 году для выполнения функций и мероприятий, связанных с описанием должностей и функций в сфере ИКТ, соответствующими организационными преобразованиями, общесекретариатской моделью укомплектования кадрами подразделений по ИКТ и системой стратегического кадрового планирования. Сотрудники

на этих должностях будут отвечать за повседневное управление и представление отчетов о деятельности по проекту, проведение анализов потребностей участников деятельности и планов работы в целях подготовки к проведению преобразований, с которыми столкнутся сотрудники, оценку организационных рисков и готовности для департаментов, в которых предстоит провести преобразования, а также проведение переговоров с руководителями департаментов по вопросам разграничения функций и нагрузки в сфере ИКТ, разработки проектов описания должностных функций и сотрудничества с Управлением людских ресурсов в осуществлении мероприятий на этапе после реклассификации должностей.

Путевые расходы персонала

47. Ассигнования в размере 150 000 долл. США предназначены для покрытия расходов на официальные поездки сотрудников для участия в мероприятиях, совещаниях и брифингах по вопросам, касающимся сбора данных, в связи с оценкой, анализом и разработкой проекта в тех департаментах и отделениях за пределами Центральных учреждений, которые будут в наибольшей степени затронуты преобразованиями.

Услуги по контрактам

48. Ассигнования в размере 498 000 долл. США предназначены для покрытия расходов в связи с управлением преобразованиями для приблизительно 5-10 процентов сотрудников по ИКТ, которые будут перераспределены на другие должности.

Общие оперативные расходы

49. Ассигнования в размере 2 973 700 долл. США предназначены для покрытия расходов на аренду помещений, незначительную перестройку помещений, обеспечение телефонной и факсимильной связи в связи с созданием предлагаемых должностей и существующими должностями временных сотрудников общего назначения в следующей разбивке: две должности уровня С-5 (один старший управляющий по проекту и один управляющий по процессу преобразований), две должности уровня С-4 (два специалиста по анализу рабочих процессов, обладающие опытом разработки организационных структур подразделений по ИКТ и управления кадрами) и одна должность уровня С-3 (один специалист по управлению кадрами в сфере ИКТ). Сотрудники, занимающие эти должности, будут выполнять функции и осуществлять мероприятия, связанные с определением функций в сфере ИКТ, осуществлением соответствующих организационных преобразований, внедрением общесекретариатской модели укомплектования кадрами подразделений по ИКТ и стратегической основы кадрового планирования.

Мебель и оборудование

50. Ассигнования в размере 502 000 долл. США предназначены для покрытия расходов на мебель и оборудование в связи с предлагаемыми дополнительными должностями, включая канцелярскую мебель и оборудование автоматизации делопроизводства.

Двухгодичный период 2014–2015 годов и последующие периоды

51. Предварительная смета расходов на оставшийся период осуществления проекта (в размере приблизительно от 1 до 2 млн. долл. США для дополнительных сотрудников по ИКТ, которые будут перераспределены на выполнение других функций, без учета сохранения штатных должностей сотрудников по выполнению общесекретариатских функций) была исчислена с максимально возможной точностью. Вместе с тем эта смета будет обновлена в последующих докладах о ходе работы, а возникающие потребности будут учитываться в рамках существующих бюджетных процедур по мере выяснения дополнительных деталей.

52. В таблице 2 приводится сводная информация по текущим потребностям в штатных и предлагаемых должностях с разбивкой по уровням и годам.

53. Предлагается создать все новые должности, упомянутые в настоящем докладе, с 1 января 2012 года. В соответствии с рекомендацией Консультативного комитета по административным и бюджетным вопросам о включении информации об отложенных последствиях, связанных с должностями, в любые новые предложения (см. A/62/7, пункт 20), следует отметить, что в настоящее время отложенные последствия предлагаемых 14 должностей для бюджета на двухгодичный период 2014–2015 годов оцениваются в объеме 2 325 600 долл. США.

Таблица 2

Потребности в должностях Управления информационно-коммуникационных технологий

Категория	Штатные должности по регулярному бюджету		Временные должности ^a						Итого	
			Прочие начисленные взносы		Внебюджетные ресурсы		Предлагаемые в настоящем докладе ^b			
	2010– 2011 гг.	2012– 2013 гг.	2010– 2011 гг.	2012– 2013 гг.	2010– 2011 гг.	2012– 2013 гг.	2010– 2011 гг.	2012– 2013 гг.	2010– 2011 гг.	2012– 2013 гг.
Категория специалистов и выше										
Помощник Генерального секретаря	1	1	–	–	–	–	–	–	1	1
Д-2	1	1	–	–	–	–	–	2	1	3
Д-1	4	4	–	–	–	–	–	–	4	4
С-5	13	13	–	–	–	–	–	2	13	15
С-4/3	51	51	7	7	1	1	–	10	59	69
С-2/1	7	7	3	3	–	–	–	–	10	10
Итого	77	77	10	10	1	1	–	14	88	102
Категория общего обслуживания										
Высший разряд	11	11	1	1	2	2	–	–	14	14
Прочие разряды	48	48	1	1	9	9	–	–	58	58
Итого	59	59	2	2	11	11	–	–	72	72

Категория	Штатные должности по регулярному бюджету		Временные должности ^a						Итого	
			Прочие начисленные взносы		Внебюджетные ресурсы		Предлагаемые в настоящем докладе ^b			
	2010–2011 гг.	2012–2013 гг.	2010–2011 гг.	2012–2013 гг.	2010–2011 гг.	2012–2013 гг.	2010–2011 гг.	2012–2013 гг.	2010–2011 гг.	2012–2013 гг.
Прочие категории										
Рабочие	1	1	–	–	–	–	–	–	1	1
Итого	1	1	–	–	–	–	–	–	1	1
Всего	137	137	12	12	12	12	–	14	161	175

^a Три должности С-4, четыре должности С-3, три должности С-2, одна должность категории общего обслуживания (высший разряд) и одна должность категории общего обслуживания (прочие разряды), финансируемые из средств вспомогательного счета для операций по поддержанию мира (прочие начисленные взносы); одна должность С-4, две должности категории общего обслуживания (высший разряд), девять должностей категории общего обслуживания (прочие разряды), финансируемые за счет средств вспомогательного счета для телекоммуникаций (внебюджетные ресурсы).

^b Должности, предлагаемые в настоящем докладе, будут финансироваться за счет механизма распределения расходов.

В. Повышение эффективности использования знаний посредством применения информационно-коммуникационных технологий

Справочная информация

54. В наше время, когда ситуация в мире все в большей степени определяется техническим прогрессом, не существует недостатка ни в какой информации. Результативность деятельности Организации Объединенных Наций зависит от уровня знаний ее сотрудников и качества той информации, которую она собирает, обрабатывает и публикует. Все более широкий доступ к электронной информации, развитие всемирной компьютерной сети и передовые средства управления информационными ресурсами влияют на методы работы Организации. Чтобы воспользоваться институциональными знаниями в этих меняющихся глобальных условиях, необходимо пересмотреть существующие в Секретариате культуру, политику, процессы и технологии управления знаниями¹.

55. Организация Объединенных Наций должна наладить эффективное накопление, сохранение и распространение знаний, чтобы обеспечить своевременный и более качественный анализ, подготовку и передачу информации всем заинтересованным сторонам и таким образом более четко реагировать на глобальные потребности. В ряде докладов и резолюций Генеральный секретарь, Управление служб внутреннего надзора и Генеральная Ассамблея особо отмечали необходимость совершенствования внутреннего и внешнего обмена знаниями в Организации (см. документы A/59/79, A/62/793, A/64/477 и E/AC.51/2006/2, а также резолюции Ассамблеи 63/100, 63/248 и 63/262). В этой

¹ В настоящем докладе понятие «информация» означает результаты основной деятельности Организации Объединенных Наций (например, документы, изображения, веб-страницы, видеофрагменты и т.д.); понятие «знания» охватывает идеи или концепции, выработанные на основе имеющейся информации (например, анализы, оценки, решения и т.д.); понятие «информационные ресурсы», как правило, подразумевает и информацию, и знания.

связи Ассамблея в своих резолюциях 63/262 и 64/243 отметила ожидаемые выгоды от внедрения системы управления общеорганизационными информационными ресурсами и просила Генерального секретаря укрепить техническую базу деятельности по управлению информационными ресурсами, использовать существующие достижения технического прогресса, повысить экономически эффективным образом оперативность распространения информации, обеспечить всем местам службы одинаковые условия в отношении применения современных технологий и изучить передовую практику и опыт. В своей резолюции 64/243 Ассамблея просила Генерального секретаря представить всесторонне обоснованное предложение в контексте предлагаемого бюджета по программам на двухгодичный период 2012–2013 годов.

56. В сотрудничестве с департаментами и подразделениями, на основе обсуждений с Рабочей группой по управлению знаниями и при поддержке экспертов по вопросам управления знаниями был разработан план действий в сфере управления знаниями. Проведенный анализ показал, что Организация не в полной мере использует возможности управления знаниями и соответствующих технических средств и что существуют безотлагательные институциональные потребности в совершенствовании практики управления знаниями. Сохраняющаяся непоследовательность в сфере управления знаниями и применения технических средств по-прежнему ограничивает возможности Организации в плане эффективного осуществления ее программ и приводит к неоправданному повышению стоимости операций.

57. В рамках инициативы «Повышение эффективности использования знаний посредством применения ИКТ» предполагается решить ряд важных проблем, касающихся существующей системы управления знаниями в Организации Объединенных Наций. К их числу относятся следующие:

а) отсутствие единых общеорганизационных стандартов размещения материалов на интернете, которое осложняет систему навигации и доступ к информации через основной веб-сайт Организации (www.un.org), а также веб-сайты многих других департаментов. Кроме того, система управления информацией в Организации, а также соответствующие процессы и технические средства не отвечают предъявляемым требованиям и препятствуют систематическому обмену знаниями в Организации. В каждом департаменте и подразделении существуют собственные веб-дизайнеры и шаблоны. Это приводит к увеличению затрат времени и усилий для пользователей веб-сайтов, а также специалистов по обслуживанию существующих веб-сайтов и разработке новых;

б) взаимодействие продолжается главным образом по электронной почте, хотя ограниченное использование онлайн-системы взаимодействия “e-Room” способствовало обмену информацией между комитетами и рабочими группами. Многие документы утверждаются на специальной основе по электронной почте. Даже в тех случаях, когда существуют механизмы обмена информацией, их автоматизация сведена к минимуму, и многие действия приходится осуществлять вручную. Системы электронной почты являются главным хранилищем многих документов и главным средством распространения информации. Пересылка информации по электронной почте ограничивает возможности управления информацией и является причиной несогласованности документов. В настоящее время в Организации не существует единой техниче-

ской платформы для поиска специалистов по тем или иным вопросам и получения их контактной информации или же какого-либо электронного форума;

с) не существует центрального хранилища документов, что осложняет управление всеми видами информационных материалов, которые выпускает Организация. Отсутствуют необходимые категории защиты информационных ресурсов и механизмы ограничения доступа к ним. Большое количество информации хранится на сетевых дисковых пространствах, на которых организация и контроль за хранением документов оставляют желать лучшего. Помимо Системы официальной документации (СОД) в Организации не существует другого хранилища электронной информации;

d) поскольку хранение информации на сетевых дисковых пространствах не предполагает определения базовых критериев таксономической классификации и сопоставления метаданных, это осложняет поиск и использование информации. Функция поиска в системе СОД была приведена в соответствие с самыми современными требованиями и позволяет использовать метаданные для поиска документов. Вместе с тем веб-сайт www.un.org, который также является хранилищем информации, не предусматривает использования метаданных в системе поиска. Кроме того, не существует возможности перекрестного поиска по веб-сайтам, СОД и e-Room.

58. В процессе осуществления инициативы «Повышение эффективности использования знаний посредством применения ИКТ» будут приняты меры для решения указанных проблем системного характера. Эта инициатива будет осуществляться Управлением информационно-коммуникационных технологий в тесном сотрудничестве с департаментами и подразделениями.

Цели

59. Предложения, изложенные в настоящем докладе, направлены на создание комплексной системы управления знаниями в Секретариате Организации Объединенных Наций путем решения следующих задач:

a) **создание общеорганизационных платформ.** Будут созданы центральные и надлежащим образом защищенные информационные ресурсы, содержащие проверенные и достоверные сведения, для поддержки деятельности Центральных учреждений, отделений за пределами Центральных учреждений, региональных комиссий, полевых миссий и государств-членов, а также важных инициатив Организации Объединенных Наций, таких как инициативы, касающиеся достижения целей в области развития, сформулированных в Декларации тысячелетия, и изменения климата;

b) **развитие и укрепление потенциала поддержки аналитической деятельности и процесса принятия решений.** Накопление, обработка и распространение знаний являются одним из важнейших элементов деятельности Организации Объединенных Наций. Будут разработаны процедуры совместной подготовки, пересмотра и утверждения документов. Кроме того, будут усовершенствованы процессы автоматизации творческой деятельности. Эти нововведения будут способствовать аналитической работе сотрудников Организации Объединенных Наций и повышению эффективности процесса принятия решений;

с) **совершенствование политики и процессов в сфере управления информацией.** Будут согласованы и внедрены во всем Секретариате глобальные политика, стандарты, практика и руководящие принципы управления отчетностью, которые будут определять последовательное накопление и применение знаний, а также управление ими;

d) **совершенствование Организации, повышение доступности и удобства пользования информацией.** Департаментам и подразделениям будут предоставлены дополнительные возможности для эффективного ведения их информационной работы и управления информацией;

e) **сохранение институциональных знаний.** Анализ передовой практики и накопленного опыта, а также обмен соответствующей информацией будут способствовать рационализации деятельности Секретариата, обеспечивать поддержку сообществ практических специалистов и информационные ресурсы для эффективного осуществления глобальных инициатив и решения проблем в будущем;

f) **укрепление и расширение обмена знаниями и сотрудничества.** Создание процессов взаимодействия, практики управления документацией, технических средств работы с веб-сайтами и социальными сетями будут способствовать расширению сотрудничества департаментов и подразделений Организации друг с другом и с партнерами за пределами Организации, а также распространению информации среди общественности, использованию имеющихся ресурсов и знаний;

g) **совершенствование управления веб-сайтами и размещаемыми на них материалами.** Будет обеспечено эффективное управление внутренними и внешними веб-сайтами путем рационализации политики в отношении веб-сайтов, совершенствования систем навигации, создания метаданных, стандартизации шаблонов и упорядочения рабочих процедур по созданию и публикации информационных материалов.

Организационные последствия

60. Полное осуществление инициативы «Повышение эффективности использования знаний посредством применения ИКТ» будет иметь большое значение для всей Организации.

Качественные результаты

61. Инициатива «Повышение эффективности использования знаний посредством применения ИКТ» принесет Организации следующие качественные результаты:

a) **расширение процесса накопления и распространения знаний в Секретариате.** Эта цель будет достигнута за счет упрощения доступа к информации и обмена ею, а также совершенствования механизмов взаимодействия между сотрудниками Организации Объединенных Наций. Кроме того, эта инициатива будет способствовать расширению возможностей для использования информации путем применения стандартных шаблонов и аналогичных исходных данных для осуществления общих мероприятий и функций. В этой деятельности будут применяться передовая практика и накопленный опыт;

b) укрепление потенциала быстрого реагирования на кризисы и меняющиеся глобальные условия. Эта цель будет достигнута путем совершенствования механизмов поиска, сбора, распространения, обработки, анализа и передачи информации. Повышение точности и информированности аналитической деятельности будет способствовать совершенствованию процесса принятия решений в условиях кризисов и повышению эффективности реагирования в условиях меняющегося окружения;

c) повышение точности и надежности информации и совершенствование управления отчетностью. Эта цель будет достигнута путем совершенствования управления информацией и четкого определения процедур ее хранения, составления метаданных и управления отчетностью, определения сроков хранения, правил охраны и проверки информации;

d) совершенствование деятельности по сохранению институциональной памяти и обеспечению бесперебойного функционирования систем. Эта цель будет достигнута путем принятия системных и долгосрочных мер для сохранения интеллектуальных активов Организации;

e) укрепление роли Организации Объединенных Наций. Эта цель будет достигнута путем совершенствования обслуживания государств-членов и других участников деятельности, в том числе укрепления доступа к современной информации, документам, веб-сайтам и другим источникам информации о деятельности Организации Объединенных Наций;

f) возможность дистанционного участия в процессе накопления и использования знаний. Это позволит сотрудникам Организации Объединенных Наций более эффективно и продуктивно работать невзирая на время суток и их местонахождение. Возможность доступа к одной и той же информации в любое время и из любой точки будет способствовать расширению деятельности Организации и повышению ее результативности.

Количественные результаты

62. В настоящее время невозможно точно рассчитать расходы на деятельность по управлению знаниями, однако можно предположить, что эта сумма является весьма существенной, если учесть значительную фрагментацию процессов, средств и ресурсов управления информацией в Организации. Предполагается, что всестороннее осуществление этой инициативы позволит ежегодно экономить в целом от 23 млн. долл. США до 28 млн. долл. США (см. приложение IV). Определенной экономии удастся добиться по мере осуществления выдвинутых инициатив и, можно предположить, что в полном объеме экономия будет получена по истечении одного года с момента полной реализации инициатив. Ниже приводятся данные о предполагаемой экономии средств:

a) обмен информацией. Повышение доступности знаний путем укрепления механизмов взаимодействия и поиска будет способствовать сокращению времени, необходимого сотрудникам для поиска информации. Обеспечение возможности просмотра и утверждения документов в рамках процессов взаимодействия, а не в ручном режиме или по электронной почте, позволит повысить эффективность процесса управления информацией и рабочих процессов. Предполагается, что общая экономия составит от 9,2 млн. долл. США до 11,2 млн. долл. США в год;

б) **виртуальные совещания.** Переход на проведение совещаний посредством видеоконференций позволит добиться экономии путевых расходов и расходов на обмен информацией. Общий объем экономии, по оценкам, составит от 3,5 млн. долл. США до 4,3 млн. долл. США в год;

с) **оптимизация информационных ресурсов и технических средств.** Путем унификации приложений и хранилищ информации и использования стандартных шаблонов сотрудники Организации Объединенных Наций смогут сэкономить время на управлении приложениями и разработке информационных ресурсов. По оценкам, общий объем экономии составит от 4,7 млн. долл. США до 5,7 млн. долл. США в год;

д) **сокращение объема распечатываемых материалов.** Можно добиться экономии путем использования электронных материалов вместо распечаток и сокращения площадей для хранения распечатанных материалов. По оценкам, общий объем экономии составит от 1,4 млн. долл. США до 1,8 млн. долл. США в год;

е) **организация информационных ресурсов и обеспечение доступа к ним.** Совершенствование стандартов классификации информационных ресурсов и метаданных позволит повысить производительность сотрудников путем упрощения поиска информации и доступа к ней. По оценкам, общий объем экономии составит от 4 млн. долл. США до 4,9 млн. долл. США в год.

