

Distr.: General
24 July 2018
Arabic
Original: English

الجمعية العامة



الدورة الثالثة والسبعون

البند ١٣٤ من القائمة الأولية*

التقارير المالية والبيانات المالية المراجعة
وتقارير مجلس مراجعي الحسابات

التقرير المرحلي السنوي الثاني لمجلس مراجعي الحسابات عن تنفيذ
استراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

مذكرة من الأمين العام

يتشرف الأمين العام بأن يحيل طيه إلى الجمعية العامة رسالة مؤرخة ٢٤ تموز/يوليه ٢٠١٨
موجهة من رئيس مجلس مراجعي الحسابات مشفوعة بتقرير المجلس عن التقدم المحرز في تنفيذ استراتيجية
تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.



الرجاء إعادة استعمال الورق

* A/73/50

060818 020818 18-11716 (A)



المحتويات

الصفحة

٣ كتاب الإحالة
٤ تكنولوجيا المعلومات والاتصالات: حقائق رئيسية
٦ التقرير المرحلي السنوي الثاني لمجلس مراجعي الحسابات عن تنفيذ استراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات للأمم المتحدة
٦ موجز
١٠ أولاً - معلومات أساسية
١٠ ثانياً - الولاية والنطاق والمنهجية
١٠ ثالثاً - الاستنتاجات والتوصيات
١٠ ألف - متابعة التوصيات السابقة المقدمة من مجلس مراجعي الحسابات
١١ باء - الإبلاغ
١٢ جيم - الحوكمة والقيادة
١٨ دال - التحديث
٢٦ هاء - التحول
٢٩ واو - الابتكار
٣٥ رابعا - شكر وتقدير
	المرفقات
٣٦ المرفق الأول - حالة تنفيذ التوصيات المتعلقة بشؤون تكنولوجيا المعلومات والاتصالات
٥٥ المرفق الثاني - خريطة الطريق الاستراتيجية الأصلية

كتاب الإحالة

رسالة مؤرخة ٢٤ تموز/يوليه ٢٠١٨ موجهة إلى رئيس الجمعية العامة من رئيس مجلس مراجعي الحسابات

يشرفني أن أحيل إليكم طيه التقرير الثاني لمجلس مراجعي الحسابات عن تنفيذ استراتيجية
تكنولوجيا المعلومات والاتصالات للأمم المتحدة.

(توقيع) راجيف مهريشي
المراقب المالي والمراجع العام للحسابات في الهند
رئيس مجلس مراجعي الحسابات
(كبير مراجعي الحسابات)

تكنولوجيا المعلومات والاتصالات: حقائق رئيسية

الميزانية والموارد

موارد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لفترة السنتين ٢٠١٦-٢٠١٧، دون احتساب نظام أوموجا	١ ٣٧٢,٨ مليون دولار
النسبة المئوية المقدرة للميزانية السنوية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات المتعلقة بعمليات حفظ السلام (٢٠١٦/٢٠١٧)	٦٧,٩٥ في المائة
عدد التطبيقات المستخدمة حاليا على نطاق الأمم المتحدة، بعد أن كان عددها ٢ ٣٤٠ تطبيقا في عام ٢٠١٤	١ ٢٢٠
عدد مواقع العمل التي تُستخدم فيها تكنولوجيا المعلومات والاتصالات	٥٩٤

التسلسل الزمني

تشريع الأول/أكتوبر ٢٠١٤	قدم الأمين العام استراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (A/69/517)
كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٤	اتخذت الجمعية العامة قرارها ٦٩/٢٦٢ الذي أيدت فيه الاستراتيجية
أيلول/سبتمبر ٢٠١٥	قدم الأمين العام تقريره الأول عن حالة تنفيذ استراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات للأمم المتحدة (A/70/364) و (A/70/364/Corr.1)
كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٥	قدم مجلس مراجعي الحسابات تقريره عن التقدم المحرز في تسيير شؤون تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الأمانة العامة (A/70/581)
شباط/فبراير ٢٠١٦	قدمت اللجنة الاستشارية لشؤون الإدارة والميزانية تقريرها عن التقدم المحرز في تسيير شؤون تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الأمانة العامة (A/70/755) وأوصت بأن يقدم مجلس مراجعي الحسابات تقريرا مرحليا سنويا خلال فترة تنفيذ الاستراتيجية التي ستستغرق خمس سنوات
نيسان/أبريل ٢٠١٦	اتخذت الجمعية العامة القرار ٧٠/٢٣٨ بآراء التي أيدت فيه الاستنتاجات والتوصيات التي أوردتها اللجنة الاستشارية في تقريرها (A/70/755)
أيلول/سبتمبر ٢٠١٦	قدم الأمين العام تقريره المحلي الثاني عن حالة تنفيذ استراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات للأمم المتحدة (A/71/400)

