

Distr.: General
1 December 2015
Arabic
Original: English

الجمعية العامة



الدورة السبعون
البند ١٣١ من جدول الأعمال المؤقت
التقارير المالية والبيانات المالية المراجعة
وتقارير مجلس مراجعي الحسابات

تقرير مجلس مراجعي الحسابات عن التقدم المحرز في تسيير شؤون
تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الأمانة العامة

مذكرة من الأمين العام

يتشرف الأمين العام بأن يحيل إلى الجمعية العامة رسالة مؤرخة ٣٠ تشرين الثاني/
نوفمبر ٢٠١٥ موجهة من رئيس مجلس مراجعي الحسابات يحيل بها تقرير المجلس عن التقدم
المحرز في تسيير شؤون تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الأمانة العامة.



الرجاء إعادة استعمال الورق

111215 101215 15-21110 (A)



المحتويات

الفصل	الفقرات	الصفحة
كتاب الإحالة	٣	
تكنولوجيا المعلومات والاتصالات: حقائق رئيسية	٤	
تقرير مجلس مراجعي الحسابات عن التقدم المحرز في تسيير شؤون تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الأمانة العامة	٥	
موجز	٥	
أولا - معلومات أساسية	١٢	
ثانيا - الولاية والنطاق والمنهجية	١٣	
ثالثا - الاستنتاجات والتوصيات	١٤	
ألف - متابعة التوصيات السابقة التي قدمها مجلس مراجعي الحسابات	١٤	
باء - أمن المعلومات	١٥	
جيم - الاستراتيجية المنقحة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات	٢٣	
دال - التقدم المحرز في تنفيذ الاستراتيجية المنقحة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات	٤١	
رابعا - كلمة شكر	٥١	
المرفق		
حالة تنفيذ التوصيات	٥٢	

كتاب الإحالة

رسالة مؤرخة ٣٠ تشرين الثاني/نوفمبر ٢٠١٥ موجهة إلى رئيس الجمعية العامة من رئيس مجلس مراجعي الحسابات

يشرفني أن أحيل إليكم تقرير مجلس مراجعي الحسابات عن التقدم المحرز في تسيير شؤون تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الأمانة العامة.

(توقيع) موسى جمعة أسد
المراقب المالي والمراجع العام للحسابات
في جمهورية تنزانيا المتحدة
ورئيس مجلس مراجعي الحسابات

رئيس الجمعية العامة للأمم المتحدة
نيويورك

تكنولوجيا المعلومات والاتصالات: حقائق رئيسية

الميزانية والموارد

الميزانية السنوية المقدرة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، باستثناء نظام أوموجا خلال فترة السنتين ٢٠١٤-٢٠١٥	٦٦٣,٧ مليون دولار
النسبة المئوية المقدرة للميزانية السنوية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات المتصلة بعمليات حفظ السلام (٢٠١٤-٢٠١٥)	٧٢ في المائة
المجموع المقدّر للقوة العاملة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات	٤ ٣٩٨
عدد التطبيقات المستخدمة على نطاق الأمم المتحدة، بما يمثل انخفاضا في عدد التطبيقات الذي بلغ ٢ ٤٠٠ في عام ٢٠١٣	٢ ٢٠٠
العدد المقدّر لمستخدمي تكنولوجيا المعلومات والاتصالات	٧٠ ٠٣٠
عدد المواقع التي تستخدم فيها تكنولوجيا المعلومات والاتصالات	٣٧٦
الإطار الزمني	
ينشر مجلس مراجعي الحسابات تقريره عن تيسير شؤون تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الأمانة العامة (A/67/651)	كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٢
تطلب الجمعية العامة إلى الأمين العام أن يقترح استراتيجية منقحة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في موعد لا يتجاوز الدورة التاسعة والستين	حزيران/يونيه ٢٠١٣
يقدم الأمين العام صيغة منقحة من استراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (A/69/517)	تشرين الأول/أكتوبر ٢٠١٤
تتخذ الجمعية العامة القرار ٦٩/٢٦٢ الذي تقر فيه الاستراتيجية المنقحة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات	كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٤
الاستراتيجية	
عدد المشاريع الاستراتيجية التي تستند إليها الاستراتيجية والتي بلغ عنها مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الوثيقة A/70/364 و Corr.1	٢٠
مدة تنفيذ استراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات	٢٠١٥-٢٠١٩

تقرير مجلس مراجعي الحسابات عن التقدم المحرز في تسيير شؤون تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الأمانة العامة

موجز

مقدمة

تعتبر فعالية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات أساسية لدعم المجموعة الواسعة من الأنشطة التي تضطلع بها الأمم المتحدة في المقر وفي الميدان على حد سواء. وتقدر الإدارة أن مجموع الميزانية السنوية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، باستثناء نظام أوموجا، بلغت ٦٦٣,٧ مليون دولار خلال فترة السنتين ٢٠١٤-٢٠١٥. وفي حال إدراج موارد نظام أوموجا في الميزانية، فقد يرتفع ذلك المبلغ ليصبح ٧٢٨,٣ مليون دولار سنوياً.

وفي قرارها ٢٤٦/٦٦، طلبت الجمعية العامة إلى مجلس مراجعي الحسابات إجراء مراجعة حسابات لطرق تسيير شؤون تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الأمانة العامة وتقييمها. وفي تقريره الأول (A/67/651) الصادر في كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٢، وجد المجلس أن الإدارة فشلت في إنفاذ استراتيجية مركزية لتنفيذ خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتوفيرها. واستنتج المجلس أيضاً أنه تعذر تنفيذ الاستراتيجية بالعمل من خلال وظيفة مركزية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات تفتقر إلى سلطة فرض التغيير وأنه من غير المحتمل أن تحقق استراتيجية عالمية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات أي نجاح دون معالجة عدد من المسائل الإدارية والهيكلية الأساسية. وأوصى المجلس بأن تضع الإدارة استراتيجية جديدة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، مع تحديد الخطوات التي تعزم اتخاذها والإطار الزمني للتنفيذ وتكلفته.

وحدد تقرير المجلس أيضاً شواغل هامة تتصل بمدى ملائمة بيئة أمن المعلومات في الأمم المتحدة. إذ لا توجد سياسة معتمدة لأمن المعلومات تشكل جزءاً لا يتجزأ من إدارة الأمم المتحدة، ولا تنسيق بين بيئات أمن المعلومات على نطاق الأمانة العامة. وقدم المجلس مذكرة مستقلة موجهة إلى رئيس اللجنة الاستشارية لشؤون الإدارة والميزانية، حدد فيها بالتفصيل نتائجه وتوصياته المتعلقة بأمن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

وقبلت الإدارة توصيات المجلس المتعلقة باستراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وأمن المعلومات. وبعد تعيين كبيرة موظفي تكنولوجيا المعلومات الجديدة في أيار/مايو ٢٠١٣، قدم الأمين العام استراتيجيته المنقحة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في عام ٢٠١٤ (A/69/517). وأقرت الجمعية العامة الاستراتيجية في كانون الأول/

ديسمبر ٢٠١٤ (انظر القرار ٦٩/٢٦٢). وتتمثل أهداف الاستراتيجية الرئيسية الثلاثة في ما يلي:

(أ) توجيه تكنولوجيا المعلومات والاتصالات دعماً للأولويات التنظيمية، من قبيل نظام أوموجا؛

(ب) المواءمة بين الهياكل الأساسية والعمليات القائمة؛

(ج) زيادة التركيز على الابتكار لدعم الأعمال الموضوعية التي تضطلع بها الأمم المتحدة.

ويستعرض هذا التقرير التقدم الذي أحرزته الإدارة في معالجة المسائل المثارة في تقرير المجلس لعام ٢٠١٢. ويفحص التقدم المحرز في معالجة شواغل المجلس المتصلة بأمن المعلومات؛ ووضع الاستراتيجية المنقحة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات؛ والتقدم المحرز في تنفيذ الاستراتيجية المنقحة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات. ويستند التقرير إلى العمل المنجز في الفترة بين أيلول/سبتمبر وتشرين الأول/أكتوبر ٢٠١٥.

الاستنتاج العام

اتخذت الإدارة إجراءات استجابة لتقرير المجلس السابق والتوصيات الواردة فيه. ووضعت استراتيجية منقحة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات ووافقت عليها وبدأت بإعادة هيكلة مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لدعم تنفيذها. وعينت كبيرة موظفي تكنولوجيا المعلومات الجديدة في أيار/مايو ٢٠١٣ وكلفت بقيادة تنفيذ الاستراتيجية.

وتمثل الاستراتيجية خطوة عملية أولى للاستجابة لشواغل المجلس. وتركز على توحيد سياسات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتطبيقها وإجرائها والمواءمة بين هياكل الدعم المختلفة. وتعتبر هذه الأنشطة ضرورية فيما يسعى مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات إلى توفير الحوكمة والهياكل الأساسية والقدرة التقنية اللازمة لكي تنفذ الإدارة الاستراتيجية بنجاح. وكان التقدم أبطأ مما توقعت الإدارة عندما وضعت خططها أصلاً في عام ٢٠١٣. غير أن خطوات هامة اتخذت لتحسين أمن المعلومات وأحرز تقدم في تحديد الهياكل والسياسات. كما جرى الاضطلاع بأعمال للنظر في خط أساس الميزانية بالنسبة للوضع القائم في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من أجل توفير توقعات الميزانية الإرشادية لفترة خمس سنوات والشروع في وضع أولويات المنظمة بالنسبة لتمويل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المستقبل. ولا يزال الكثير مما ينبغي عمله ويحتمل أن يرتفع مستوى التحدي مع تحول التركيز من التخطيط والتحضير إلى التنفيذ التام.

وبينما أحرز تقدم في وضع وتطوير هياكل وسياسات تنظيمية، فإنها افتقرت إلى طابع رسمي وقت مراجعة الحسابات وليس بإمكان كبيرة موظفي تكنولوجيا المعلومات إنفاذ الامتثال التام بالنسبة للأنشطة اللازمة لتنفيذ الاستراتيجية. وقد أدى الاختلاف في تفسير دور كبيرة موظفي تكنولوجيا المعلومات إلى خلافات بين الجهتين الرئيسيتين المعنيتين بالاستراتيجية، أي مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وإدارة الدعم الميداني، بشأن توفير بيانات النقاط المرجعية وإمكانية الوصول إلى النظم لتنفيذ تدابير الأمن. وتؤدي هذه المسائل إلى إدانة صورة ناقصة لكامل تكاليف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وهي تكاليف لا بد للإدارة من الوقوف عليها لاتخاذ قرارات عن علم تام بشأن افتراضات التخطيط المستقبلية للاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وبشأن المخاطر التي لا تزال تهدد أمن المعلومات في الأمم المتحدة.

ولم تعالج بعد تماما المسائل الهيكلية والإدارية الرئيسية المحددة في التقرير السابق للمجلس، مثل الحاجة إلى توضيح دور كبيرة موظفي تكنولوجيا المعلومات وسلطانها. وبانتظار أن تعالج تلك المسائل، ثمة قيود هامة تعيق ما يمكن تحقيقه من حيث وتيرة التغيير الموضوعي، كما يدل على ذلك مستوى التقدم المحرز حتى الآن ومستوى التأخير في تنفيذ الجدول الزمني الأصلي لإنجاز الأنشطة الرئيسية. ويتوقف تنفيذ الاستراتيجية حاليا على التعاون وليس على قواعد تسيير الأعمال المعتمدة والمعمول بها. ونظرا إلى البيئة المعقدة التي تنفذ فيها الاستراتيجية، من الأهمية بمكان أن تتوفر عناصر التمكين الرئيسية، مثل السياسات التي تحدد الأدوار والمسؤوليات الرسمية، دعما لتنفيذها.

ويتسم الجدول الزمني لتنفيذ الاستراتيجية في منظمة متحدة مثل الأمم المتحدة بالطموح ولا يعكس فهم كامل لعمق التحديات التي يتعين التغلب عليها. وقد جرى مؤخرا تطوير نهج الإدارة إزاء التقدم في مجال الرصد والإبلاغ إلا أنه يظل غير كاف وتسلم الإدارة بأنه ينبغي مواصلة تعزيزه. ورغم ثقة الإدارة في أنها أنجزت أنشطة حتى الآن في حدود الموارد القائمة، فإن الميزانية وبيانات الإنفاق مفقودة بالنسبة لمعظم المشاريع التي تقوم عليها الاستراتيجية ولا يثق المجلس في أن الميزانيات والتكاليف تخضع للإشراف والمراقبة بشكل كاف.

وقد أبلغت الإدارة أن تنفيذ مشاريع حيوية في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لا يكون مكتملا بنسبة ٤٥ في المائة إلا بعد ثمانية أشهر من تنفيذ الاستراتيجية. غير أن نسبة ٤٥ في المائة تتصل فقط بالمشاريع ومراحل المشاريع الجارية في عام ٢٠١٥. ولا تمثل مجمل التقدم المحرز في تنفيذ الاستراتيجية. وفي حين نفذت بعض المبادرات مثل

إنشاء مركز بيانات مؤسسي ومكتب مساعدة عالمي لتقديم الخدمات، فإن تنفيذ الاستراتيجية أساساً لم ينتقل بعد تماماً من المرحلة التحضيرية إلى مرحلة التطبيق وتحقيق الفوائد. وكان التقدم المحرز إجمالاً في تحقيق أهدافها الرئيسية الثلاثة محدوداً. أما جميع المشاريع التي يديرها مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات دعماً لنظام أوموجا، مثل نقل المسؤوليات من فريق المشروع إلى المكتب ووضع الوصلات البينية الخاصة بالتطبيقات للنظم القائمة التي سيتم استبقاؤها، فيتوقع الانتهاء منها في موعد متأخر عما كان مقرراً أصلاً في عام ٢٠١٣. وأنشئت الهياكل الإقليمية وبحرز تقدم في أنشطة المواءمة وإن أبطأ بكثير مما كان مقرراً، ويظل الابتكار من التطلعات المستقبلية المتدنية الأولوية.

وأشار التقرير السابق للمجلس إلى أن أي استراتيجية منقحة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات ينبغي أن تتطور وتتكيف على مر الزمن. كما أشار إلى أنه من غير المتوقع أن تنجح أي استراتيجية عالمية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات دون تعاون ودعم جميع رؤساء وحدات الأعمال بشكل تام. وتعترف الاستراتيجية نفسها أنها تعتمد على حوكمة واضحة وقيادة قوية واستخدام أمثل للموارد. وثمة حاجة إلى تحسينات هامة في جميع تلك المجالات الثلاثة.

الاستنتاجات والتوصيات الرئيسية

حدد المجلس الاستنتاجات الرئيسية التالية:

- الاستراتيجية المنقحة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات عملية وتركز على توحيد سياسات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتطبيقاتها وإجراءاتها والمواءمة بين هياكل الدعم المختلفة - وتستند الاستراتيجية إلى مجموعة من المشاريع الفرعية التي تتسم بطابع تقني أو التي تسعى إلى استحداث خطوط أساس ومهام على الصعيد العالمي. ووضعت الاستراتيجية عقب مشاورات أجريت مع الإدارات والكيانات غير أنها تنفذ حالياً دون أن تكون قد تمت الاستجابة تماماً للشواغل التي أثارها إدارة الدعم الميداني فيما يتعلق بدور كبيرة موظفي تكنولوجيا المعلومات في العمليات الميدانية. كما لم ير المجلس أي تقييم شامل للفوائد المتوقعة من استراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.
- المجلس عاجز عن تقديم ضمانات بأن تنفيذ الاستراتيجية المنقحة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات إجمالاً يتم في الموعد المحدد وفي حدود الميزانية - وعلى الرغم من أن الإدارة واثقة من أنها نفذت الأنشطة حتى الآن في حدود

الموارد القائمة، لا توجد ميزانية أو بيانات إنفاق بالنسبة لغالبية المشاريع التي تستند إليها الاستراتيجية. وتتألف خارطة الطريق لتنفيذ استراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من مجموعة واسعة من المشاريع، وصفت ٢٠ منها كمشاريع استراتيجية في التقرير المرحلي الأول للأمين العام (A/70/364). وقد خضع الجدول الزمني الأصلي لتنفيذ المشاريع لتغيير هام. وبالرغم من إنشاء مكتب لإدارة المشاريع، فإن أفرقة المشاريع تبلغ بنفسها عن التقدم المحرز دون أي تحقق مستقل ويبلغ عن مجمل التقدم المحرز دون مراعاة حجم المشاريع أو مدى تعقيدها أو أهميتها. ولم يجد المجلس أي دليل على أي ترتيب منهجي للأنشطة حسب الأولوية الحرجة أو أي تقييم لأوجه اعتماد المشاريع على بعضها البعض، إلا أنه يلاحظ أن الإدارة قدمت مقترحات لتعزيز مكتب إدارة المشاريع.

- جرى تنقيح هياكل الحوكمة والإدارة لشؤون تكنولوجيا المعلومات والاتصالات إلا أنه لم تحدّث رسمياً أشكال المساءلة والسلطات - وأنشئت هيئات من قبيل مجلس تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والمجالس الاستشارية الإقليمية لمراكز التكنولوجيا إلا أن علاقتها بهياكل الحوكمة القائمة ومركزها الرسمي وسلطتها الرسمية ليست واضحة. وستمثل عوامل التمكين الرئيسية لإحراز تقدم في قيادة وحوكمة قويتين تدعمهما سياسات معتمدة تحدد بوضوح أدوار وحدات الأعمال ومسؤولياتها. إلا أن تلك العناصر الهامة غير متوفرة بعد كما لا يوجد اتفاق بشأن الأنشطة التي تتطلب مراقبة مركزية قوية والأنشطة التي تتطلب أو تستحق أن تمنح حرية تشغيلية. كما لم توضع بعد الصيغة النهائية لإجراءات تفويض السلطة من جانب كبيرة موظفي تكنولوجيا المعلومات. وتتوقع الإدارة إصدار نشرة محدثة للأمين العام خلال الربع الأول من عام ٢٠١٦.

- اتخذت الإدارة خطوات لتحسين أمن المعلومات إلا أنه يُفتقر إلى سلطات وقدرات رسمية لكفالة الامتثال للسياسات والإجراءات، لا سيما خارج المقر - ويجري وضع تدابير لتعزيز وتنسيق أمن الشبكة والحواسيب المكتبية في المقر واستحدثت دورات تدريبية إلزامية عن أمن المعلومات. إلا أن السياسات القائمة فيما يتعلق بالمسؤولية عن أمن المعلومات لم تحدث بحيث تعكس الدور الجديد المتوخى إسناده لكبيرة موظفي تكنولوجيا المعلومات بصفتها صاحبة

السلطة المركزية فيما يتعلق بأمن المعلومات. نتيجة لذلك، لم يسمح لمكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بالوصول إلى نظم إدارة الدعم الميداني لفحص حواجزها الوقائية حتى تشرين الثاني/نوفمبر ٢٠١٥. وإن ازدياد الحاجة إلى التواصل الحاسوبي والترابط بين نظم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الأمانة العامة يعني أن أي هجوم أو تسلل في أي مكان يمكن أن يلحق الضرر بكل مكان. وفي ذلك السياق، يلزم التصدي بشكل جماعي للتهديدات الأمنية وإن عدم الامتثال بأي شكل من الأشكال للسياسات المركزية قد يعرض للخطر أمن المعلومات في الأمم المتحدة.

- سعت الإدارة إلى وضع توقعات إرشادية لميزانية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لفترة خمس سنوات غير أنها استندت إلى بيانات غير كاملة - ونظراً للافتقار إلى بيانات أساسية من إدارة الدعم الميداني، افترضت التوقعات أن تكاليف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لعمليات حفظ السلام تظل كما كانت في ميزانية الفترة ٢٠١٥-٢٠١٦. وبما أن الإدارة تستأثر بنسبة ٧٢ في المائة من نفقات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، فإن هذا يسيء بشدة إلى مصداقية التوقعات وجدواها. وأبلغت الإدارة المجلس أن وضع توقعات لفترة خمس سنوات غير ممكن نظراً لمدى تعقيد وتقلب عمليات حفظ السلام غير أنها ستضع توقعات أقصر أجلاً (لفترة تتراوح بين سنتين وثلاث سنوات) لتعطي الأمانة العامة صورة واضحة عن إجمالي استثماراتها في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات مع توفير في الوقت نفسه معلومات مفيدة عن ميزانيات عمليات حفظ السلام.