Таблица 3

**Прогнозируемая ежегодная отдача от осуществления инициативы
«Повышение эффективности использования знаний посредством
применения ИКТ» с разбивкой по категориям**

(В млн. долл. США)

Категория	Нижний предел оценки	Верхний предел оценки
Обмен информацией	9,2	11,2
Виртуальные совещания	3,5	4,3
Оптимизация информационных ресурсов и технических средств	4,7	5,7
Сокращение объема распечатываемых материалов и уменьшение площадей для их хранения	1,4	1,8
Организация информационных ресурсов и доступ к ним	4,0	4,9
Всего	22,8	27,9

План осуществления инициативы

Подход

63. Инициатива «Повышение эффективности использования знаний посредством применения ИКТ» предполагает реализацию целого ряда базовых возможностей в сфере управления знаниями на комплексной основе. Такой подход позволяет постепенно отказываться от унаследованных систем и предусматри-

вает создание единой платформы управления знаниями, которая будет использоваться всеми сотрудниками Организации Объединенных Наций. Каждый элемент процесса управления знаниями имеет важное значение для достижения целей Организации в сфере управления знаниями.

64. Полнофункциональная базовая система управления знаниями (см. диаграмму III ниже), которая будет внедряться во всех местах службы, предусматривает следующее: средства взаимодействия, управление документами/отчетностью, управление информационными материалами веб-сайтов и система общеорганизационного поиска информации. Эти средства должны внедряться на централизованной основе в целях укрепления потенциала Организации по сбору, анализу, обработке и представлению информации на протяжении всего цикла сохранения актуальности институциональных знаний и в целях повышения доступности знаний для всех участников деятельности по всему миру. Эта инициатива способствует распространению новых подходов и знаний, в том числе принятию общеорганизационной политики, практики и технических средств, касающихся управления знаниями.

Диаграмма III

Элементы инициативы «Повышение эффективности использования знаний посредством применения ИКТ»



65. Для осуществления инициативы «Повышение эффективности использования знаний посредством применения ИКТ» потребуется всесторонняя поддержка департаментов и подразделений. Для достижения успеха и принятия более эффективных политики, процессов и технических средств в сфере управления знаниями необходимо создать тщательно продуманные механизмы планирования и координации этой инициативы. Исполнительный комитет по ИКТ, Консультативная группа по ИКТ, Рабочая группа по управлению знаниями, а также руководители департаментов и подразделений должны активно поддерживать эту инициативу путем подготовки руководящих указаний и стимулов для сотрудников Организации Объединенных Наций, а также распространения среди них всей необходимой информации. Кроме того, в целях извлечения максимальной выгоды необходимо, чтобы эта инициатива получила общеорганизационный статус, а также всестороннюю поддержку Генерального секретаря и государств-членов.

66. В конечном итоге инициатива «Повышение эффективности использования знаний посредством применения ИКТ» окажет влияние на весь Секретариат, государства-члены и других участников деятельности. Учитывая столь масштабные последствия этой инициативы, будут приняты тщательно продуманные меры для управления процессом преобразований с той целью, чтобы переход на новую политику, процессы и технические средства нанесли в процессе осуществления этой инициативы минимальный ущерб Организации. Такая деятельность будет включать оперативную подготовку кадров с применением веб-технологий, распространение информации, оценку готовности и практикумы с участием заинтересованных сторон.

Взаимодействие

67. Элемент инициативы «Повышение эффективности использования знаний посредством применения ИКТ», касающийся взаимодействия, будет способствовать укреплению транспарентности и возможностей для координации работы путем обеспечения связи между сотрудниками Организации Объединенных Наций во всем мире, что будет способствовать расширению обмена информацией и сотрудничества между ними. В 2008 году в Организации была внедрена система e-Room, которая является первым механизмом взаимодействия и представляет собой виртуальный форум для комитетов, сотрудников и групп, позволяющий им поддерживать сотрудничество и осуществлять обмен информацией. В настоящее время эта система насчитывает более 3000 постоянных пользователей. Такой позитивный результат позволяет ставить задачу внедрения еще более современных средств, например гипертекстовых сред, интернет-журналов и системы тегирования².

68. Благодаря внедрению этих средств сотрудники Организации Объединенных Наций смогут поддерживать связь и консультировать друг друга в электронной форме, а также находить специалистов по тем вопросам, которые необходимы им для работы. Внедрение передовых средств связи и организации виртуальных совещаний началось на ограниченной основе в некоторых подразделениях Организации, однако эта практика будет распространена на все сообщества практических специалистов³, а в течение последующих двухгодичных периодов охватит другие организационные подразделения в Секретариате.

² Гипертекстовая среда обеспечивает единое рабочее пространство, пользователи которого могут непосредственно вносить изменения в соответствующие материалы. Интернет-журналы позволяют пользователям регулярно публиковать свои комментарии или описывать те или иные события. Система тегирования дает возможность пользователям присваивать ключевые слова той информации, к которой они хотели бы получать оперативный доступ.

³ Сообщество практических специалистов представляет собой группу сотрудников, которых объединяют общие интересы, профессия и/или род занятий. Такая группа может сформироваться естественным путем вследствие общих интересов сотрудников в той или иной области или сфере или может быть создана специально с целью накопления знаний, касающихся соответствующих вопросов. Именно в процессе обмена информацией и опытом сотрудники учатся друг у друга и получают возможность развиваться в личном и профессиональном качестве. Сообщества практических специалистов могут быть онлайн-овыми, например в виде электронных форумов и телеконференций, или же существовать в реальной жизни, т.е. их участники могут собираться во время обеда, в неформальной обстановке, на работе или где-либо еще.

Вставка 2**Пример: взаимодействие***Существующая проблема*

Сотруднику, который занимается вопросами экономического развития в Азии, необходима консультация специалистов Организации Объединенных Наций по экологическим вопросам. Этот сотрудник не представляет себе, с чего начать поиск таких специалистов и как определить, кто из них действительно является экспертом по интересующим его вопросам.

Ожидаемые результаты

Электронные средства взаимодействия позволят специалистам публиковать свои профили с информацией об их опыте и публикациях. Сотрудник может воспользоваться этой системой для поиска специалистов в соответствующем сообществе и задать им соответствующие вопросы, создать новое сообщество или привлечь их к тому или иному проекту. После создания проекта все участники такой виртуальной группы могут оперативно и эффективно обмениваться информацией с применением таких средств.

Управление документацией/отчетностью

69. Ежедневно в Организации большое количество времени и ресурсов уходит на подготовку, редактирование, проверку, распространение и хранение большого количества документов. Вместе с тем отсутствие центральных систем хранения, единых процессов и стандартных технических средств в этой области является причиной снижения эффективности и утраты производительности. Организация может добиться улучшения положения в этой сфере путем внедрения современных процессов и технических средств для управления документами/отчетностью.

70. Значительная часть подготовительной работы по этому компоненту уже началась. В конце 2010 года на базе общеорганизационного плана действий по управлению информационными ресурсами, разработанного в 2009 году, была создана стандартная система управления документацией/отчетностью. Эта система призвана стать центральным надежным и расширяемым хранилищем всех видов документов Организации Объединенных Наций (официальных, неофициальных и иных), к которым будет обеспечен доступ и соответствующие средства поиска для любых пользователей, обладающих соответствующими привилегиями. Основные функции этой системы включают: обеспечение управления документооборотом; создание электронной библиотеки документации, предусматривающей такие функции, как учет ввода и вывода документов и контроль за внесением изменений; отчетность о доступе к документам, индексация содержащейся в документах информации, а также определение правил и порядка сохранения и удаления документов; обеспечение надежного доступа к документам; перевод печатных документов в цифровой формат. Кроме того, эта система способна автоматизировать такие общеорганизационные

процессы работы с документами, как коллективная подготовка, анализ и утверждение официальных документов.

71. Этот проект будет осуществляться в течение двух двухгодичных периодов (2012–2013 годы и 2014–2015 годы) и будет предусматривать развертывание основных систем управления документами и отчетности, обеспечение поддержки пользователей и автоматизацию организационных процессов. На начальном этапе внедрение системы и процессов автоматизации подготовки официальных документов будет осуществляться по крайней мере в одном оперативном подразделении в каждом из следующих мест службы: Центральные учреждения Организации Объединенных Наций, отделения за пределами Центральных учреждений, региональные комиссии и отделения на местах. Управление информационно-коммуникационных технологий будет обеспечивать поддержку пользователей приложениями по управлению знаниями и оказывать содействие в процессах перевода печатных документов в цифровой формат в Центральных учреждениях и других местах службы. Кроме того, СОД будет переведена на платформу этой новой системы в целях укрепления ее функциональности и повышения надежности.

72. После внедрения этой системы она станет одной из наиболее всеобъемлющих систем в Организации. Все сотрудники Организации Объединенных Наций, занимающиеся созданием и использованием документов, будут пользоваться этой системой. Сотрудники всех категорий, наименований всех мест службы будут пользоваться этой системой для подготовки, управления, поиска, повторного использования, сохранения и распространения соответствующих документов на ежедневной основе. Государства-члены и другие участники также будут пользоваться этой системой для управления информацией, касающейся их взаимодействия с Организацией Объединенных Наций.

Вставка 3

Пример: управление документами/отчетностью

Существующая проблема

Тематические документы Генеральной Ассамблеи составляются департаментами без типовых шаблонов для составления документов, причем такие документы редактируются и просматриваются с помощью электронной почты. Большое количество копий хранится на жестких дисках локальных компьютеров и сетевых накопителях, которые не предусматривают удобной системы поиска, что влечет за собой значительное снижение производительности и порождает трудности в повторном использовании документов для цели подготовки новых документов.

Ожидаемые результаты

Документы Генеральной Ассамблеи будут готовиться с применением новой системы управления документами/отчетностью, которая будет способствовать повышению эффективности процесса коллективного составления документов с использованием типовых

стандартов, эффективной системы поиска данных, процессов контроля за изменениями и автоматизированного прохождения документов, что будет способствовать автоматизации процесса утверждения документов. Эти документы будут храниться в институциональной памяти и их можно будет использовать для подготовки новых документов.

Управление информационными материалами веб-страниц

73. Компонент, касающийся управления информационными материалами веб-страниц, в конечном итоге позволит превратить внутренние и внешние веб-сайты Организации Объединенных Наций в согласованную глобальную систему информационных порталов. Хотя в этой области достигнуты определенные успехи, недостаточно четкая организация, отсутствие центрального управления и оперативной платформы веб-сайтов привели к тому, что для их создания используются многочисленные одноразовые, несовместимые и во многих случаях не отвечающие предъявляемым требованиям средства управления информационными материалами. В свою очередь, это осложняет поиск информации, а также влечет за собой повышение расходов и угрозы безопасности. Многие департаменты и подразделения просили создать современную систему управления информационными материалами веб-сайтов для удовлетворения их потребностей в этой сфере, однако Организация пока не смогла изыскать надежного общеорганизационного решения.

74. На первом этапе проект управления информационными материалами веб-сайтов предусматривает создание системы “iSeek 2.0” (iSeek представляет собой интранет Секретариата), которая будет обеспечивать комплексные возможности для обмена знаниями, что позволит повысить эффективность и результативность работы сотрудников Организации Объединенных Наций. Работа в этом направлении прежде всего охватит отдельные веб-сайты Организации Объединенных Наций, а в конечном итоге — основные веб-сайты Организации Объединенных Наций, включая www.un.org. На заключительном этапе система управления информационными ресурсами будет переведена на глобальную платформу, разработанную в соответствии с надлежащими правилами в отношении политики, процедур, руководящих принципов и стандартов и при поддержке услуг в целях контролирования и рационализации создания новых высококачественных веб-страниц, которые будут отличаться четкой организацией, последовательностью и надлежащим управлением. Такая отлаженная система веб-сайтов позволит Организации осуществлять эффективную информационную работу и распространять ее внутренние и внешние документы.

Вставка 4**Пример: управление информационными материалами веб-сайтов***Существующая проблема*

Навигация, поиск и вывод информации на веб-сайте www.un.org организованы крайне неудобно. Веб-сайты каждого департамента выглядят поразному, причем разрабатываются они независимо друг от друга без учета необходимости обеспечения последовательности, без единого формата, оформления или информационной структуры.

Ожидаемые результаты

Веб-сайты будут выглядеть единообразно и отличаться последовательностью оформления, поскольку они будут разрабатываться на основе единых шаблонов и четкой процедуры утверждения размещаемых на них информационных материалов. Принятие эффективных руководящих принципов, а также соответствующих политики, процедур и стандартов обеспечит возможности для использования единого формата и механизма управления веб-сайтами. Это облегчит обслуживание веб-сайтов и обеспечит возможности для эффективной защиты информации.

Общеорганизационная поисковая система

75. Благодаря реализации компонента, связанного с созданием общеорганизационной поисковой системы, Организация сможет индексировать большие объемы информации и знаний, хранящихся в различных системах, а также обеспечить широкие возможности для поиска по этим системам. Система общеорганизационного поиска информации будет способствовать эффективному и беспрепятственному доступу к хранящейся в различных системах контекстуальной информации по различным темам. На начальном этапе такая общеорганизационная система поиска будет охватывать различные системы хранения документов, в частности www.un.org, СОД и iSeek. На последующих этапах будут разработаны системы поиска по документам/отчетности и информационным ресурсам механизмов взаимодействия. Новые системы хранения информации будут подключаться к общеорганизационной системе поиска, что в конечном итоге позволит создать центральный портал поиска информации для всей Организации, государств-членов и других участников деятельности.

План работы

Диаграмма IV

План осуществления инициативы «Повышение эффективности использования знаний посредством применения ИКТ»

Основные мероприятия	2012 год	2013 год	2014 год	2015 год
A. Создание общеорганизационной инфраструктуры и системы управления знаниями в Организации	■			
B. Осуществление общеорганизационных экспериментальных проектов в сфере обеспечения возможностей для взаимодействия сотрудников и управления документооборотом	■			
C. Осуществление экспериментальных проектов в сфере управления информационными материалами веб-страниц	■	■		
D. Внедрение системы управления знаниями в различных департаментах, отделениях за пределами Центральных учреждений и полевых миссиях (вплоть до 10)		■		
E. Создание общеорганизационной системы поиска		■		
F. Развертывание системы управления знаниями в остальных департаментах, отделениях за пределами Центральных учреждений и полевых миссий и обеспечение их поддержки			■	■
G. Поддержка деятельности по оказанию услуг			■	■

76. Все четыре компонента инициативы «Повышение эффективности использования знаний посредством применения ИКТ» будут осуществляться во всех местах службы Секретариата Организации Объединенных Наций в течение двух последующих двухгодичных периодов (2012–2013 годы и 2014–2015 годы) путем реализации следующих основных направлений деятельности (см. диаграмму IV выше):

а) **создание общеорганизационной инфраструктуры и системы управления знаниями в Организации.** Мероприятия включают следующее: создание технической инфраструктуры в Нью-Йорке и на Базе материально-технического снабжения Организации Объединенных Наций в Бриндизи, Италия, для поддержки средств взаимодействия, управления документами/отчетностью, управления информационными материалами веб-страниц и создания системы общеорганизационного поиска, а также разработка руководящих принципов, политики, процедур, круга задач и функций и налаживание системы целевого секретариатского обслуживания Рабочей группы по управлению знаниями;

б) **осуществление общеорганизационных экспериментальных проектов в сфере обеспечения возможностей для взаимодействия сотрудников и управления документооборотом.** Мероприятия включают следующее: осуществление экспериментальных проектов на основе консультаций с соответствующими департаментами и подразделениями; создание механизмов взаимодействия, сообществ специалистов по практическим вопросам и механизма поиска специалистов; внедрение политики, процедур, стандартов и руководящих принципов; осуществление аналогичных мероприятий в других департаментах, подразделениях, региональных комиссиях, отделениях за пределами

Центральных учреждений и миротворческих миссиях; осуществление проектов управления документами/отчетностью для составления официальных документов по крайней мере в одном департаменте и в одном отделении за пределами Центральных учреждений; создание возможностей для оказания услуг, управления преобразованиями и подготовки кадров;

с) **осуществление экспериментальных проектов в сфере управления информационными материалами веб-страниц.** Мероприятия включают следующее: создание портала для департаментов в Центральных учреждениях, обеспечивающего эффективный доступ к соответствующим приложениям; переработка системы iSeek; создание инфраструктуры управления информационными материалами веб-сайтов; разработка единых шаблонов для управления информационными материалами веб-сайтов и перевод на эту платформу некоторых веб-сайтов Организации Объединенных Наций; разработку руководящих принципов, политики, процедур, круга обязанностей и функций в сфере управления информационными материалами веб-сайтов;

d) **внедрение системы управления знаниями в различных департаментах, отделениях за пределами Центральных учреждений и полевых миссиях (вплоть до 10).** Мероприятия включают следующее: анализ информационных ресурсов и их перевод на новую платформу; внедрение технических средств реализации систем взаимодействия сотрудников; оказание поддержки в сфере управления информацией, подготовки кадров и управления преобразованиями; расширение сообществ специалистов по практическим вопросам и обеспечение возможностей для поиска специалистов;

e) **создание общеорганизационной системы поиска.** Мероприятия включают следующее: завершение процесса закупки программного обеспечения общеорганизационной системы поиска; создание технической инфраструктуры; интеграция систем хранения информации в целях обеспечения возможности для глобального поиска;

f) **развертывание системы управления знаниями в остальных департаментах, отделениях за пределами Центральных учреждений и полевых миссий и обеспечение их поддержки.** Мероприятия включают следующее: дальнейшее осуществление и расширение мероприятий по реализации инициативы в целях развертывания систем обеспечения возможностей для взаимодействия сотрудников, управления документацией/отчетностью и соответствующих систем управления знаниями во всем Секретариате Организации Объединенных Наций;

g) **поддержка деятельности по оказанию услуг.** Мероприятия включают следующее: подготовку кадров, оказание поддержки в вопросах управления преобразованиями, разработку соглашений по вопросам обслуживания с департаментами и подразделениями-пользователями и осуществление соответствующих мероприятий по созданию эффективной системы управления знаниями в Организации Объединенных Наций.