تموز/يوليه ٢٠١٧	قدم مجلس مراجعي الحسابات تقريره المرحلي السنوي الأول عن تنفيذ استراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات للأمم المتحدة (A/72/151) عملاً بتوصية اللجنة الاستشارية لشؤون الإدارة والميزانية
نيسان/أبريل ٢٠١٨	قدم الأمين العام تقريره المرحلي الثالث عن حالة تنفيذ استراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات للأمم المتحدة (A/72/755/Rev.1)

الاستراتيجية

٢٠	عدد المشاريع الاستراتيجية التي تقوم عليها الاستراتيجية والتي تناولها مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الوثيقة A/71/400. ومن بين العشرين مشروعاً، أُبلغ عن إنجاز ١٢ مشروعاً
٢٠١٤-٢٠٢٠	نُفِّح الإطار الزمني الخماسي ٢٠١٣-٢٠١٧ الذي كان محددًا في خريطة الطريق الاستراتيجية (A/69/517، المرفق الأول)، حيث نُقل إلى فترة ٢٠١٤-٢٠٢٠، تمشياً مع التقرير الثاني للأمين العام عن حالة تنفيذ استراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات للأمم المتحدة (A/71/400)

التقرير المرحلي السنوي الثاني لمجلس مراجعي الحسابات عن تنفيذ استراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات للأمم المتحدة

موجز

مقدمة

في عام ٢٠١٤، اعتمدت الجمعية العامة في دورتها التاسعة والسنتين قرارها ٦٩/٢٦٢، الذي أقرت فيه استراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات للأمم المتحدة المقترحة في تقرير الأمين العام عن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الأمم المتحدة (A/69/517). وتوخت هذه الاستراتيجية إيجاد نظام عالمي موحد لتوفير احتياجات الأمم المتحدة من تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من أجل تمكينها من تنفيذ ولايتها بنجاح.

وقد قدم الأمين العام حتى الآن ثلاثة تقارير مرحلية عن حالة تنفيذ الاستراتيجية: الأول (A/70/364 و A/70/364/Corr.1) في أيلول/سبتمبر ٢٠١٥، والثاني (A/71/400) في أيلول/سبتمبر ٢٠١٦، والثالث (A/72/755/Rev.1) في نيسان/أبريل ٢٠١٨.

وقدم مجلس مراجعي الحسابات إلى الجمعية العامة تقريره عن التقدم المحرز في تسيير شؤون تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الأمانة العامة (A/70/581) في كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٥. وبعد النظر في ذلك التقرير، أوصت اللجنة الاستشارية لشؤون الإدارة والميزانية الجمعية العامة بأن تطلب إلى مجلس مراجعي الحسابات تقديم تقرير مرحلي سنوي خلال فترة تنفيذ استراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات التي ستستغرق خمس سنوات، وأيدت الجمعية العامة تلك التوصية في قرارها ٧٠/٢٣٨ بـ. وقدّم المجلس تقريره المرحلي السنوي الأول (A/72/151) في تموز/يوليه ٢٠١٧، عملاً بذلك القرار. وهذا التقرير هو التقرير المرحلي السنوي الثاني للمجلس، ويستعرض فيه حالة تنفيذ الاستراتيجية خلال عام ٢٠١٧.

الاستنتاجات الرئيسية

ترد أدناه أهم الاستنتاجات التي توصل إليها المجلس.

الإبلاغ

لاحظ المجلس أن الإدارة لم تقدم جميع المعلومات التي طلبت الجمعية العامة إدراجها في التقرير المرحلي الثالث عن تنفيذ استراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

الحوكمة والقيادة

إطار الحوكمة

لاحظ المجلس أن اللجنة التنفيذية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات لم تعقد أي اجتماعات في عام ٢٠١٧. ولاحظ المجلس أيضاً أن مجلس تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وهو هيئة الحوكمة

الأعلى مرتبة من اللجنة، لم يجتمع إلا مرة واحدة، وكان ذلك في آذار/مارس ٢٠١٧، مخالفًا بذلك جدول اجتماعاته المقرر فيه أن يجتمع مرة واحدة على الأقل كل ستة أسابيع.

ويرى المجلس أن الممارسات لا تتماشى مع الإطار المقرر على الرغم من أنه جرى وضع عناصر التمكين في مجال الحوكمة مثل أطر وهياكل العمل.

إدارة الأداء

لاحظ المجلس أن إطار إدارة الأداء لم ينفذ بسبب نقص الموارد، على الرغم من وضع ٢٩ مقياسًا من مقاييس إدارة أداء تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تغطي المجالات الاستراتيجية والإدارية والتشغيلية.

السياسات والامتثال

لاحظ المجلس أنه لم يتم بعد تحديد ومعالجة ثغرات السياسات العامة القائمة في مجالات مثيرة للقلق من قبيل الاستعانة بمصادر خارجية لتوفير خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، واستخدام المستعملين النهائيين للأجهزة، وتبادل المعلومات، والبيانات المفتوحة، وإعادة استخدام معدات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المسحوبة من الخدمة والتخلص الآمن منها.