وبغية تعظيم فرص النجاح في تنفيذ الاستراتيجية وتحقيق أهدافها، يقدم المجلس التوصيات التالية التي وافقت الإدارة عليها جميعها:

(أ) توضيح دور كبيرة موظفي تكنولوجيا المعلومات وسلطتها في العمليات الميدانية من خلال تحديد واضح للأنشطة التي تتطلب مراقبة مركزية قوية وتلك التي تتطلب أو تستحق أن تمنح حرية تشغيلية؛

(ب) إعادة تقييم واقعية الجدول الزمني لتنفيذ الاستراتيجية وتعزيز نهج إدارة المشاريع، بما في ذلك الأخذ بترتيبات تحقق مستقل؛

(ج) القيام، على سبيل الاستعجال، بإضفاء الطابع الرسمي على السياسات والإجراءات المركزية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، بما في ذلك هياكل الحوكمة

والتفويض المناسب للسلطات من أجل كفالة وجود السلطات وأشكال المساءلة اللازمة لدعم تنفيذ استراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات؛

(د) إقامة إطار امتثال متين مزود بالسلطات اللازمة لكفالة التقيد بسياسات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على نطاق الأمانة العامة، بما في ذلك السياسات المتعلقة بأمن المعلومات؛

(هـ) مواصلة صقل وتحسين نوعية البيانات التي تستند إليها توقعات الخمس سنوات لنفقات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من خلال زيادة وضوح النفقات الفعلية وحالة أصول تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على نطاق الأمانة العامة، بما في ذلك عمليات حفظ السلام؛

(و) وضع بيان بالتكاليف والفوائد المتوقعة من تنفيذ الاستراتيجية المنقحة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات من أجل إتاحة ترتيب أولويات الأنشطة الاستراتيجية وتزويدها بالموارد بشكل كاف؛

(ز) تسليط مزيد من الضوء على دور الإدارة العليا في قيادة تنفيذ استراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من أجل ضمان التزام جميع الإدارات بتنفيذ الاستراتيجية المنقحة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وفق التكاليف الصادر عن الجمعية العامة، ومن أجل معالجة وتذليل أي خلافات أو عقبات في الوقت المناسب.

أولا - معلومات أساسية

١ - إن الأمم المتحدة منظمة ذات هيكل معقد يتضمن العديد من الكيانات والمكاتب والمشاريع في جميع أنحاء العالم. ولدى العديد منها درجة عالية من الاستقلالية، وتاريخياً تعمل كل منها بمعزل عن الأخرى لتمويل وتصميم وشراء وإدارة نظم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الخاصة بها. ويعد تقديم خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بفعالية أمراً جوهرياً لدعم العمل الهام في الأنشطة الإدارية والتشغيلية، سواء في المقر أو في الميدان، في مجالات حفظ السلام، والأمن، والتنمية، وحقوق الإنسان، والشؤون الدولية، والمساعدة الإنسانية.

٢ - وتقر الإدارة منذ وقت طويل بوجود مستوى عال من التجزؤ والازدواجية في وظيفة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الأمانة العامة. ويؤدي هذا التجزؤ إلى انعدام الكفاءة والفعالية في استخدام الموارد ويجعل من الصعب تحديد نفقات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وأصولها. وتوجد أكثر من ٧٠ وحدة مختلفة من وحدات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في شتى الإدارات والمكاتب والبعثات الميدانية، ويستخدم زهاء ٢٠٠ ٢ تطبيقات من تطبيقات البرمجيات على نطاق الأمانة العامة للأمم المتحدة. وكان آخر تقدير إجمالي لميزانية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات السنوية، باستثناء نظام أوموجا، لفترة السنتين ٢٠١٤-٢٠١٥ بقيمة ٦٦٣,٧ مليون دولار. وإذا أدرجت الموارد من أجل نظام أوموجا في الميزانية، فإن ذلك الرقم يرتفع ليصبح ٧٢٨,٣ مليون دولار في السنة.

٣ - وقد سعت استراتيجية الأمم المتحدة لعام ٢٠٠٨ في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات إلى معالجة الجوانب المتعلقة بازدواجية وتجزؤ تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من خلال ثلاثة أهداف رئيسية هي: (أ) تهيئة بيئة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات تتفق مع البعثة وبرامج العمل في الأمانة العامة؛ (ب) تمكين موظفي الأمم المتحدة وأصحاب المصلحة من التواصل وتبادل المعارف فيما بينهم في أي وقت وفي أي مكان؛ (ج) إتاحة نشر موارد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات واستخدامها بقدر أكبر من الكفاءة. وكان يتعين دعم تنفيذ الاستراتيجية عن طريق إنشاء مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في عام ٢٠٠٩. ويتمثل الدور المتوخى للمكتب في توفير الرقابة على نطاق المؤسسة لبرامج تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والميزانيات وصنع القرار. ويضطلع المكتب أيضاً بمسؤولية تقديم خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المقر بنيويورك.

٤ - وفي كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٢، نشر المجلس تقريراً عن تسيير شؤون تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الأمانة العامة، بما في ذلك مكتب تكنولوجيا المعلومات

والاتصالات (A/67/651). وخلص إلى أن استراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات قد فشلت في إيجاد رؤية مشتركة والتزام على نطاق المنظمة. وبما أن الأمم المتحدة تعمل بدرجة أكبر كشبكة من المؤسسات، وليس ككيان واحد عالمي ومتجانس، فإنه لا يمكن تنفيذ الاستراتيجية فقط من خلال وظيفة مركزية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات تفتقر إلى سلطة فرض التغيير. ورأى المجلس أن استراتيجية الأمم المتحدة العالمية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات لا يرحح أن تنجح إذا لم يتم فهم ومعالجة هذه المسائل الهيكلية والإدارية الأساسية. ويرى المجلس أن الإدارة العليا يجب أن تدعم وتدفع عملية مركزية أكثر في اتخاذ القرارات والسلوك المؤسسي انطلاقاً من المركز أو النظر في اعتماد نهج بديل لدى وضع وتنفيذ استراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

٥ - ويساور المجلس أيضاً قلق شديد إزاء عدم توفر بيئة معلومات آمنة بقدر كاف لدى الأمم المتحدة. فلا توجد سياسة عامة معتمدة لأمن المعلومات تشكل جزءاً لا يتجزأ من إدارة الأمم المتحدة، ولا مواءمة بين البيئات الأمنية على نطاق الأمانة العامة. وقدم المجلس مذكرة منفصلة، موجهة إلى رئيس اللجنة الاستشارية لشؤون الإدارة والميزانية، أورد فيها استنتاجاته وتوصياته بالتفصيل فيما يتعلق بأمن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

٦ - وأوصى المجلس بأن تضع الإدارة استراتيجية جديدة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات تكون متسقة مع أهداف الأمم المتحدة، وأن تعترف بالتغيرات التي يلزم إجراؤها في المسؤوليات والنموذج التشغيلي للأمانة العامة لتنفيذ هذه الاستراتيجية بنجاح. وقد قبلت الإدارة الاستنتاجات والتوصيات التي توصل إليها المجلس. وفي قرارها ٦٧/٢٥٤ المؤرخ ١٢ نيسان/أبريل ٢٠١٣، طلبت الجمعية العامة إلى الأمين العام، أن يقترح استراتيجية منقحة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في موعد أقصاه دورتها التاسعة والستين. وصدرت استراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المنقحة للإدارة في تشرين الأول/أكتوبر ٢٠١٤ وأقرتها الجمعية في كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٤ (A/60/517).

ثانياً - الولاية والنطاق والمنهجية

٧ - طلبت الجمعية العامة، في قرارها ٦٦/٢٤٦، بأن يجري المجلس مراجعة حسابات لطرق تسيير شؤون تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الأمانة العامة وأن يقيّمها. واستجابة لذلك، نشر المجلس تقريره في كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٢ (A/67/651). وفي تقريرها ذي الصلة، طلبت اللجنة الاستشارية لشؤون الإدارة والميزانية إلى المجلس متابعة تنفيذ توصياته (A/67/770، الفقرة ٦٩). ويتضمن هذا التقرير نتائج المجلس لآخر عملية

مراجعة لمتابعة الاستنتاجات والتوصيات الواردة في تقريره لعام ٢٠١٢. وأجريت المراجعة في أيلول/سبتمبر وتشرين الأول/أكتوبر ٢٠١٥، وتراعي تقرير الأمين العام الأول عن حالة تنفيذ استراتيجية الأمم المتحدة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات المؤرخ ١٤ أيلول/سبتمبر ٢٠١٥ (A/70/364). وتركز مراجعة المجلس على المجالات التالية:

- التقدم الذي أحرزته الإدارة في معالجة شواغل المجلس إزاء أمن بيئة المعلومات في الأمم المتحدة
- وضع الإدارة استراتيجية منقحة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات
- التقدم الذي أحرزته الإدارة في مجال تنفيذ استراتيجيتها المنقحة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات

٨ - طلبت الجمعية العامة في قرارها ٢٦٢/٦٩ إلى اللجنة الاستشارية لشؤون الإدارة والميزانية أن تطلب إلى المجلس توسيع نطاق مراجعته المقررة لنفقات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في جميع كيانات الأمانة العامة ومراكز العمل الرئيسية وعمليات حفظ السلام وغيرها من المكاتب الميدانية ويعتزم المجلس معالجة موضوع نفقات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على نطاق الأمانة العامة في تقريره عن الأمم المتحدة (المجلد الأول، يصدر قريباً، تموز/يوليه ٢٠١٦) الذي سيقدم إلى الجمعية العامة في دورتها الحادية والسبعين. وستوفر مراجعة الحسابات تلك للمجلس أيضاً فرصة لتقديم معلومات مستكملة أخرى عن التقدم المحرز في تنفيذ الاستراتيجية المنقحة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

ثالثاً - الاستنتاجات والتوصيات

ألف - متابعة التوصيات السابقة التي قدمها مجلس مراجعي الحسابات

٩ - اتخذت الإدارة إجراءات لتنفيذ عدد من توصيات المجلس السابقة. ويلاحظ المجلس بشكل خاص الخطوات المتخذة للبدء في وضع خطوط أساس للمعلومات لدعم التخطيط الاستراتيجي الطويل الأجل لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات. ويرحب المجلس أيضاً بالخطوات المتخذة لتحسين أمن المعلومات، لكنه يشعر بالقلق لملاحظة عدم السماح لمكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بالوصول إلى الحواجز الوقائية لإدارة الدعم الميداني لفحصها إلا في تشرين الثاني/نوفمبر ٢٠١٥. ويرجح أن يستغرق تنفيذ توصيات المجلس بشكل كامل مدة لا تقل عن الستين، ولا سيما عندما تلزم المواءمة مع مبادرات من قبيل نموذج تقديم الخدمات على الصعيد العالمي.

- ١٠ - ومن بين التوصيات الـ ١٦ الواردة في التقرير السابق للمجلس (A/67/651)، نُفذت توصيتان (١٢ في المائة) بالكامل، ولا تزال ١٤ توصية (٨٨ في المائة) قيد التنفيذ. وبصورة عامة، يرى المجلس أن الإدارة قد التزمت بتنفيذ توصياته وتم إحراز تقدم.
- ١١ - ويوجز المرفق حالة تنفيذ التوصيات. وترد تعليقات أخرى بشأن التقدم المحرز في تنفيذ التوصيات السابقة في الفروع ذات الصلة من هذا التقرير.

باء - أمن المعلومات

أمن الشبكة والحواسيب المكتبية

١٢ - يساور المجلس أيضا قلق شديد لعدم توفر بيئة معلومات آمنة بقدر كاف لدى الأمم المتحدة. ولم تقم الإدارة العليا في الأمم المتحدة بإرساء المساءلة والمسؤولية لتحسين أمن المعلومات على نطاق الأمانة العامة، ولا ترقى الضوابط الأمنية إلى المستوى المتوقع في منظمة عالمية حديثة. ويتناول هذا الجزء من التقرير التقدم الذي أحرزته الإدارة في الاستجابة لشواغل المجلس.

١٣ - وعلى أساس الشواغل التي أثارها المجلس، وضع مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات خطة عمل لأمن المعلومات. وفي ٧ آذار/مارس ٢٠١٣، وافق وكيل الأمين العام لإدارة الشؤون الإدارية على الخطة التي تتألف من ١٠ مبادرات تشمل ثلاثة مواضيع هي:

(أ) الوقاية - يشمل تشكيلة وحدات العمل للحد من الامتيازات الإدارية، وتنقية البريد الإلكتروني من الرموز الضارة، وتنظيم دورات تدريب إلزامية للتوعية بالأمن لجميع الموظفين وتجزئة مناطق الشبكة حماية من الهجمات الخارجية؛

(ب) الكشف عن الحوادث والتعامل معها - يشمل نشر نظام كشف التسلل واشتراك للحصول على تغذية في مجال الأمن السيبري؛

(ج) الحوكمة والمخاطر والامتثال - يشمل وضع السياسات، وتصنيف أصول المعلومات، والتكليف بتنفيذ المتطلبات الدنيا الخاصة بالمواقع الشبكية العامة، وشرط الإبلاغ الإلزامي عن حوادث أمن المعلومات.

١٤ - وقد بدأ العمل على تنفيذ خطة العمل في آذار/مارس ٢٠١٣. وفي تقريره عن الأمم المتحدة الصادر في حزيران/يونيه ٢٠١٤، لاحظ المجلس أنه يحرز تقدم جيد في جميع المبادرات إلا أن هناك حاجة إلى القيام بمزيد من العمل بغية تنفيذ التدابير الأمنية بشكل تام في المقر وفي مراكز العمل الأخرى (انظر A/69/5 (Vol. I)، الفقرات ١٨٥-١٩٩).

١٥ - وفي تشرين الأول/أكتوبر ٢٠١٥، أفادت الإدارة بأن مجمل الخطة المؤلفة من ١٠ نقاط نفذ بنسبة ٦٢,٥ في المائة إذ أنجزت أربع مبادرات وصنفت ست مبادرات بأنها قيد التنفيذ لكنها تسير في الاتجاه الصحيح (انظر الجدول ١).

الجدول ١

التقدم المحرز في تنفيذ الخطة الأمنية ذات النقاط العشر في تشرين الأول/أكتوبر ٢٠١٥

المبادرة	النسبة المئوية للإنجاز	آراء الإدارة عن التقدم المحرز
(أ) الوقاية		
١ - تشكيلة محطات العمل: الحد من الامتيازات الإدارية	٨٥	تحسين الحواسيب الشخصية في المقر بنسبة ٩٥ في المائة؛ ومحطات العمل المتبقية هي استثناءات موافق عليها لازمة لأداء وظائف محددة لا يمكن نقلها من دون بذل جهد كبير. والعمل جار على تنفيذ المشاريع ذات الصلة في مراكز العمل الأخرى.
٢ - البريد الإلكتروني: تحسين التنقية من الرموز الضارة	١٠٠	نشر نظام شامل لتنقية منفذ البريد الإلكتروني من أجل عزل الرسائل الطفيلية وبرامجيات "حصان طروادة" (Trojans) والبرامجيات الخبيثة المجهولة لزيادة فعالية القدرات الأمنية.
٣ - التدريب الإلزامي لجميع الموظفين للتوعية بأمن المعلومات	١٠٠	وضع دورات تدريبية ونشرها.
٤ - أمن الشبكة: تجزئة مناطق الشبكة	٢٠	تنفيذ تجزئة مناطق الشبكة في مراكز بيانات المركزية. وبغية تنفيذ تجزئة مناطق الشبكة، يجري إنشاء حواجز وقائية جديدة ذات قدرات من "الجيل التالي". وجرى استعراض طوبولوجيا الشبكة لمراكز البيانات وأعيد تصميمها لإنشاء بيئة ثلاثية المستويات وتعزيز الفصل بين البيئات.
(ب) الكشف عن الحوادث والتعامل معها		
٥ - تعميم نظام لكشف التسلل	١٠٠	عُملت حلول لكشف التسلل في المقر، والمكاتب الموجودة خارج المقر، ومراكز التكنولوجيا الإقليمية ومراكز البيانات المؤسسية.
٦ - اشتراك للحصول على خدمة/تغذية في مجال الأمن السيبري	١٠٠	أنشئت تغذية جارية لمؤشرات/معلومات التهديدات الناشئة في الفضاء السيبري.
(ج) الحوكمة والمخاطر والامتثال		
٧ - الموافقة على مشاريع السياسات التي لم يبت فيها ونشرها	٨٠	قيد التنفيذ. من بين ٤٦ من السياسات قيد الاستعراض، تتصل ٣٧ منها بأمن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات صدرت منها ٢٩، ولا تزال ٥ منها في مرحلة التشاور، ولا يزال مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات يقوم بصياغة ١٢ منها.

المبادرة	النسبة المئوية للإنجاز	آراء الإدارة عن التقدم المحرز
٨ - تصنيف أصول المعلومات	صفر	قيّد التنفيذ. لم تحدد الإدارة بعد كيفية تقييم التنفيذ في هذا البند لذلك فإن نسبة التقارير هي صفر في المائة.
٩ - التنفيذ الإلزامي للمتطلبات الدنيا الخاصة بالمواقع الشبكية العامة	١٥	بدأ تقييم المعلومات الأمنية للأمانة العامة في عام ٢٠١٣، ولا يزال جارياً. نُشرت "المتطلبات الدنيا الخاصة بالمواقع الشبكية العامة"، وأنشئت آلية للإبلاغ عن الامتثال لها. وأجريت عمليات استعراض مفصلة لأمن المعلومات لأكثر من ٢٥ موقعاً شبكياً عاماً من أجل تحديد مواطن الضعف.
١٠ - الإبلاغ الإلزامي عن حوادث أمن المعلومات وتبادل المعلومات التي يمكن الاستعانة بها لاتخاذ الإجراءات على نطاق الأمانة العامة	٢٥	جرى وضع ونشر إجراء تقني لتوحيد الاستجابة لحوادث أمن المعلومات. وفي وقت لاحق، جرى تحديد وتعميم تصنيف مشترك لحوادث أمن المعلومات. ويجري حالياً الإبلاغ عن الامتثال (تقييم ذاتي).
الإجمالي	٦٢,٥	

المصدر: مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

١٦ - ذكرت الإدارة أنه أحرز مزيد من التقدم في المجالات الرئيسية الثلاثة: (أ) الوقاية، (ب) الكشف عن الحوادث والتعامل معها، (ج) الحوكمة والمخاطر والامتثال. إلا أن المجلس لا يزال يرى أن التقدم المحرز الذي أفادت به الإدارة ناقص، إذ أنه يستند بشكل رئيسي إلى ما أنجزه مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من أنشطة تمكينية وليس إلى النتائج الفعلية المحققة في مجال تسيير الأعمال. ويرد أدناه بحث لبعض من المشاريع المدرجة في إطار العناوين الرئيسية الثلاثة الواردة في الجدول ١.