Потребности в ресурсах

Таблица 4

Общие потребности в ресурсах в связи с осуществлением инициативы «Повышение эффективности использования знаний посредством применения ИКТ»

(В тыс. долл. США)

Статья расходов	2012–2013 годы
Путевые расходы персонала	196,0
Услуги по контрактам	10 057,2
Общие оперативные расходы	1 059,6
Мебель и оборудование	176,0
Всего	11 488,8

Потребности в ресурсах на двухгодичный период 2012–2013 годов

77. Различные компоненты инициативы «Повышение эффективности использования знаний посредством применения ИКТ» будут осуществляться в рамках комплексной программы работы, что позволило свести воедино все сметные расходы, приведенные по данному разделу.

Путевые расходы персонала

78. Ассигнования в размере 196 000 долл. США предназначены для покрытия путевых расходов персонала в период 2012–2013 годов. Поскольку эта инициатива носит общеорганизационный характер, соответствующие сотрудники будут вынуждены ездить в командировки в места службы Организации Объединенных Наций за пределами Центральные учреждений для участия в практиках, мероприятиях по подготовке кадров и обеспечению координации.

Услуги по контрактам

79. Ассигнования в размере 10 057 200 долл. США предназначены для покрытия расходов по компонентам, связанным с обеспечением взаимодействия, управлением документацией/отчетностью, системой общеорганизационного поиска и управлением информационными материалами веб-страниц, в период 2012–2013 годов в следующей разбивке:

а) ассигнования в размере 3 013 000 долл. США предназначены для покрытия расходов на приобретение дополнительных лицензий на программное обеспечение и обслуживание средств взаимодействия, управление информационными материалами веб-страниц и дополнительную поисковую систему, которая позволит обрабатывать приблизительно 1,5 млн. документов. Эти технические средства будут закупаться поэтапно по мере развертывания этих систем в различных подразделениях и подключения к ним дополнительных пользователей;

б) ассигнования в размере 4 755 800 долл. США предназначены для покрытия расходов, связанных с привлечением сотрудников, работающих по кон-

трактам, для осуществления мероприятий, связанных с управлением и реализацией проектов, таких как пересмотр рабочих процедур, сбор информации о рабочих потребностях, разработка приложений, интеграция приложений, автоматизация рабочих процессов и перевод информационных массивов на новую платформу, а также текущее обслуживание и поддержка сообщества пользователей;

с) ассигнования в размере 572 600 долл. США предназначены для покрытия расходов на приобретение аппаратных средств и накопителей для глобальной инфраструктуры системы поддержки средств взаимодействия и управления информационными материалами веб-страниц;

d) ассигнования в размере 1 715 800 долл. США предназначены для покрытия расходов на организацию управления преобразованиями и оказание услуг, связанных с проведением мероприятий в этой сфере, в 2012–2013 годах. Управление преобразованиями имеет важнейшее значение для изменения подходов, которые позволят принять и использовать комплексные средства управления знаниями в Организации. Поскольку эти инициативы затрагивают многие новые концепции, потенциал, навыки и технические средства, сотрудникам придется осуществлять мероприятия по управлению преобразованиями для надлежащего выполнения своих служебных обязанностей.

Общие оперативные расходы

80. Ассигнования в размере 1 059 600 долл. США предназначены для покрытия общих вспомогательных расходов, включая расходы на аренду помещений, незначительное переоборудование служебных помещений, обеспечение телефонной и факсимильной связи для подрядчиков, занятых осуществлением этой программы.

Мебель и оборудование

81. Ассигнования в размере 176 000 долл. США предназначены для удовлетворения потребностей в мебели и оборудовании для предлагаемых должностей подрядчиков, включая канцелярскую мебель и оборудование автоматизации делопроизводства.

Двухгодичный период 2014–2015 годов и последующие периоды

82. Предварительный прогноз расходов, связанных с поэтапным осуществлением деятельности в остальных департаментах, отделениях за пределами Центральными учреждений, полевых миссиях, а также обеспечением обслуживания, оценивается в объеме от 8 млн. долл. США до 12 млн. долл. США. Вместе с тем этот прогноз будет уточнен в последующих докладах о ходе работы с учетом потенциальных изменений потребностей, а соответствующая информация по мере поступления дополнительных данных будет представлена в документах по предлагаемому бюджету по программам.

С. Повышение качества услуг в сфере информационно-коммуникационных технологий

Справочная информация

83. Секретариат Организации Объединенных Наций выделяет значительные ресурсы на повседневное обеспечение широкого спектра услуг в сфере ИКТ. Характер и уровень сложности этих услуг, а также способы их оказания весьма различаются. К ним относятся выполнение информационных запросов, ремонт фотокопировального оборудования и компьютеров, а также решение проблем, связанных с удаленным доступом.

84. В службах технической поддержки, т.е. подразделениях по обслуживанию пользователей, не существует единых методов учета, представления докладов о ходе работы или оценки качества и стоимости услуг, а также не применяется общепринятая передовая практика. При этом, хотя во всем Секретариате существует по меньшей мере 131 служба технической поддержки, они не обеспечивают круглосуточной поддержки пользователей. Кроме того, технические средства, применяемые в таких службах и для поддержки рабочих станций, не соответствуют единым стандартам и обладают ограниченными возможностями. Это наносит ущерб анализу, контролю и обеспечению качества и экономической эффективности обслуживания.

85. Важнейшая роль ИКТ в деятельности всей Организации и высокие затраты на соответствующие услуги технической поддержки особенно ярко иллюстрируют отрицательные последствия отсутствия единого подхода к оказанию услуг. На сегодняшний день ИКТ являются основой работы всей Организации. При выходе из строя персонального компьютера сотрудник лишается возможности работать. Сбой в работе компьютерной сети может остановить работу многих сотрудников и тем самым привести к значительным финансовым потерям для Организации и существенным задержкам в осуществлении ее основных программ.

86. В настоящее время трудно проанализировать количественные и качественные аспекты процессов технического обслуживания в Организации, что мешает ей эффективно распределять ресурсы и создавать рабочие подразделения, которые могли бы обеспечивать обслуживание требуемого уровня сложности и в требуемом объеме. Кроме того, вследствие широкого спектра услуг может возникать потребность в принятии таких решений, которые не всегда будут выполнимы из-за отсутствия стандартных конфигураций рабочих станций в Секретариате. Сложный характер стоящих задач, значительный объем работы и отсутствие единого подхода влекут за собой неоправданное повышение расходов на обслуживание пользователей.

87. В настоящем докладе предлагается перейти к общеорганизационной модели обслуживания ИКТ, в которой общие потребности в сфере ИКТ различных организационных подразделений будут удовлетворяться региональными центрами обслуживания, что позволит значительно сократить службы технической поддержки на местах. Кроме того, региональные центры технического обслуживания, использующие стандартные процессы и технологии, смогут удовлетворять заявки на обслуживание в других функциональных подразделениях, в частности занимающихся эксплуатацией помещений, кадровыми вопросами, закупками и финансовыми операциями.

88. Для достижения этой цели предлагается в полной мере задействовать существующую общеорганизационную систему управления информацией о клиентах iNeed и создать общеорганизационные службы технической поддержки в целях повышения эффективности обслуживания всех пользователей систем ИКТ, включая сотрудников, делегатов и журналистов. Кроме того, благодаря использованию существующей общеорганизационной системы идентификации пользователей, iNeed обеспечит возможность идентификации пользователей и проверки их заявок, что снизит уязвимость Секретариата к проблемам в области безопасности. Приняв такой подход, Организация добьется существенных выгод с точки зрения удовлетворенности пользователей, экономической эффективности и обеспечения высококачественного обслуживания пользователей.

Цели

89. Управление информационно-коммуникационных технологий при консультативной поддержке Координационной управленческой группы по вопросам ИКТ⁴ и основных заинтересованных сторон в департаментах и отделениях установило следующие ключевые цели в рамках данной инициативы:

- а) повышение качества, стандартов, доступности и эффективности услуг в сфере ИКТ во всех местах службы посредством:
 - i) объединения существующей 131 службы технической поддержки и создания на их основе по меньшей мере трех общеорганизационных служб технической поддержки, которые будут расположены в разных регионах и смогут обеспечивать обслуживание на круглосуточной и ежедневной основе;
 - ii) обеспечения всем отделениям Секретариата поддержки в использовании общих приложений, таких как Umoja, программы для работы с электронной почтой, Inspira, iNeed и общеорганизационная система идентификации пользователей;
 - iii) сохранения на локальном уровне уникальных, привязанных к конкретному месту службы услуг, которые будут обеспечиваться значительно меньшим числом сотрудников местных служб технической поддержки;
- б) создание глобального общеорганизационного перечня услуг в сфере ИКТ, интегрированного с другими перечнями административных услуг на базе iNeed;
- в) определение приложений, необходимых всем пользователям, с тем чтобы разработать минимальное количество стандартных конфигураций рабочих станций;
- г) внедрение программного обеспечения для контроля за рабочими процессами, с тем чтобы обеспечить важнейшие функции мониторинга эффек-

⁴ Координационная управленческая группа по вопросам ИКТ состоит из руководителей и старших должностных лиц подразделений ИКТ департаментов и отделений всего Секретариата. Эта группа представляет собой форум для выработки руководящих указаний и обмена мнениями относительно стратегических программ в сфере ИКТ и другой деятельности на уровне Секретариата в целом. Она проводит заседания в формате видеоконференции каждые четыре недели и организует выездные совещания два раза в год.

тивности служебной деятельности и управления ею. Это упростит проведение руководящими органами анализа служебной деятельности и иных вопросов;

е) реализация комплексного генерального плана, предусматривающего своевременные отчеты о ходе работы, чтобы обеспечить транспарентное информирование всех заинтересованных сторон, включая государства-члены, о ходе осуществления инициативы;

ф) продолжение выборочного развертывания системы iNeed в других сферах административного обслуживания, таких как эксплуатация помещений, финансовые вопросы (налоги, страхование, возмещение путевых расходов, пособия и т. д.) и кадровые ресурсы.

Вставка 5

Пример: инициатива «Повышение качества услуг в сфере ИКТ»

Существующая проблема

Сотрудник в одном из мест службы Организации Объединенных Наций не может распечатать финансовый отчет, необходимый старшему должностному лицу для принятия важнейшего решения. Вначале сотрудник спрашивает своих коллег, сталкивались ли они с этой проблемой ранее, а затем звонит в местную службу технической поддержки, где ему рекомендуют перезагрузить свой компьютер. К сожалению, это не решает проблему. Проходит час. Сотрудник вновь звонит в службу технической поддержки, где ему сообщают телефон нужного специалиста. Он звонит этому специалисту, однако из сообщения автоответчика узнает, что специалист уехал в отпуск на две недели. Сотрудник вновь звонит в службу технической поддержки. Теперь он крайне раздражен, поскольку прошло уже два часа и его начальник просит немедленно представить ему требуемый отчет. Отчаявшись, сотрудник сообщает начальнику о проблеме. Начальник звонит руководителю отдела технического обслуживания и просит немедленно решить эту проблему. Руководитель отдела технического обслуживания звонит главе службы технической поддержки, чтобы добиться скорейшего принятия мер. Проходит три часа. Глава службы технической поддержки сам приходит в службу и распоряжается, чтобы сотруднику позвонил один из специалистов. К счастью этот специалист, зная, что проблему легко решить, звонит сотруднику и просит его одновременно нажать клавиши CTRL и F5. Отчет напечатан. Сотрудник потерял пять часов рабочего времени, а старшее должностное лицо было вынуждено сесть в самолет без отчета. Эта проблема была бы еще более сложной, если бы произошла в поездке или среди ночи.

Ожидаемые результаты

Сотрудник в одном из мест службы не может распечатать финансовый отчет. Она звонит по номеру 3333 и соединяется с оператором службы технической поддержки, который ищет решение для ошибки функции печати в базе данных и советует ей одновременно нажать клавиши CTRL и F5. Сотрудник представляет отчет старшему должностному лицу в течение пяти минут. В ходе телефонного разговора оператор службы технической поддержки сообщает сотруднику, как зайти на веб-портал, с которого можно получить доступ к этой базе данных, и помогает ей занести его в закладки, чтобы в будущем она могла решать подобные проблемы самостоятельно.

Организационные последствия

90. Объединение, модернизация и стандартизация существующих служб технической поддержки и другого административного обслуживания сократит различия в уровне обслуживания и снизит затраты. Общеорганизационный переход на передовую практику и общие технические средства повысят доступность и качество услуг, предоставит упорядоченные, воспроизводимые методологии и процессы, сохранит и расширит организационные знания и приведет к экономии.

Качественные результаты

91. Инициатива «Повышение качества услуг в сфере ИКТ» обеспечит Организации следующие качественные результаты:

а) **гибкость.** Повсеместное использование процессов, основанных на передовой практике, и общих технических средств позволит службам технической поддержки оперативно и последовательно решать возникающие проблемы. Кроме того, ликвидация сбоев уступит место их профилактике, что позволит быстро выявлять такие проблемы, как глобальные угрозы в сфере информационной безопасности, и оперативно внедрять соответствующие решения в других местах службы;

б) **доступность.** Обеспечение многоязыковой поддержки на круглосуточной и ежедневной основе значительно сократит затраты времени, требуемые для решения проблем, обеспечив при этом услуги мирового уровня, что чрезвычайно важно для глобальных операций Организации;

с) **оптимизация процессов и операций.** Система iNeed предоставит комплексный набор надежных и современных средств технической поддержки, который позволит обеспечивать стабильное и эффективное обслуживание пользователей. Любой избыточный персонал может быть переведен на другую деятельность в рамках Организации;

д) **оперативность реагирования.** Использование технических средств, позволяющих решать проблемы «по первому звонку» и отслеживать этот процесс, самостоятельно решать возникающие проблемы, обеспечивать оперативное обслуживание и доступ к расширенной базе знаний, резко повысит скорость реагирования служб технической поддержки. Такое повышение опера-

тивности позволит пользователям быстрее возвращаться к своей нормальной работе;

е) **продуктивность работы.** Каждый простой в работе компьютеров и пользователей приводит к потере продуктивности. Отслеживание эффективности служб технической поддержки и ведение соответствующей отчетности, а также анализ распространенных проблем, позволят повысить качество и эффективность технической поддержки. Это также будет способствовать повышению транспарентности соглашений об уровне обслуживания и позволит четко определить, когда, где и какие услуги необходимы и каким образом их следует оказывать. Кроме того, перевод служб технической поддержки на более длительные часы работы и создание единого контактного центра обеспечат стабильность обслуживания всех пользователей Секретариата в любое время и в любом месте.

Количественные результаты

92. В настоящее время Организация ежегодно расходует около 135 млн. долл. США на деятельность служб технической поддержки, не считая расходов, связанных с деятельностью других административных служб поддержки во всех местах службы, данные по которым в настоящее время отсутствуют. Расходы на деятельность служб технической поддержки можно далее разделить на расходы на персонал (95,4 млн. долл. США) и расходы на аппаратные средства (39,6 млн. долл. США). Функционирование служб технической поддержки в сфере ИКТ и обслуживание рабочих станций обеспечивают 835 сотрудников, занятых полный рабочий день (618 штатных сотрудников и 217 подрядчиков) в более 131 службе поддержки во всем Секретариате. После полного осуществления этой инициативы общая ежегодная экономия будет составлять, по оценкам, от 39,7 млн. долл. США до 59,5 млн. долл. США. Определенной экономии удастся добиться по мере осуществления инициативы, в полном же объеме экономия будет реализована, как ожидается, по истечении одного года после полного осуществления инициативы (см. приложение IV). Ниже описывается предполагаемая экономия, связанная с конкретными улучшениями в плане функционирования:

а) **самообслуживание.** Внедрение функций самостоятельного обслуживания, позволяющих конечным пользователям направить заявку на обслуживание, поменять свой пароль и получить доступ к базе знаний, предоставляющей возможность поиска, по оценкам сократит объем услуг и время, затрачиваемое на их оказание сотрудниками служб технической поддержки на 25–40 процентов, что приведет к ежегодной экономии в объеме от 6,6 млн. долл. США до 9,9 млн. долл. США;

б) **управление средствами ИКТ.** Автоматизация установки приложений, обслуживающих те или иные аппаратные средства, и проверка потребности в них позволят снизить численность персонала служб технической поддержки и обслуживания рабочих станций примерно на 10 процентов и приведут к экономии около 10 процентов на аппаратных средствах и программном обеспечении благодаря сокращению на основании полученной информации контрактных закупок у поставщиков и количества приобретаемых лицензий. В целом ежегодная экономия в этой области достигнет, по оценкам, от 10,3 млн. долл. США до 15,4 млн. долл. США;

с) **автоматизация служб технической поддержки.** Внедрение стандартизированных процессов и технических инструментов в службах технической поддержки, а также автоматизация процессов распределения заявок и возможность просмотра информации о пользователях в реальном времени снизят ежегодные расходы на операторов служб поддержки на сумму от 1,4 млн. долл. США до 2 млн. долл. США;

d) **стандартизация конфигурации рабочих станций.** Сокращенный набор конфигураций рабочих станций (называемых также системными образами рабочих станций) на 10 процентов снизит затраты на персонал, отвечающий за обслуживание рабочих станций и службы технической поддержки, благодаря упрощению операций с рабочими станциями и соответствующему сокращению числа заявок на их обслуживание, поступающих в службы технической поддержки. В целом ежегодная экономия достигнет от 7,5 млн. долл. США до 11,3 млн. долл. США;

e) **автоматизация поддержки рабочих станций.** Внедрение на общеорганизационном уровне средств удаленного контроля и распространения программного обеспечения позволит сотрудникам региональных служб поддержки быстро восстанавливать рабочие станции и предоставит им средства управления рабочими станциями, которые позволят сократить количество сбоев на отдельных рабочих местах. Это обеспечит снижение расходов на техническую поддержку рабочих станций примерно на 15 процентов, что, по оценкам, приведет к ежегодной экономии от 7,4 млн. долл. США до 11,2 млн. долл. США;

f) **перенос местных служб технической поддержки.** После создания в 2012–2013 годах региональных центров технической поддержки им постепенно будут передаваться общие функции технической поддержки, благодаря чему потребность в персонале на местном уровне сократится на 15 процентов, а затраты на аппаратные средства — на 50 процентов. Согласно оценкам, это приведет к ежегодной экономии от 6,5 млн. долл. США до 9,8 млн. долл. США;

g) **автоматизация других административных услуг.** Управление информационно-коммуникационных технологий, Департамент полевой поддержки и другие подразделения по ИКТ будут тесно сотрудничать с департаментами и отделениями в целях выявления и приоритизации ключевых административных услуг, которые могут быть улучшены путем внедрения модели служб технической поддержки. Как ожидается, будут достигнуты количественные улучшения в плане продуктивности рабочей деятельности, однако отчет по ним представить невозможно до проведения всестороннего анализа этих услуг.