تنفيذ المشاريع

لاحظ المجلس أن التمديدات التي مُنحت للمشاريع الثمانية التي كانت جارية في عام ٢٠١٧ تراوحت بين ٩ أشهر و ٣٧ شهرًا. ولاحظ المجلس أيضًا أن حالات الإخلال بمواعيد تلك المشاريع المفتوحة تراوحت بين ٩ أشهر و ٤٢ شهرًا مقارنة بخارطة الطريق الأصلية.

التحديث

تعميم العمل بنظام أوموجا

لاحظ المجلس أن النهج المتبع في التعميم قد تحول إلى حد بعيد منذ الشروع في تنفيذ الاستراتيجية. ويعرب المجلس عن تقديره لارتباط إنجاز هذا المشروع بالجدول الزمني لنشر نظام أوموجا وتبنيته. ويرى المجلس أن الإدارة عليها أن تستعد بعناية لتعميم نظام أوموجا في نهاية المطاف بغية كفاءة تنفيذ العملية بسلاسة.

أمن المعلومات

لاحظ المجلس أن نظامًا متعددًا - نظام المراسلات المفتوح المصدر في اللجنة الاقتصادية لأمريكا اللاتينية ومنطقة البحر الكاريبي، وتطبيق بي أم سي السريع الخاص بمكتب الخدمة في مفوضية الأمم المتحدة لحقوق الإنسان، ونظام iNEED لإدارة العلاقة مع العملاء في مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات - لا تزال تُستخدم لتتبع الحوادث الأمنية. وخلص المجلس إلى أن خدمات الدائرة المكلفة بالكشف عن محاولات التسلل تقتصر على شبكات بعينها.

ولاحظ المجلس كذلك أن المشروع الاستراتيجي المعروف باسم "خطة العمل ذات النقاط العشر"، والذي وُضع لمعالجة أشد أوجه القصور في أمن المعلومات، قد قيل عنه في التقرير المرحلي الثالث للأمين العام

إنه نُفذ بنسبة ١٠٠ في المائة، مع أن تنفيذ بعض المبادرات العشر، من قبيل كشف محاولات التسلل، وإصدار مشاريع السياسات، وتصنيف أصول المعلومات، كان لا يزال مستمرا في آذار/مارس ٢٠١٨.

التغيير

ترشييد التطبيقات

لاحظ المجلس أن المرحلة الأولى من المشروع، وكان الهدف المحدد لها هو ترشييد/تجميع التطبيقات، قد اكتملت في تموز/يوليه ٢٠١٥، وأنه قد ورد في التقرير المرحلي الثاني للأمين العام أن عدد التطبيقات قد خُفِّض من ٣٤٠ إلى ٦٥٢، وأن الهدف هو مواصلة تخفيض العدد إلى ١٠٠٠ تطبيق بحلول عام ٢٠٢٠. ولاحظ المجلس أيضا أن عدد التطبيقات شهد مزيدا من الانخفاض بحلول نهاية عام ٢٠١٧ ليصل إلى ٢٢٠ تطبيقا. ولاحظ المجلس ازدواجية تتجلى في وجود تطبيقات تصلح لمجال الاستخدام نفسه، الأمر الذي يبقى معه المجال مفتوحا للمضي في عملية الترشييد إلى أبعد من هدف الإبقاء على ١٠٠٠ تطبيق بحلول عام ٢٠٢٠.

الابتكار

أبلغ المجلس بأن الخطط تتطلب خمسة مختبرات للابتكار التكنولوجي من المقرر إنشائها في ألمانيا وفنلندا وماليزيا ومصر وهنغاريا. وأبلغ المجلس أيضا بأنه تم تخصيص ميزانية وحيز مكاني لمختبرين، بينما لم ترصد ميزانية للمختبرات الثلاثة الأخرى على الرغم من أنه من المتوقع أن تبدأ عملها بحلول نهاية عام ٢٠١٨.

الاستعانة بمصادر عالمية

لاحظ المجلس أن التقارير المتتالية للأمين العام أغفلت أن تقول كم هو عدد الفرص التي تم تحديدها للاستعانة بمصادر عالمية. أما الجدول الزمني لمشروع استراتيجية الاستعانة بمصادر عالمية، وكان القصد بداية الأمر أن يستمر حتى آذار/مارس ٢٠١٧، فقد مُدّد الآن ليستمر حتى شباط/فبراير ٢٠١٩.