الوقاية

التدريب الإلزامي لجميع الموظفين للتوعية بأمن المعلومات

١٧ - في تشرين الأول/أكتوبر ٢٠١٤، شرع مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تقديم دورة تدريبية على الإنترنت عن التوعية بأمن المعلومات (المستوى الأساسي). والدورة إلزامية بالنسبة لجميع مستخدمي تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الأمانة العامة، وتهدف إلى كفالة التوعية بأهمية أمن المعلومات والحاجة إلى الامتثال لجميع القواعد والسياسات والمبادئ التوجيهية السارية. وعلى الرغم من أن الدورة إلزامية، ويؤكد مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات إنجازها بنسبة ١٠٠ في المائة، لم يكمل التدريب سوى

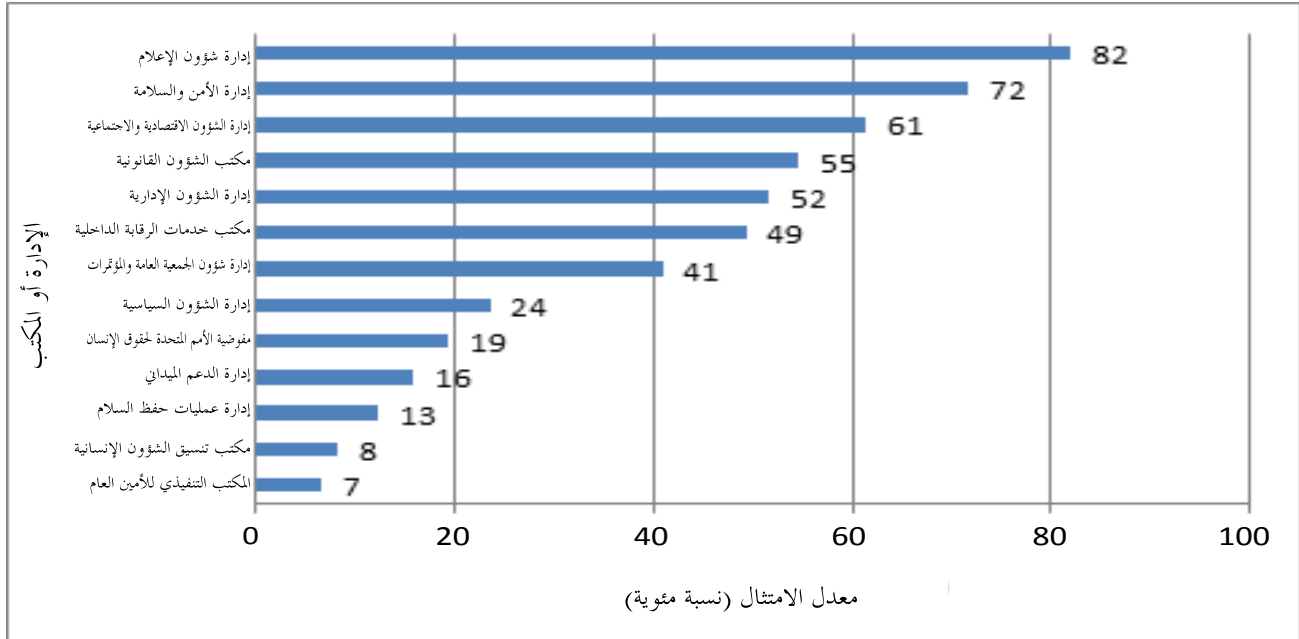
٧ ٩٤٦ موظفا (١٩ في المائة) خلال ١١ شهرا بعد استحداثه^(١). وبحث المجلس في عدد الموظفين الذين أتموا شرط التدريب الإلزامي في ١٣ إدارة ومكتبا في الأمانة العامة (انظر الشكل الأول). وفي حين أن نسبة الامتثال تراوحت بين ٧ و ٨٢ في المائة فيما بين الإدارات، وجد المجلس أن ٢ ٩٥٧ موظفا فقط، من أصل ٨ ٠٩٢ من الموظفين المعنيين، قد أكملوا التدريب (امتثال بنسبة ٣٧ في المائة). كما يلاحظ المجلس ما يلي:

- من أصل ٩٣٨ ٤ من الموظفين في الفئة الفنية وما فوقها، أكمل التدريب ١ ٥٢٣ موظفا (امتثال بنسبة ٣١ في المائة).
- من أصل ٣ ١٥٤ من الموظفين في فئة الخدمات العامة، أكمل التدريب ١ ٣١٥ موظفا (امتثال بنسبة ٤٢ في المائة).
- وقد أكمل التدريب وكيلان للأمين العام وأربعة أمناء عامون مساعدون فحسب. وأبلغت الإدارة بعد ذلك المجلس بأن عددا من كبار المديرين الآخرين قد حضر جلسات إحاطة بشأن أمن المعلومات بدلا من إجراء الدورة التدريبية للتوعية على الإنترنت.
- من أصل ١ ٦٢ موظفا أكمل التدريب ٧٢ موظفا في مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (امتثال بنسبة ٤٤ في المائة).
- من أصل ٣٩ موظفا في شعبة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بإدارة الدعم الميداني، أكمل الدورة موظفان فحسب (امتثال بنسبة ٥ في المائة).

(١) يستند الحساب إلى مجموع عدد الموظفين في الأمانة العامة البالغ ٤٢٦ ٤١ موظفا في عام ٢٠١٤ (A/70/5 (Vol.I)، الفقرة ٦٦.

الشكل الأول

الامتثال للتدريب الإلزامي حسب الإدارات في تشرين الأول/أكتوبر ٢٠١٥



المصدر: تحليل مجلس مراجعي الحسابات لبيانات الإدارة.

ملاحظات: تتعلق الأرقام بفئة الخدمات العامة والفئة الفنية وما فوقها فقط.

لا تشمل أرقام إدارة الشؤون الإدارية الموظفين العاملين في المكاتب الموجودة خارج المقر.

١٨ - وتبين النتائج الواردة في الشكل الأول أن التدريب على أمن المعلومات، مثل بعض الدورات التدريبية الأخرى في الأمم المتحدة، أمرٌ إلزامي بالاسم فقط، ويلزم الأمانة العامة تحسين الامتثال على جميع مستويات المنظمة. ومقياس الأداء الذي اعتمدته مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (تعميم الدورة التدريبية) القائم على المدخلات يوحي بأن النشاط قد اكتمل. ويكون تتبع عدد الموظفين الذين أكملوا التدريب بالفعل بمثابة قياس أكثر جدوى للتقدم المحرز في زيادة التوعية بأهمية أمن المعلومات وضمان أن الموظفين على دراية بالسياسات والإجراءات المعمول بها. وحدد تعميم للإعلان عن الدورة سلسلة من المواعيد المستهدفة والمواعيد النهائية لجميع الموظفين لاستكمال التدريب بحلول تموز/يوليه ٢٠١٥، ولكن لم تفرض جزاءات، من قبيل منع الوصول إلى البريد الإلكتروني بصورة مؤقتة، على أي شخص فشل في إكمال الدورة بحلول ذلك التاريخ.

الكشف عن الحوادث والتعامل معها

نظام كشف التسلل

١٩ - في عام ٢٠١٣، حددت الإدارة إقامة نظام لكشف التسلل على نطاق شبكتها باعتباره حيويًا لتحسين قدراتها على تجميع الإنذارات والإشعارات ومعلومات سجل النظم التي تنشأ داخليًا وتحليلها وربطها مركزيا. ومن شأن هذا النظام الكشف عن العديد من الهجمات في الوقت الحقيقي، مما يتيح زيادة الاستجابة في الوقت المناسب، وبالتالي الحد من الضرر الناجم عن هذا التهديد. ونظرا لأن التشغيل المستقل لهذا النظام يلزمه مهارات ومعرفة متخصصة، استعانت الإدارة بطرف ثالث من أجل التسلل والوقاية منه.

٢٠ - وأفادت الإدارة بأن هذه المبادرة اكتملت بنسبة ١٠٠ في المائة. وتم نشر أجهزة الاستشعار في النقاط الرئيسية من الشبكة، ولكن ذلك لا يغطي جميع عمليات الأمم المتحدة في الوقت الحالي. وأبلغ المجلس بأن الإدارة تنظر في توسيع نطاق المبادرة، ولكن يمكن أن تترتب على ذلك آثار كبيرة في الموارد، ويلزم إجراء تحليل للتكاليف والفوائد قبل أي توسيع إضافي في نطاق النظام.

الحوكمة والمخاطر والامتثال

المساءلة الشاملة عن أمن المعلومات

٢١ - في الفقرة ١٢ من قرارها ٢٦٢/٦٩، أنشأت الجمعية العامة وظيفة كبير موظفي تكنولوجيا المعلومات باعتباره السلطة المركزية المسؤولة عن أمن المعلومات على نطاق المنظمة. ومع ذلك، هناك مسائل هامة تتصل بتحديد أشكال مساءلة كبير موظفي تكنولوجيا المعلومات وسلطته في مجال أمن المعلومات في إطار سياسات وإجراءات الأمانة العامة القائمة. فعلى سبيل المثال، تم منع مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات حتى تشرين الثاني/نوفمبر ٢٠١٥ من الوصول إلى الحواجز الوقائية بإدارة الدعم الميداني. وهذا الوصول ضروري لتقييم أوجه الضعف ورصدها، وكذلك لتحديد أي ضرورة لتحديث قواعد الحواجز الوقائية. وأبلغت الإدارة المجلس بأن فريق الاستجابة للحوادث الأمنية والامتثال التابع لها مسؤول، في إطار سياسات أمن المعلومات المعمول بها، عن أداء تلك الواجبات، وأنه اتبع شروط الإبلاغ. واعترفت الإدارة مع ذلك بأنه عملا بالفقرة ١٢ من القرار التي تقضي بوجود مراقبة مركزية لأمن المعلومات، يلزم تحديث السياسة العامة. وأبلغ المجلس بأن العمل جار على تحديث السياسة العامة القائمة.

٢٢ - وقد كان هناك عدد من الشواغل الأمنية الأخرى في عام ٢٠١٥، بما في ذلك الحوادث المحددة التي تؤثر على مراكز البيانات المترابطة، التي لم يعمل فيها مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وإدارة الدعم الميداني معا على معالجة تهديد أمني خطير. وبالإضافة إلى ذلك، لم يقدم المكتب، في وقت كتابة هذا التقرير، معلومات بشأن ما يلي:

(أ) مستويات تعديل الخواديم أو الحواسيب المكتبية، التي تعتبر حاسمة لتحديد الحالة الراهنة للأمن في بيئة مترابطة؛

(ب) تصميم شبكات إدارة الدعم الميداني، الأمر الذي يجعل من المستحيل تقييم مدى امتثالها للفصل في مناطق الشبكة، على النحو الذي يتطلبه الإجراء التقني لحماية الحواجز الوقائية.

٢٣ - وتجدر الإشارة إلى أن التواصل الحاسوبي والترابط بين نظم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الأمانة العامة يعني أن هجوماً يُشن على أيٍّ منها يمكن أن يعرّض للخطر جميع النظم في كل مكان. وفي هذا السياق، تلزم استجابة متنسقة للتهديدات الأمنية، ولكن الخلافات بين إدارة الشؤون الإدارية وإدارة الدعم الميداني، إن لم يتم حلها، يمكن أن تعرض للخطر أمن المعلومات في الأمم المتحدة. ويلزم على سبيل الاستعجال تحديث السياسات وأساليب العمل القائمة بما في ذلك وضع تعريف واضح للأدوار والمسؤوليات المتعلقة بأمن المعلومات.

٢٤ - ويساور المجلس القلق إزاء بطء التقدم المحرز في تنفيذ ترتيبات أمن المعلومات على نطاق المنظمة وإزاء استمرار الازدواجية في بعض الأنشطة التي ينفذها مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وإدارة الدعم الميداني. فهناك، على سبيل المثال، نظامان قائمان لرصد أداء النظم وترتيبات التوظيف الموازية لإدارة شؤون تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وهيكلها الأساسية. وعلاوة على ذلك، رغم أن الإدارة وافقت على توصية المجلس الواردة في الوثيقة A/69/5 (Vol. II) بأنه ينبغي استكشاف إمكانية إنشاء فريق استجابة للطوارئ الحاسوبية على نطاق المنظمة، فإن هذا لم يحدث بعد.

استعادة القدرة على العمل بعد الكوارث

٢٥ - تتصل استعادة القدرة على العمل بعد الكوارث بالسياسات والإجراءات التي تمكن من تعافي أو استمرار الهياكل الأساسية والنظم الحاسمة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات عقب انتهاك لأمن البيانات أو كوارث طبيعية أو من صنع الإنسان. وفي إطار عملية تنفيذ نظام لإدارة المرونة التشغيلية على نطاق الأمانة العامة، استعرض مكتب تكنولوجيا المعلومات

والاتصالات تطبيقات البرمجيات المستخدمة على نطاق الأمانة العامة. وحدد الاستعراض ١٧١ تطبيقاً صنفت على أنها بالغة الأهمية في حد ذاتها، أو أنها تدعم عمليات حيوية.

٢٦ - واضطلع المكتب بتجارب في تموز/يوليه ٢٠١٥ لاختبار مدى ملائمة الترتيبات المتعلقة باستعادة القدرة على العمل بعد الكوارث لأجل ١٧١ تطبيقاً شديد الأهمية، وحدد مواطن الضعف العامة التالية في تلك الترتيبات:

(أ) ١٢٩ تطبيقاً لديها نظام غير ملائم لاستعادة القدرة على العمل بعد الكوارث، أو ليس لديها خطة لاستعادة القدرة على العمل، أو فشلت اختبار تشغيل التجهيزات الاحتياطية؛

(ب) ٣١ تطبيقاً لا تتوفر بشأنها معلومات عن حالة تشغيلها؛

(ج) ٨ تطبيقات لديها نظام متقدم لاستعادة القدرة على العمل، وخطة لاستعادة القدرة على العمل، واختبار تشغيل ناجح للتجهيزات الاحتياطية مع شواغل حول الهدف الزمني لاستعادة القدرة على العمل؛

(د) ٣ تطبيقات لديها نظام خاص باستعادة القدرة على العمل وخطة لاستعادة القدرة على العمل، وتشغيل ناجح للتجهيزات الاحتياطية.

٢٧ - ويعرّض عدم كفاية الترتيبات المتعلقة باستعادة القدرة على العمل للعديد من النظم الحيوية الأمم المتحدة لتكبد تكاليف كبيرة وإضرار بالسمعة في حالات الكوارث. والأهم من ذلك، يمكن أن يؤثر في قدرة الأمم المتحدة على القيام بعملها بفعالية. كما تترتب على توفير قدرات استعادة القدرة على العمل لفائدة ١٧١ تطبيقاً تكاليف سنوية أعلى بكثير للتشغيل والصيانة بالنسبة للأمم المتحدة. ويسعى المكتب إلى تحسين الترتيبات المتعلقة باستعادة القدرة على العمل بعد الكوارث والحد من عدد التطبيقات الحيوية.

٢٨ - ويشير تحليل المكتب لأفضل الممارسات في هذا المجال إلى أن المنظمات المتعددة الجنسيات الكبيرة عادة ما لا يتوفر لديها أكثر من ١٥ إلى ٢٠ نظاماً حيوياً لتسيير الأعمال. وأبلغ المكتب المجلس بأنه يعمل مع الإدارات والمكاتب المتأثرة، ويعتزم تقديم قائمة بأسماء ٢٤ تطبيقاً حيوياً ليقراها فريق كبار المسؤولين المعني بسياسات الطوارئ، برئاسة رئيس مكتب الأمين العام، في كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٥.

جيم - الاستراتيجية المنقحة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات

٢٩ - يبحث الفرع جيم من التقرير مدى نجاح الاستراتيجية المنقحة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات التي تنتهجها الإدارة في تناول النتائج والتوصيات الرئيسية للمجلس الواردة في تقريره لعام ٢٠١٢.

٣٠ - وشدد تقرير المجلس لعام ٢٠١٢ على أن نظم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المنظمة تستمر في العمل بطريقة مجزأة إلى حد كبير، وأن المنظمة تفتقر إلى رؤية مشتركة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات. وتم تحديد ثلاثة قيود رئيسية تعيق استراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات السابقة، وهي:

(أ) عدم كفاية التشديد على تنفيذ النظام المركزي لتخطيط الموارد؛

(ب) عدم كفاية الأولوية الممنوحة لمسائل أمن المعلومات؛

(ج) عدم كفاية الاعتراف بأنشطة حفظ السلام.

٣١ - وحدد المجلس أيضا عددا من المسائل الإدارية والهيكلية الأساسية التي تزيد من ضعف قدرة المنظمة على تنفيذ استراتيجية عالمية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات بنجاح. وتشمل هذه المسائل ما يلي:

(أ) عدم كفاية تقييم أو فهم الإدارة العليا لاحتياجات المنظمة من تكنولوجيا المعلومات والاتصالات قبل وضع الاستراتيجية؛

(ب) فشل هياكل الحوكمة والمساءلة المنشأة لدعم تنفيذ الاستراتيجية في العمل بفعالية؛

(ج) الافتقار إلى الوضوح فيما يتعلق بنطاق واختصاص كبير موظفي تكنولوجيا المعلومات؛

(د) العجز عن تحديد أولويات الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بفعالية لأن المعلومات الإدارية لم تسجل بشكل روتيني النفقات ذات الصلة؛

(هـ) الافتقار إلى رقابة على تطبيقات البرمجيات، مما أدى إلى زيادة المخاطر الأمنية وتكبد نفقات غير ضرورية وزيادة تكاليف الصيانة والدعم؛

(و) عدم كفاية تركيز مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات عند تنفيذ الاستراتيجية، أو قيادة التغيير أو تحفيز الابتكار.

٣٢ - وفي قرارها ٢٥٤/٦٧ ألف، وافقت الجمعية العامة على الاستنتاجات والتوصيات الصادرة عن المجلس، وطلبت إلى الأمين العام أن يقترح صيغة منقحة لاستراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، بما في ذلك الدروس المستفادة، في موعد لا يتجاوز الدورة التاسعة والستين للجمعية.

وضع استراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

٣٣ - قدم الأمين العام استراتيجية منقحة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات إلى الجمعية العامة في تشرين الأول/أكتوبر ٢٠١٤ (انظر [A/69/517](#)). ويتمثل الغرض من الاستراتيجية المنقحة في تعزيز وتوفير رؤية مشتركة لتقديم خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الأمم المتحدة من خلال التحديث والتحول والابتكار، وتوفير إطار لتحسين الحوكمة وتعزيز القيادة والاستخدام الأمثل للموارد في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

٣٤ - ويرى المجلس أن الاستراتيجية المنقحة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات خطوة عملية أولى نحو الاستجابة لشواغله. إذ تقدم نهجا يستهدف معالجة المشاكل الأساسية الناشئة عن تجزؤ إدارة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الأمانة العامة، مما يعتبر حافزا على زيادة دمج تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتوحيدها وإدارتها في جميع عمليات الأمم المتحدة على الصعيد العالمي.

٣٥ - ولا يرد في وثيقة الاستراتيجية نص هام مكرس لإيضاح أوجه اتساق المقترحات الواردة فيها اتساقا مباشرا مع الأهداف والمقاصد الاستراتيجية الإجمالية للأمم المتحدة، والطريقة التي ستلي بها تلك المقترحات الاحتياجات الحالية والمقبلة لإدارات تسيير الأعمال. ففي حين أن الوثيقة لا توضح الطريقة التي ستتعامل بها الاستراتيجية مع الاتجاهات الراهنة في مجالي تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والابتكار، فهي تتناول تلك العناصر بإيجاز، بما يشمل إشارات إلى تحديث البنى التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الأمم المتحدة، وإعداد الدراسات التحليلية لتسيير الأعمال. وشدد المجلس، في تقريره لعام ٢٠١٢، على ضرورة أن تكون صياغة وإدارة الاستراتيجية الخاصة بمجال استراتيجي هام وسريع التطور كمجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، عملية تكرارية ومستمرة (انظر [A/67651](#)، موجز). ومع تطور الاستراتيجية الجديدة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتوسعها بمرور الوقت، سيتوقع المجلس أن تتناول التكرارات المقبلة للوثيقة بصورة أكثر مباشرة كيف أن الاستثمارات في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تهدف إلى دعم وتحسين تنفيذ الولايات والأهداف والمقاصد الرئيسية للأمم المتحدة.

٣٦ - وأبلغت الإدارة المجلس أنها رغم عدم تناولها المواضيع المشار إليها أعلاه باستفاضة في وثيقة استراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، فقد نظرت في هذه المسائل بمزيد من التفصيل، وقدمت معلومات تكميلية إلى اللجنة الاستشارية لشؤون الإدارة والميزانية عن الطرق التي يمكن بها أن يؤدي تنفيذ الاستراتيجية إلى تمكين تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على نحو أفضل من دعم الأعمال الأساسية للأمم المتحدة.

المشاورات الداخلية وتأييد الاستراتيجية

٣٧ - كي تتكامل الاستراتيجية الجديدة بالنجاح، يتعين على الإدارات أن تتخلى عن جوانب الاستقلالية والمراقبة الموضعيتين التي تمتعت بها في الماضي وأن تقبل قيادة كبيرة موظفي تكنولوجيا المعلومات وسلطتها. وبما أنه لم يطرأ تغيير على أي من الهياكل الأساسية المتعلقة بالميزانية أو الملاك الوظيفي الرسمي والتسلسل الإداري داخل الإدارات، فيتعين على كبيرة موظفي تكنولوجيا المعلومات، كي تدخل تغييرات هامة، الاعتماد على تلقي الدعم من الإدارة العليا وهياكل الحوكمة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وعلى رغبة رؤساء وحدات تسيير الأعمال في التعاون والتآزر.