Таблица 5

**Прогнозируемая ежегодная отдача от осуществления инициативы
«Повышение качества услуг в сфере ИКТ» с разбивкой по категориям**

(В млн. долл. США)

Категория	Нижний предел оценки	Верхний предел оценки
Самообслуживание	6,6	9,9
Управление средствами ИКТ	10,3	15,4
Автоматизация служб технической поддержки	1,4	2,0

<i>Категория</i>	<i>Нижний предел оценки</i>	<i>Верхний предел оценки</i>
Стандартизация конфигурации рабочих станций	7,5	11,3
Автоматизация поддержки рабочих станций	7,4	11,2
Перенос местных служб технической поддержки	6,5	9,8
Всего	39,7	59,6

План осуществления инициативы

Подход

93. В рамках одного из существенных пересмотров подхода к осуществлению проекта, последовавших после опубликования доклада Генерального секретаря об осуществлении стратегии в области ИКТ (A/65/491), было предусмотрено максимальное использование предшествующих инвестиций и существующих систем. Как было указано выше, ключевым элементом пересмотренной стратегии являются опора на инвестиции в систему iNeed (общеорганизационную систему управления информацией о клиентах) и определение потенциала применения системы идентификации пользователей. Система iNeed будет использоваться в общеорганизационных и местных службах технической поддержки в качестве общего средства обработки всех заявок на обслуживание. Общеорганизационная система идентификации пользователей будет использоваться в качестве центрального справочника всех рабочих станций и для идентификации пользователей при доступе к соответствующим услугам. Подход к осуществлению инициативы предусматривает следующее:

- a) стандартизацию и сокращение числа системных образов настольных компьютеров в целях повышения унификации и упрощения конфигураций рабочих станций во всех местах службы, а также облегчения задач диагностики проблем и оказания соответствующей поддержки;
- b) внедрение стандартизированных средств распространения программного обеспечения и обеспечения удаленного доступа;
- c) использование системы iNeed во всех местах службы;
- d) использование общеорганизационной базы знаний в целях снабжения операторов службы технической поддержки и конечных пользователей более качественной, оперативной и точной информацией;
- e) оптимизацию и поощрение использования возможностей самообслуживания в целях сокращения задержек в направлении сообщений о проблемах и получении обновленной информации о ходе их решения;
- f) перевод всех звонков в службы технической поддержки на единый телефонный номер (например, 3333) для всех мест службы вместо многочисленных номеров, существующих в настоящее время;
- g) постепенное развертывание системы iNeed в отдельных департаментах, отделениях, региональных комиссиях и миссиях.

94. Указанная инициатива представляет собой первый случай полного внедрения в региональных и местных центрах технического обслуживания все-

объемлющего механизма управления обслуживанием в сфере ИКТ, функционирующего в круглосуточном режиме и опирающегося как на систему iNeed, так и на общеорганизационную систему идентификации пользователей для использования. Ставится цель включить в этот подход существующие и планируемые механизмы административного обслуживания. В свете этого и в рамках договоренности, достигнутой старшими руководителями Секретариата, предусматривается, что в будущем региональные центры технического обслуживания будут обеспечивать как обслуживание в сфере ИКТ, так и другое административное обслуживание.

95. Система iNeed была развернута в центре хранения и обработки данных, созданном на Базе материально-технического снабжения Организации Объединенных Наций в Бриндизи (БСООН), в 2010 году. Это приложение останется стандартным средством оптимизации всех видов обслуживания по всей Организации и управления им. Как ожидается, в долгосрочной перспективе она станет единым средством представления всех заявок на обслуживание. Будет создан единый телефонный номер или единый сайт, через которые пользователи смогут направлять заявки на любую услугу. Затем эта система будет распределять все заявки по соответствующим службам поддержки. Полное развертывание системы iNeed в качестве общеорганизационного инструмента служб поддержки начнется со служб технической поддержки в сфере ИКТ, а затем она может быть распространена на другие сферы административного обслуживания.

96. Настоящая инициатива предусматривает создание по меньшей мере трех региональных служб технической поддержки, — например, в регионе Северной и Южной Америки, в регионе Европы, Ближнего Востока и Африки и в регионе Азии, — которые будут на круглосуточной и ежедневной основе обслуживать все места службы Организации Объединенных Наций по всему миру. Региональные службы технической поддержки совместно с местными службами будут обрабатывать все заявки на техническое обслуживание, поступившие либо по телефону, либо через веб-сайт самообслуживания системы iNeed, и информировать конечных пользователей о статусе их заявок. В системе iNeed будут регистрироваться все обращения в службы технической поддержки и все принятые меры. Благодаря такому взаимодействию Организация сможет отслеживать и анализировать скорость и эффективность обработки всех заявок, что будет способствовать более эффективному управлению работой специалистов по техническому обслуживанию.

97. Региональные службы технической поддержки будут располагать ограниченным числом стандартных конфигураций рабочих станций. Это будет способствовать оптимизации и усовершенствованию процессов и технических средств для ликвидации инцидентов и проблем, тем самым предоставляя сотрудникам служб поддержки возможность своевременно принимать меры и решать возникающие проблемы. Стандартизация рабочих станций приведет к улучшению управления аппаратно-программными средствами, обеспечит экономии от масштаба при контрактах с поставщиками и приведет к повышению безопасности системы ИКТ.

98. Региональные службы технической поддержки будут обеспечивать обслуживание всех общеорганизационных приложений во всех местах службы. Распространенные проблемы с приложениями будут решаться силами регио-

нальных центров технического обслуживания, а не местными службами технической поддержки, как это делается в настоящее время.

99. В системе iNeed будет предусмотрена возможность самообслуживания пользователей, что позволит сотрудникам Организации Объединенных Наций решать возникающие у них проблемы без помощи операторов служб технической поддержки или другого технического персонала, например, путем поиска решений в базе знаний или самостоятельной смены пароля при помощи простого в использовании приложения. Это принесет двойную пользу: конечные пользователи будут учиться самостоятельно обеспечивать свою техническую поддержку (что в настоящее время является общепринятой практикой), а нагрузка на сотрудников служб технической поддержки снизится.

100. Еще одним ключевым элементом этой инициативы является использование функции автоматического обнаружения средств ИКТ и управления ими. Это не только поможет операторам, обрабатывающим заявки на техническое обслуживание, и будет способствовать повышению прозрачности моделей отчетности и внутриведомственных расчетов, но и внесет важнейший вклад в обеспечение соответствия с Международными стандартами учета в государственном секторе с точки зрения учета и оценки активов.

101. Необходимо отметить, что хотя в рамках этой инициативы будут объединены все службы технической поддержки в сфере ИКТ, она не ликвидирует существующую в настоящий момент потребность в определенном количестве местных специалистов по ИКТ. Рассматриваемая инициатива основывается на принципе применения подхода автоматизации там, где это возможно, чтобы снизить зависимость от местного технического обслуживания, при этом обеспечивая наиболее экономически эффективное обслуживание. На диаграмме V ниже наглядно представлен подход, принятый в контексте инициативы «Общеорганизационное техническое обслуживание в сфере ИКТ».

Диаграмма V

Диаграмма к инициативе «Общеорганизационные службы технической поддержки»

Общеорганизационная и местная структура служб технической поддержки



Достигнутый прогресс: управление информацией о клиентах

102. За время, прошедшее с первого ознакомления государств-членов с концепцией управления информацией о клиентах в 2008 году, был достигнут определенный прогресс в ее внедрении с использованием существующих ресурсов. Система iNeed была развернута в следующих департаментах и отделениях Центральные учреждений: Управление информационно-коммуникационных технологий и Департамент полевой поддержки (регистрация заявок на обслуживание в области ИКТ; предоставление типовых заявок на обслуживание и определенные неавтоматизированные аспекты управления средствами ИКТ); Департамент по вопросам управления (эксплуатация помещений и информационное обеспечение финансовых операций); Нью-Йоркское и Женевское отделения Управления по координации гуманитарных вопросов, БСООН, Временные силы Организации Объединенных Наций в Ливане и Экономическая и социальная комиссия для Западной Азии (ЭСКЗА) (служба технической поддержки в сфере ИКТ). В 2011 году развертывание системы продолжится и охватит Отдел счетов Департамента по вопросам управления, управление эксплуатацией помещений в БСООН, централизованное вспомогательное обслуживание ЭСКЗА, а также портал самообслуживания отдельных полевых миссий на Ближнем Востоке. Инициативы, изложенные в настоящем докладе, после дополнительного согласования с инициативой «Общеорганизационное техническое обслуживание в сфере ИКТ», позволят сделать в 2012–2013 годах существенный шаг по направлению к изначальной концепции управления информацией о клиентах в Секретариате. Следует отметить, что в 2011 году к этой деятельности будут привлечены департаменты и отделения, чтобы гарантировать, что к 2012–2013 годам разработка системы управления информацией о клиентах продвинется достаточно далеко и будет удовлетворять основные потребности в плане обслуживания.

Достигнутый прогресс: общеорганизационные службы технической поддержки

103. Опираясь на материалы, представленные государствами-членами, Управление информационно-коммуникационных технологий уточнило свой подход, чтобы он согласовывался как с существующими, так и с планируемыми инициативами, такими как Umoja и глобальная стратегия полевой поддержки, и в максимальной степени использовал существующие системы и внутренние возможности. Опора на систему iNeed значительно снизила общие расходы на внедрение общеорганизационных служб технической поддержки. Кроме того, Управление согласовало другие существующие инициативы таким образом, чтобы обеспечить выполнение ключевых функций в плане обеспечения безопасности и поддержания справочника (общеорганизационная система управления информацией о сотрудниках). Это улучшит систему идентификации пользователей, что чрезвычайно важно для обеспечения возможности самообслуживания (например, смены пароля), и будет способствовать значительному ускорению выполнения заявок на обслуживание.

План осуществления инициативы

104. Этапы осуществления всей инициативы показаны на диаграмме VI. Вместе с тем важно отметить, что в настоящее время предлагаются задачи только на 2012 и 2013 годы и что начальные этапы осуществления, показанные ниже,

были представлены в качестве набора подпроектов, которые можно реализовывать в течение соответствующих циклов финансирования.

Диаграмма VI

План осуществления инициативы «Повышение качества услуг в сфере ИКТ»

Ключевые мероприятия	2012 год	2013 год	2014 год	2015 год
a) Разработка, испытание и внедрение стандартных конфигураций рабочих станций (на уровне всего Секретариата)				
b) Разработка, испытание и внедрение функции самообслуживания, базы знаний и системы контроля за рабочими процессами				
c) Разработка, испытание и внедрение системы регистрации и планирования выполнения заявок и других технических средств для сотрудников служб технической поддержки				
d) Создание региональных служб технической поддержки				
e) Передача функций местных служб технической поддержки общепрограммным службам				
f) Использование системы iNeed в качестве платформы для другой рабочей деятельности (налоговые вопросы, поездки, бухгалтерская отчетность)				

105. Инициатива «Повышение качества услуг в сфере ИКТ» будет осуществляться путем следующих ключевых мероприятий (см. диаграмму VI выше):

a) **разработка, испытание и внедрение стандартных конфигураций рабочих станций (на уровне всего Секретариата).** В 2011 году проводится обследование всех мест службы в целях сбора информации об уровне сложности и разнообразия рабочих станций пользователей в Организации. Для разработки стандартных конфигураций рабочих станций необходимо, чтобы в 2011 году начальники всех служб ИКТ согласовали стандартные аппаратные конфигурации, стандартный набор приложений для управления ими и сокращенный стандартный набор общих приложений для рабочих станций, в частности операционных систем, программ электронной почты, браузеров и антивирусных программ. В 2012 и 2013 годах будут согласованы используемые приложения, график и этапы внедрения, а также сроки прекращения ненужных контрактов, связанных с аппаратным и программным обеспечением;

b) **разработка, испытание и внедрение функции самообслуживания, базы знаний и системы контроля за рабочими процессами.** Функции самообслуживания будут разработаны группой специалистов, занимающихся поддержкой системы iNeed, на основе технических требований, представленных департаментами, отделениями и поставщиками услуг в сфере ИКТ. Кроме того, в рамках общепрограммной системы управления информацией о сотрудниках будет внедрена возможность идентификации пользователей рабочих станций, что позволит им самостоятельно менять свои пароли. Помимо этого, все разнообразные типы сетевых справочников будут сведены в единый общепрограммный справочник. Вся эта деятельность запланирована на 2012 год. Кроме того, в 2011 году будет проведен анализ глобального справочника услуг

и установлены основные критерии для введения в 2012 году функции представления заявок на обслуживание. Существующие базы знаний будут сводиться воедино на протяжении 2012 года, с тем чтобы к концу 2013 года была создана объединенная база организационных знаний, касающихся автоматизированных рабочих мест. До конца 2015 года эта база знаний будет дополняться экспертами по тематическим областям, чтобы оказать помощь при передаче функций местных служб технической поддержки общеорганизационным службам;

с) разработка, испытание и внедрение системы регистрации и планирования выполнения заявок на техническое обслуживание и других технических средств для сотрудников служб технической поддержки. В рамках системы iNeed будут разработаны средства технической поддержки, позволяющие создавать, распределять и отслеживать заявки на техническое обслуживание, отчитываться о ходе их выполнения, а также эффективно распределять нагрузку среди операторов служб технической поддержки. Помимо системы контроля за рабочими процессами, предусматривающей возможность управления эффективностью служебной деятельности, в 2012 году будет разработан набор автоматизированных средств, которые позволят обеспечить соответствующий функционал для региональных служб технической поддержки в 2013 году;

д) создание региональных служб технической поддержки. Как было указано выше, предусматривается создание трех региональных общеорганизационных служб технической поддержки для обеспечения круглосуточного обслуживания. Места расположения этих центров будут определены на основании ряда наиболее важных критериев, в число которых будут входить соображения, касающиеся коммуникационной инфраструктуры, рабочей силы, материально-технического обеспечения и часовых поясов. Как ожидается, в 2012 году начнется соответствующий анализ, в ходе которого будут выбраны места расположения, к середине 2013 года региональные службы технической поддержки будут созданы, а к концу того же года — введены в эксплуатацию;

е) передача функций местных служб технической поддержки общеорганизационным службам. Хотя для выполнения определенных видов работы, например, связанных с поддержкой используемых на местах приложений или ремонтом компьютеров, присутствие специалистов на местах будет по-прежнему необходимо, их штат сократится после того, как часть функций, в настоящее время выполняемых на местах, будет передана в региональные службы технической поддержки с опорой на указанные выше технические средства. В конце 2013 года прошедшие всестороннюю подготовку группы специалистов по передаче функций проведут беседы с местным персоналом для пополнения глобальной базы данных описанием общераспространенных проблем, с которыми сталкиваются пользователи, и их решений. Как ожидается, мероприятия по передаче функций начнутся в 2014 году и будут продолжаться до конца 2015 года;

ф) использование системы iNeed в качестве платформы для другой рабочей деятельности (налоговые вопросы, поездки, бухгалтерская отчетность). Предлагаемая модель предусматривает полное описание функциональной структуры служб, занимающихся вопросами ИКТ (на базе общеорганизационных служб технической поддержки), и может быть использована для дру-

гих основных видов обслуживания департаментов и отделений, таких как управление налоговыми вопросами, поездками и бухгалтерской отчетностью. Важно будет обеспечить поддержку со стороны заинтересованных сторон в рамках основных подразделений, чтобы они возглавили реорганизацию избранных основных функций, которая будет вестись в 2012–2013 годах. По мере внедрения в 2014–2015 годах таких общеорганизационных инициатив, как Утоја, важно будет обеспечить, чтобы центры технического обслуживания и центры обслуживания департаментов и подразделений применяли сходный подход для обеспечения эффективного обслуживания, соответствующего мировым стандартам.