التوصيات

ترد توصيات المجلس مفصلة في هذا التقرير، إلا أن توصياته الرئيسية تتلخص في أن تقوم الإدارة بما يلي:

(أ) العمل وفق الإجراءات والممارسات المناسبة المحددة في إطار العمل المتعلق بالحوكمة لغرض تحقيق الأهداف المؤسسية المرسومة للمنظمة عن طريق تنفيذ استراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات؛

(ب) وضع إطار عمل لإدارة الأداء يتضمن مقاييس ومؤشرات مناسبة تساعد على مواءمة المبادرات التي تُتخذ في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات مع الهدف الاستراتيجي للأمم المتحدة في إطار زمني محدد؛

(ج) العمل بشكل استباقي مع الإدارات المستفيدة لتحديد ما يُلمس في المجالات الجديدة من ثغرات في السياسات العامة، ولوضع خطط عمل لتأطير سياسات من هذا القبيل؛

- (د) اتخاذ التدابير الملائمة للتخفيف من حدة المخاطر المتعلقة بمكونات المشروع في إطار تعميم نظام أوموجا والتأكد من أن مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، بالاشتراك مع مكتب مشروع أوموجا، يضمن نقل المعارف من أجل تيسير تعميم نظام أوموجا، عندما يحدث ذلك؛
- (هـ) رصد إنشاء مختبرات الأمم المتحدة للابتكار التكنولوجي عن كذب لضمان التقيد بالجدول الزمنية المحددة؛
- (و) تحديد وتوثيق فرص الاستعانة بمصادر عالمية مع تقدير الوفورات.

أولا - معلومات أساسية

١ - أيدت الجمعية العامة في قرارها ٢٦٢/٦٩ استراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات للأمم المتحدة المقترحة في تقرير الأمين العام عن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الأمم المتحدة (A/69/517). وتركز الاستراتيجية على خمسة مجالات كبرى أو محركات رئيسية، هي إقامة إطار معزز للحكومة والقيادة، والتحديث الذي يدعم المنظمة في تحقيق أولوياتها، والتحول في طريقة تقديم خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، والابتكار الذي يشجع على إيجاد حلول تكنولوجية جديدة على المدى الطويل، والاستخدام الأمثل لموارد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. وترد خريطة الطريق الاستراتيجية الأصلية في المرفق الثاني.

٢ - وقد قدم الأمين العام، حتى الآن، ثلاثة تقارير مرحلية عن حالة تنفيذ استراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات: الأول (A/70/364 و A/70/364/Corr.1) في أيلول/سبتمبر ٢٠١٥، والثاني (A/71/400) في أيلول/سبتمبر ٢٠١٦، والثالث (A/72/755/Rev.1) في نيسان/أبريل ٢٠١٨.

ثانيا - الولاية والنطاق والمنهجية

٣ - أوصت اللجنة الاستشارية لشؤون الإدارة والميزانية الجمعية العامة، عقب النظر في تقرير المجلس عن التقدم المحرز في تسيير شؤون تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الأمانة العامة (A/70/581)، بأن تطلب أن يقدم المجلس تقريرا سنويا خلال فترة الخمس سنوات التي يستغرقها تنفيذ استراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. وأيدت الجمعية التوصية في قرارها ٢٣٨/٧٠ بآء. وعملا بذلك القرار، قدم المجلس في تموز/يوليه ٢٠١٧ التقرير المرحلي الأول عن تنفيذ استراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

٤ - وهذا التقرير هو التقرير المرحلي السنوي الثاني المقدم عملا بالقرار ٢٣٨/٧٠ بآء، وهو يستند إلى دراسة تنفيذ استراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات خلال عام ٢٠١٧. وأجريت مراجعة الحسابات في الفترة من ٥ إلى ٢٩ آذار/مارس ٢٠١٨. ويشمل هذا التقرير مسائل يرى المجلس أنه ينبغي توجيه انتباه الجمعية العامة إليها.

ثالثا - الاستنتاجات والتوصيات

ألف - متابعة التوصيات السابقة المقدمة من مجلس مراجعي الحسابات

٥ - من أصل ٣٥ توصية معلقة صادرة عن المجلس حتى السنة المنتهية في ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٦، نُفذت بالكامل ٨ توصيات (٢٣ في المائة)، ولا تزال ٢٥ توصية (٧١ في المائة) قيد التنفيذ، ولم تُنفذ توصية واحدة (٣ في المائة)، وتجاوزت الأحداث توصية واحدة (٣ في المائة). وبينما يلاحظ المجلس أن النسبة المعوية للتنفيذ قد تحسنت على مدى السنة الماضية، فإنه يشدد على أن ٧٤ في المائة من التوصيات لم تنفذ بعد أو هي قيد التنفيذ. ويحض المجلس الإدارة على اتخاذ إجراءات في الوقت المناسب بشأن التوصيات التي يقدمها لكي يتسنى التعجيل بمعالجة ما يُحدد من أوجه القصور.

٦ - وترد تفاصيل حالة تنفيذ التوصيات في المرفق الأول.

باء - الإبلاغ

٧ - بعد النظر في التقرير الثاني للأمين العام عن حالة تنفيذ استراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات للأمم المتحدة (A/71/400) وتقرير اللجنة الاستشارية لشؤون الإدارة والميزانية ذي الصلة، طلبت الجمعية العامة في قرارها ٢٧٢/٧١ بء أن يقدم الأمين العام معلومات مستكملة عن عدد من الأمور منها ما يلي:

(أ) الأهداف المحددة؛

(ب) النقاط المرجعية؛

(ج) مؤشرات التقدم الملموس والفوائد الملموسة من أجل تقييم الأداء؛

(د) الفوائد النوعية والكمية؛

(هـ) آليات إدارة المخاطر والتخفيف من حدتها، لضمان اتخاذ القرارات الملائمة فيما يتعلق بتقييم تنفيذ الاستراتيجية.