٣٨ - وفي أيلول/سبتمبر ٢٠١٣، بدأ مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات مشاورات داخلية مكثفة بهدف التوصل إلى توافق في الآراء بشأن الاستراتيجية الجديدة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات وحشد التأييد لها. وشملت عملية التشاور ٢٢ رئيساً من الرؤساء في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في إدارات المقر والمكاتب الموجودة خارج المقر واللجان الإقليمية. كما شهدت عملية التشاور نظر اللجنة التنفيذية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، التي وافقت على الاتجاه العام للاستراتيجية المقترحة في كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٣، ومجلس تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المسألة. وفي تموز/يوليه ٢٠١٤، بدأت جولة نهائية من المشاورات مع أصحاب المصلحة قبل عرض الاستراتيجية الجديدة في أيلول/سبتمبر ٢٠١٤.

٣٩ - ولم يكن بوسع الإدارة تزويد المجلس بموجز عن الردود التي تلقتها في إطار المشاورات والكيفية التي عولجت بها في الاستراتيجية. وبغض النظر عن ذلك، فالمراسلات التي اطلع عليها المجلس تشير إلى أن أطول المناقشات كانت مع إدارة الدعم الميداني. وفي تشرين الأول/أكتوبر ٢٠١٤، وجه وكيل الأمين العام للدعم الميداني آنذاك رسالة إلى وكيل الأمين العام لإدارة الشؤون الإدارية لإثارة شواغل مفادها أنه بالرغم من استشارة الإدارة بشأن الاستراتيجية، لم يُراع ما قدمته من تعليقات ومقترحات. وأعربت إدارة الدعم الميداني كذلك عن قلقها قائلة إنه بالنظر إلى مدى الأثر الناجم عن عمليات حفظ السلام في

ما يتعلق بعمليات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، فالمضي قدماً على النحو المقترح سيُثير بالتالي مشاكل. ومن البنود البالغة الأهمية التي رأت إدارة الدعم الميداني أنها لم تعالج بشكل كاف ما يلي:

(أ) عدم وجود تمييز واضح بين مراكز التكنولوجيا الإقليمية المقترحة في مشروع الاستراتيجية ونموذج الأخذ بالإقليمية في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الذي وافقت عليه الجمعية العامة في ما يتعلق بالبعثات الميدانية؛

(ب) مفهوم المركز العالمي لعمليات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الذي رأت الإدارة أنه تكرر للبرامج الموجودة لمراقبة الشبكات والأمن التي أقرتها الجمعية العامة والتي أنشئت لأغراض الشبكة الواسعة الخاصة بالبعثات الميدانية في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات؛

(ج) تعريف غامض ومتناقض لدور كبيرة موظفي تكنولوجيا المعلومات وانعدام الوضوح بشأن ما إذا كان سيتم مراعاة التوازن بين المراقبة المركزية والحرية التشغيلية بالنسبة للبعثات الميدانية.

٤٠ - وأعرب وكيل الأمين العام لإدارة الدعم الميداني عن رأي مفاده أن الوصف الذي يرد في مشروع الاستراتيجية للدور الذي ستضطلع به كبيرة موظفي تكنولوجيا المعلومات والذي يفيد أنها ستتولى قيادة جميع أنشطة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الأمانة العامة، مقترنا بمقترحات أخرى بمواصلة إضفاء الطابع المركزي على مهام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، يهدد بتقويض وحدة نموذج القيادة التي تتيح للإدارة أن تظل مرنة ومتجاوبة مع المتطلبات التشغيلية المتغيرة باستمرار في الظروف الميدانية.

٤١ - وفيما أكدت المذكرة أن إدارة الدعم الميداني ما زالت ترغب في مناقشة الاستراتيجية، كانت الاستراتيجية قد أُحيلت إلى اللجنة الاستشارية لشؤون الإدارة والميزانية. وذكر وكيل الأمين العام أن إدارته ترغب في ضمان مراعاة الآراء التي أعربت عنها بشأن الشواغل الثلاثة عند تنفيذ الاستراتيجية بعد أن تقرها الهيئات التشريعية. وأبلغ المجلس بأن مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات يرى أن اثنين من الشواغل التي أثّرت تمت معالجتهما في وثيقة الاستراتيجية النهائية. غير أن الإدارة أبلغت المجلس أنها لا ترى أن ذلك قد تم فعلاً. وبصرف النظر عن المواقف المبينة أعلاه، فقد صدر تكليف من الجمعية العامة في كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٤ بتنفيذ الاستراتيجية المنقحة للأمين العام. وقدم المجلس توصية بشأن هذه المسألة في موجز هذا التقرير.

٤٢ - وإبداء إدارة الدعم الميداني رسمياً لهذه التحفظات القوية أعطى إشارة واضحة إلى أن الإدارة المسؤولة عن استخدام وإدارة معظم البنى التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الأمم المتحدة ليست ملتزمة التزاماً كاملاً بالاستراتيجية المنقحة. وسيوضح الأثر الناجم عن عدم الحصول على تأييد الإدارة للاستراتيجية عند بدء تنفيذ الاستراتيجية المعتمدة.

تمويل استراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

٤٣ - لم يرد في الميزانية المقترحة لمكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لفترة السنتين ٢٠١٤-٢٠١٥ أي موارد إضافية لدعم تنفيذ الاستراتيجية الجديدة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات. فقد أشار الأمين العام إلى أن تنفيذ المقترحات الواردة في الاستراتيجية لن يؤدي إلى تكبد أي تكاليف خلال فترة السنتين تلك. وتتضمن الميزانية المقترحة لفترة السنتين ٢٠١٦-٢٠١٧ مبلغ ٢,٩ مليون دولار لتنفيذ الاستراتيجية المنقحة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، بالإضافة إلى مبلغ إضافي قدره ١٩,٩ مليون دولار لتمويل أنشطة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المنقولة من أجزاء أخرى من إدارة الشؤون الإدارية (انظر A/70/6 (الباب ٢٩ هاء)). وحسب فهم المجلس، ستتضمن مقترحات الميزانية للفترة ٢٠١٨-٢٠١٩ المزيد من طلبات التمويل. وأبلغ المجلس بأنه منذ اعتماد الاستراتيجية، أُعيد تصنيف عدد من الوظائف التي كانت مصنفة كوظائف لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتصبح وظائف لا تدرج في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. وقد يؤدي ذلك إلى انخفاض زائف في عدد موظفي تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، أو إلى تولي المكتب المسؤولية عن أنشطة بدون الموارد اللازمة للاضطلاع بها.

٤٤ - وأكدت كبيرة موظفي تكنولوجيا المعلومات إلى المجلس بأنه يمكن استيعاب تكاليف تنفيذ المقترحات الواردة في إطار الاستراتيجية في حدود الموارد المتاحة والقدر المحدود من التمويل الإضافي المطلوب. ومن المتوقع أن تتاح أثناء تنفيذ الاستراتيجية فرص لتحقيق مكاسب ناتجة عن زيادة الكفاءة سُمكّن من استخدام الموارد الموجودة بصورة أكثر فعالية من حيث التكلفة. وليس بوسع المجلس تأكيد هذا الأمر لأنه لم يتم بعد تحديد أو توثيق الميزانيات التفصيلية ومصادر تمويل مختلف الأنشطة المدرجة في إطار الاستراتيجية.

مواءمة خطط تسيير الأعمال مع استراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

٤٥ - اتّسم إسهام وحدات العمل وتعاونها حتى الآن بالبطء والنقص. وقد رأى المجلس دلائل محدودة على وجود خطط لدىفرادى وحدات تسيير الأعمال تتعلق بالإجراءات التي ستخضعها كي يتسنى تحقيق أهداف الاستراتيجية.

٤٦ - وخلال إعداد استراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وبعد إقرار الجمعية العامة لها في كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٤ (انظر القرار ٦٩/٢٦٢)، لم تدرك وحدات تسيير الأعمال ضرورة مواءمة أنشطتها في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات مع الأنشطة المبينة في استراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. ولم تستبق الإدارات الأمور ببدء تقييم لتأثير الاستراتيجية في عملياتها وهياكلها، وبالأخص فيما يتعلق بدمج الخدمات والأخذ بمركزية تقديمها على الصعيد العالمي. كما أنها لم تسع إلى حشد تأييد موظفيها للاستراتيجية، أو الاستعداد للتغيير، أو التخطيط لما يلزم لإنجازه من أنشطة لتكريس هذه الاستراتيجية داخل الأمانة العامة ككل. ولم يُنجز تقييم منظم للأثر الناجم عن مواءمة استراتيجيات وحدات تسيير الأعمال مع استراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، بالاقتران مع وضع خرائط طريق ومحطات إنجاز رئيسية وخطط على المستوى الرفيع. وقد اتسمت هذه الخطوات بأهمية خاصة بالنسبة للإدارات، كإدارة الدعم الميداني، التي كانت لديها تحفظات بشأن جوانب من الاستراتيجية أو التي لم توضح موقفها من أي جانب من الاستراتيجية.

٤٧ - وفي تموز/يوليه ٢٠١٥، وبعد سبعة أشهر من الموافقة على الاستراتيجية، عمّم مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المبادئ التوجيهية المتعلقة باستراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على جميع رؤساء الإدارات. وتحدد تلك الوثيقة الإجراءات التي يتعين على كل كيان اتخاذها كي تُنفذ الاستراتيجية بنجاح. وتتضمن المبادئ التوجيهية التوجيه بشأن جميع الأنشطة المتصلة بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات التي ستُنجز على نطاق الأمانة العامة لدعم تنفيذ الاستراتيجية، ومنها على سبيل المثال:

- افتراضات التخطيط لفترة خمس سنوات
- الاستعانة بمصادر عالمية وإدارة الأصول
- أمن المعلومات واستعادة القدرة على العمل بعد الكوارث
- مراكز التكنولوجيا الإقليمية
- مراكز التطبيقات المؤسسية
- مكاتب الخدمات المركزية
- مركز البيانات المؤسسية
- مركز عمليات الشبكة المركزية والأمن
- الهندسة والتداول على الصعيد العالمي

- مواءمة وتوحيد هياكل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات
- المعلومات والدراسات التحليلية المتعلقة بالأعمال المؤسسية

٤٨ - وفي حين أن المبادئ التوجيهية تشمل جميع ما ينبغي القيام به، فإنها تفتقر إلى مركز رسمي من منطلق أنه لم توابكها أي سياسات أو إجراءات رسمية أو تعليمات إدارية من الأمانة العامة. ومن غير الواضح أيضا كيف ومتى ينبغي للإدارات توفير استجابة في ما يتعلق بجميع عناصر المبادئ التوجيهية، وهو ما ينطوي على خطر أن تضع الإدارات نُهجها خاصة بها في التنفيذ.

٤٩ - ورغم أن الموافقة بهذه المبادئ التوجيهية لم تتم إلا في تموز/يوليه ٢٠١٥، يلاحظ المجلس أنه ما زالت أمام الإدارة الفرصة لمواءمة خطط تسيير الأعمال على صعيد الإدارات مع استراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في فترة السنتين ٢٠١٦-٢٠١٧. أولا، تحدد لجنة البرنامج والتنسيق، في تقريرها عن الخطة البرنامجية لفترة السنتين ٢٠١٦-٢٠١٧، هدفا لمكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات يتمثل في مواءمة التكنولوجيا مع الأعمال الأساسية للأمم المتحدة، على أن يتمثل مؤشر الإنجاز المحدد في زيادة عدد استراتيجيات التكنولوجيا التي تتماشى مع استراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات واستراتيجية تسيير الأعمال في الأمم المتحدة (انظر A/70/80 و A/70/16، الفقرة ٧٢).

٥٠ - ثانيا، وكيل الأمين العام لإدارة الشؤون الإدارية هو المسؤول المعني بالخطر المؤسسي ٢: التحول التنظيمي (A/69/676، الفقرتان ١٩ و ٢٠). وتمثل إحدى الأنشطة الرئيسية للحد من المخاطر في إعداد نموذج "وضع نهائي" تشغيلي شامل للمنظمة يغطي جميع المشاريع الرامية إلى إحداث تحول في تسيير الأعمال، بما فيها استراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الجاري تنفيذها حاليا.

٥١ - وقدمت الإدارة مقترحات إلى الجمعية العامة عن الكيفية التي تعتمزم بها وضع نموذج تقديم الخدمات على الصعيد العالمي. ويلاحظ المجلس وجود شرط لاحق مفروض على كل كيان من كيانات الأمانة العامة للأمم المتحدة يقضي ببلورة فهم واضح لكيفية انتقاله من الحالة الراهنة للعمليات إلى الوضع النهائي، مع مراعاة الأثر المترتب على استراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وغيرها من المشاريع الرامية إلى إحداث تحول. وبحلول أيلول/سبتمبر ٢٠١٦، يجب على كل كيان إعداد استراتيجية محددة وخطة مشروع تفني بما يلي:

(أ) يتم إقرارها على مستوى وكيل الأمين العام؛

(ب) تُعمّم على الموظفين داخل الإدارة/المكتب وتكون مفهومة لديهم؛

(ج) تُدمج في ما هو قائم من آليات التخطيط والمساءلة.

ويرى المجلس أن الوفاء بتلك الالتزامات سيشكل خطوة هامة نحو مواءمة الخطط المستقبلية مع أهداف استراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

٥٢ - وعلى غرار ما سبق، ففي حين يحدد قرار الجمعية العامة ٦٧/٢٦٢ أن كبيرة موظفي تكنولوجيا المعلومات هي صاحب السلطة المركزية في ما يتعلق بأمن المعلومات على نطاق المنظمة، لم يتم إضفاء الطابع الرسمي على هذا الدور بتحديث السياسات والإجراءات. وكما هو مبين في الفقرات من ٢١ إلى ٢٤ من هذا التقرير، أدى هذا الوضع إلى بروز مشاكل معينة ترتبط بتنفيذ الترتيبات المنقحة المتعلقة بأمن المعلومات التي تؤثر في إدارة الدعم الميداني.

الحوكمة والمساءلة

٥٣ - إن الحوكمة الفعالة لا غنى عنها لتنفيذ استراتيجية تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات على نطاق الأمم المتحدة. وأبلغ المجلس في وقت سابق بأن هياكل الحوكمة والمساءلة التي أنشئت لدعم تنفيذ الاستراتيجية السابقة لم تعمل بفعالية، حيث لم تقيم الإدارة العليا الاحتياجات ولم تستوعبها بشكل كاف قبل وضع الاستراتيجية.

٥٤ - وقد وضع إطار حوكمة للإشراف على سياسات تكنولوجيا المعلومات ومبادئها التوجيهية ومعاييرها وهياكلها والاستثمارات فيها. وهيئة الحوكمة الأرفع مستوى هي اللجنة التنفيذية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات التي اجتمعت مرتين في عام ٢٠١٥ (شباط/فبراير وآب/أغسطس) والتي يرأسها وكيل الأمين العام لإدارة الشؤون الإدارية. وتتولى كبيرة موظفي تكنولوجيا المعلومات رئاسة مجلس تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الذي اجتمع خمس مرات في عام ٢٠١٥ لكي يشرف على معظم التطورات الاستراتيجية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات. وتضم الهيئتان أعضاء من مختلف إدارات الأمانة العامة. وتناقش الهيئتان التقدم المحرز في تنفيذ استراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات رغم أنهما لا تملكان في الوقت الراهن صلاحية الموافقة عليها وأن محاضر اجتماعتهما التي اطلع عليها المجلس لا تنم عن وجود أدلة قوية بأنهما يؤديان دوراً اعتراضياً بناءً. وتقوم اللجنة الإدارية أيضاً، التي يرأسها رئيس مكتب الأمين العام، باستعراض التقدم المحرز في تنفيذ الاستراتيجية وتعمل بوصفها آلية تمحيص داخلية مستقلة. انظر الجدول ٢ للاطلاع على موجز للترتيبات.

٥٥ - ويرى المجلس أن العلاقة التي تربط هيئات الحوكمة والتسلسل الإداري بينها يتسمان بعدم الوضوح، ولا سيما فيما يتعلق بالإجراءات الواجب اتباعها عند رفع المسائل المعروضة عليها إلى الإدارة العليا عندما يتعذر عليها التوصل إلى اتفاق بتوافق الآراء، وكذلك فيما يتعلق بمسؤوليات الإشراف على مجمل حافظة المشاريع المصممة لإحداث تحول في خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. ولا بد من معالجة هذه المسألة لكفالة إبلاغ الإدارة العليا بالقرارات والموافقات في الوقت المناسب حرصاً على التقيد بمحدود التكاليف والجدول الزمنية المقررة.

٥٦ - ويمكن أن توفر هياكل الحوكمة القائمة منصة هامة لبناء توافق في الآراء على سبيل تنفيذ الاستراتيجية المنقحة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات وإثارة المسائل الرئيسية. غير أن عدم تحديد اختصاصات واضحة متفق عليها تبين بالتفصيل سلطة صنع القرار المخولة لهيئات الحوكمة أدى إلى بقاء الخلافات والمسائل الرئيسية دون حل واستمرار عدم الامتثال للجوانب الأساسية من الاستراتيجية. ولكي تتكامل الاستراتيجية المنقحة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات بالنجاح، لا بد من أن تُحدد صلاحيات آليات الحوكمة وسلطاتها وشرعيتها بوضوح وأن يقبلها جميع رؤساء وحدات الأعمال.

الجدول ٢

إطار الحوكمة لاستراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

المجموعة	الدور	العضوية
لجنة الإدارة	استعراض التقدم المحرز في تنفيذ الاستراتيجية والعمل بمثابة آلية تمحيص داخلية مستقلة.	يرأسها رئيس مكتب الأمين العام وتتألف عضويتها من رؤساء وحدات الأعمال في إدارات الأمانة العامة.
اللجنة التنفيذية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات	كفالة أن تؤدي تكنولوجيا المعلومات والاتصالات دوراً محورياً وأن تسهم في تلبية احتياجات الأمم المتحدة وتحقيق أهدافها في مجال تسيير الأعمال. وهي أعلى هيئة معنية باتخاذ القرارات في الأمانة العامة بشأن استراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وأولوياتها. وعقدت اللجنة آخر اجتماع لها في آب/أغسطس ٢٠١٥، وهي تزود كل ثلاثة أشهر بما يستجد من معلومات عن المشاريع المنفذة.	يرأسها وكيل الأمين العام للشؤون الإدارية. والإدارات والمكاتب ممثلة فيها على مستوى الأمناء العامين المساعدين ووكلاء الأمين العام.

المجموعة	الدور	العضوية
مجلس تكنولوجيا المعلومات والاتصالات	مسؤول عن كفاءة اتساق وتنسيق الاستخدام العالمي لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في جميع الإدارات ومراكز العمل، تمثيلا مع أهداف الأمانة العامة والتوجيه السياساتي العام الذي تقدمه اللجنة التنفيذية. وقد اجتمع المجلس خمس مرات حتى نهاية تشرين الأول/أكتوبر ٢٠١٥.	ترأسه كبيرة موظفي تكنولوجيا المعلومات. وتتألف عضويته من مسؤولين برتبة مد-١ أو برتبة مد-٢ يمثلون المكاتب والإدارات في المقر والمكاتب الموجودة خارج المقر واللجان الإقليمية والمحاكم.
لجنة سياسات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات	مسؤولة عن وضع السياسات والإجراءات والمبادئ التوجيهية.	تتألف عضوية اللجنة من ممثلين عن المكاتب الموجودة خارج المقر واللجان الإقليمية والإدارات والمكاتب الرئيسية في المقر.
هيئة استعراض البنية المعلوماتية	مسؤولة عن استعراض البنية المعلوماتية المركزية في الأمم المتحدة، وما يرتبط بها من معايير وسياسات، وعن تقديم توصيات إلى كبيرة موظفي تكنولوجيا المعلومات. وتجتمع الهيئة على الأقل مرة واحدة في الشهر.	تضم عضوية الهيئة ممثلين عن أقسام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المكاتب الموجودة خارج المقر، واللجان الإقليمية وإدارة الدعم الميداني والأفرقة العاملة الثلاثة المعنية بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

المصدر: A/69/517.