Потребности в ресурсах

Таблица 6

Общие потребности в ресурсах для осуществления инициативы «Повышение качества услуг в сфере ИКТ» (В тыс. долл. США)

<i>Статья расходов</i>	<i>2012–2013 годы</i>
Путевые расходы персонала	165,0
Услуги по контрактам	11 103,5
Общие оперативные расходы	443,3
Принадлежности и материалы	1 166,1
Мебель и оборудование	274,0
Всего	13 151,9

Потребности в ресурсах на двухгодичный период 2012–2013 годов

106. Инициатива «Повышение качества услуг в сфере ИКТ» будет осуществляться как комплексная программа работы, что позволило свести воедино все расходы, представленные в этом разделе.

Путевые расходы персонала

107. Ассигнования в размере 165 000 долл. США испрашиваются для покрытия путевых расходов персонала в 2012–2013 годах. Поскольку речь идет о глобальной инициативе, персоналу, занимающемуся данным проектом, потребуется посещать места оперативной деятельности Организации Объединенных Наций вдали от Центральных учреждений для проведения семинаров, управления процессом преобразований и координационных мероприятий.

Услуги по контрактам

108. Ассигнования в размере 11 103 500 долл. США испрашиваются для покрытия следующих расходов:

а) 3 947 300 долл. США — для покрытия расходов на покупку лицензионного программного обеспечения, для служб технической поддержки и рабочих станций. Это программное обеспечение будет закупаться поэтапно, по

мере внедрения соответствующих функций в различных местах службы и для различных сотрудников;

б) 7 156 200 долл. США — для покрытия расходов на привлечение подрядчиков в рамках управления проектом и выполнения различных функциональных задач, таких как реорганизация рабочих процессов, анализ требований к рабочим процессам, разработка и интеграция приложений, автоматизация рабочих процессов и деятельность по переносу массива данных, а также обеспечение бесперебойного обслуживания и оказания помощи пользователям.

Общие оперативные расходы

109. Ассигнования в размере 443 300 долл. США испрашиваются для покрытия общих вспомогательных расходов, включая расходы на аренду, незначительное переоборудование служебных помещений, услуги телефонной и факсимильной связи для подрядчиков, занятых в этой программе.

Принадлежности и материалы

110. Ассигнования в размере 1 166 100 долл. США испрашиваются для покрытия расходов, связанных с созданием региональных центров обслуживания.

Мебель и оборудование

111. Ассигнования в размере 274 000 долл. США испрашиваются для покрытия расходов на дополнительные серверы, требуемые для поддержания инфраструктуры программного обеспечения служб технической поддержки.

Двухгодичный период 2014–2015 годов и последующие периоды

112. Предварительный прогноз расходов по проекту, составленный с максимально возможной точностью, предполагает расходы в сумме от 14,9 до 22,3 млн. долл. США. В эту сумму входят оценочные расходы на продолжение деятельности, начатой в 2012–2013 годах, поддержку работы групп специалистов по передаче функций, финансирование поездок и управление процессом преобразований в целях обеспечения успешной передачи функций местных служб технической поддержки и беспрепятственного перехода на новый режим обслуживания основных конечных пользователей. Этот прогноз будет обновлен в последующих докладах о ходе осуществления инициативы, и соответствующие потребности будут рассматриваться в соответствии с установленными бюджетными процедурами по мере поступления более подробной информации.

D. Создание отказоустойчивой инфраструктуры ИКТ

Справочная информация

113. На протяжении прошедших десятилетий Организация создавала и поддерживала инфраструктуру и центры ИКТ, основываясь на потребностях отдельных мест службы. Этот децентрализованный подход находил постоянную поддержку и считался необходимым для обеспечения надежной работы инфраструктуры с учетом того, что глобальная система передачи данных была недостаточно надежной. Эта модель по-прежнему используется. В результате существует по меньшей мере 34 центра хранения и обработки данных и 177 сервер-

ных залов по всему Секретариату. Что касается их местонахождения, то 18 центров хранения и обработки данных и 63 серверных зала находятся в Центральных учреждениях, периферийных отделениях и региональных комиссиях, а 16 центров хранения и обработки данных и 114 серверных залов — в полевых миссиях.

114. За прошедшие 10 лет был отмечен значительный прогресс в деле обеспечения связи между всеми местами службы при помощи коммуникационных технологий нового поколения. Центры хранения и обработки данных, однако, по-прежнему действуют изолированно, уделяя основное внимание удовлетворению потребностей на местах. Такой порядок преобладает во всей Организации, как в крупных, так и в небольших местах службы, в том числе на местах.

115. Ресурсы направляются не только на поддержание этих центров хранения и обработки данных, обслуживающих отдельные места службы, но и на обеспечение отдельных систем послеаварийного восстановления для создания резервных копий информации и операционных систем этих центров. За исключением Департамента полевой поддержки, который поддерживает систему послеаварийного восстановления для всех своих миссий в БСООН, все остальные места службы самостоятельно отвечают за свою инфраструктуру резервного копирования данных. Те места службы, которые не располагают ресурсами для создания адекватной системы послеаварийного восстановления данных, просто не обладают соответствующей системой, либо несистематически используют для этой цели системы, существующие в других местах службы, чем создают риск для Организации.

116. Принятие общеорганизационного подхода и модели общего обслуживания для поддержки всех мест службы Секретариата приведет к экономии средств благодаря экономии масштаба, постепенно сузит сферу деятельности местных центров хранения и обработки данных и будет обеспечивать услуги в сфере послеаварийного восстановления местам службы в зависимости от их потребностей, тем самым создавая отказоустойчивую инфраструктуру ИКТ.

117. Места службы также приняли столь же децентрализованный подход к разработке, внедрению и поддержке местных программных приложений. Эта разрозненность действий в конечном итоге повышает расходы Организации в целом, поскольку требует более значительных затрат на персонал, серверы и аппаратные средства для хранения и резервного копирования данных (обеспечение отказоустойчивости), чем было бы необходимо в противном случае.

118. Аргументы в пользу сохранения этой децентрализации утратили свою силу. Общеорганизационные системы, построенные с опорой на коммерчески доступное программное обеспечение, могут удовлетворить большую часть потребностей в местах службы. Только в исключительных случаях, когда единственным возможным решением является использование крайне специализированного программного обеспечения, место службы должно приниматься за разработку собственной инфраструктуры для местных целей.

119. Во исполнение резолюции 63/269 Генеральной Ассамблеи стратегия Секретариата должна сместиться в сторону общеорганизационного управления информационно-коммуникационной инфраструктурой. В целях выполнения этой просьбы Генеральной Ассамблеи стратегия Секретариата (см. A/65/491) предполагает переход к модели, предусматривающей лишь два общеорганиза-

ционных центра хранения и обработки данных, на которых будут размещаться общеорганизационные приложения. Местные центры хранения и обработки данных будут существовать и далее, однако сфера их деятельности будет значительно сужена в связи с их концентрацией на обслуживании только тех систем, которые по своему характеру не могут быть размещены в общеорганизационных центрах хранения и обработки данных.

120. Эту концепцию удастся реализовать, оптимизировав и повысив отказоустойчивость структуры двух основных центров хранения и обработки данных: общеорганизационного центра хранения и обработки данных в БСООН и дублирующего центра хранения и обработки данных в Валенсии, Испания.

Цели

121. Управление информационно-коммуникационных технологий переработало проекты «Оптимизация центров хранения и обработки данных» и «Унифицированный план послеаварийного восстановления и подход к обеспечению бесперебойного функционирования», создав на их основе комплексную инициативу «Создание отказоустойчивой инфраструктуры ИКТ». В рамках этой инициативы оптимизация центров хранения и обработки данных была согласована с повышением надежности инфраструктуры ИКТ, с тем чтобы более эффективно использовать результаты работы, проделанной со времени представления предыдущих докладов. Кроме того, в рамках соответствующего бюджетного цикла Секретариата Организации Объединенных Наций будут представлены заявки на дополнительное финансирование будущих этапов осуществления этой инициативы. Сфера осуществления ряда задач была сужена таким образом, чтобы включать только Центральные учреждения, периферийные отделения и региональные комиссии; такая возможность представилась благодаря прогрессу в создании общеорганизационных центров хранения и обработки данных, уже достигнутому Департаментом полевой поддержки. Благодаря этой концентрации усилий Управление сможет добиться значительного прогресса в осуществлении этого пересмотренного подхода, ставя перед собой следующие ключевые цели:

- а) создание двух общеорганизационных центров хранения и обработки данных, одного в БСООН и второго, дублирующего, — в Валенсии;
- б) обеспечение централизованного размещения всех общеорганизационных приложений (Umoja, приложения для электронной почты, Inspira, iNeed и общеорганизационная система управления информацией о сотрудниках) в общеорганизационных центрах хранения и обработки данных в целях консолидации инфраструктуры и ресурсов поддержки приложений;
- в) обеспечение на круглосуточной и ежедневной основе мониторинга и поддержки местных центров хранения и обработки данных силами общеорганизационных центров хранения и обработки данных при сокращении расходов благодаря экономии масштаба;
- г) сохранение уникальных, предназначенных для конкретных мест службы приложений, размещенных в местных центрах хранения и обработки данных;
- д) поддержка комплексного генерального плана осуществления проекта, предполагающего своевременное представление отчетов о ходе его осуществ-

ствления для информирования всех заинтересованных сторон относительно этапа осуществления этой инициативы. В ходе всего осуществления проекта будут запрашиваться консультации и указания у существующих структур управления основных органов и руководящих органов по вопросам ИКТ.

Вставка 6

Пример: инициатива «Создание отказоустойчивой инфраструктуры ИКТ»

Существующая проблема

В результате гражданских беспорядков возникла угроза для жизни персонала Организации Объединенных Наций, находящегося в пострадавшем от военных действий регионе. В целях обеспечения своей безопасности большинству сотрудников пришлось покинуть местное отделение Организации Объединенных Наций и, в ряде случаев, регион. Группа по обеспечению безопасности миссии пытается установить местонахождение всех сотрудников, чтобы убедиться в том, что они в безопасности, а административные сотрудники отчаянно пытаются обеспечить сохранность информации и восстановление деятельности где-либо в другом месте, чтобы в скорейшем порядке оказать помощь гражданам страны и проинформировать мир об этом кризисе. На установление местонахождения всего персонала уходит несколько дней, и, к сожалению, есть опасность лишиться большей части, если не всех важнейших данных. Несколько недель уходит на поиски нового места и восстановление деятельности, что подвергает значительной опасности персонал и не позволяет сообщить о ходе кризиса.

Ожидаемые результаты

Благодаря повышению отказоустойчивости инфраструктуры ИКТ вскоре после начала кризиса удастся послать текстовые сообщения всем соответствующим сотрудникам Организации Объединенных Наций, проинформировав их о месте сбора. Получены сообщения от сотрудников, и в течение нескольких часов удастся установить местонахождение каждого из них. На заранее установленном эвакуационном объекте персонал может получить доступ к системе и в скорейшем порядке начать важнейшую работу оперативного информирования Централных учреждений о ходе кризиса.

Организационные последствия

122. Инициатива «Создание отказоустойчивой инфраструктуры ИКТ» будет способствовать повышению эффективности деятельности в сфере ИКТ и основных видов деятельности, обеспечив безопасный и надежный доступ к информации и системам по всему Секретариату, при этом повысив результативность и гибкость работы и существенно сократив расходы. Оптимизация инфраструктуры с опорой на концепцию общеорганизационных центров хранения и обработки данных в значительной мере повысит стойкость Организации

во время кризисов и создаст важнейшую платформу для максимально эффективного размещения общеорганизационных приложений.

123. Оптимизация компьютерной инфраструктуры не только повысит операционную эффективность; важнее то, что это принесет значительную пользу департаментам и подразделениям, обеспечив более быстрое и простое внедрение новых общеорганизационных систем и технологий, опирающихся на общую надежную платформу.

Качественные результаты

124. Инициатива «Создание отказоустойчивой инфраструктуры ИКТ» обеспечит Организации следующие качественные результаты:

а) **стабильное общеорганизационное управление серверами и системами хранения данных.** Стандартизация инфраструктуры Организации повысит эффективность и доступность центра хранения и обработки данных благодаря оптимизации процессов и процедур поддержки, более широкой подготовке технических специалистов и расширенному использованию системных контрактов при закупке оборудования и его обслуживании во многих местах службы. Это повысит эффективность деятельности Организации, сократив простой в ее работе, связанные с выходом из строя оборудования;

б) **повышение качества обслуживания.** Сокращение объема ресурсов, используемых для поддержания повседневной работы деятельности центров хранения и обработки данных, и направление сэкономленных ресурсов на выполнение более ценных функций в сфере ИКТ будут содействовать удовлетворению потребностей Организации в целом;

с) **исправление оперативных недостатков и снижение рисков.** Укрепление потенциала в плане послеаварийного восстановления и повышение устойчивости оперативной деятельности путем создания улучшенных центров, оборудованных на уровне мировых стандартов, будут способствовать снижению рисков и обеспечат должную готовность инфраструктуры ИКТ для всех инициатив в будущем. Это также обеспечит способность Организации продолжать свою деятельность во время и после кризисов;

д) **поощрение устойчивого использования ИКТ путем сокращения общих выбросов углерода.** Использование меньшего количества физических серверов приведет к меньшему энергопотреблению.

Количественные результаты

125. В настоящее время Организация ежегодно расходует около 104 млн. долл. США на поддержание центров хранения и обработки данных, включая расходы на персонал (54,2 млн. долл. США) и расходы на оборудование (49,6 млн. долл. США). Кроме того, задействуется около 552 сотрудников, занятых полный рабочий день. В Центральных учреждениях, периферийных отделениях и региональных комиссиях (за исключением миссий) ежегодные расходы составляют 42,2 млн. долл. США, и задействовано 248 сотрудников, занятых полный рабочий день. После полного осуществления инициативы общая оценочная экономия составит от 17,9 млн. долл. до 26,9 млн. долл. США ежегодно. Определенной экономии удастся добиться по мере осуществления инициативы, в полном

же объеме экономия будет реализована, как ожидается, по истечении одного года с полного осуществления (см. приложение IV).

126. В приведенных выше суммах не учитывается экономия, которой удастся добиться в полевых миссиях; отчет о ней представит Департамент полевой поддержки. Соответственно, выгоды, изложенные в подпунктах (а)–(с) ниже, относятся только к Центральным учреждениям, периферийным отделениям и региональным комиссиям. Кроме того, приведенные цифры не включают предполагаемую экономию в связи с избежанием Организацией затрат на сохранение данных и/или поддержание бесперебойного функционирования основных подразделений, деятельности которых препятствуют кризисы. Как ожидается, конкретные функциональные улучшения, предлагаемые в рамках этой инициативы, приведут к следующей экономии:

а) **архивирование сообщений электронной почты.** Внедрение программного обеспечения, позволяющего архивировать все сообщения электронной почты в БСООН, приведет к сокращению потребностей в оборудовании и рабочей силе во всех местах службы. По оценкам, это приведет к ежегодной экономии от 1,3 до 2 млн. долл. США;

б) **оптимизация хранения информации.** В занимающих многие терабайты документах, производимых Секретариатом в ходе своей деятельности, много дублирующих друг друга файлов. Удаление этих дубликатов — важнейший шаг, который необходимо совершить до того, как будет создаваться резервная копия этих данных для обеспечения их сохранности. По оценкам, это приведет к ежегодной экономии от 1,3 до 2 млн. долл. США;

с) **оборудование общеорганизационных центров хранения и обработки данных.** Создание таких центров обеспечит единое место размещения общеорганизационных приложений для всех мест службы. По оценкам, экономия, связанная с сокращением потребностей в местной рабочей силе и оборудовании, составит от 4,9 до 7,4 млн. долл. США (от 2,8 до 4,2 млн. долл. США на общеорганизационное приложение). Следует отметить, что для проведения оценки выгод, представленной в настоящем докладе, рассматривалось только одно приложение (iNeed). Очевидно, что будет достигнута еще большая экономия по мере консолидации для общеорганизационного использования других приложений. Следует также отметить, что при этой оценке выгоды было учтено резервное копирование местных баз данных ИМИС;

д) **общеорганизационные средства поддержки серверов и систем хранения информации.** Создание сокращенного набора средств управления и мониторинга для серверов и систем хранения информации приведет к сокращению расходов на соответствующий персонал благодаря упрощению стоящих перед ним задач и повышению эффективности его деятельности. По оценкам, общая ежегодная экономия составит от 5 до 7,5 млн. долл. США. Необходимо обеспечить сотрудничество между Управлением информационно-коммуникационных технологий и Департаментом полевой поддержки, чтобы гарантировать доступность общеорганизационных средств управления серверами и системами хранения информации для всех мест работы;

е) **перенос местных серверных залов.** После создания в 2012–2013 годах общеорганизационных и местных центров хранения и обработки данных серверные залы в каждом месте службы будут поэтапно перенесены в

эти центры, что приведет к сокращению количества перебоев в их работе и экономии от 5,4 до 8 млн. долл. США ежегодно. Как ожидается, в полном объеме эти выгоды могут быть реализованы не раньше 2016–2017 годов.