٨ - وبالإضافة إلى ذلك، طلبت الجمعية العامة إلى الأمين العام ما يلي:

(أ) أن يضع سياسة على نطاق المنظومة بشأن إعادة استخدام معدات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المسحوبة من الخدمة والتخلص الآمن من هذه المعدات، وأن يقدم معلومات مستكملة عن ذلك في تقريره المرحلي المقبل؛

(ب) أن يقدم في تقريره المرحلي المقبل معلومات مستكملة مفصلة عن التقدم المحرز في تعزيز التنسيق بين جميع كيانات الأمانة العامة في أنشطة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وكذلك فيما يتعلق بتنفيذ استراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والامتثال لأحكام نشرة الأمين العام بشأن تنظيم مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (ST/SGB/2016/11)؛

(ج) أن يدعو رؤساء كيانات الأمم المتحدة، بصفتهم رئيس مجلس الرؤساء التنفيذيين في منظومة الأمم المتحدة المعني بالتنسيق، إلى النظر في إمكانية مواءمة وتقاسم الخدمات وما يتصل بها من تكاليف في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، حسب الاقتضاء، ولا سيما في المواقع الميدانية، وأن يبلغ عن ذلك في سياق التقارير المرحلية المقبلة؛

(د) أن ينفّج تحليله للتطبيقات القائمة وأن يواصل ترشيد وتخفيض عدد التطبيقات الألف التي يُتوقع أن تبقى في عام ٢٠٢٠، وأن يبلغ عن ذلك في تقريره المرحلي المقبل؛

(هـ) أن يكفل الإسراع بإنجاز ما تبقى من مبادرة خطة النقاط العشر لتعزيز أمن المعلومات، وأن يطلع الدول الأعضاء بانتظام على مستجدات ما أُحرز من تقدم في المبادرة، وأن يقدم معلومات عن ذلك في تقريره المرحلي المقبل؛

(و) أن يقدم في تقريره المرحلي المقبل معلومات مستكملة عن التقدم المحرز في كفاءة نقل المسؤوليات بسلاسة وفي الوقت المناسب من الكيانات المعنية بمشروع أوموجا إلى الكيانات المناظرة داخل الأمانة العامة.

٩ - ولاحظ المجلس أن الأمين العام قدم في تقريره الثالث عن حالة تنفيذ استراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات معلومات عن النقاط المرجعية وما تحقق من مكتسبات من أجل تقييم الأداء، وذلك بغية كفاءة اتخاذ القرارات المناسبة بطريقة تتوزع على عدد قليل من المجالات، وأورد إشارات هنا وهناك إلى التنسيق الذي تحقق مع كيانات محددة بشأن مشاريع من قبيل الهندسة والتداول على الصعيد العالمي والاستعانة بمصادر علمية.

١٠ - وعلاوة على ذلك، لاحظ المجلس أن الأمين العام لم يشر في تقريره إلى وضع سياسة بشأن إعادة استخدام معدات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المسحوبة من الخدمة والتخلص الآمن من هذه المعدات، ولم يقدم معلومات مستكملة عن التقدم المحرز في دعوة رؤساء كيانات الأمم المتحدة إلى النظر في إمكانية مواءمة وتبادل الخدمات وما يتصل بها من تكاليف في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. ولاحظ المجلس أيضاً أنه لم يقدم أي اقتراح بشأن الترشيد لمواصلة تخفيض عدد التطبيقات بحيث يصل إلى أقل من ١٠٠٠ تطبيق.

١١ - وقالت الإدارة إن التقرير المرحلي للأمين العام قُدم على مستوى رفيع وليس كبيان للمشاريع. وبينما يوافق المجلس على أنه ينبغي تقديم تقرير رفيع المستوى إلى الجمعية العامة، فإنه يرى أنه يتعين تقديم التفاصيل التي تبحث عنها الجمعية العامة بشكل محدد.

جيم - الحوكمة والقيادة

إطار الحوكمة

١٢ - إن هيئات/أجهزة الحوكمة التي تشكل مجتمعة إطاراً للحوكمة في الأمانة العامة للأمم المتحدة هي اللجنة التنفيذية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وكبير موظفي تكنولوجيا المعلومات، ومجلس تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، ولجنة استعراض المشاريع، ولجان تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الإدارات والمكاتب الموجودة خارج المقر، ولجنة سياسات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وهيئة استعراض الهياكل المعلوماتية، ومجموعة تنسيق تطوير البرمجيات، وشبكة نقاط الاتصال المعنية بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

١٣ - واللجنة التنفيذية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات التي يرأسها وكيل الأمين العام للشؤون الإدارية، هي أعلى هيئة لصنع القرار في الأمانة العامة بشأن التوجيه الاستراتيجي العام وترتيب الأولويات في هذا المجال، ومن المفروض أن تجتمع مرتين في السنة. وتقوم اللجنة التنفيذية باستعراض التقدم المحرز في تنفيذ استراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتحديد المخاطر والتخفيف من حدتها على نطاق المؤسسة. ولاحظ المجلس أن اللجنة التنفيذية لم تجتمع خلال عام ٢٠١٧.