٥٧ - ويلاحظ المجلس أن إدارة الدعم الميداني قد اعترضت على عدم تمثيل العمليات الميدانية تمثيلا كافيا في هيكل الحوكمة. وأبلغ المجلس، خلال مراجعة الحسابات، بأنه تم إعداد اقتراح بزيادة عدد أعضاء هيئة استعراض البنية المعلوماتية، يشمل كيانات ميدانية أخرى. وأبلغ المجلس أيضا بأن العمل جار لاستعراض اختصاصات اللجنة التنفيذية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات ومجلس تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وهيئة استعراض البنية المعلوماتية، ولوضع مشروع الاختصاصات المنقحة.

نطاق عمل كبيرة موظفي تكنولوجيا المعلومات واختصاصها

٥٨ - إن دور كبيرة موظفي تكنولوجيا المعلومات في العمليات الميدانية ليس مفهوما أو متفقاً عليه في المنظمة ككل. وعلى النحو المبين في الفقرات من ٣٩ إلى ٤٢ من هذا التقرير، أعربت إدارة الدعم الميداني، في سياق المشاورات بشأن الاستراتيجية المنقحة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، عن شواغل بشأن ما اعتبرته تعريفا مبهما ومتناقضا لدور كبيرة موظفي تكنولوجيا المعلومات وغموضا فيما يتعلق بما إذا كان التوازن بين المراقبة المركزية والحرية التشغيلية سيحترم فيما يخص البعثات الميدانية. ولم يستجاب لتلك الشواغل قبل نشر الاستراتيجية.

٥٩ - وتتجلى الأهمية المحورية لتحديد تسلسل واضح للسلطات والمسؤوليات بين مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وكبيرة موظفي تكنولوجيا المعلومات وإدارات الأمم المتحدة وكيانها الأخرى من خلال بعض الخلافات والصعوبات المهددة للوقت التي ظهرت في عام ٢٠١٥. ومن أمثلة تلك الخلافات والصعوبات اقتراح إدارة الدعم الميداني الداعي إلى بدء مشروع تجريبي للاستثمار في مرافق اتصالات سلكية ولاسلكية تعمل بالسواتل المنخفضة المدار، وقدرت الإدارة تكلفة المشروع التجريبي بمبلغ ٢٤ مليون دولار وأنه سيوفر خدمات اتصالات الشبكة الواسعة لثمانى بعثات. وفي نيسان/أبريل ٢٠١٥، أحال الأمين العام المساعد لخدمات الدعم المركزية الاقتراح إلى مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات للحصول على رأيه في المشروع التجريبي المقترح. وتساءل المكتب، في رده عليه، عن عملية اتخاذ قرار بشأن استثمار هائل من هذا القبيل في تجربة تكنولوجيا جديدة مشيراً إلى ضرورة أن يكون أي قرار من هذا القبيل مدعوماً بالتحليل اللازم. وتساءل المكتب أيضاً عما إذا كان الاقتراح قد قُدم عن طريق هياكل الحوكمة المناسبة المعنية بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

٦٠ - وأبرزت التراسلات اللاحقة بين إدارة الدعم الميداني ومكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات شدة اختلاف آرائهما بشأن ما إذا كان الاقتراح يتعلق بمسألة تشغيلية تقع في نطاق اختصاص الإدارة أم في نطاق مسؤولية كبيرة موظفي تكنولوجيا المعلومات المسؤولة عن تعزيز الحوكمة والمساءلة في مجال تكنولوجيا المعلومات على نطاق الأمانة العامة. وأشارت الإدارة أيضاً إلى مذكرة موجهة من كبيرة موظفي تكنولوجيا المعلومات إلى شعبة المشتريات، مؤرخة ٣٠ كانون الثاني/يناير ٢٠١٤، تستبعد فيما يبدو معدات الاتصالات السلكية واللاسلكية من هذه الاستعراضات. وأصدرت كبيرة موظفي تكنولوجيا المعلومات لاحقاً مذكرة مؤرخة ٦ حزيران/يونيه ٢٠١٥ تتناول فيها هذه المسألة التي رأت الإدارة أنها بمثابة نقل للسلطات في خضم عملية شراء. ومع ذلك، وبعد تبادل رسائل شتى، أيدت كبيرة موظفي تكنولوجيا المعلومات، في ٢٤ حزيران/يونيه ٢٠١٥، المضي في الخطوات التالية من المشروع بتحفظ شديد انطلاقاً من تفهمها لمدى أهمية المشروع الحيوية للإدارة. وأبلغت الإدارة المجلس بأنها أمضت شهرين في مناقشة المشروع التجريبي مع مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، مما أدى إلى الحد من قدرتهما على تحقيق وفورات. ويلاحظ المجلس أن عملية الشراء المقترحة لم تكن قد تمت بعد في وقت كتابة هذا التقرير.

٦١ - وشدد المجلس في تقريره السابق على ضرورة أن يكون هناك تقدير وفهم أفضل لحقيقة الأنشطة التي يُضطلع بها على نطاق المنظمة والتي تتطلب مراقبة مركزية قوية، وتلك التي تتطلب أو تستحق أن تمنح الحرية التشغيلية في الكيانات والمكاتب الموجودة خارج المقر

والبعثات. غير أن الغموض ما زال يكتنف طبيعة الأنشطة التي ينبغي أن تخضع للمراقبة المركزية وتلك التي ينبغي أن تمنح حرية تشغيلية، كما يتبين من الصعوبات التي ظهرت في الآونة الأخيرة بين كبيرة موظفي تكنولوجيا المعلومات وإدارة الدعم الميداني فيما يتعلق بعملية الشراء المقترحة المذكورة أعلاه. وقد ذكرت الإدارة أن الأمين العام سيصدر نشرة توضح الأدوار والمسؤوليات وتحدد إجراءات واضحة لتفويض السلطة. وستحدد تلك النشرة أيضا آليات من شأنها أن تعزز الامتثال للجوانب الرئيسية من استراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. غير أن مكتب الشؤون القانونية أبلغ مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لاحقا بأنه لا يملك الصلاحيات اللازمة لإصدار مثل هذه الإجراءات المنقحة لتفويض السلطة، ولم تستحدث بعد آلية واضحة لتعزيز الامتثال لشروط استراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. وتتوقع الإدارة إصدار نشرة محدثة للأمين العام خلال الربع الأول من عام ٢٠١٦.

فهم الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وإعطاؤه الأولوية

٦٢ - خلص المجلس، في تقريره لعام ٢٠١٢، إلى أن تمويل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات قصير الأجل ويتم بشكل مجزأ. ولم يجز استعراض عام على نطاق الأمانة العامة لنفقات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لأن معلومات الإدارة لا تُسجل في العادة النفقات ذات الصلة بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، مما يزيد بدوره من خطر توجيه التمويل إلى أنشطة ذات أولوية دنيا.

٦٣ - وعلى النحو المشار إليه في الفقرة ٨ من هذا التقرير، يعترض المجلس معالجة موضوع نفقات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على نطاق الأمانة العامة في تقريره عن الأمم المتحدة (المجلد الأول، يصدر قريبا، تموز/يوليه ٢٠١٦) الذي سيقدم إلى الجمعية العامة في دورتها الحادية والسبعين. وتُعد النتائج الواردة أدناه بمثابة تقييم مؤقت للتقدم المحرز في هذا الصدد حتى الآن.

٦٤ - وظل تحسين وضوح تكاليف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات شاغلا يساور الدول الأعضاء واللجنة الاستشارية لشؤون الإدارة والميزانية منذ وقت طويل. وتحدد اللجنة الاستشارية لشؤون الإدارة والميزانية، في تقريرها عن استراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (A/69/610، الفقرات ٥٣-٦٠)، المعايير التي يمكن بها للإدارة أن توضح التقدم المحرز في فهم نفقات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والتي تشمل ما يلي: (أ) وضع خط أساس دقيق للتكاليف؛ (ب) وضع معايير مرجعية لتكاليف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الأمم المتحدة؛ (ج) تحسين القدرة على تسجيل التكاليف وتحليلها.

(أ) توفير معلومات أساسية أكثر دقة يمكن من خلالها قياس التقدم المحرز في تحسين الكفاءة والفعالية ٦٥ - أحرزت الإدارة تقدما. وعلى سبيل المثال، ولأول مرة، تتضمن الميزانية البرنامجية للفترة ٢٠١٦-٢٠١٧ جدولا منفصلا للإفصاح عن احتياجات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على نطاق الأمانة العامة مصنفة حسب كل كيان (انظر A/70/6 Introduction)، المرفق، الجدول ١٢).

٦٦ - وفي القرار ٢٦٢/٦٩، طلبت الجمعية العامة إلى الأمين العام أن يعدّ توقعات لميزانية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الأمانة العامة ككل لفترة خمس سنوات للاسترشاد بها. واستجابة لذلك الطلب، قدمت الإدارة أيضا استعراضا عاما لموارد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بدءا من فترة السنتين ٢٠١٠-٢٠١١ حتى الميزانية المقترحة للفترة ٢٠١٦-٢٠١٧، بالإضافة إلى افتراضات التخطيط لفترة السنتين ٢٠١٨-٢٠١٩ (انظر A/70/364 و Corr.1، الفقرات ٤٤-٥٠). وتفترض التوقعات التي تتراوح بين ٢٧٩ ١ مليون دولار و ٣٠٨ ١ ملايين دولار للفترة ٢٠١٨-٢٠١٩ أن تكاليف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في عمليات حفظ السلام ستبقى عند المستوى الذي بلغته في ميزانية الفترة ٢٠١٥-٢٠١٦. والواقع أن التكاليف المبلغ عنها على مدى الفترة الممتدة من عام ٢٠١٠ إلى عام ٢٠١٥ تشير إلى أن تكاليف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في عمليات حفظ السلام قد خفضت من ١٠٤٨ مليون دولار إلى ٩٥١ مليون دولار (انظر A/69/610، المرفق الثاني). وبما أن عمليات حفظ السلام تستأثر بما نسبته ٧٢ في المائة من نفقات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وأن ٦٩ في المائة من موظفي تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والمتعاقدين في هذا المجال يعملون في العمليات الميدانية وبعثات حفظ السلام، فإن عدم إدراج حفظ السلام في تلك التوقعات ينتقص بشدة من مصداقيتها.

٦٧ - وأبلغت إدارة الدعم الميداني المجلس بأنه، نظرا إلى تعقيد عمليات حفظ السلام وتقلبات ظروفها، يتعذر وضع توقعات لمدة خمس سنوات، ولكنها ستضع توقعات أقصر أجلا (من سنتين إلى ثلاث سنوات) لزيادة تعريف الأمانة العامة بآثار إجمالي استثماراتها في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وفي الوقت نفسه، تقديم معلومات مفيدة تتعلق بالميزانية في عمليات حفظ السلام.

٦٨ - وقد وضعت الإدارة توقعات للميزانية الإرشادية لخمس سنوات من أجل الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات عن طريق الميزانية العادية (الشكل الثاني). وقدمت شركتان استشاريتان متخصصتان في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الدعم للعملية، بتوفير نهج موحد لجمع المعلومات المتعلقة بالتكاليف من جميع كيانات الأمانة العامة،

وبمقارنة الاتجاهات السائدة في المؤسسات الأخرى، والاستفادة من الاتجاهات السائدة في مجال تكاليف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لنمذجة الاحتياجات المحتملة في المستقبل. وتتوقع الإدارة زيادة قدرها ٢٩ مليون دولار على أقل تقدير في نفقات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في إطار الميزانية العادية لفترة السنتين ٢٠١٨-٢٠١٩ في حال نُفذت الاستراتيجية، و ١٣٧ مليون دولار في حال لم تُنفذ. وأفادت الإدارة بما يلي:

(أ) يؤدي عدم تنفيذ الاستراتيجية إلى ارتفاع سقف التوقعات ليصل المبلغ إلى ٣٥٦ مليون دولار لفترة السنتين ٢٠١٨-٢٠١٩، وهي زيادة نسبتها ٦٢ في المائة على الميزانية المقترحة البالغة ٢١٩,١ مليون دولار في الفترة ٢٠١٦-٢٠١٧؛

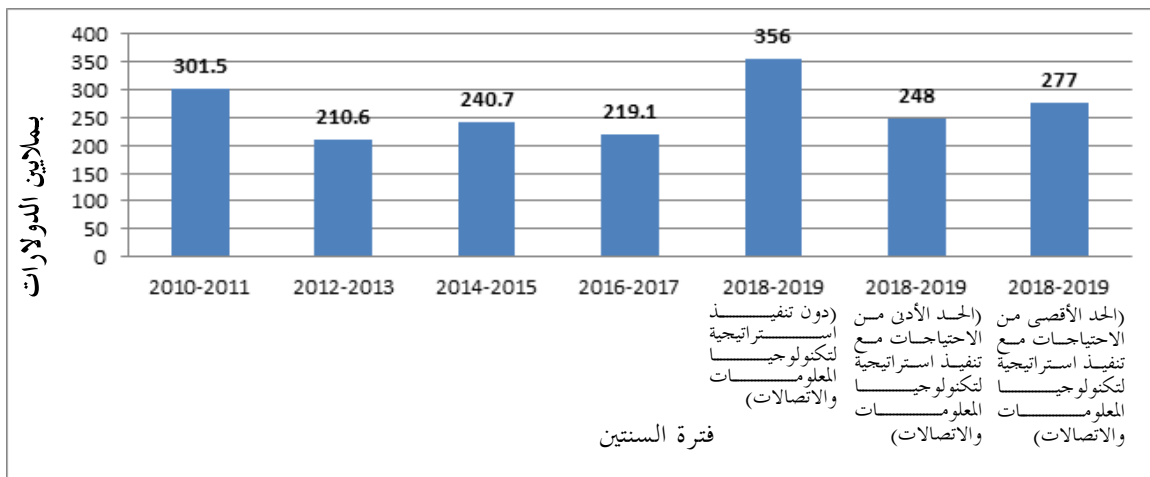
(ب) يؤدي تنفيذ الاستراتيجية إلى ارتفاع سقف التوقعات لتتراوح ما بين ٢٤٨ مليون دولار (زيادة قدرها ٢٩ مليون دولار)، و ٢٧٧ مليون دولار (زيادة قدرها ٥٨ مليون دولار) لفترة السنتين ٢٠١٨-٢٠١٩، وذلك حسب التدابير المنفذة؛

(ج) تشير عملية جمع المعلومات إلى فرق تقديري لا فعلي بين تكاليف الموظفين والتكاليف غير المتعلقة بالموظفين (للمقر، والمكاتب الموجودة خارج المقر، واللجان الإقليمية).

الشكل الثاني

توقعات ميزانية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات للميزانية العادية حسب كل فترة سنتين

(بملايين دولارات الولايات المتحدة)



المصدر: A/70/36 و Corr.1، المرفق الثاني.

٦٩ - ولدى استعراض التوقعات الإرشادية للميزانية، لاحظ المجلس عددا من أوجه القصور في البيانات والافتراضات الأساسية، وهي:

(أ) لا تغطي التوقعات سوى الميزانية العادية، أي ما نسبته قرابة ١٧,٥ في المائة من الإنفاق المقترح على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الفترة ٢٠١٦-٢٠١٧^(٢)؛

(ب) يتأتى أساس مبلغ الـ ٢١٩,١ مليون دولار في الفترة ٢٠١٦-٢٠١٧ من مقترحات الميزانية غير المعتمدة وليس من النفقات الفعلية؛

(ج) يمثل العنصر الإضافي الرئيسي للتكاليف المتوقعة البالغة ٣٥٦ مليون دولار للفترة ٢٠١٨-٢٠١٩ زيادة قدرها ١٣٨ مليون دولار في الموارد حددتها الإدارات. وأبلغت الإدارة المجلس بأن الافتراضات المستخدمة لاستنباط هذا الرقم تمثل سيناريو أسوأ الاحتمالات. ويرى المجلس أن من غير المؤكد أن يوافق على زيادة نسبتها ٦٢ في المائة في الموارد في إطار عمليات الميزنة الحالية؛

(د) تقدر الإدارة أن يؤدي تنفيذ الاستراتيجية إلى خفض نفقات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من ٣٥٦ مليون دولار إلى ما بين ٢٧٧ مليون دولار (نقصان بمبلغ ٧٩ مليون دولار) و ٢٤٨ مليون دولار (نقصان بمبلغ ١٠٨ مليون دولار). غير أن عدم إمكانية التعويل على التوقعات البالغة ٣٥٦ مليون دولار يثير تساؤلات حول المستوى العام للإمكانات المزعومة لتجنب التكاليف.

٧٠ - وفي حين استجاب مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لطلب وضع توقعات لخمس سنوات، وهو أفق أبعد مدى مما سبق تحقيقه، فإن القيود الشديدة في البيانات المتاحة تعني ضرورة معاملة الأرقام بدرجة عالية من الحذر. وقد يكون من المفيد أن تشرح الإدارة التحسينات التي ستتحقق نتيجة الزيادة المتوقعة في النفقات والتي تتراوح بين ٢٩ مليون دولار (١٣ في المائة) و ٥٨ مليون دولار (٢٦ في المائة)، وأن تضع خططاً مفصلة بشأن الطريقة التي يمكن بها لتنفيذ الاستراتيجية، بخلاف عوامل أخرى، أن يحقق المستوى المتوقع لتجنب التكلفة.

٧١ - ولم تقدم الإدارة بعد صيغة مفصلة للفوائد المالية وغير المالية المتوقعة من استراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات التي يمكن أن تستخدم في تحديد الأهداف، ورصد الأداء، وفي نهاية المطاف، في إبراز نجاح الاستراتيجية نفسها. وأبلغت الإدارة المجلس بأنها تعتزم

(٢) تستبعد التوقعات ما يلي: حفظ السلام، والموارد الخارجة عن الميزانية، وحساب دعم عمليات حفظ السلام، والبعثات السياسية الخاصة، ونظام أوموجا.

أجراء تحليل كامل للفوائد في نهاية السنة الأولى من التنفيذ حيث تُعَدُّ إدارات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تقارير الأداء الخاصة بها للفترة ٢٠١٤-٢٠١٥.

(ب) جمع بيانات مرجعية أساسية من أجل إتاحة المقارنة بين تكاليف خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الأمم المتحدة والمعايير السائدة في هذا المجال

٧٢ - أحرزت الإدارة تقدماً جيداً، حيث قدمت الخبرات الاستشارية المتخصصة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الدعم في إجراء تحليل مقارن لتوزيع موارد الأمم المتحدة على الحكومات الوطنية والمنظمات الحكومية الدولية ومؤسسات القطاع الخاص من حيث الموارد الموزعة على جميع المجالات الوظيفية والإنفاق لكل مستخدم. وتعتزم الإدارة استخدام هذا التحليل كأحد العوامل في تحديد أولويات الاستثمارات في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المستقبل في مجالات تحيد فيها الأمم المتحدة كثيراً عن النقاط المرجعية.

(ج) كفاءة وجود إجراءات لتسجيل التكاليف وتبويبها وتحليلها

٧٣ - أوصى المجلس، في تقريره لعام ٢٠١٢، بأن تستعرض الإدارة الترتيبات التي اتخذتها للحصول على معلومات بشأن نفقات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بهدف إتاحة رصد التكاليف بقدر أكبر من الفعالية وتحسين عملية اتخاذ القرارات بشأن الإنفاق في المستقبل، وأن تحدد بوضوح الطريقة التي يتيح بها مخطط الحسابات في نظام "أوموجا" إدراج نفقات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ورصدها بأسلوب فعال (A/67/651)، الفقرتان ٢٩ و ٣٠).

٧٤ - وتُظهر الصعوبات التي واجهها مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات أثناء عملية جمع المعلومات في عام ٢٠١٥ أن شواغل المجلس لا يزال لها ما يبررها. فالمعلومات التي يتبين أنها تمثل المعايير التي تعمل بها شركات الخبرة الاستشارية المتخصصة في هذا القطاع لا يمكن أن تنتج من فئات حالية مستخدمة لأغراض الميزانية والحاسبة. وهذا ما أدى إلى عملية يدوية تستخدم نماذج موضوعة خصيصاً لتلك العملية. وتلقى المكتب هذه المعلومات من جميع المجالات باستثناء إدارة الدعم الميداني، التي أشارت إلى وجود صعوبات في الالتزام بالموعد النهائي المحدد بسبب الجهود اللازمة لجمع المعلومات على نطاق عملية كبيرة، بما في ذلك بعثات حفظ السلام، ودرجة التفصيل التي ينطوي عليها الطلب. ولم يتم حتى حينه تقديم البيانات بالتفصيل والشكل المطلوبين، وبالتالي تعذر إدراجها في توقعات التكاليف أو في عملية وضع المعايير المرجعية.