Таблица 7

**Прогнозируемая ежегодная отдача от осуществления инициативы
«Создание отказоустойчивой инфраструктуры ИКТ» с разбивкой
по категориям**

(В млн. долл. США)

Категория	Нижний предел оценки	Верхний предел оценки
Архивирование сообщений электронной почты	1,3	2,0
Оптимизация хранения информации	1,3	2,0
Оборудование общеорганизационных центров хранения и обработки данных	4,9	7,4
Общеорганизационные средства поддержки серверов и систем хранения информации	5,0	7,5
Перенос местных серверных залов	5,4	8,0
Всего	17,9	26,9

План осуществления инициативы

Подход

127. В рамках одного из существенных пересмотров подхода к осуществлению проекта, очерченного в докладе Генерального секретаря (A/65/491), предусматривается согласование внутренних инициатив в целях снижения расходов на осуществление. Ключевым элементом пересмотренной стратегии является опора на инвестиции в общеорганизационные центры хранения и обработки данных в БСООН и в Валенсии, чтобы обеспечить устойчивую платформу для развертывания общеорганизационных приложений. Важно отметить, что существует разница между инициативой «Оптимизация центров хранения и обработки данных» и инициативой «Создание отказоустойчивой инфраструктуры ИКТ» (ранее — «Унифицированный план послеаварийного восстановления и подход к обеспечению бесперебойного функционирования»). В рамках первой из них ставится цель добиться согласованности деятельности всех центров хранения и обработки данных, чтобы сократить общее количество серверных залов и обеспечить общеорганизационный подход к управлению серверами и средствами хранения информации. Целью же второй инициативы является предоставить с опорой на эту оптимизированную рабочую среду систему оперативного резервного копирования данных и обеспечения бесперебойного функционирования для всего Секретариата. Обе концепции взаимосвязаны в том отношении, что минимизация расходов на инициативу по обеспечению отказоустойчивости требует сокращения количества мест размещения серверов и систем хранения информации. С практической точки зрения, значительно сложнее обеспечить и поддерживать возможности послеаварийного восстановления для большого количества мест службы с разнообразными и отличающи-

мися друг от друга конфигурациями. В рамках подготовки к осуществлению этой инициативы во всех местах службы ведется работа по обновлению локальных сетей и обеспечению координации действий. Управление информационно-коммуникационных технологий и Департамент полевой поддержки совместно сформулировали этот подход таким образом, чтобы подготовить инфраструктуру к внедрению глобальной стратегии полевой поддержки и Умоја. Ключевыми элементами этого подхода к осуществлению являются:

а) создание общеорганизационного центра хранения и обработки данных в БСООН и резервного центра обеспечения отказоустойчивости в Валенсии. Оба этих центра являются ключевыми элементами общей стратегии обеспечения доступа ко всем общеорганизационным приложениям на уровне всего Секретариата. Департамент полевой поддержки ведет планирование и осуществление мер с целью согласования потребностей полевых отделений с потребностями остального Секретариата;

б) обеспечение соответствия всех приложений структуре, правилам и процедурам общеорганизационных и местных центров хранения и обработки данных. В рамках этой инициативы будут разработаны правила и процедуры размещения на серверах всех общеорганизационных приложений. Этапы планирования и осуществления этой деятельности будут разработаны с учетом Умоја, Inspira и других общеорганизационных приложений. В сотрудничестве с заинтересованными лицами в департаментах будут выявлены и проанализированы приложения, развернутые на местном уровне, с тем чтобы обеспечить возможность их консолидации в будущем, тем самым снизив связанные с ними потребности в плане инфраструктуры;

с) стандартизация серверов и систем хранения информации, в том числе соответствующих процессов и инструментов мониторинга и управления, используемых как для общеорганизационных, так и для местных центров хранения и обработки данных. Это будет способствовать повышению надежности системы и мобильности персонала, поскольку навыки, требуемые для поддержки центров хранения и обработки данных, могут быть переданы. Поставлены следующие дополнительные ключевые задачи:

- i) провести, где это возможно, виртуализацию серверов в целях сокращения количества физических серверов в серверных залах перед переходом к консолидации местных серверных залов в единый местный центр хранения и обработки данных для всего места службы; установить возможный резервный центр для обеспечения отказоустойчивости;
- ii) провести автоматическое сокращение объемов хранимой информации перед принятием мер повышения надежности;
- iii) внедрить во всех местах службы многоуровневую стратегию управления системами хранения информации, предусматривающую согласованные временные рамки для обеспечения систематического снижения расходов, связанных с хранением информации;
- iv) обеспечить удаленное управление в небольших местах службы, внедряя, где это возможно, подход на основе автоматизации;

д) корректирование устанавливаемых задач с учетом опыта, извлеченного в ходе предшествующих этапов осуществления, и потребностей в финансировании заинтересованных сторон;

е) использование во всех местах службы сети iNeed для упорядочения инфраструктурных работ и представления заявок на обслуживание. Все заявки на размещение приложений на сервере и хранение данных будут рассматриваться персоналом соответствующей общеорганизационной службы технической поддержки и направляться в соответствующее подразделение технического обслуживания.

128. Местные центры хранения и обработки данных продолжают поддерживать уникальные местные приложения, включая системы управления эксплуатацией зданий, системы обеспечения безопасности периметра зданий и системы контроля, системы поддержки работы кассовых отделов, приложения, обеспечивающие работу местной электронной почты, и связанные с ними приложения в местах с медленной скоростью сетевого соединения, местный доступ к накопителям информации совместного пользования, средства обеспечения работы местного интранета и средства совместной работы, местные системы выставления счетов за пользование связью и телефонной связью, сетевую инфраструктуру для установления связи с другими отделениями, системы подключения к интернету и установления связи между различными зданиями и системы создания программ для радио и телевидения.

129. К концу 2011 года Управление информационно-коммуникационных технологий возглавит сотрудничество с Координационной управленческой группой по вопросам ИКТ с целью анализа, составления и внедрения стандартизированного набора средств управления серверами и системами хранения информации для Секретариата, который будет развернут во всех местах службы (при помощи общеорганизационных и местных центров хранения и обработки данных). Этот подход значительно повысит отказоустойчивость деятельности на уровне всей Организации. В случае какой-либо катастрофы общеорганизационный центр хранения и обработки данных возьмет на себя роль центра по смягчению последствий кризиса и позволит в скорейшем порядке возобновить ведущиеся основные операции.

130. Как и в случае подхода в рамках инициативы «Общеорганизационное техническое обслуживание в сфере ИКТ», инициатива «Создание отказоустойчивой инфраструктуры ИКТ» была разработана на основе материалов, поступивших от государств-членов и основных внутренних заинтересованных сторон. Управление информационно-коммуникационных технологий согласовало осуществляемые и планируемые инициативы, с тем чтобы в полной мере задействовать внутренние мощности. Соответственно, изначально предполагавшиеся расходы на осуществление инициативы «Оптимизация центров хранения и обработки данных» были существенно сокращены. Кроме того, Управление повысило потенциал отказоустойчивости информационно-коммуникационного аспекта деятельности Секретариата, приняв на вооружение важнейшие элементы инициативы «Унифицированный план послеаварийного восстановления и подход к обеспечению бесперебойного функционирования», в том числе виртуализацию, сокращение объемов хранимой информации, архивирование сообщений электронной почты и повышение отказоустойчивости системы ИМИС.

Диаграмма VII

Диаграмма к инициативе «Создание отказоустойчивой инфраструктуры ИКТ»



Достигнутый прогресс: «Оптимизация центров хранения и обработки данных»

131. Несмотря на ограниченность ресурсов был достигнут прогресс в согласовании ключевых внутренних инфраструктурных проектов для обеспечения важнейших мощностей, позволивших снизить прогнозируемые расходы по инициативе «Оптимизация центров хранения и обработки данных». При составлении пересмотренной сметы были учтены все программы капитальных инвестиций, такие как генеральный план капитального ремонта, в рамках которого продолжается усовершенствование БСООН, а также прогресс в создании резервного центра хранения и обработки данных в Валенсии. Кроме того, в начале 2012 года ожидаются ограниченные инвестиции в обновление сетевого оборудования, чтобы сделать возможным высокоскоростное подключение к сети и маршрутизацию с обходными путями в основных местах службы; также ожидается, что центры хранения и обработки данных будут инвестировать в технологию замены широкополосных сетей (поддержка многопротокольной коммутации по меткам). Достигнутый прогресс и планируемые инвестиции крайне важны для повышения качества и снижения потребностей при осуществлении инициативы «Оптимизация центров хранения и обработки данных», в том числе для обеспечения отказоустойчивости. Однако из-за того, что на протяжении ряда последних двухгодичных периодов капитальные вложения и бюджеты постоянно сокращаются, срок использования и возможности оборудования, находящегося в центрах хранения и обработки данных в настоящее время, приближаются к критической отметке; это подчеркивает необходимость безотлагательного принятия мер для обеспечения их бесперебойного функционирования. Соответствующие факторы были учтены в пересмотренном подходе, представленном в настоящем докладе. Инвестиции, предлагаемые на 2012–2013 годы, а также описанные ниже инструменты управления серверами и системами хранения информации, подготовят инфраструктуру для внедрения Umoja и других общеорганизационных приложений.

Достигнутый прогресс: «Создание отказоустойчивой инфраструктуры ИКТ»

132. Согласование внутренних инфраструктурных инициатив в целях максимального использования внутренних мощностей позволило значительно сократить предполагаемые расходы на осуществление инициативы «Создание отказоустойчивой инфраструктуры ИКТ» (ранее — «Унифицированный план послеаварийного восстановления и подход к обеспечению бесперебойного функционирования»). Это сокращение связано с тем, что резервный центр в Валенсии, оборудованный на уровне мировых стандартов, был утвержден в качестве основного средства обеспечения отказоустойчивости центра в БСООН. В ближайшее время центр в Валенсии вступит в эксплуатацию, причем его использование будет обходиться Секретариату значительно дешевле, чем использование центра, арендуемого на коммерческой основе. Совмещение этой инициативы с инициативой «Оптимизация центров хранения и обработки данных» было естественным выбором, поскольку они дополняют друг друга. В тесном сотрудничестве с Департаментом полевой поддержки и другими местами службы Управление информационно-коммуникационных технологий скорректировало эту инициативу таким образом, чтобы в полной мере обеспечить отказоустойчивость деятельности всего Секретариата, используя для этого общеорганизационные центры хранения и обработки данных. Это будет способствовать значительному сокращению расходов на осуществление инициативы, при этом позволяя принимать более быстрые, спланированные и последовательные меры реагирования в случае любого кризиса, с которым столкнется Организация Объединенных Наций.

План осуществления инициативы

133. Этапы осуществления всей инициативы «Создание отказоустойчивой инфраструктуры ИКТ» приведены на диаграмме VIII ниже. Вместе с тем важно отметить, что в настоящее время предлагаются только задачи на 2012–2013 годы.

Диаграмма VIII

Плано осуществления инициативы «Создание отказоустойчивой инфраструктуры ИКТ»

Ключевые мероприятия	2012 год	2013 год	2014 год	2015 год
А) Внедрение средств для замедления роста объемов хранимой информации и архивирования сообщений электронной почты				
В) Подготовка БСООН для размещения общеорганизационных приложений, обеспечение отказоустойчивости на местном уровне				
С) Подготовка центра хранения и обработки данных в Валенсии, Испания для выполнения роли резервного центра для БСООН				
Д) Внедрение общеорганизационных средств управления серверами и системами хранения информации				
Е) Перенос местных серверных залов в общеорганизационные или местные центры хранения и обработки данных				
Ф) Согласование мер обеспечения отказоустойчивости всех центров хранения и обработки данных				

134. Инициатива «Создание отказоустойчивой инфраструктуры ИКТ» будет осуществляться путем принятия следующих ключевых мер (см. диаграмму VIII):

а) **внедрение средств для замедления роста объемов хранимой информации и архивирования сообщений электронной почты.** В число предусмотренных мер входит: внедрение на общеорганизационном уровне технологий архивирования сообщений электронной почты и оптимизации хранения информации (удаление дублирующих файлов) в целях сокращения объемов хранимой информации и повышения отказоустойчивости деятельности всего Секретариата;

б) **подготовка БСООН для размещения общеорганизационных приложений, обеспечение отказоустойчивости на местном уровне.** Создание общеорганизационного центра хранения и обработки данных обеспечит эффективную и действенную платформу для размещения таких общеорганизационных приложений, как iNeed, Umoja и Inspira;

в) **подготовка дублирующего центра хранения и обработки данных в Валенсии, Испания, для выполнения роли резервного центра для БСООН.** После развертывания приложений и обеспечения отказоустойчивости информационно-коммуникационной инфраструктуры на общеорганизационном уровне крайне важно будет располагать резервным центром для обеспечения доступности информации и отказоустойчивости БСООН;

г) **внедрение общеорганизационных средств управления серверами и системами хранения информации.** Это будет способствовать повышению эффективности, одновременно поощряя мобильность персонала и повышая организационную отказоустойчивость;

д) **перенос местных серверных залов в общеорганизационные или местные центры хранения и обработки данных.** Хотя местные центры хранения и обработки данных будут все еще необходимы для поддержки уникальных местных приложений, после переноса их функций в общеорганизационный центр ресурсов и внедрения указанных ранее инструментов они будут нуждаться в меньшем количестве персонала;

е) **согласование мер обеспечения отказоустойчивости всех центров хранения и обработки данных.** После разработки полностью функциональной системы обеспечения отказоустойчивости в сфере ИКТ дополнительное согласование вычислительных мощностей в различных местах службы и дальнейшая консолидация приложений обеспечат дополнительные выгоды для Секретариата путем использования той же модели для отдельных общераспространенных приложений. Это потребует широкого участия департаментов, а также координации и утверждения со стороны руководящих структур в сфере ИКТ.

Потребности в ресурсах

Таблица 8

Общие потребности в ресурсах для осуществления инициативы «Создание отказоустойчивой инфраструктуры ИКТ»

(В тыс. долл. США)

Статья расходов	2012–2013 годы
Прочие расходы по персоналу	511,2
Услуги по контрактам	4 369,5
Мебель и оборудование	4 947,2
Всего	9 827,9

Потребности в ресурсах на двухгодичный период 2012–2013 годов

135. Мероприятия в рамках инициативы «Создание отказоустойчивой инфраструктуры ИКТ» будут осуществляться как комплексная программа работы, что позволило свести воедино все расходы, представленные в этом разделе.

Прочие расходы по персоналу

136. Ассигнования в размере 511 200 долл. США испрашиваются для покрытия расходов по статье «Временный персонал общего назначения» для привлечения одного сотрудника уровня С-5 для осуществления руководства усилиями по осуществлению инициатив, касающихся центров хранения и обработки данных в БСООН и в Валенсии, а также инициативы по обеспечению послеаварийного восстановления системы ИМИС.

Услуги по контрактам

137. Ассигнования в размере 4 369 500 долл. США испрашиваются для покрытия расходов на архивирование сообщений электронной почты, сокращение объемов хранимой информации, внедрение средств управления серверами и системами хранения информации и создание общеорганизационного центра хранения и обработки данных следующим образом:

а) ассигнования в размере 2 230 200 долл. США испрашиваются для покрытия расходов на программное обеспечение, связанных с лицензированием средств управления серверами и системами хранения информации. Это программное обеспечение будет приобретаться постепенно по мере внедрения соответствующего функционала в различных местах службы и для различных членов персонала;

б) ассигнования в размере 2 139 300 долл. США испрашиваются для покрытия расходов на услуги по контрактам, связанные с управлением реализацией проекта и функциональной деятельностью, такой как реорганизация технических процессов, сбор сведений о технических требованиях, разработка и интеграция приложений, автоматизация процессов обслуживания серверов и систем хранения информации и деятельность по переносу массива данных, а

также обеспечение бесперебойного функционирования серверов и систем хранения информации и оказание помощи пользователям.

Мебель и оборудование

138. Ассигнования в размере 4 947 200 долл. США испрашиваются для покрытия расходов на мебель и оборудование, в частности инфраструктурное оборудование, требующееся для проекта архивирования сообщений электронной почты, удаления дублирующих файлов и установки общеорганизационных средств управления серверами и системами хранения информации.

Двухгодичный период 2014–2015 годов и последующие периоды

139. Предварительный прогноз расходов по проекту, составленный с максимальной возможной точностью, предполагает расходы в сумме от 11,6 млн. долл. США до 17,4 млн. долл. США, включая расходы на продолжение деятельности, начатой в 2012–2013 годах, поддержку работы групп специалистов по переносу функций, финансирование поездок и управление процессом преобразования в целях обеспечения успешного переноса местных серверных залов и беспрепятственного перехода департаментов и отделений к использованию этой платформы в общеорганизационных и местных центрах хранения и обработки данных. Этот прогноз будет обновлен в последующих докладах о ходе осуществления инициативы, и соответствующие потребности будут рассматриваться в соответствии с установленными бюджетными процедурами по мере поступления более подробной информации.

Е. Управление рисками

Снижение степени риска

140. Крайне важно обеспечить оценку рисков и управление ими для того, чтобы гарантировать учет необходимых мер по выявлению, анализу и профилактике рисков, в особенности ввиду важного характера и широкого охвата четырех инициатив в сфере ИКТ, изложенных в настоящем докладе. Секретариат приложил значительные усилия для того, чтобы обеспечить должное внимание к рискам, связанным с этими инициативами.

141. Каждая инициатива была внимательно изучена руководящими структурами в сфере ИКТ и приведена в соответствие с передовым опытом и методикой снижения уровня рисков, что гарантирует выявление, оценку серьезности и анализ рисков с точки зрения их влияния на финансовую эффективность и осуществление проекта, а также общеорганизационного воздействия.

142. Ниже описываются риски, выявленные на основании обзора этих инициатив и связанные с издержками утраченных возможностей и проблемами в плане осуществления.

Издержки утраченных возможностей

143. Если эти инициативы не будут осуществлены или если на них будет выделено лишь минимальное финансирование, то расходы в сфере ИКТ продолжат расти, в перспективе лишая персонал в сфере ИКТ возможности предоставлять базовые услуги для Секретариата и принимать важнейшие решения в

таких весьма важных областях, как управление знаниями. Разрозненность практических методов и технологий управления продолжит увеличиваться, в результате чего Организация с трудом сможет обеспечить эффективность осуществления своих мандатов и основной деятельности.

144. По мере того, как локальные системы будут заменяться общеорганизационными, потенциальная экономия будет становиться все значительней. Отсутствие инвестиций в системы и инфраструктуры приведет к дальнейшему росту расходов на локальное развертывание приложений и соответствующую поддержку.

145. В настоящее время Организация расходует ценное время и ресурсы на «изобретение колеса», вместо того чтобы использовать доступный экспертный опыт высочайшего уровня. В результате проблемы во внедрении разработок и новаторских методов и связанные с этим перебои в оказании соответствующих услуг по-прежнему подрывают эффективность и результативность работы персонала.

Проблемы в сфере практической деятельности

146. Если не обеспечить активное участие и приверженность старшего руководства, то потенциал и ресурсы Организации в сфере ИКТ будут и далее тратиться впустую, при этом приводя к значительным расходам. Поэтому для успешного управления осуществлением всех инициатив чрезвычайно важно, чтобы руководящую роль в них играли руководители высокого уровня.