١٤ - أما مجلس تكنولوجيا المعلومات والاتصالات فهو هيئة استشارية على المستوى التنفيذي، يرأسه كبير موظفي تكنولوجيا المعلومات ويضم أعضاء يعينهم الأمين العام. ويتولى المجلس المسؤولية عن كفاءة استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على الصعيد العالمي بشكل متنسق ومنسق في جميع الإدارات ومراكز العمل، تمسحياً مع أهداف الأمانة العامة والتوجيه السياسي العام الذي تقدمه اللجنة التنفيذية. ويجتمع مجلس تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وفقاً لولايته مرة على الأقل كل ستة أسابيع. وقد لاحظ مجلس مراجعي الحسابات أن المجلس لم يجتمع سوى مرة واحدة خلال عام ٢٠١٧، وكان ذلك في شهر

آذار/مارس. وفي ذلك الاجتماع، قُدمت إحاطة بشأن التقدم المحرز في تنفيذ استراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات سلطت الضوء على التحديات التي تمت مواجهتها لدمج الموارد، والامتثال لجوانب الحوكمة، وعدم إرسال موظفي دعم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات إلى مراكز تقديم الخدمات المؤسسية، والحاجة إلى الاستعراضات الأمنية للأنظمة، وإكمال التدريب على الوعي الأمني، وتصنيف أصول المعلومات، واستثمار رأس المال في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، والاستثمار الإضافي لدعم الابتكار والتحليلات.

١٥ - وأما لجان تكنولوجيا المعلومات والاتصالات فهي أفرقة داخلية أو محلية تقوم الإدارات والمكاتب الموجودة خارج المقر بإنشائها على غرار نمط مجلس تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. وهي مكلفة بمهمة وضع استراتيجيات للإدارات تتوافق مع الأهداف الكبرى للأمانة العامة، والحفاظ على المعلومات المتعلقة بأنظمة الإدارات ومواردها وأصولها وتحديثها، واستعراض النظم القائمة للتأكد من فعاليتها من حيث التكلفة، وضمان الاستخدام المستمر لمنهجيات موحدة في مشاريع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

١٦ - ولاحظ مجلس مراجعي الحسابات أن بعض مسؤوليات لجان تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تتداخل مع مسؤوليات الهياكل الأخرى التي يتشكل منها إطار الحوكمة، دون وجود إجراءات راسخة من حيث التسلسل الهرمي. فعلى سبيل المثال:

(أ) كل من لجان تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والمكتب المركزي لإدارة المشاريع التابع لمكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات مسؤول عن ضمان استخدام منهجيات موحدة بشكل مستمر في مشاريع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، على الرغم من أن نطاق اللجان كان يقتصر على المشاريع على صعيد الإدارات أو الأقاليم، في حين تفاعل المكتب المركزي لإدارة المشاريع مع جميع الإدارات والمكاتب في الأمانة العامة؛

(ب) أسندت مسؤولية وضع استراتيجيات للإدارات تتوافق مع الأهداف الكبرى للأمانة العامة إلى فرادى رؤساء وحدات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الأقاليم، وكذلك إلى لجان تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

١٧ - وأما لجنة سياسات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات التي يرأسها رئيس قسم السياسات بمكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، فهي مكلفة بمهمة تحديد الثغرات الموجودة في سياسات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والإجراءات التقنية على نطاق الأمانة العامة، وتحديد نطاقها، وتعيين الخبراء المتخصصين المناسبين لصياغة السياسات، وتنقيح نصوصهم واعتمادها. ومن المقرر أن تجتمع لجنة سياسات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات كل شهر وفقا لاختصاصاتها.

١٨ - لقد لاحظ مجلس مراجعي الحسابات أن لجنة سياسات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات اجتمعت مرتين فقط خلال عام ٢٠١٧، وذلك في شهري آذار/مارس ونيسان/أبريل، عندما قررت أنه ينبغي وضع قائمة أولويات بشأن العدد الكبير من سياسات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات قيد التنقيح. ولاحظ المجلس أنه لم تعقد اجتماعات أخرى للجنة السياسات في عام ٢٠١٧ ولم تتخذ أي قرارات بشأن مسألة تنقيح السياسات.

١٩ - ويرى المجلس أن الممارسات لا تتوافق مع الإطار المحدد على الرغم من وضع عناصر التمكين في مجال الحوكمة مثل الأطر والهياكل.