٧٥ - وأبلغت الإدارة المجلس بأن بدء تنفيذ نظام أوموجا سيؤدي إلى تحسين الطريقة التي تسجّل وتُحلّل بها تكاليف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. فقد تم، على سبيل المثال، إنشاء مراكز تحديد التكاليف من أجل تصنيف الإنفاق على مستوى أكبر من التفصيل.

٧٦ - وعلى الرغم من القيود المذكورة أعلاه، فقد اتخذ مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الخطوات الهامة الأولى للعمل بنموذج ومنهجية لرصد تكاليف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على نطاق المنظمة والتنبؤ بها ووضع المعايير المرجعية الخاصة بها. غير أن من المهم معالجة القيود الحالية ببناء افتراضات أقوى وجمع بيانات أدق وأكمل عن تكاليف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، ولا سيما في العمليات الميدانية، لزيادة صقل وتحسين دقة التوقعات المستقبلية وموثوقيتها. وأبلغ المكتب المجلس بأنه يعتزم تحديث توقعات السنوات الخمس على أساس متجدد سنويا للمساعدة في تحديد أولويات الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات مستقبلا.

إدارة التطبيقات

٧٧ - أكد المجلس، في تقريره السابق، أن الإدارة لا تمتلك استراتيجية عامة لتطبيقات البرمجيات، وأن العديد من التطبيقات المستخدمة في الأمانة العامة قد طُوّرت محليا، وهي تؤدي وظائف مزدوجة. ويؤدي انعدام الرقابة على التطبيقات إلى تعريض المنظمة لمخاطر أمنية ويزيد من مخاطر تكبد نفقات مزدوجة. ويسفر انتشار تطبيقات البرمجيات أيضا عن زيادة تكاليف الصيانة والدعم. ويوصي المجلس بأن تضع الإدارة استراتيجية لإدارة التطبيقات بهدف تقليل المخاطر الأمنية إلى الحد الأدنى وخفض التكاليف.

٧٨ - وتجابوا مع شواغل المجلس، أصدرت كبيرة موظفي تكنولوجيا المعلومات استراتيجية لإدارة التطبيقات في أيار/مايو ٢٠١٥. وأنشئت مراكز للتطبيقات المؤسسية في نيويورك وفيينا وبانكوك بهدف الاضطلاع بدور المنسق في مجال تطوير التطبيقات. والغرض من هذا هو الحيلولة دون زيادة تطوير تطبيقات مجزأة على نطاق الأمانة العامة، وذلك من خلال دمج أنشطة تطوير التطبيقات في مراكز التفوق. ولا تزال عملية ترشيد التطبيقات في مراحلها الأولى، والعمل جار على وضع خطط لأنشطة محددة.

٧٩ - وأحرز تقدم في تحديد التطبيقات المقرر ترشيدها. ونُشرت الحافظة العالمية لتطبيقات الأمم المتحدة، ويجري حاليا وضع خرائط طريق لترشيد التطبيقات لحوالي ٢٠٠٠ تطبيق برمجيات محددة حاليا. ولم يتم الانتهاء من ترتيبات توفير الموارد، وفي بعض الحالات تُستحدث ترتيبات مخصصة على الصعيد المحلي من أجل استخدام الموارد في مواقع محددة.

ولإنجاح هذه العملية، لا بد لرؤساء وحدات تسيير الأعمال من توفير الميزانية والدعم في المواقع التي توجد فيها مراكز التطبيقات.

المهارات في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الأمانة العامة

٨٠ - أجرى مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات دراسة استقصائية تهدف إلى تحديد عدد الموظفين الذين يؤدون مهام في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. ويقدر أن إجمالي القوة العاملة بالأمم المتحدة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات يتألف من ٣٩٨ ٤ موظفاً، بمن فيهم المتعاقدون الخارجيون. ويُرجح أن تكون هذه المعلومات قد عفا عليها الزمن نظراً إلى عدم توفر معلومات محدثة من إدارة الدعم الميداني.

٨١ - ويقوم المكتب حالياً بتحليل البيانات التي تم جمعها من الدراسة الاستقصائية التي أجراها. ويتوقع المكتب أنه، خلال السنوات الخمس المقبلة، ستقل الحاجة إلى دعم الهياكل الأساسية، وتزداد الحاجة إلى تطوير التطبيقات، ووضع طرق تحليل منهجية لتسيير الأعمال، والاستخبارات والأمن. وسيستخدم التحليل في تكوين مهارات أساسية تحدد المجالات التي تحتاج إلى تغيير لتلبية احتياجات الأمم المتحدة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات مستقبلاً، وكفالة اتساقها مع خطة المكتب الاستراتيجية لفترة الخمس سنوات. وستقدم نتائج هذا العمل إلى الجمعية العامة لتنظر فيها في دورتها الحادية والسبعين.

٨٢ - بيد أن خطة كفالة اتساق نظم التكنولوجيا وتعزيز وظائف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في وحدات تسيير الأعمال لم تحرز سوى تقدم ضئيل منذ التقرير السابق. ولم يجد المجلس أي دليل على جوانب استباقية في وحدات تسيير الأعمال من أجل تحديد أثر هذا الجانب من جوانب استراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في مجالات عمل كل منها. وتنشأ حالياً صعوبات في تحديد وقياس الوظائف التي سيتم نقلها أو الإبقاء عليها في المجالات التي يؤدي فيها الموظفون أدواراً ليس فيها سوى عنصر جزئي يتعلق بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وفي التوصل إلى اتفاقات بشأن تلك الوظائف. وقد أحرز تقدم في بعض أقسام إدارة الشؤون الإدارية ولكن يبدو أن العملية أبطأ في أقسام أخرى. وحتى حينه، تم تحديد ٤٢ موظفاً من موظفي تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لنقلهم إلى مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (انظر الجدول ٣-).

الجدول ٣

عمليات نقل موظفي تكنولوجيا المعلومات والاتصالات إلى مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

عدد موظفي تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المنقولين إلى مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات	تعليقات المجلس	الإدارة أو المكتب
مكتب إدارة الموارد البشرية	١٢	موظفون يؤدون مهام في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات جرى نقلهم إقراراً بتغير دور الموارد البشرية نحو إدارة قوة عاملة ذات طابع عالمي
مكتب خدمات الدعم المركزية	٢٩	موظفون في وظائف تتصل بالتداول بالفيديو
مكتب تخطيط البرامج والميزانية والحسابات	١	ذُكر أن العمل على تنفيذ المعايير المحاسبية الدولية للقطاع العام ونظام أوموجا هو من أسباب التأخير في نقل موظفين آخرين
الإجمالي	٤٢	

المصدر: بيانات الإدارة.

٨٣ - غير أن الصعوبات والتأخيرات في وضع الصيغة النهائية لاتفاقيات نقل موظفي تكنولوجيا المعلومات والاتصالات إلى مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من مجالات تسيير الأعمال الأخرى في إدارة الشؤون الإدارية لا تعطي صورة مشجعة للمنظمة ككل، وتؤدي إلى تصورات سلبية تعيق تنفيذ عناصر الدمج الأوسع لاستراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

دال - التقدم المحرز في تنفيذ الاستراتيجية المنقحة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات

٨٤ - في عام ٢٠١٣، قام مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بوضع خطة استراتيجية رئيسية للمشاريع في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات للفترة ٢٠١٤-٢٠١٧، حددت خريطة طريق مفصلة لوضع وتنفيذ استراتيجية منقحة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات. وهي تغطي الفترة من تموز/يوليه ٢٠١٣ إلى كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٧، وتتكون من مشاريع مختلفة تهدف إلى وضع خطوط أساس ومهام عالمية، وكذلك مشاريع تقنية. وتراوحت تلك المشاريع بين وضع وإقرار استراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتحديد التكاليف الأساسية، ومواءمة التطبيقات والمواقع الشبكية، وتعميم نظام أوموجا.

٨٥ - وباستخدام الخطة الاستراتيجية الرئيسية للمشاريع في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات للفترة ٢٠١٤-٢٠١٧ (انظر الجدول ٤)، حدد المجلس ١٥ مشروعاً للمقارنة يبدو أنها تتلاءم تلاؤماً وثيقاً مع المشاريع التي أبلغ عنها الأمين العام في تقريره المرحلي الأول (A/70/364 و Corr.1). ويشير التحليل الذي أجراه المجلس إلى أن ٩ من تلك المشاريع يجري الاضطلاع بها حالياً في نطاق جداول زمنية أقصر مما كان مقرراً في الأصل (مثل وضع السياسات والمعايير)، في حين أن بعضها الآخر يجري ضمن جداول زمنية أطول جداً (على سبيل المثال دمج مراكز البيانات). وحدد الاستعراض الذي أجراه المجلس أيضاً أن ١٠ مشاريع قد بدأت متأخرة، وأنه من المتوقع الآن الانتهاء من ١١ مشروعاً بعد الموعد الذي كان مقرراً في الأصل.

٨٦ - وأبلغ مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المجلس بأن التغييرات التي أُدخلت على الجدول الزمني ناتجة عن الطبيعة الدينامية للبيئة. وتُعدّل الجداول الزمنية وفقاً لما يرد من معلومات إضافية بشأن المشاريع.

الجدول ٤

الفرق في الجدول الزمني المقرر لإنجاز ١٥ مشروعاً من مشاريع استراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

الفرق في المدة المقررة (بالأشهر)	تاريخ البدء	تاريخ الانتهاء	تاريخ البدء	تاريخ الانتهاء	مشروع الاستراتيجية
	(كما جاء في A/70/364 و Corr.1)	(كما جاء في A/70/364 و Corr.1)	(كما جاء في الخطة الاستراتيجية الرئيسية للمشاريع في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات للفترة ٢٠١٤-٢٠١٧)	(كما جاء في الخطة الاستراتيجية الرئيسية للمشاريع في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات للفترة ٢٠١٤-٢٠١٧)	
٢٩	كانون الأول/يناير ٢٠١٧	كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٣	حزيران/يونيه ٢٠١٤	تشرين الأول/أكتوبر ٢٠١٣	دمج مراكز البيانات
١٠-	نيسان/أبريل ٢٠١٧	آذار/مارس ٢٠١٥	كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٦	كانون الثاني/يناير ٢٠١٤	تنفيذ نموذج الهيكلية الإقليمية
٢٣-	تشرين الأول/أكتوبر ٢٠١٥	نيسان/أبريل ٢٠١٣	كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٧	تموز/يوليه ٢٠١٣	وضع السياسات وتوحيد المعايير
٤-	أيلول/سبتمبر ٢٠١٥	شباط/فبراير ٢٠١٥	حزيران/يونيه ٢٠١٤	تموز/يوليه ٢٠١٣	وضع التكاليف الأساسية
١	تشرين الثاني/نوفمبر ٢٠١٥	تشرين الثاني/نوفمبر ٢٠١٤	كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٤	كانون الثاني/يناير ٢٠١٤	استراتيجية الاستعانة بصادر عالمية، بما في ذلك تقييم واستعراض الاتصالات السلكية واللاسلكية
١٠-	أيلول/سبتمبر ٢٠١٥	شباط/فبراير ٢٠١٥	كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٤	تموز/يوليه ٢٠١٣	استراتيجية الموارد البشرية
١١	تموز/يوليه ٢٠١٥	حزيران/يونيه ٢٠١٤	حزيران/يونيه ٢٠١٤	نيسان/أبريل ٢٠١٤	مواءمة التطبيقات: وضع الخطط

الفرق في المدة المقررة (بالأشهر)	تاريخ البدء	تاريخ الانتهاء	تاريخ البدء	تاريخ الانتهاء	مشروع الاستراتيجية
	(كما جاء في A/70/364 و Corr.1)		(كما جاء في الخطة الاستراتيجية الرئيسية للمشاريع في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات للفترة ٢٠١٤-٢٠١٧)		
١٨	كانون الأول/ ديسمبر ٢٠١٧	كانون الثاني/ يناير ٢٠١٤	كانون الأول/ ديسمبر ٢٠١٦	تموز/يوليه ٢٠١٤	مواصلة المواقع الشبكية: تخطيط وتوحيد ١٣٠٠ موقعا شبكيا
١٩-	كانون الثاني/ يناير ٢٠١٦	آذار/مارس ٢٠١٣	كانون الأول/ ديسمبر ٢٠١٧	تموز/يوليه ٢٠١٣	الأمن والقدرة على التكيف
٢١-	كانون الثاني/ يناير ٢٠١٦	أيار/مايو ٢٠١٣	كانون الأول/ ديسمبر ٢٠١٧	تموز/يوليه ٢٠١٣	استعادة القدرة على العمل بعد الكوارث
٩-	كانون الثاني/ يناير ٢٠١٧	أيار/مايو ٢٠١٣	كانون الأول/ ديسمبر ٢٠١٧	تموز/يوليه ٢٠١٣	تحديث الهياكل الأساسية والشبكات
٢١	كانون الثاني/ يناير ٢٠١٩	تشرين الثاني/ نوفمبر ٢٠١٣	كانون الأول/ ديسمبر ٢٠١٦	تموز/يوليه ٢٠١٣	تعميم نظام أوموجا
٥-	تشرين الأول/ أكتوبر ٢٠١٥	كانون الثاني/ يناير ٢٠١٥	آذار/مارس ٢٠١٥	كانون الثاني/ يناير ٢٠١٤	إنشاء مكاتب المساعدة العالمية
٩	كانون الثاني/ يناير ٢٠١٦	أيار/مايو ٢٠١٤	كانون الأول/ ديسمبر ٢٠١٤	كانون الثاني/ يناير ٢٠١٤	الوصلات البينية الخاصة بالتطبيقات
٧	كانون الثاني/ يناير ٢٠١٦	تشرين الأول/ أكتوبر ٢٠١٤	أيلول/سبتمبر ٢٠١٤	كانون الثاني/ يناير ٢٠١٤	تصميم وضع طرق التحليل المنهجية

المصدر: تحليل المجلس لبيانات الإدارة.

٨٧ - وتشير التغييرات التي أدخلت على الجدول الزمني للإنجاز التي حددها المجلس إلى أن حجم التحدي الذي ينبغي التغلب عليه في تنفيذ الاستراتيجية المنقحة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات قد استُخف به في بادئ الأمر. فالتغييرات في الجداول الزمنية للمشاريع تتطلب، في الوقت الحاضر، الحصول على إذن من المكتب المركزي لإدارة البرامج. ومن المفروض أن يؤدي هذا إلى تحسين مستوى الرقابة التي تمارسها الإدارة على الجدول الزمني المقرر للإنجاز.

المكتب المركزي لإدارة المشاريع

٨٨ - أبرز المجلس في تقاريره السابقة عن مشاريع التحول، كنظام أوموجا والمخطط العام لتجديد مباني المقر، عددا من جوانب الضعف في إدارة المشاريع. فقد لاحظ على سبيل المثال في تقريره عن المخطط العام لتجديد مباني المقر ضرورة اتباع نهج موحد ومعياري لإنجاز المشاريع الكبرى، وأشار إلى أنه ينبغي ألا تترك لكل فريق من أفرقة المشاريع مسؤولية أن يحدد بمفرده العمليات اللازمة لتنفيذها والإجراءات الواجب اتخاذها لتنفيذ المشاريع بنجاح داخل منظومة الأمم المتحدة. وأشار المجلس كذلك إلى أنه لا بد من نهج منظم يتسم

بجودة الانضباط لإدارة هذه المشاريع وتنظيمها والتحقق منها (انظر A/68/5 (Vol. V)، المرفق الخامس).

٨٩ - وبغية رصد التقدم المحرز في تنفيذ الاستراتيجية المنقحة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، أنشأت الإدارة مكتبا مركزيا لإدارة المشاريع يضم موظفين اثنين. ويقوم المكتب على أساس شهري بتعقب التقدم المحرز في كل مشروع من المشاريع الحيوية أو الاستراتيجية التي تقوم عليها الاستراتيجية. ويتولى أيضا رصد مؤشرات الأداء الرئيسية لتلك المشاريع، بما في ذلك النطاق والإطار الزمني، والتكاليف والموارد البشرية.

٩٠ - وقد استعرض المجلس تقرير الحالة الشهري لمكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لشهر أيلول/سبتمبر ٢٠١٥، وذلك بغرض تقييم النهج الذي يتبعه المكتب في تنفيذ استراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. ولاحظ ما يلي:

(أ) تتولى أفرقة المشاريع مباشرة الإبلاغ عن المعلومات المتعلقة بالتقدم المحرز ولا تخضع هذه المعلومات للتحقق مستقل؛

(ب) إن تقييمات هذه الأفرقة لما تحرزه من تقدم غير موضوعية ولا تتبع منهجية متسقة أو متفق عليها. كما أن الدرجة النسبية لمدى تعقيد أو أهمية المشروع أو عناصر المشروع لا تراعى عند استخلاص متوسط الأرقام المسجلة بالنسبة للتقدم المحرز؛

(ج) يعتمد مستوى رصد المشروع على درجة أهميته الاستراتيجية. غير أنه ليس ثمة ما يقيم الدليل على أن الأولوية تمنح بصورة منهجية للمشاريع وفقا لأهميتها الحرجة، وليس ثمة تقييم موثق لأوجه الترابط بين المشاريع؛

(د) يتولى المكتب المركزي لإدارة البرامج بنفسه شؤون التنسيق بين مشروعين اثنين، هما: تقييم المعايير المرجعية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتعميم نظام أو موجه. وهذا ما قد يمثل تضاربا في المصالح من شأنه أن يجهد الموارد القليلة أصلا لفريق الرصد؛

(هـ) يشمل تقرير الحالة الشهري لمكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لشهر أيلول/سبتمبر ٢٠١٥ ما مقداره ١٧ من المشاريع العشرين المدرجة في التقرير المرحلي للأمين العام (A/70/364 و Corr.1). ويلاحظ المجلس أنه على الرغم من أنه قد تم الإبلاغ عن أن تقييم المعايير المرجعية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات قد أنجز بنسبة ١٠٠ في المائة في ٣٠ آب/أغسطس ٢٠١٥، وأنه قد تم وفقا للتقديرات الانتهاء في ٢٧ تموز/يوليه من جمع البيانات بالنسبة لجميع المواقع، لم ترد أي معلومات في هذا الشأن من إدارة الدعم الميداني؛

(و) من مجموع المشاريع الاستراتيجية المذكورة البالغ عددها ١٧ مشروعاً، هناك ١٣ مشروعاً لها ميزانيات. غير أن ستة مشاريع فقط أبلغت عن نفقاتها مقابل ميزانيتها. وهناك مشروع واحد، "أوموجا" (من المشاريع المتصلة بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات) حصل على علامة تقدير باللون الكهرماني رغم أنه لم يكن قد أُنجَز إلا بنسبة ٦٥ في المائة مع استهلاك ميزانيته بالكامل. وأبلغت الإدارة المجلس أن المشروع حصل على هذا التصنيف لأن الجهود كانت تبذل لتأمين تمويل إضافي وأن مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات قد تلقى بالفعل ٦,٢ ملايين دولار من أصل المبلغ اللازم لسد العجز وقدره ٨,٥ ملايين دولار.

٩١ - وجاء في التقرير المرحلي عن حالة تنفيذ استراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (A/70/364 و Corr.1) أن تنفيذ المشاريع الحرجة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات اكتمل بنسبة ٤٥ في المائة، وأن نسبة الـ ٥٥ في المائة المتبقية يجري إنجازها وفقاً للمواعيد المقررة. غير أن نسبة الـ ٤٥ في المائة تتعلق فقط بالمشاريع ومراحل المشاريع التي كانت لا تزال جارية في عام ٢٠١٥ وقت كتابة ذلك التقرير. وهو ما لا يمثل التقدم العام المحرز في تنفيذ الاستراتيجية. وفي حين أنه تم تنفيذ بعض المبادرات كإنشاء مركز بيانات مؤسسية ومكتب عالمي للمساعدة في الخدمات، فإن ما أُنجَز أساساً من الاستراتيجية لم يتعد المرحلة التحضيرية تماماً ولم يدخل مرحلة التنفيذ وتحقيق الفوائد. ونظراً لأوجه القصور المشار إليها أعلاه، فإنه ليس بمقدور المجلس التأكيد أن محمل أنشطة تنفيذ الاستراتيجية المنقحة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات سينجز وفقاً للجدول الزمني وفي حدود الميزانية المقررة.