147. Организации следует опираться на накопленный ранее опыт и вновь применять его в сходных ситуациях, тем самым делая возможным постоянное усовершенствование своей деятельности. В этой связи будет обеспечено своевременное информирование о прогрессе в осуществлении всех инициатив на основе рамочной системы оценки результативности, разработанной совместно Управлением информационно-коммуникационных технологий и руководящими структурами в сфере ИКТ. По мере осуществления данных инициатив будут поступать комментарии и директивы от руководящих структур; на основании этих директив и финансовых потребностей в инициативы будут вноситься значимые коррективы. Полученный опыт будет документироваться для использования в будущем.

148. Пробелы в управлении процессом преобразований и в коммуникационной стратегии могут повредить включению конечными пользователями, департаментами и отделениями этих важных изменений в свой рабочий процесс. Будут предприняты необходимые усилия по управлению процессом преобразований, включая организацию информационных кампаний, оценку уровня готовности, работу с заинтересованными сторонами и изучение функций, процессов и технических средств, играющих важнейшую роль в обеспечении успешного внедрения всех этих инициатив.

149. Необходимо обеспечить адекватное обучение персонала, отвечающего за связанные с этими инициативами функции, чтобы он мог обеспечивать поддержку потребности рабочих процессов и функций в сфере ИКТ. Кроме того, если новые функции не прошли тщательной проверки с точки зрения их пригодности к использованию, то конечные пользователи могут не в полной мере взять их на вооружение. Все планы осуществления этих инициатив включают

призывы тщательно проверять их приемлемость для конечного пользователя и обеспечивать совместное обучение местного персонала.

III. Сводные потребности в ресурсах и предлагаемые решения Генеральной Ассамблеи

A. Сводные потребности в ресурсах

150. Как указано в таблице 9 ниже, согласно смете потребуется в общей сложности 42 822 500 долл. США (по текущим расценкам) на двухгодичный период 2012–2013 годов для осуществления четырех общеорганизационных инициатив в сфере ИКТ.

Таблица 9

Сводная информация о чистых потребностях в ресурсах с разбивкой по инициативам

(В тыс. долл. США)

Инициатива	2012–2013 годы ^a
Совершенствование управления общеорганизационными ресурсами ИКТ	8 353,9
Повышение эффективности использования знаний посредством применения ИКТ	11 488,8
Повышение качества услуг в сфере ИКТ	13 151,9
Создание отказоустойчивой инфраструктуры ИКТ	9 827,9
Всего	42 822,5

^a Предварительная смета на 2014–2015 годы включает: дополнительно 1–2 млн. долл. США (помимо сохраняющихся расходов на должности и связанных общих вспомогательных расходов на сумму в 7 млн. долл. США) на инициативу «Совершенствование управления общеорганизационными ресурсами ИКТ»; сметные расходы в размере 8–12 млн. долл. США на инициативу «Повышение эффективности использования знаний посредством применения ИКТ»; сметные расходы в размере 14,9–22,3 млн. долл. США на инициативу «Повышение качества услуг в сфере ИКТ» и сметные расходы в размере 11,6–17,4 млн. долл. США на инициативу «Создание отказоустойчивой инфраструктуры ИКТ».

151. Предполагается, что общие потребности в ресурсах, указанные в таблицах 9 и 10, будут покрываться из регулярного бюджета, со вспомогательного счета для операций по поддержанию мира и из внебюджетных средств в следующем процентном соотношении: 15 процентов — из регулярного бюджета, 62 процента — со вспомогательного счета для операций по поддержанию мира и 23 процента — со специальных счетов для покрытия расходов по поддержке программ (на которые зачисляются поступления в порядке возмещения накладных расходов в связи с техническим сотрудничеством за счет общих целевых фондов и в порядке оплаты услуг по административной поддержке, оказываемых Организацией Объединенных Наций внебюджетным организациям, таким как Программа развития Организации Объединенных Наций и Детский фонд Организации Объединенных Наций) (см. A/65/491, пункт 243). Вклад из

каждого источника финансирования (регулярный бюджет, вспомогательный счет для операций по поддержанию мира и внебюджетные ресурсы) будет рассчитываться на основании установленной доли общих потребностей в ресурсах.

Таблица 10

Сводная информация о чистых потребностях в ресурсах с разбивкой по источникам финансирования (полная стоимость проектов по текущим расценкам)

(В тыс. долл. США)

Инициатива	Вспомогательный			Всего
	Регулярный бюджет	счет для операций по поддержанию мира	Внебюджетные ресурсы	
Совершенствование управления общепрограммными ресурсами ИКТ	1 253,1	5 179,4	1 921,4	8 353,9
Повышение эффективности использования знаний посредством применения ИКТ	1 723,3	7 123,1	2 642,4	11 488,8
Повышение качества услуг в сфере ИКТ	1 972,8	8 154,2	3 024,9	13 151,9
Создание отказоустойчивой инфраструктуры ИКТ	1 474,2	6 093,3	2 260,4	9 827,9
Всего	6 423,4	26 550,0	9 849,1	42 822,5

Таблица 11

Сводная информация о чистых потребностях в ресурсах с разбивкой по источникам финансирования

(В тыс. долл. США)

Источник средств	2012–2013 годы
Регулярный бюджет	6 423,4
Вспомогательный счет для операций по поддержанию мира	26 550,0
Внебюджетные ресурсы	9 849,1
Всего	42 822,5

Таблица 12

Общие потребности в ресурсах для осуществления проектов по результатам структурного обзора ИКТ

(В тыс. долл. США)

Статья расходов	2012–2013 годы
Должности	2 883,6
Прочие расходы по персоналу	1 857,8
Поездки персонала	511,0

<i>Статья расходов</i>	<i>2012–2013 годы</i>
Услуги по контрактам	26 028,2
Общие оперативные расходы	4 476,6
Принадлежности и материалы	1 166,1
Мебель и оборудование	5 899,2
Всего	42 822,5

В. Предлагаемые решения Генеральной Ассамблеи

152. Осуществление преобразований в сфере ИКТ, предусмотренных инициативами, сформулированными в настоящем документе, позволит существенно повысить эффективность и результативность деятельности Организации и будет способствовать принятию единого для всей Организации согласованного подхода к ИКТ, что согласуется с ожиданиями государств-членов. Опора на общеорганизационные решения и оптимальное использование ресурсов ИКТ дадут Секретариату значительную отдачу с точки зрения выполнения его задач и реализации программных целей. Подобное улучшение в нынешней ситуации недостижимо.

153. Генеральной Ассамблее предлагается:

а) одобрить четыре инициативы («Совершенствование управления общеорганизационными ресурсами ИКТ», «Повышение эффективности использования знаний посредством применения ИКТ», «Повышение качества услуг в сфере ИКТ», «Создание отказоустойчивой инфраструктуры ИКТ»);

б) принять к сведению, что в случае утверждения предложенных на двухгодичный период 2012–2013 годов 14 новых должностей отсроченные сметные последствия составят 2 325 600 долл. США;

с) принять к сведению также, что общие сметные потребности в ресурсах на двухгодичный период 2012–2013 годов, о которых говорится в настоящем докладе и которые составляют 42 822 500 долл. США, предлагается распределить следующим образом:

i) регулярный бюджет: ассигнования в размере 5 639 100 долл. США по разделу 30 «Управление информационно-коммуникационных технологий» и сумма в размере 784 300 долл. США по разделу 29D «Управление централизованного вспомогательного обслуживания» предлагаемого бюджета по программам на двухгодичный период 2012–2013 годов;

ii) вспомогательный счет для операций по поддержанию мира:

а. ассигнования в размере 6 637 500 долл. США, которые будут покрываться путем дополнительных отчислений со вспомогательного счета для операций по поддержанию мира в период с 1 июля 2011 года по 30 июня 2012 года для покрытия потребностей, связанных с осуществлением всех четырех инициатив в

двухгодичном периоде 2012–2013 годов, о которых говорится в настоящем докладе;

б. остальные будущие сметные потребности в объеме 13 275 000 долл. США будут рассматриваться в контексте последующих потребностей, покрываемых со вспомогательного счета для операций по поддержанию мира в течение финансового периода с 1 июля 2012 года по 30 июня 2013 года;

с. остальные будущие сметные потребности в объеме 6 637 500 долл. США будут рассматриваться в контексте последующих потребностей, покрываемых со вспомогательного счета для операций по поддержанию мира в течение финансового периода с 1 июля 2013 года по 30 июня 2014 года;

iii) внебюджетные ресурсы: сметные ассигнования в размере 9 849 100 долл. США из общих расходов по всем проектам на двухгодичный период 2012–2013 годов будут финансироваться за счет внебюджетных ресурсов;

j) утвердить следующие дополнительные ассигнования:

i) ассигнования в размере 6 423 400 долл. США по разделу 30 «Управление информационно-коммуникационных технологий» (5 639 100 долл. США) и по разделу 29D «Управление централизованного вспомогательного обслуживания» (784 300 долл. США) предлагаемого бюджета по программам на двухгодичный период 2012–2013 годов;

ii) ассигнования в размере 6 637 500 долл. США со вспомогательного счета для операций по поддержанию мира на период с 1 июля 2011 года по 30 июня 2012 года.

Приложение I

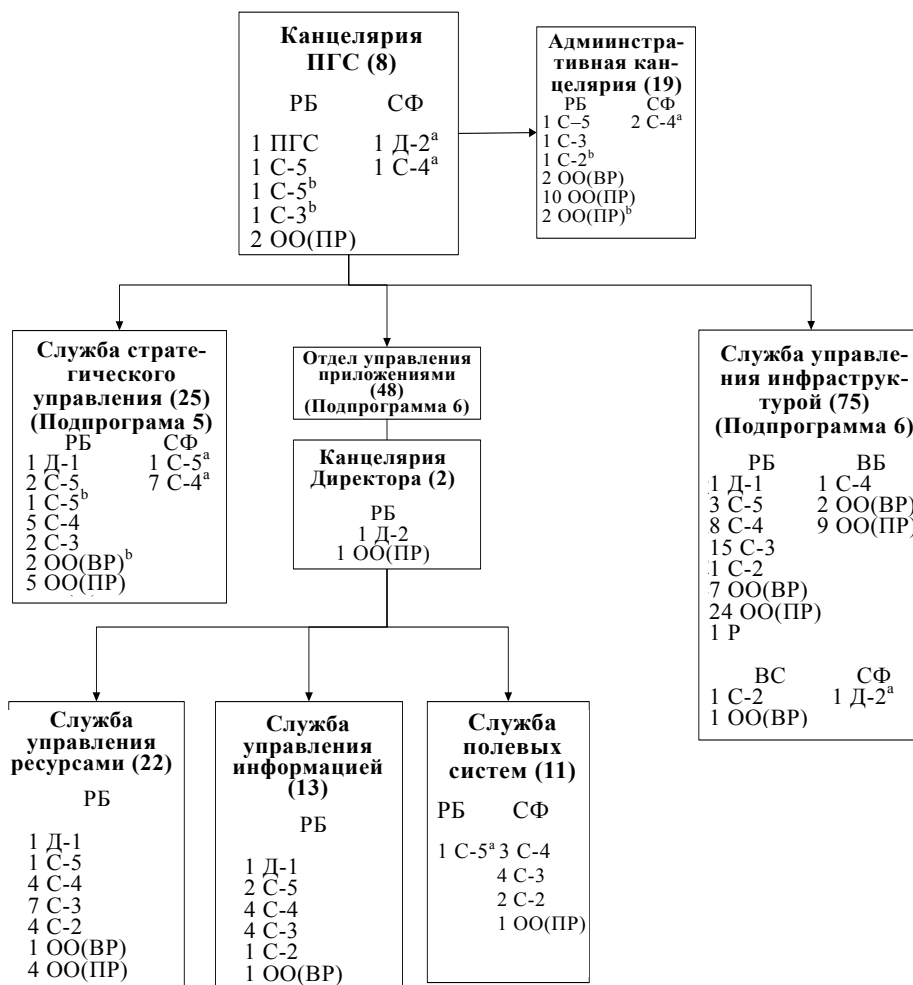
Мандат Управления информационно-коммуникационных технологий и объемы ресурсов

<i>Мандат из утвержденной стратегии в области ИКТ (A/62/793)</i>	<i>Новый/существующий мандат</i>	<i>Объем ресурсов</i>
Разработка стратегии в области ИКТ для Секретариата и координация ее выполнения (пункт 35(a))	Новый	Ограниченный
Рассмотрение бюджетов всех инициатив и операций Секретариата в области ИКТ, независимо от источника финансирования (пункт 35(b))	Новый	Ограниченный
Контроль, количественная и качественная оценка работы информационно-технических подразделений по выполнению поставленных задач, целей и бюджетных целевых показателей с использованием, при необходимости, системы подотчетности (пункт 35(c))	Новый	Ограниченный
Определение направлений технологического развития Организации и формирования ее технической архитектуры (пункт 35(d))	Новый	Ограниченный
Планирование и разработка всех общеорганизационных информационно-технических систем, включая, среди прочего, систему планирования ресурсов и другие основные системы (пункт 35(e))	Существующий	Ограниченный (кроме Umoja)
Планирование и разработка общей архитектуры инфраструктуры, охватывающей системы коммуникаций и центры хранения и обработки данных Организации (пункт 35(f))	Существующий	Ограниченный
Использование глобального присутствия Организации и инфраструктуры ИКТ для разработки и применения общесекретариатских приложений и инфраструктуры в целях достижения максимальных выгод и экономической эффективности (пункт 35(g))	Существующий	Ограниченный
Проведение в сотрудничестве с другими информационно-техническими подразделениями научных исследований и разработок в области ИКТ (пункт 35(h))	Новый	Ограниченный
Надзор за оценкой рисков в области ИКТ для Организации и управлением ими (пункт 35(i))	Новый	Ограниченный
Разработка и проведение политики информационной безопасности Организации и контроль ее соблюдения различными оперативными подразделениями (пункт 35(j))	Существующий	Ограниченный
Организация выполнения планов послеаварийного восстановления и обеспечения бесперебойной работы Организации (пункт 35(k))	Существующий	Ограниченный
Координация программ и мероприятий в области управления информационно-техническими кадрами, включая повышение квалификации сотрудников и мобильность всего информационно-технического персонала глобального Секретариата (пункт 35(l))	Новый	Финансирование отсутствует
Предоставление всем информационно-техническим подразделениям доступа к методологиям и услугам в области делового консультирования и управления проектами (пункт 35(m))	Новый	Ограниченный

<i>Мандат из утвержденной стратегии в области ИКТ (A/62/793)</i>	<i>Новый/существующий мандат</i>	<i>Объем ресурсов</i>
Контроль, количественная и качественная оценка осуществления и стратегической согласованности всех проектов и инвестиционных инициатив в области ИКТ в рамках глобального Секретариата (пункт 35(n))	Новый	Финансирование отсутствует
Выработка руководящих принципов работы с поставщиками ИКТ; обзор и контроль деятельности в области закупок и возобновления контрактов (пункт 35(o))	Новый	Финансирование отсутствует
Проведение проверки качества для обеспечения соответствия всем стратегиям, оперативным требованиям и стандартам (пункт 35(p))	Новый	Ограниченный
Создание подразделений по обслуживанию клиентов (пункт 42)	Новый	Ограниченный
Исполнение функций административной канцелярии Управления информационно-коммуникационных технологий	Новый	Ограниченный

Приложение II

Предлагаемая организационная структура и распределение должностей Управления информационно-коммуникационных технологий на двухгодичный период 2012–2013 годов*



^а Новые должности.

^б Перераспределение.

Сокращения: ПГС — помощник Генерального секретаря; РБ — регулярный бюджет; СФ — совместное финансирование (регулярный бюджет, вспомогательный счет, внебюджетные ресурсы); ОО — категория общего обслуживания; ПР — прочие разряды; ВР — высший разряд; ВБ — внебюджетные ресурсы; Р — категория рабочих; ВБ — вспомогательный счет.

* Нынешнюю структуру Управления информационно-коммуникационных технологий см. в документе А/64/6 (Sect. 29).

Приложение III

Условия получения отдачи

1. Следует отметить, что все данные, представленные в предложениях по инициативам, являются оценочными. Расчет отдачи проводился при том понимании, что спустя несколько лет после составления документа эти данные могут измениться. Кроме того, отдача рассчитывалась на базе существующих источников данных, которые не во всех случаях представляют полную картину или обеспечивают полностью надежную информацию, частично в связи с тем, что Секретариат не располагает стандартами, средствами и уровнем автоматизации для предоставления точной оперативной информации по вопросам информационно-коммуникационных технологий (ИКТ) на глобальной основе. Приведенные в настоящем докладе потенциальные выгоды не следует рассматривать в качестве незамедлительной экономии и не следует закладывать в будущие бюджеты. Любые сокращения можно рассматривать лишь после всестороннего развертывания и стабилизации новых процессов и структур в течение как минимум одного года, а также после соответствующего анализа и подтверждения отдачи. На диаграмме ниже показаны этапы осуществления проекта и отдача от общеорганизационных инициатив в сфере ИКТ.

Диаграмма

Этапы осуществления общеорганизационных инициатив в сфере ИКТ и соответствующая отдача



2. Получение отдачи зависит от ряда важных условий, в том числе от полного финансирования рекомендуемых в настоящем докладе практических предложений, дальнейшего участия и поддержки всех сторон, а также сохранения четкого управления в сфере ИКТ в Секретариате.

3. Нельзя допустить, чтобы отдельные департаменты отказались от этих общеорганизационных инициатив. Отдача от настоящих предложений значительно снизится, если будут сделаны такие исключения, поскольку это приведет к утрате экономии от масштаба, подрыву стандартов и сохранению избыточно сложного характера глобальной инфраструктуры ИКТ.

4. Управление людских ресурсов в сотрудничестве с Управлением информационно-коммуникационных технологий должно обеспечивать контроль функций по классификации должностей в сфере ИКТ на центральном уровне, чтобы отдельные департаменты не могли создавать собственные системы классификации должностей в сфере ИКТ.