٢٠ - وقالت الإدارة إنه لا تترتب أي عواقب على عدم الامتثال للحكومة، وبالتالي ليس ثمة التزام بالامتثال. ويرى المجلس أنه من الضروري توفير آلية تنفيذ فعالة ترتب نتائج إيجابية وأخرى سلبية للفعل أو عدم الفعل، لإبلاغ مقاصد الإدارة العليا على نطاق المنظمة، وضمان تنفيذ مبادرات من قبيل استراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

إطار إدارة المشاريع

٢١ - لاحظ المجلس أن تقارير مرحلية تُقدم شهريا إلى مجلس إدارة المشاريع، وأن العملية تتم وفق نموذج قياسي لإدارة المشاريع وضعه المكتب المركزي لإدارة المشاريع. ومع ذلك، لاحظ المجلس أن المعلومات المتعلقة بتقييم المكاسب وتقدير التكاليف والفوائد المحققة ووثائق الدروس المستفادة التي تشكل جزءا من إطار إدارة المشاريع غير واضحة فيما يتعلق بهذه المشاريع. ويرى المجلس أن عدم إدراج معلومات عن المشاريع الاستراتيجية يحول دون تقييم التحديات المتوقعة. وعلاوة على ذلك، لاحظ المجلس أنه لم يجر تقديم تقارير دورية عن المشاريع إلى هيئات الحكومة، مثل اللجنة التنفيذية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات ومجلس تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، مع أن تقديمها أمر لازم وفقا لدليل إدارة المشاريع.

إدارة الأداء

٢٢ - من الأدوار البالغة الأهمية التي تضطلع بها إدارة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات رصد أداء أنشطة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وكفالة اتساقها مع الأهداف الكبرى للمنظمة. ووفقاً للاستراتيجية، سيعزز إطار إدارة الأداء إدارة البرامج الاستراتيجية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات ورصدها وسيبرهن على قيمة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. وتشمل المسؤوليات التي يضطلع بها المكتب المركزي لإدارة المشاريع وضع نهج موحد لإدارة أداء تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتنفيذه، بما في ذلك المقاييس والنقاط المرجعية وإعداد التقارير، لجميع وحدات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على نطاق الأمانة العامة.

٢٣ - ولاحظ المجلس أن إطار إدارة الأداء لم يُنفذ بسبب نقص الموارد، وذلك على الرغم من وضع ٢٩ مقاييسا من مقاييس إدارة أداء تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تغطي المجالات الاستراتيجية والإدارية والتشغيلية.

٢٤ - بيد أن المجلس لم ير أي دليل يفيد بأن هيئات الحكومة ناقشت مسألة نقص الموارد اللازمة لتنفيذ إطار إدارة الأداء. وفي غياب تنفيذ إطار لقياس الأداء بعد مرور ثلاث سنوات ونصف السنة على اعتماد استراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، فإنها لا تبدو واضحة الكيفية التي يرصد وفقها إطار الحكومة تنفيذ الاستراتيجية ويكفل اتساقها مع الأهداف المؤسسية للأمم المتحدة.

٢٥ - يوصي المجلس بالعمل وفق الإجراءات والممارسات المناسبة لإطار الحكومة لكي يتسنى تحقيق الأهداف المؤسسية للمنظمة من خلال تنفيذ استراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

٢٦ - ويوصي المجلس أيضا بأن تنشئ الإدارة إطارا لإدارة الأداء يتضمن مقاييس ونقاطا مرجعية مناسبة تساعد على موازنة مبادرات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات مع الهدف الاستراتيجي للأمم المتحدة ضمن إطار زمني محدد.

٢٧ - وأبلغت الإدارة المجلس بأن الموارد المستخدمة لأغراض مختلفة قد خفضتها الجمعية العامة في قرارها ٢٦١/٧٢، وأضافت أن تخفيض الموارد من شأنه أن يصعب على الإدارة تنفيذ التوصية.

سياسات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والامتثال

٢٨ - لقد جعلت سياسات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والامتثال مشروعاً استراتيجياً مستقلاً بهدف إصدار مجموعة من السياسات والإجراءات الفنية المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، مع تحديد ٣٠ أيلول/سبتمبر ٢٠١٥ موعداً لإنجاز المشروع. وعُدّل نطاق المشروع لاحقاً ليشمل الامتثال للسياسات والإجراءات، ومُدّد تاريخ إنجاز المشروع حتى ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٦. وأفيد بأن المشروع قد اكتمل بنسبة ١٠٠ في المائة في التقرير المرحلي الثالث للأمين العام.

٢٩ - ولاحظ المجلس أن ٤٢ سياسة صدرت منذ عام ٢٠٠١ وحتى آذار/مارس ٢٠١٨. وتتألف هذه السياسات من ٦ سياسات بشأن الاستخدام المقبول، و ٣ سياسات بشأن التطبيقات، وسياستين لإدارة الأصول، و ٤ سياسات في مجال الحوكمة، و ٤ سياسات لإدارة المعلومات، و ٩ سياسات تتصل بالهياكل الأساسية، و ١٤ سياسة تتعلق بالأمن. ولاحظ المجلس أيضاً أن هناك ست سياسات تشمل استخدام الأجهزة المحمولة، وآداب سلوك التداول عبر الفيديو، والتوقيعات الرقمية، وإدارة أصول البرمجيات، واستخدام خدمات البريد الإلكتروني، واستخدام الخدمات الهاتفية، توجد في مراحل مختلفة من التشاور والإعداد. وبالإضافة إلى ذلك، لاحظ المجلس أن سياسة جديدة واحدة فقط، وتعلق بالحوسبة السحابية، قد صدرت خلال عام ٢٠١٧.