٩٢ - ويشكل إنشاء مكتب مركزي لإدارة المشاريع يتولى شؤون الرصد والتنسيق فيما يتعلق بالمشاريع الرئيسية والمشاريع الفرعية التي تدعم استراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات خطوة عملية أولى تعالج البعض من الشواغل الأعم التي أعرب عنها المجلس بشأن إدارة المشاريع في الأمم المتحدة. غير أن أوجه القصور التي تعترض إدارة المشاريع يتعين معالجتها على سبيل الاستعجال من أجل توفير ضمانات للدول الأعضاء بأن الجدول الزمني لتنفيذ استراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات يتسم بالواقعية وبأن الاستراتيجية ستعجز في حدود الميزانيات المعتمدة لها. وتعترف الإدارة بالحاجة إلى تعزيز المكتب المركزي لإدارة المشاريع، وأدرجت في الميزانية البرنامجية المقترحة لفترة السنتين ٢٠١٦-٢٠١٧ اقتراحاً بأن يخصص له موظفان إضافيان (انظر (A/70/6 (Sect. 29E)).

تحقيق أهداف الاستراتيجية المنقحة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات

٩٣ - حددت الاستراتيجية المنقحة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات الأهداف الثلاثة التالية:

(أ) توجيه تكنولوجيا المعلومات والاتصالات دعماً للأولويات التنظيمية، من قبيل نظام أوموجا؛

(ب) الموازنة بين الهياكل الأساسية والعمليات القائمة؛

(ج) زيادة التركيز على الابتكار لدعم الأعمال الموضوعية التي تضطلع بها الأمم المتحدة.

٩٤ - وقد أجرى المجلس تقييماً للتقدم الذي أحرزته حالياً الإدارة في تحقيق كل هدف من تلك الأهداف.

(أ) تسخير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لدعم نظام أوموجا

٩٥ - عندما اعتمدت الاستراتيجية المنقحة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات شملت خططاً لإنشاء نموذج لدعم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على الصعيد العالمي خلال السنوات الثلاث التالية. وكان لجزء من هذا النموذج المنقح لتقديم الدعم أثر على نظام أوموجا، الذي يتطلب أدائه لوظائفه بفعالية كنظام مركزي عالمي، نموذجاً متكاملاً لتقديم الدعم يكون قادراً على مد المستخدمين بالمساعدة على مدار الساعة في جميع أنحاء العالم.

٩٦ - ويعني الاقتراح الداعي إلى دمج مكاتب المساعدة المحلية في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في مكاتب مساعدة إقليمية أن مهام الدعم التي يضطلع بها حالياً حوالي ٦٠ مكتباً من مكاتب المساعدة في نيويورك ستندمج في مركز واحد في إطار نموذج عالمي. وتقدم مكاتب المساعدة هذه، الدعم إلى مجموعة من شتى النظم والتطبيقات عملاً وأن إلمامها بنظام أوموجا محدود جداً. ويتعاون مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات مع فريق مشروع أوموجا لتقديم الدعم التقني والتشغيلي. غير أن المكتب يفتقر حالياً، حسبما أشير في تقرير المجلس عن نظام أوموجا (A/70/158)، إلى القدرة على دعم نظام تخطيط مركزي للموارد يكون بحجم نظام أوموجا ونطاقه. وفريق المشروع في المكتب تنقصه الموارد، بينما لا يملك فريق أوموجا القدرة على دعم أنشطة تعميم نظام أوموجا التي يقوم بها المكتب. ويندرج نقل نظام "أوموجا" إلى المكتب ضمن الخطة الاستراتيجية الخمسية، وليس من المتوقع أن ينتهي نقله إليه قبل عام ٢٠١٩. غير أن نظام أوموجا يتطلب منذ الآن

أن يتلقى من المكتب المساعدة التي تقدمها مكاتب المساعدة وأن يتلقى كذلك خدمات التطوير والدعم التقنيين في ما يتعلق بمياكله الأساسية ووصلاته البينية وضوابط الدخول إليه وأمنه.

٩٧ - وقد تطلب البدء التدريجي لتشغيل نظام أوموجا منح الأولوية لعدد من عناصر تعميمه وتنفيذها قبل تنفيذ مجموعتيه ٣ و ٤. وتشمل هذه العناصر ما يلي: توفير إمكانية دخول المستعملين إلى النظام، واختبار استعادة القدرة على العمل بعد الكوارث، وتوسيع نطاق الشبكة، وتهيئة الهياكل الأساسية، وبناء الوصلات البينية بين نظام أوموجا والنظم الحالية. ويتسم إنجاز المهام المطلوبة لتوفير إمكانية دخول المستعملين إلى النظام والأمن والوصل بالشبكة أهمية بالغة بالنسبة لاختبار المجموعة ٤ وجاهزيتها. ويساور المجلس القلق من أن مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات يواجه نقصاً في التمويل وفي الموظفين ذوي المهارات يؤدي إلى إعاقه تلك الأنشطة. ثم إن أنشطة التعميم لم يخطط لها ولم تدرج في الميزانية كجزء من نظام أوموجا. وجرى الاضطلاع بتلك المهام على سبيل الأولوية بالنسبة لكل مرحلة من مراحل بدء تشغيل هذا النظام.

٩٨ - ويجري العمل الآن في تقييم احتياجات الدعم الحالية للنظام وتكاليف امتلاك زمام كل من التوظيف، ودعم الإنتاج، والتحسينات والتطويرات، وصيانة البرمجيات، واستصدار الرخص. وسيتعين على مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بعد ذلك وضع خطة مفصلة من أجل تحديد نطاق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ووظائف دعم تسيير الأعمال، ويشمل ذلك النظر في الاحتياجات من الموارد، واستراتيجية الاستعانة بمصادر مختلفة، ومرحلة انتقال الموظفين إلى استخدام النظام الجديد وتنفيذ التحديثات. غير أن المكتب لم يكتسب بعد إلماماً جيداً بنظام أوموجا بما يكفي لبلورة خطته لتحقيق هذا الانتقال على نحو كامل. فهذه الخطط تتطلب قدراً كبيراً من التحليل المفصل بدءاً من وضوح الجوانب المتعلقة بالتغييرات الطارئة على التصميم الأصلي وانتهاءً بإدارة المتطلبات الأمنية. ففيما يتعلق بنقل المعارف، لم يتحقق سوى التزّر القليل جداً من التداخل أو تبادل الموارد في ما بين فريق مشروع أوموجا والمكتب. فموظفو المكتب، على سبيل المثال، ليسوا جزءاً لا يتجزأ من فريق المشروع. وما دام تركيز فريق المشروع منصرفاً إلى نشر المجموعتين ٣ و ٤، فلن يتسنى له أن يخصص في الآن ذاته موارده على سبيل الأولوية لمساعدة موظفي المكتب على الاستعداد لاستلام إدارة مشروع أوموجا.

٩٩ - وتزداد أهمية أن يكتسب مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات إلماماً جيداً بنظام أوموجا من جراء التخفيض المقرر في حجم فريق مشروع أوموجا ابتداءً من عام ٢٠١٦

وما سينتج عن ذلك بحلول نهاية عام ٢٠١٧ من فقدان أفراد ذوي معارف وخبرات رئيسية في هذا الصدد. ومما يعزز الحاجة إلى بلورة خطط واضحة لمرحلة الانتقال ونقل المعارف، تسارع وتيرة مغادرة أعضاء فريق أوموجا للفريق في الآونة الأخيرة. فقد غادر المشروع نحو ٢١ موظفا في الفترة بين حزيران/يونيه وأيلول/سبتمبر ٢٠١٥. في حين وصل العدد الإجمالي للموظفين الذين غادروه منذ حزيران/يونيه ٢٠١٤ إلى ٥٥ موظفا. وتفيد الإدارة بأن جهوداً ستبذل لاستبقاء الخبرة التقنية لفريق المشروع. غير أنه ليس بالإمكان تأكيد ما إذا كانت هذه الخطط واقعية حيث إنه لا توجد خطة مفصلة لتحقيق الانتقال. ومع دنو المشروع من نهايته، يزداد احتمال فقدان موارد بشرية ماهرة. فقد يشرع موظفو المشروع في البحث عن فرص أخرى خارجه ما لم يتم وضع خطط واضحة لفترة الانتقال والاحتفاظ بهم. ويلاحظ المكتب أنه في ظل عدم وجود خطة انتقال مفصلة ومحكمة من حيث حساب التكاليف، لا يمكن وضع ميزانية واقعية لتمويل مرحلة الانتقال. ولا تشمل توقعات مشروع أوموجا هذا الأمر كتكلفة مدرجة بشكل صريح، وبالتالي فهناك احتمال لأن يضطر المكتب إلى تكبد تكاليف كبيرة وغير منظورة.

١٠٠ - وقد أبلغ مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المجلس بأنه بدأ في آب/أغسطس ٢٠١٥ بالتعاون مع القائمين على نظام أوموجا في إعداد خطة لانتقال الموظفين إلى استخدام نظام أوموجا وأنه تم أيضا تحديد المدربين على استعماله.

(ب) المواءمة

١٠١ - أنشئت مراكز التكنولوجيا الإقليمية لدعم مواءمة خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على نطاق الأمم المتحدة. وقد أنشئت هذه المراكز لمناطق أفريقيا والأمريكتين وآسيا وأوروبا وهي توجد في نيروبي ونيويورك وبانكوك وجنيف على التوالي، وقد كلفت برئاستها جهات إقليمية. وقد دخلت هذه المراكز طور العمل جزئيا وتمثل المراحل الرئيسية المتبقية في إنشاء شبكة عالمية موحدة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات بحلول حزيران/يونيه ٢٠١٦ والتوصل بحلول كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٦ إلى مواءمة خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المقدمة. وهذا إطار زمني طموح نظرا لما هناك حاليا من صعوبات للحصول على التعاون الكامل من إدارة الدعم الميداني. وكما لوحظ في ما يتعلق باقتراح تقديم خدمات بالاستعانة بسواتل (انظر الفقرات ٥٩-٦١)، لا توجد حاليا لدى إدارة الدعم الميداني خطط ثابتة لنقل أي من بعثاتها إلى الشبكة الواسعة المركزية التي أنشأها مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

١٠٢ - وسيتمثل التركيز الأولي لمراكز التكنولوجيا الإقليمية في إضفاء الطابع المؤسسي على الحوكمة وتنفيذ الاستراتيجية. وقد تم تخصيص الموارد اللازمة للعمل المضطلع به حتى الآن من الميزانيات القائمة، وهو ما يفوت فرصة إنجاز أعمال أخرى في المستقبل. ولم يجر بعد إضفاء الطابع الرسمي بشكل واضح على أدوار ومسؤوليات وسلطات هذه المراكز في السياسات والإجراءات المنقحة كما لم تحدد بوضوح العلاقة بالهيكل الحالية القائمة داخل إدارة الدعم الميداني. وإلى أن يتحقق ذلك، فستفتقر هذه المراكز إلى سلطة إنفاذ السياسات والإجراءات، أو قيادة جهود المواءمة على نطاق الأمم المتحدة.

١٠٣ - ووضع مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، مجموعة من السياسات والإجراءات العالمية الرامية إلى تنسيق استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات عملياتها في جميع أنحاء الإدارات ومراكز العمل. وهناك ٤٦ سياسة تغطي الفئات التالية: (أ) الحوكمة؛ و (ب) أمن المعلومات؛ و (ج) الاستخدام المقبول؛ و (د) التطبيقات؛ و (هـ) إدارة أصول تكنولوجيا المعلومات والاتصالات؛ و (و) إدارة الهياكل الأساسية؛ و (ز) عقد الاجتماعات عن طريق الفيديو. وهناك من بين هذه السياسات ٢٩ سياسة صدرت و ١٧ سياسة أخرى في انتظار الموافقة عليها. وقد حررت تلك السياسات بالاشتراك مع مراكز العمل، وهي أحسن مثال على التعاون العالمي. وتتمثل الخطوة التالية في وضع وتنفيذ مجموعة من العمليات لضمان الامتثال للسياسات عندما تتم الموافقة على السياسات الـ ٤٦ جميعها وإصدارها.

١٠٤ - وقد وضعت الإدارة آليات لتنظيم مواءمة خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. فقد ناقش مجلس استعراض البنية المعلوماتية على سبيل المثال، بعد قيام إدارة الدعم الميداني بتجربة نظام تبادل الرسائل Microsoft Exchange في عمليات حفظ السلام، اقتراحا باعتماد ذلك النظام كنظام موحد للأمانة العامة. وأشار مجلس استعراض البنية المعلوماتية على كبيرة موظفي تكنولوجيا المعلومات باعتماد نظام البريد الإلكتروني بوصفه النظام المركزي وأيد مجلس المكتب التوصية التي قدمتها كبيرة موظفي تكنولوجيا المعلومات في وقت لاحق. ونتيجة لهذه المداولات، ستعتمد الأمانة العامة نظامي Microsoft Exchange و Office 365 ليشكلا نظام البريد الإلكتروني للمنظمة في المستقبل.

(ج) الابتكار

١٠٥ - تهدف استراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات إلى كفالة إمكانية أن تدعم خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الأساسية بشكل أفضل تحقيق أهداف تسيير الأعمال الأوسع نطاقا. وقد حددت الإدارة المجالات التي يمكن أن تؤثر فيها التكنولوجيات

الجديدة بشكل إيجابي على أسلوب عمل الأمم المتحدة، بما في ذلك في مجالات الإدارة الميدانية للسلع، والألياف الضوئية والرقمنة، والحوسبة المركزية، والتكنولوجيا المتنقلة، والحلول المتنقلة، والحوسبة السحابية، وتحليل البيانات لأغراض التتبع والاكتشاف المبكر.

١٠٦ - وتتصل المشاريع التي يجري الاضطلاع بها في إطار "الابتكار" باستحداث طرق تحليل منهجية للمعلومات والبيانات المتعلقة بتسيير الأعمال. وتلاحظ استراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات أنه في حين تستخدم حالياً بعض الأساليب التحليلية في بعض أجزاء المنظمة في تنفيذ البرامج وفي السياقات الإدارية، ذلك إما في تطبيقات منفردة أو متخصصة فإن منصة لجمع البيانات والمعلومات من شأنها أن تمكن الإدارات من تبادل البيانات والمعلومات على نحو مثمر والمساعدة على تعزيز ثقافة تبادل البيانات داخل منظومة الأمم المتحدة. وذكر الأمين العام في تقريره المرحلي عن تنفيذ استراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (A/70/364 و Corr.1، المرفق الأول)، أن مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات سيكتسب بحلول ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٥ القدرة على إجراء تحليلات منهجية للبيانات. وفي أيلول/سبتمبر ٢٠١٥، رأت الإدارة أن مشروع إنشاء تلك القدرة قد اكتمل بنسبة ٦٣ في المائة.

١٠٧ - وأكد المجلس مرارا وتكرارا أن من الأهمية بمكان بالنسبة للإدارة وضع طرق تحليل منهجية للبيانات، ليتسنى لها أن تستغل المعلومات المحسنة المستمدة من نظام التخطيط المركزي للموارد بما يتيح تحسين عملية صنع القرار. وهو ما يشكل جزءا لا يتجزأ من دراسة جدوى نظام أوموجا. ويرسي النظام الأساس لإحداث تغيير جذري في أساليب استغلال البيانات والمعلومات من خلال إتاحة المجال للوصول إلى معلومات مستكملة وموحدة عن الشؤون المالية والأداء من جميع أنحاء الأمم المتحدة. ويتطلب الاستفادة من المعلومات الإدارية المحسنة أن تكون لدى الموظفين القدرة على استيعاب مجموعات من البيانات المعقدة واستقاء معلومات واضحة منها يمكن للإدارة أن تتخذ قرارات بناء عليها. ويتطلب ذلك أيضا وضع خطة شاملة على جميع مستويات الأمم المتحدة لتقديم ضمانات بأن مجموعات البيانات المجمعة تستند إلى بيانات دقيقة على مستوى المعاملات.

١٠٨ - وأوصى المجلس في تقريره السابقين عن الأمم المتحدة (المجلد الأول) ونظام أوموجا بأن تقوم الإدارة بتطوير المهارات والأدوات والمنهجيات اللازمة لتحليل البيانات. ويعتبر المجلس أن من شأن تطوير هذه القدرة أن يتيح تعميق إدراك التكاليف الأساسية وتمكين مجالات مثل الشؤون المالية وإدارة الموارد البشرية من أن تضطلع بوظيفة استشارية أكثر اتساما بطابع استراتيجي لفائدة المنظمة ككل. ويمكن استخدام تلك المعلومات بعد ذلك في

وضع المعايير المرجعية للتكاليف وقياسها بطريقة تعزز الوعي بالتكاليف، وتشجع على تحسين مردود الإنفاق وإيجاد ثقافة تقوم على التحسين المتواصل لممارسات الإدارة المالية.

١٠٩ - ولئن دأبت الإدارة على تأييد استنتاجات المجلس وتوصياته بشأن هذه المسألة، فإنه لم يتحقق حتى الآن إلا تقدم محدود. ولا يزال هذا الطموح في هذه المرحلة أقرب إلى تطلعات إلى حد بعيد قياسا بمشاريع أخرى ذات أولوية عليا. ورغم أن ثمة احتمال وارد لأن يتم الإخلال بالإطار الزمني، فإن الجهود التي يبذلها مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في هذا الصدد تشكل تطورا لا بد منه.

رابعاً - كلمة شكر

١١٠ - يود المجلس أن يعرب عن تقديره لما تلقاه موظفوه من تعاون ومساعدة من وكيل الأمين العام للشؤون الإدارية ومكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وموظفيهما.