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

Приложение IV

Анализ количественных результатов

I. Повышение эффективности использования знаний посредством применения ИКТ

	Предположительная экономия (в млн. долл. США)	
	минимальная	максимальная
Обмен информацией	9,2	11,2
Улучшение обмена информацией между департаментами и местами службы ^a	3,0	3,7
Повышение эффективности работы персонала ^b	4,2	5,1
Повышение продуктивности работы в связи с сокращением времени, затрачиваемого на поиск информации ^c	1,6	1,9
Сокращение времени на опубликование документов на всех языках ^d	0,18	0,22
Внедрение и обеспечение использования рабочих процессов создания и публикации информационных ресурсов ^e	0,12	0,14
Виртуальные совещания	3,5	4,3
Улучшение обмена информацией и проведение виртуальных совещаний приведут к экономии времени на поездки и сокращению продолжительности совещаний ^f	1,5	1,8
Улучшение обмена информацией и проведение виртуальных совещаний приведут к сокращению расходов на зарубежные поездки ^g	0,94	1,1
Оптимизация процесса принятия решений ^h	0,88	1,0
Улучшение коммуникации между периферийными отделениями и Центральными учреждениями ⁱ	0,16	0,19
Оптимизация информационных ресурсов и технологий	4,7	5,7
Избежание расходов благодаря сокращению использования несовместимых устаревших систем ^j	0,90	1,1
Снижение расходов на телефонные центры ^k	0,18	0,22
Консолидация официальных открытых сайтов Организации Объединенных Наций в единый сайт ^l	0,32	0,39
Консолидация серверов и приложений ^m	0,18	0,22
Сокращение потребностей в услугах внешних веб-разработчиков и администраторов ⁿ	0,64	0,78
Эффективная и стандартизованная среда для всех веб-приложений. Содействие внедрению единых шаблонов, обеспечение доступности и функциональности ^o	0,08	0,09
Более быстрое создание новых и обновление существующих сайтов. Более быстрая интеграция информационных баз для управления информационными ресурсами и их совместной разработки ^p	0,48	0,58
Сокращение потребностей в затратах труда для поддержания сайтов. Повышение продуктивности деятельности, поскольку персоналу требуется меньшее время на поиск информации и использование соответствующих инструментов ^q	1,6	1,9

	Предположительная экономия (в млн. долл. США)	
	минимальная	максимальная
Сокращение объемов печатаемых документов	1,4	1,8
Содействие повышению «экологизации» Организации Объединенных Наций путем снижения количества печатаемых документов и использования электронных документов для совместной работы [†]	0,67	0,82
Избежание расходов благодаря сокращению складских площадей [§]	0,81	0,99
Организация информационных ресурсов и доступ к ним		
Активизация обмена информацией между департаментами и местами службы [†]	4,0	4,9
Всего	23	28

II. Повышение качества услуг в сфере ИКТ

Повышение качества услуг в сфере ИКТ	Предположительная экономия (в млн. долл. США) ^u	
	минимальная	максимальная
Самообслуживание^v	6,6	9,9
«Заявки на обслуживание»: оптимизация и автоматизация процесса представления заявок на продукты и услуги в сфере ИКТ	1,3	2,0
«Сброс пароля»: создание портала для сброса сетевых паролей	2,6	4,0
«База знаний»: сбор информации об общераспространенных проблемах и создание портала с возможностью поиска решений для них	2,6	4,0
Управление системами ИКТ^w	10,3	15,4
«Автоматическое обнаружение»: обеспечение возможности сбора информации об аппаратной и программной конфигурации рабочих станций пользователей	7,6	11,4
«Управление результативностью»: использование систем контроля за рабочими процессами для сбора как оперативных, так и стратегических данных	2,7	4,0
Автоматизация технической поддержки^x	1,4	2,0
«Регистрация заявок и планирование работы сотрудников»: обеспечение более эффективного использования сотрудников служб технической поддержки, а также возможности регистрировать заявки на техническое обслуживание и отслеживать их выполнение	0,7	1,0
«Контроль за рабочими процессами»: отслеживание эффективности работы служб технической поддержки и выполнения заявок, касающихся рабочих станций (решение проблем по первому звонку, время на решение проблем и т.п.)	0,7	1,0
Стандартизация рабочих станций^y	7,4	11,2
«Базовая конфигурация» (операционная система, программа работы с электронной почтой, браузер, антивирусная программа и т.п.): создание системного образа с программным обеспечением, общим для всех рабочих станций, чтобы ускорить процесс развертывания компьютерных систем и упростить поддержание таких образов	3,7	5,6

<i>Повышение качества услуг в сфере ИКТ</i>	<i>Предположительная экономия (в млн. долл. США)^a</i>	
	<i>минимальная</i>	<i>максимальная</i>
Автоматизация поддержки рабочих станций^z	7,5	11,3
«Удаленное управление»: обеспечение доступа к рабочим станциям для служб технической поддержки, что позволит более эффективно использовать технические ресурсы	5,0	7,5
«Распространение программного обеспечения»: обеспечение стандартизованного метода распространения обновлений для программного обеспечения по всем рабочим станциям	2,5	3,8
Перенос местных служб технической поддержки^{aa}	6,5	9,8
«Сбор знаний»: использование потенциала базы знаний при сборе информации о наиболее распространенных проблемах в сфере ИКТ на местном уровне, тем самым облегчая региональным службам технической поддержки задачу решения этих проблем	4,0	6,0
«Сокращение персонала местных служб технической поддержки»: обеспечение местным ресурсам в сфере ИКТ большей способности заниматься основными задачами посредством передачи общераспространенных функций технического обслуживания в сфере ИКТ региональным службам	2,5	3,8
Всего	39,7	59,6

III. Создание отказоустойчивой инфраструктуры ИКТ

<i>Создание отказоустойчивой инфраструктуры ИКТ</i>	<i>Предположительная экономия (в млн. долл. США)^{bb}</i>	
	<i>минимальная</i>	<i>максимальная</i>
Архивирование сообщений электронной почты^{cc}	1,3	2,0
«Общеорганизационное управление архивами сообщений электронной почты»: предоставление персоналу технической поддержки единого центра (общезадачного центра хранения и обработки данных) для управления всей деятельностью, связанной с резервным копированием сообщений электронной почты	0,4	0,6
«Консолидация оборудования»: ликвидация потребности в резервном копировании сообщений электронной почты во всех местах службы (за исключением миссий)	0,9	1,4
Оптимизация хранения информации^{dd}	1,3	2,0
«Общеорганизационное управление»: управление средствами хранения информации, используемой общезадачными приложениями, повысит эффективность управления данными и их оптимизации. Оно также обеспечит эффективное хранение важной информации в одном месте для обеспечения возможности более быстрого восстановления систем	0,2	0,3
«Консолидация оборудования»: ликвидация потребности в хранении информации, используемой общезадачными приложениями, во всех местах службы (за исключением миссий)	1,2	1,7

Создание отказоустойчивой инфраструктуры ИКТ	Предположительная экономия (в млн. долл. США) ^{bb}	
	минимальная	максимальная
Конфигурирование общеорганизационных центров хранения и обработки данных^{cc}	4,9	7,4
«Управление серверами общеорганизационного центра хранения и обработки данных»: обеспечение устойчивости архитектуры общеорганизационных систем и сокращение численности персонала для технической поддержки по сравнению со способами развертывания, использовавшимися ранее	2,8	4,2
«Консолидация и повышение надежности серверов общеорганизационного центра хранения и обработки данных»: размещение приложений в едином центре, соответствующем международным стандартам в плане функционала и надежности, что позволит сократить расходы на внедрение общеорганизационных систем	1,1	1,7
«Управление хранением информации в общеорганизационном центре хранения и обработки данных»: обеспечение оптимизации архитектуры хранения информации общеорганизационных систем и сокращение численности персонала технической поддержки по сравнению со способами развертывания, использовавшимися ранее	0,6	0,8
«Консолидация и обеспечение надежности хранения информации в общеорганизационном центре хранения и обработки данных»: предоставление оптимизированного единого места для хранения информации, в котором обеспечивается полная безопасность важнейших данных, что позволит снизить расходы на внедрение общеорганизационных систем	0,5	0,7
Общеорганизационные системы поддержки серверов и средств хранения информации^{ff}	5,0	7,4
«Инструменты контроля и управления для серверов общеорганизационных и местных центров хранения и обработки данных»: предоставление общих наборов инструментов для общеорганизационных и местных центров хранения и обработки данных в целях оптимизации работы с серверами и содействия согласованному использованию оборудования всех мест службы	2,6	4,0
«Инструменты контроля и управления для серверов общеорганизационных и местных центров хранения и обработки данных»: предоставление общих наборов инструментов для общеорганизационных и местных центров хранения и обработки данных в целях оптимизации работы с серверами и обеспечения расширенного покрытия всех мест службы	1,0	1,6
«Инструменты контроля и управления для систем хранения информации общеорганизационных и местных центров хранения и обработки данных»: предоставление общих наборов инструментов для общеорганизационных и местных центров хранения и обработки данных в целях оптимизации операций с данными и содействия согласованному использованию оборудования всех мест службы	0,8	1,2
«Инструменты контроля и управления для систем хранения информации общеорганизационных и местных центров хранения и обработки данных»: предоставление общих наборов инструментов для общеорганизационных и местных центров хранения и обработки данных в целях оптимизации операций с данными и обеспечения расширенного покрытия всех мест службы	0,5	0,7
Перенос местных серверных залов^{gg}	5,3	8,0
«Перенос местных серверных залов в общеорганизационные и местные центры хранения и обработки данных»: объединение существующих серверных залов в целях повышения безопасности и надежности, при этом приводящее к сокращению потребностей в оборудовании	4,0	6,0

Создание отказоустойчивой инфраструктуры ИКТ	Предположительная экономия (в млн. долл. США) ^{bb}	
	минимальная	максимальная
«Перенос местных серверных залов в общеорганизационные и местные центры хранения и обработки данных»: объединение существующих серверных залов в целях сокращения потребностей в технической поддержке на местах	0,7	1,0
«Перенос местных систем хранения информации в общеорганизационные и местные центры хранения и обработки данных»: объединение существующих местных систем хранения информации в целях повышения безопасности и надежности, при этом приводящее к сокращению потребностей в оборудовании	0,5	0,7
«Перенос местных систем хранения информации в общеорганизационные и местные центры хранения и обработки данных»: объединение существующих местных систем хранения информации в целях сокращения потребностей в технической поддержке на местах	0,2	0,3
Всего	17,9	26,9

^a Экономия 10 минут в неделю для 8000 человек и обеспечение эффективного использования 65 процентов этого времени.

^b Повышение эффективности работы персонала предусматривает, в том числе: повышение эффективности и результативности благодаря ускорению и оптимизации процесса принятия решений, экономии времени персонала, ускорение реагирования на внешние события, улучшение управления организационной отчетностью, повышение прозрачности и подотчетности, повышение безопасности информации, защиту конфиденциальной информации, улучшение поддержки бесперебойного функционирования, улучшенное обнаружение устаревших материалов. Предполагается, что каждый «активный» документ в системе будет способствовать получению одной или нескольких из перечисленных выше выгод. При расчете численной выгоды исходили из количества в 55 000 документов и расходов на одну должность уровня С-3. Как предполагается, каждый такой документ позволит сэкономить один час в год. Общая выгода рассчитывалась исходя из количества документов, средних расходов на персонал и времени, сэкономленного благодаря каждому документу.

^c Исследование, проведенное International Data Corporation, продемонстрировало, что «предприятие с численностью персонала, отвечающего за управление знаниями, в 1000 человек еженедельно теряет 48 000 долл. США (2,5 млн. долл. США в год)». По оценкам, в среднем удастся сократить 10 позиций уровня С-3 на 1000 пользователей.

^d На сегодняшний день не все информационные материалы доступны на всех языках. Благодаря новой платформе будет получена экономия, соответствующая приблизительно труду одного человека в год, путем повышения продуктивности работы переводчиков.

^e Внедрение этих рабочих процессов еще повысит продуктивность работы персонала. Как ожидается, будет получена экономия, соответствующая $\frac{3}{4}$ объема труда одного человека в год.

^f Экономия 10 минут в неделю для 4000 человек и обеспечение эффективного использования 65 процентов этого времени.

^g Ликвидация необходимости 10 поездок в год при расходах в 7000 долл. США на поездку.

^h Сокращение продолжительности совещаний. Расчеты проводились исходя из того, что благодаря отсутствию необходимости проводить совещания по принятию решений о деятельности 1000 пользователей удастся добиться экономии в $\frac{1}{2}$ часа в неделю и половину этого времени можно будет продуктивно использовать ($\frac{1}{2}$ часа (экономия времени) $\times$ 1000 (пользователей) $\times$ 52 (недели) $\times$ 63 долл. США).

ⁱ По оценкам, благодаря возможности вести поиск информации на общеорганизационном уровне в отделениях, расположенных в различных часовых поясах, без необходимости использовать сотрудника, отвечающего за управление знаниями, для получения и предоставления информации, удастся добиться экономии, соответствующей труду по меньшей мере одного человека в год.

^j В формуле расчета экономии предполагается, что расходы на использование/поддержку устаревших систем составляют 50 000 долл. США в год (включая расходы на хранение). Прогнозируется снижение количества устаревших систем на 20 (общая экономия в год = количество систем $\times$ расходы на использование/поддержку этих систем).

- ^k Меньший по численности персонал сможет выполнять тот же объем работы. По оценкам, отпадет необходимость в двух технических сотрудниках служб поддержки.
- ^l Сокращение потребности во времени и в персонале для обновления открытых сайтов. Экономия примерно соответствует труду двух сотрудников в год.
- ^m Новая инфраструктура будет сконфигурирована соответствующим образом и для поддержания приложений будет использоваться новое, более эффективное аппаратное обеспечение. Консолидированная архитектура будет расширяемой и переносимой.
- ⁿ Централизованная группа разработки и дизайна будет работать в рамках одной технологии. Как ожидается, полученная экономия будет соответствовать труду четырех разработчиков в год.
- ^o Использование шаблонов позволит ускорить и упростить обеспечение соблюдения стандартов форматирования для сети Интернет. Как ожидается, полученная экономия будет примерно соответствовать труду 2,5 человек в год.
- ^p Экономия выражается в количестве сотрудников, необходимых для планирования, разработки и создания новых сайтов ежегодно. По оценкам, будет экономиться труд трех сотрудников в год.
- ^q Экономия выражается в количестве сотрудников, необходимых для поддержания, изменения и улучшения сайтов, уже функционирующих на новой платформе, в год. По оценкам экономия будет соответствовать труду двух сотрудников в год. Используя системы управления информационными ресурсами для создания и обновления сайтов, пользователи смогут более эффективно создавать и искать соответствующие информационные ресурсы. Это приведет к экономии труда по меньшей мере восьми сотрудников в год в масштабах Секретариата.
- ^r Благодаря оптимизации совместной работы и обмену информацией в электронной форме значительно сократятся потребности в распечатке документов.
- ^s В формуле расчета экономии предполагается, что расходы в среднем составляют 75 долл. США на квадратный фут. По прогнозам, удастся добиться сокращения складских площадей на 10 000 квадратных футов в год благодаря оптимизации управления электронными документами и записями. Общая экономия = сокращение складских площадей × средние расходы на квадратный фут.
- ^t Повышение эффективности и результативности работы благодаря улучшенной организации информации. Экономия 15 минут в неделю (46 недель в год) для 7000 человек и обеспечение эффективного использования 65 процентов этого времени.
- ^u Оценивается экономия, которая будет достигнута после полного осуществления инициативы. Приведенные цифры не отражают экономию, получаемую на ежегодной основе до полного осуществления инициативы.
- ^v Исходя из того предположения, что повышения эффективности работы служб технической поддержки удастся добиться благодаря сокращению количества обращений к ним на 20–30 процентов.
- ^w Исходя из того предположения, что удастся добиться повышения эффективности персонала служб поддержки на 8–12 процентов и экономии по статье оборудование в размере 8–12 процентов благодаря оптимизации использования лицензированного программного обеспечения и сокращению потерь оборудования.
- ^x Исходя из того предположения, что производительность работы персонала служб технической поддержки повысится на 4–6 процентов благодаря эффективному распределению нагрузки.
- ^y Исходя из того предположения, что удастся добиться улучшения обслуживания на 8–12 процентов благодаря упрощению процесса решения проблем и сокращению количества обращений.
- ^z Исходя из того предположения, что средства автоматизации повысят эффективность рабочих станций на 12–18 процентов.
- ^{aa} Исходя из того предположения, что удастся добиться сокращения численности персонала местных и региональных служб технической поддержки на 12–18 процентов благодаря расширению и более активному использованию базы знаний и сокращению парка оборудования, используемого местными службами технической поддержки, на 40–60 процентов.
- ^{bb} Оценивается экономия, которая будет достигнута после полного осуществления инициативы. Приведенные цифры не отражают экономию, ежегодно получаемую до полного осуществления инициативы.
- ^{cc} Исходя из того предположения, что удастся сократить парк оборудования для обслуживания электронной почты на 8–12 процентов и соответствующий персонал на 12–18 процентов (за исключением миссий).
- ^{dd} Исходя из того предположения, что удастся сократить парк оборудования для хранения информации на 20–30 процентов и соответствующий персонал на 4–6 процентов (за исключением миссий).
- ^{ee} Приведет к повышению эффективности работы персонала, занимающегося поддержкой инфраструктуры, на 18–22 процентов и к экономии на оборудовании в 8–12 процентов

(за исключением миссий).

^{ff} Приведет к повышению эффективности работы всего персонала, занимающегося поддержкой инфраструктуры, на 3–5 процентов, и к экономии на оборудовании в 1,5–2,5 процента (за исключением миссий).

^{gg} Значительную экономию удастся обеспечить прежде всего за счет оборудования местных серверных залов (28–42 процентов) и местных систем хранения информации (8–12 процентов), а также местного персонала (4–6 процентов) (за исключением объектов).