(توقيع) موسى جمعة أسد

المراقب المالي والمراجع العام للحسابات في جمهورية تنزانيا المتحدة

رئيس مجلس مراجعي الحسابات

(توقيع) أمياس مورس

المراقب المالي والمراجع العام للحسابات في

المملكة المتحدة لبريطانيا العظمى وأيرلندا الشمالية

(كبير مراجعي الحسابات)

(توقيع) شاشي كانت شارما

المراقب المالي والمراجع العام للحسابات في الهند

حالة تنفيذ التوصيات

التقرير المرجعي	موجز التوصية	تعليقات الإدارة على حالة التنفيذ (تشرين الثاني/نوفمبر ٢٠١٥)	تعليقات المجلس على حالة التنفيذ (تشرين الثاني/نوفمبر ٢٠١٥)	نفذت قـيد بالكامل التنفيذ لم تنفذ المجلس أغلقه
A/67/651 ، الفقرة ٢٠	ينبغي للإدارة وَضْع استراتيجية جديدة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، تشمل استراتيجية للمعلومات على نطاق الأمم المتحدة وإطاراً بنوياً مركزياً، تصف الطريقة التي تدعم بها المعلومات والتكنولوجيا المنظمة وتحقق الفوائد لها. ويلزم أن تكون هذه الاستراتيجية متسقة مع أهداف الأمم المتحدة وطموحاتها الواقعية في التحول. ويتعين على الإدارة حينئذ إحراز تقدم في تنفيذ استراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بالموازاة مع أي إصلاحات متفق عليها في النموذج التشغيلي للمنظمة وثقافتها ونهجها	نفذت هذه التوصية. وتُنظر الهيئات التشريعية حالياً في تقرير الأمين العام (A/70/364 و Corr.1) عن التقدم المحرز في تنفيذ استراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (انظر A/69/517). ويستجيب التقرير لما جاء في قرار الجمعية العامة ٦٩/٢٦٢ بتقديم معلومات من قبيل خطة التنفيذ والاحتياجات التقديرية من الموارد وتقييم جميع جوانب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الأمانة العامة للأمم المتحدة. ومن خلال عملية تشاورية، يتماشى التقرير المتعلق بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات مع مبادرات التحول الأخرى الجارية حالياً مثل تنقل الموظفين ونظام أوموجا ونموذج تقديم الخدمات على الصعيد العالمي	وُضعت استراتيجية منقحة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات ووافقت عليها الجمعية العامة في القرار ٦٩/٢٦٢. ولكي تنفذ هذه التوصية، ينبغي للإدارة أن تحدد بوضوح ما يلي: (أ) كيف يمكن تنفيذ الاستراتيجية كيانات الأمم المتحدة من الاضطلاع بولاياتها بشكل أفضل؛ (ب) مواءمة استراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات مع غيرها من مبادرات التحول (انظر الفرع الثالث - جيم)	×
A/67/651 ، الفقرة ٢٩	ينبغي للإدارة استعراض ترتيباتها المتعلقة بالحصول على معلومات بشأن نفقات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بهدف إتاحة رصد التكاليف بقدر أكبر من الفعالية وتحسين عملية اتخاذ القرارات بشأن الإنفاق في المستقبل	ستحسن عملية الحصول على البيانات المالية المتعلقة بميزانيات ونفقات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات مع نشر نظام أوموجا، حيث أن مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات أنشأ حوالي ٢٩ من مراكز التكاليف للفترة ٢٠١٦-٢٠١٧ من أجل جمع البيانات حسب المجالات الوظيفية والبرنامجية	يخطط المجلس علماً برد الإدارة ويرى أن هذه التوصية لا تزال قيد التنفيذ	×
A/67/651 ، الفقرة ٣٠	ينبغي للإدارة أن تحدد بوضوح الطريقة التي يمكن بها لمخطط الحسابات في نظام أوموجا إدراج نفقات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ورصدها بأسلوب فعال. وبالإضافة إلى ذلك، ينبغي للإدارة أن تنظر فيما إذا كانت هناك أي خيارات متاحة لتحسين المعلومات الإدارية المتعلقة بنفقات	أثناء تصميم مجموعات العلامات الترميزية ومخطط الحسابات في نظام أوموجا، استرشد مكتب تخطيط البرامج والميزانية والحسابات بالمبادئ الأساسية للتمكين من وضع التصنيفات القياسية وكفالة المراقبة، وقد أنشئت مراكز التكاليف من أجل تحسين أساليب تسجيل التكاليف وتحليلها. وتتسم وحدات تسيير الأعمال بالمرونة اللازمة	يلاحظ المجلس أن الإدارة تعتمد على تنفيذ نظام أوموجا للحصول على المعلومات بشأن نفقات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ورصدها، وسيواصل المجلس دراسة هذا الموضوع في تقريره لعام ٢٠١٦ عن الأمم المتحدة (المجلد الأول). ويرى المجلس أن هذه التوصية لا تزال قيد التنفيذ	×

التقرير المرجعي	موجز التوصية	تعليقات الإدارة على حالة التنفيذ (تشرين الثاني/نوفمبر ٢٠١٥)	تعليقات المجلس على حالة التنفيذ (تشرين الثاني/نوفمبر ٢٠١٥)	نفذت بالكامل	قيد التنفيذ	لم تنفذ المجلس	أغلقها
	تكنولوجيا المعلومات والاتصالات التي يمكن اعتمادها قبل تنفيذ مشروع أوموجا	لترسيخ عمل مراكز التكاليف من أجل مساعدتها على إدارة التكاليف والإبلاغ عنها	لا يتناول رد الإدارة هذه التوصية بشكل كامل. وتتواصل المناقشات بين مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ومكتب المراقب المالي بشأن تعليمات الميزانية المتعلقة لفترة السنتين ٢٠١٨-٢٠١٩. ويرى المجلس أن هذه التوصية قيد التنفيذ	×			
A/67/651، الفقرة ٣١	من أجل إتاحة المزيد من الاتساق والشفافية فيما يتعلق بتمويل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتميزاتها وإتاحة إدارة أفضل للتكاليف وتحديد فعال للأولويات، ينبغي أن يطلب المراقب المالي أن تحدد الميزانيات المقترحة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات ما يلي: (أ) تكاليف تسيير الخدمات اليومية؛ (ب) تكلفة التراخيص وتكاليف الصيانة للنظم القائمة؛ (ج) التكاليف المتصلة بتحديث عمليات تقديم الخدمات القائمة (على سبيل المثال تعزيز الأمن)؛ (د) التكاليف الجديدة، بما في ذلك الاحتياجات الاستراتيجية	يتم التحكم في هذا المستوى من ميزانيات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات عن طريق إنشاء مجموعات العلامات الترميزية والتكاليف في نظام أوموجا وإصدار الالتزامات/أوامر الشراء لأنواع محددة بدقة من المصروفات	لا يتناول رد الإدارة هذه التوصية بشكل كامل. وتتواصل المناقشات بين مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ومكتب المراقب المالي بشأن تعليمات الميزانية المتعلقة لفترة السنتين ٢٠١٨-٢٠١٩. ويرى المجلس أن هذه التوصية قيد التنفيذ	×			
A/67/651، الفقرة ٣٢	ينبغي للكيانات والمكاتب والبرامج التي تتألف منها الأمم المتحدة ترتيب أولويات تمويل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لكفالة وجود توازن سليم في الاهتمام بالتجول والتحسين والقيادة، وبالأطر والسياسات والخدمات التشغيلية	يتم تناول هذه التوصية من خلال إلزام جميع مكاتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بتحديث افتراضات التخطيط سنوياً عن طريق زيادة الوضوح في صياغة الميزانية وتحديد الإنفاق بالتنسيق مع شعبة تخطيط البرامج والميزانية وشعبة تمويل عمليات حفظ السلام وشعبة المشتريات (على النحو الوارد في الوثيقة A/70/364 و Corr.1)	يحيط المجلس علماً برد الإدارة ويرى أن هذه التوصية قيد التنفيذ	×			
A/67/651، الفقرة ٣٩	كشرط أساسي مسبق لأية استراتيجية جديدة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وللحد من المخاطر الجسيمة المرتبطة بتنفيذ نظام عالمي للتخطيط المركزي للموارد، ينبغي للإدارة أن توثق بوضوح عناصر الثقافة والعادات والممارسات والعمليات، وكذلك التكلفة الرئيسية ومعلومات الأداء، التي قد تؤثر على إمكانية تحقيق	أنشأ مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات مكتب مساعدة في الخدمات على موقع يونات دُخل مرحلة التشغيل الكامل ويقدم الدعم من المستوى ١ على مدار الساعة وطيلة الأسبوع للتطبيقات المركزية، بما فيها نظام أوموجا. وأنشأ مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات أيضاً مراكز للتطبيقات المركزية في نيويورك وبنكوك وفيينا تقوم بتوحيد معايير تطوير	لا يتناول رد الإدارة هذه التوصية بشكل تام. وقد أعرب المجلس في الفقرات من ٣٤ إلى ٣٨ من تقريره السابق عن قلقه من أن قلة فهم النطاق الواسع للثقافة والعادات والممارسات والعمليات، وكذلك التكلفة الرئيسية ومعلومات الأداء، قد تُعزّز نجاح تنفيذ استراتيجية عالمية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات للمخاطر. وتم جزئياً تناول	×			

التقرير المرجعي	موجز التوصية	تعليقات الإدارة على حالة التنفيذ (تشرين الثاني/نوفمبر ٢٠١٥)	تعليقات المجلس على حالة التنفيذ (تشرين الثاني/نوفمبر ٢٠١٥)	نفذت بالكامل	قيد التنفيذ	لم تنفذ المجلس	أغلقها
	تحول شامل على صعيد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الأمم المتحدة. واستنادا إلى نتائج هذا الاستعراض، ينبغي للإدارة أن تحدد الأهداف العامة للمنظمة وتطلعات واقعية فيما يتعلق بتقديم الخدمات على الصعيد العالمي، وتحقيق اتساق العمليات ووحدة المنظمة	التطبيقات وتنفيذ عمليات استعادة القدرة على العمل بعد الكوارث والحد من التجزئة. ويعمل فريق أوموجا ومكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات معا على إجراء تقييم مفصل لتحديد نموذج الدعم في نظام أوموجا والتكلفة الإجمالية للملكية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات خلال السنوات الخمس المقبلة، مع مراعاة ملاك الموظفين وتقديم الدعم والوصل بالشبكة والترقيات والتحسينات والتراخيص والصيانة. وبالتعاون مع فريق أوموجا وإدارة الدعم الميداني، يواصل مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات إجراء اختبارات استعادة القدرة على العمل بعد الكوارث وتقييمات أمنية	توصية المجلس بتوثيق هذه العوامل بجهود الإدارة في مجال إدارة المخاطر في آخر تقرير مرحلي قدمه الأمين العام، ولكن يجب إجراء تحليل أكثر شمولا قبل القول أن هذه التوصية قد نفذت (A/70/364 - الفقرة ١٤)				
A/67/651، الفقرة ٤١	ينبغي للإدارة الإقرار بما يلزم من تغييرات في المسؤوليات ونموذج التشغيل على نطاق الأمانة لتنفيذ أي استراتيجية جديدة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وقبول مسؤولية الإدارة العليا ككل عن تحقيق تغييرات على نطاق المنظمة دعما لكبرى موظفي تكنولوجيا المعلومات	نفذت هذه التوصية. وفي قرارها ٦٩/٢٦٢، أقرت الجمعية العامة بالسلطة المركزية لكبرى موظفي تكنولوجيا المعلومات وأقرت بأهمية دوره المحوري القوي في التوجيه العام لأنشطة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات داخل المنظمة وأدائها وطلبت الجمعية العامة إلى الأمين العام أن يواصل جهوده الرامية إلى الحد من مستوى التجزؤ وأكدته الحاجة إلى تفويض مناسب للصلاحيات واتخاذ الإجراءات اللازمة لضمان الامتثال للمبادئ التوجيهية للاستراتيجية المنقحة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات المتعلقة، في جملة أمور، بالعمليات والأمن والاستثمار والرقابة في مكاتب الأمم المتحدة، لا سيما تلك المتصلة بالميدان	يحيط المجلس علما برد الإدارة. وكما يرد في الفرع الثالث - جيم من هذا التقرير، لم يتم بعد إضفاء الطابع الرسمي على السياسات التي تحدد أدوار ومسؤوليات وحدات تسير الأعمال، ولا يزال هناك قدر من عدم اليقين في التمييز بين الأنشطة التي تتطلب مراقبة مركزية قوية والأنشطة التي تتطلب أو تستحق أن تمنح حرية تشغيلية. ويرى المجلس أن هذه التوصية قيد التنفيذ	×			
A/67/651، الفقرة ٥٠	ينبغي للإدارة القيام بما يلي: (أ) التأكيد على الأولويات الاستراتيجية لكبرى موظفي تكنولوجيا المعلومات عن طريق إعادة تحديد المهام وتغيير اللقب؛ (ب) تقييم وجود، أو عدم وجود، حاجة إلى تعيين رئيس لشؤون التكنولوجيا أو تعيين وظيفة قائمة	نفذت هذه التوصية. قام مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بتقييم هذه الحاجة وعين رئيسا لشؤون التكنولوجيا برتبة مد-٢ وحدد وظائفه ودوره في الاستراتيجية المنقحة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات (A/69/517). وفي مقترح الميزانية العادية المعروض حاليا على اللجان التشريعية،	يحيط المجلس علما برد الإدارة ويرى أن هذه التوصية نفذت بالكامل	×			

التقرير المرجعي	موجز التوصية	تعليقات الإدارة على حالة التنفيذ (تشرين الثاني/نوفمبر ٢٠١٥)	تعليقات المجلس على حالة التنفيذ (تشرين الثاني/نوفمبر ٢٠١٥)	نفذت بالكامل	قيد التنفيذ	لم تنفذ المجلس	أغلقها
	لمساعدة رئيس شؤون المعلومات في المسائل التشغيلية؛ (ج) التحديد الواضح للأدوار المختلفة على نطاق الأمانة العامة والإبلاغ عنها، ولا سيما نطاق عمل واختصاص رئيس شؤون المعلومات المعادة تسميته فيما يتعلق بالاستراتيجية والتحول في تسيير الأعمال	أدرجت وظيفة مدير مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات برتبة مد-٢ لتكون وظيفة رئيس شؤون التكنولوجيا					
A/67/651، الفقرة ٥٥	ينبغي للإدارة التخطيط لأي أنشطة موازية لتسيير الأعمال وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات تكون مرتبطة بوضع استراتيجية جديدة بحيث تدعم تنفيذ نظام أوموجا ولا تتضارب مع أهدافه	نفذت هذه التوصية. فقد أُتخذت المبادرات الواردة في الاستراتيجية المنقحة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات من أجل تقديم الدعم على سبيل الأولوية إلى نظام أوموجا ونظام الإدارة المركزية للموارد	يحيط المجلس علماً برد الإدارة ويرى أن هذه التوصية نفذت بالكامل	×			
A/67/651، الفقرة ٥٦	فيما يتعلق بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، ينبغي للإدارة أن تحدد الأدوار القيادية والتنفيذية، والكفاءات والجهود الإدارية، التي ينبغي توجيهها إلى ثلاثة جوانب منفصلة لتقديم خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وهي: (أ) التغيير والابتكار والقيادة من أجل التحول في جميع أنحاء الأمانة العامة؛ (ب) تصميم وتنفيذ التوجيهات والأطر والسياسات والمعايير المؤسسية؛ (ج) الخدمات التشغيلية	قدم مقترح الإدارة لميزانية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات إلى الجمعية العامة في إطار الميزانية البرنامجية المقترحة للفترة ٢٠١٦-٢٠١٧ (A/70/6 (Sect. 29E)) ويهدف إلى تحقيق التوازن الموصى به بين البرنامج الفرعي ٥ (الإدارة والتنسيق الاستراتيجيان لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات) والبرنامج الفرعي ٦ (عمليات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات). وهذه التوصية قيد التنفيذ رهناً بما تقررره الجمعية العامة	يحيط المجلس علماً برد الإدارة ويرى أن هذه التوصية لا تزال قيد التنفيذ	×			
A/67/651، الفقرة ٦٨	ينبغي للإدارة وَضْع إطار للحوكمة يفي بالغرض من أجل الإشراف على التطوير الاستراتيجي لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات على نطاق الأمم المتحدة. وينبغي أن يحدد إطار الحوكمة هذا بوضوح الأدوار وأشكال المساءلة والمسؤوليات ويضمن أن تعمل هيئات اتخاذ القرار على نحو مستقل عن المتنديات التشاورية أو الاستشارية	نفذت هذه التوصية. فقد أقيم هيكل للحوكمة يضم لجنة تنفيذية ولجنة لاستعراض المشاريع ومجلس تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات. ويتلقى هذا الهيكل الدعم من مكتب مركزي لإدارة المشاريع ومن لجنة السياسات	يرى المجلس أن هذه التوصية قيد التنفيذ. فقد تم تنقيح هيكل الحوكمة وأحرز تقدم في تنفيذ هذه التوصية. ومع ذلك، كما يرد في الفرع الثالث - جيم من هذا التقرير، لا تزال هناك حاجة إلى إضفاء الطابع الرسمي على الأدوار وأشكال المساءلة	×			

التقرير المرجعي	موجز التوصية	تعليقات الإدارة على حالة التنفيذ (تشرين الثاني/نوفمبر ٢٠١٥)	تعليقات المجلس على حالة التنفيذ (تشرين الثاني/نوفمبر ٢٠١٥)	نفذت بالكامل	قيّد التنفيذ	لم تنفذ المجلس	أغلقها
A/67/651 ، الفقرة ٧٦	مع مرور الوقت، إعادة توجيه الموارد المتاحة لمكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات إلى أنشطة أكثر استراتيجية والنظر في اعتماد ترتيبات المصادر البديلة بالنسبة لخدمات الدعم اليومية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات	يجري تناول هذه التوصية من خلال وضع استراتيجية عالمية للمصادر بالتشاور مع شعبة المشتريات	يحيط المجلس علماً برد الإدارة وسيرصد وضع استراتيجية الاستعانة بمصادر عالمية	×			
A/67/651 ، الفقرة ٨٢	ينبغي للإدارة استحداث وظيفة "العميل الذكي" في إطار عمل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على نطاق الأمانة العامة وضمن إدارات الأمم المتحدة لتحديد الاحتياجات المتعلقة بتسيير الأعمال على نحو فعال، وتوفير قناة لتمكين مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات واللجان المحلية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات والمجالات المتعلقة بتسيير الأعمال من تحسين الخدمات المقدمة	نفذت هذه التوصية. ويواصل قسم إدارة العلاقات في تسيير الأعمال تجميع المعلومات عن احتياجات تسيير الأعمال وتحقيق الاتساق بين توقعات تسيير الأعمال وتوقعات مقدمي خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على الصعيدين العالمي والإقليمي	أحرز تقدم في تنفيذ هذه التوصية من خلال إنشاء قسم إدارة العلاقات في تسيير الأعمال باعتباره يؤدي وظيفة "العميل الذكي"، وكذلك من خلال إنشاء وظائف أخرى تتعاطى مباشرة مع العملاء، مثل مراكز التكنولوجيا الإقليمية. وفي حين أن هذه الوظائف تمثل قناة لمكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، يجب إدماجها إدماجاً تاماً للتمكن من تحديد احتياجات تسيير الأعمال بفعالية	×			
A/67/651 ، الفقرة ٩٢	ينبغي للإدارة وضع استراتيجية لإدارة التطبيقات بهدف تقليل المخاطر الأمنية إلى الحد الأدنى وخفض التكاليف. وينبغي أن تعالج هذه الاستراتيجية التطبيقات المستخدمة على نطاق المؤسسة في المقام الأول، وأن تشمل وقف تشغيل تطبيقات وخدمات النظم القديمة وما يلزم من نقل للبيانات. ويوصي المجلس أيضاً بأن تضع الإدارة، في إطار الاستراتيجية الجديدة المتعلقة بالتطبيقات، عملية تكفل القدرة على القيام باستثمارات تشغيلية واستراتيجية في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، بغض النظر عن مكان القيام بها في الأمانة العامة، وتكفل اتساق تلك الاستثمارات مع نظام أوموجا وغير ذلك من التطبيقات المركزية	وَضَع مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات استراتيجية إدارة التطبيقات، التي وافقت عليها كبيرة موظفي تكنولوجيا المعلومات في ٢٧ آذار/مارس ٢٠١٥. وتعمل الإدارة حالياً على وضع الإجراءات والمبادئ التوجيهية التقنية لتطوير التطبيقات وصيانتها ووقف تشغيلها. وبدأ العمل بالحفاظة العالمية لتطبيقات الأمم المتحدة في ١ آب/أغسطس ٢٠١٥. وتحقق مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من ٢١٦٠ تطبيقاً نشطاً من تطبيقات الأمم المتحدة، ووضع خرائط طريق التطبيقات (فرص التوحيد والتحديث) لتعظيم استخدام التطبيقات المركزية مثل نُظُم أوموجا وإنسيرا و iNeed و Unite Docs	يحيط المجلس علماً برد الإدارة ويرى أن هذه التوصية لا تزال قيد التنفيذ على الرغم من إحراز تقدم	×			

التقرير المرجعي	موجز التوصية	تعليقات الإدارة على حالة التنفيذ (تشرين الثاني/نوفمبر ٢٠١٥)	تعليقات المجلس على حالة التنفيذ (تشرين الثاني/نوفمبر ٢٠١٥)	نفذت بالكامل	قيد التنفيذ	لم تنفذ المجلس	أغلقها
A/67/651 ، الفقرة ١٠٠	ينبغي للإدارة تعزيز معايير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على نطاق الأمانة العامة لتدعيم وتسخير قدرة المنظمة الشرائية في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، واستخدام هذه المعايير لدفع جهود مواءمة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات كخطوة أولية ضرورية لتوحيد تطبيقات البرمجيات وهيكلها الأساسية	يجري تناول هذه التوصية من خلال وضع استراتيجية للاستعانة بمصادر عالمية بالتشاور مع شعبة المشتريات	يحيط المجلس علماً برد الإدارة ويرى أن هذه التوصية لا تزال قيد التنفيذ	×			
A/67/651 ، الفقرة ١٠١	وافقت الإدارة على التوصية المفصلة المتعلقة بأمن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات التي بينها المجلس في مذكرته المقدمة إلى رئيس اللجنة الاستشارية لشؤون الإدارة والميزانية بشأن هذه المسألة	يتواصل تنفيذ خطة العمل الرامية إلى تعزيز أمن المعلومات في مجالات الوقاية وكشف الحوادث والتصدي للتهديدات الأمنية (انظر A/70/364 و Corr.1)	يحيط المجلس علماً برد الإدارة ويدلى بتعليقات إضافية بشأن المسائل ذات الصلة بأمن المعلومات في الفرع الثالث - باء من هذا التقرير	×			
المجموع				٢	١٤	صفر	صفر
النسبة المئوية				١٢	٨٨	صفر	صفر