٣٠ - ولاحظ المجلس أنه لم توضع حتى الآن سياسات بشأن المجالات الناشئة مثل الاستعانة بمصادر خارجية لخدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، ومدى استفادة المستخدمين النهائيين من الأجهزة، وتبادل المعلومات، والبيانات المفتوحة، وإعادة استخدام معدات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المسحوبة من الخدمة والتخلص الآمن منها.

٣١ - ويمكن تصنيف سياسات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الصادرة على النحو التالي:

- (أ) نشرات الأمين العام؛
- (ب) التعليمات الإدارية؛
- (ج) التعميمات الإعلامية؛
- (د) الإجراءات التقنية المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات؛
- (هـ) المبادئ التوجيهية المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات؛
- (و) متفرقات، مثل خطط العمل والتوجيهات المتعلقة بالسياسات وما إلى ذلك.

٣٢ - ولاحظ المجلس أنه من أصل السياسات الـ ٤٢، تمثلت ٦ في نشرات الأمين العام، و ٣ منها تعليمات إدارية، و ٥ منشورات إعلامية، و ٥ مبادئ توجيهية، و ٢ "متفرقات". أما السياسات المتبقية، وعددها ٢١ سياسة، فهي إجراءات تقنية في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

٣٣ - وتظل نشرات الأمين العام والتعليمات الإدارية سارية إلى أن يتم تعديلها أو إلغاؤها، بينما تكون التعميمات الإعلامية سارية المفعول إلى أن تنتهي صلاحيتها. وأبلغ المجلس بأن الإجراءات التقنية المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات ستُستعرض مرة واحدة في السنة باستثناء الإجراءات التقنية المتصلة بالاستجابة للحوادث الأمنية التي يتعين استعراضها مرتين في السنة.

٣٤ - ولاحظ المجلس أن من أصل ١٤ إجراء تقنيا في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات كان من المقرر تنقيحها حتى ١ كانون الثاني/يناير ٢٠١٧، نُقِّح إجراء واحد فقط في آذار/مارس ٢٠١٧. وبحلول نهاية عام ٢٠١٧، أصبحت سبعة إجراءات تقنية أخرى خاصة بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات مستحقة التنقيح، ولكنها لم تُنقِّح. ولاحظ المجلس أن الإجراء التقني المتعلق بالأجهزة المحمولة الذي كان مقررا تنقيحه في أيلول/سبتمبر ٢٠١٧ نُقِّح في نيسان/أبريل ٢٠١٨.

٣٥ - وأعرب رئيس لجنة سياسات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات عن القلق إزاء العدد الكبير من السياسات التي تنتظر التنقيح، ثم كلف أحد أعضاء اللجنة في آذار/مارس ٢٠١٧ بالتنسيق مع أصحاب السياسات لوضع قائمة أولويات وخطة تحدد ما ستستعرضه اللجنة في عام ٢٠١٧. بيد أن المجلس لاحظ أن لجنة السياسات اجتمعت مرتين فقط خلال عام ٢٠١٧، عندما نظرت في مشروعين سياسيتين جديدتين وعملية تنقيح واحدة كانت مقررة. ويرى المجلس أنه يجب تسريع وتيرة إصدار السياسات الجديدة والمنقحة من أجل مواكبة المشهد التكنولوجي السريع التغير. وأبلغت الإدارة المجلس بأن الإجراءات التقنية جرى استعراضها وأن التنقيحات غير ضرورية، غير أنها لم تُقدّم للمجلس أي وثائق تثبت أن الاستعراض أُججز.

٣٦ - إن قسم السياسات والإجراءات في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات التابع لشعبة الخدمات العالمية مكلف برصد الامتثال لسياسات ومعايير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات التي تصدر على نطاق الأمانة العامة. وخلال عام ٢٠١٧، أجرت الشعبة استعراضات امتثال تفصيلية لسياسات محددة في المركز الإقليمي للتكنولوجيا في الأمريكتين^(١)، وكان من المتوقع أن تكتمل تلك العملية بحلول نيسان/أبريل ٢٠١٨. وذكرت الإدارة أن موظفا يعمل بما يكافئ دواما كاملا (ف-٣) وموظفا يعمل بنصف دوام (ف-٥) اضطلعوا بعملية استعراض تفصيلية للامتثال في المركز.

٣٧ - ولاحظ المجلس أن مبادرة للتقييم الذاتي للسياسات قد نفذت في أيار/مايو ٢٠١٧. بيد أن المبادرة استهدفت الإبلاغ عن ٣ سياسات فقط من أصل ٤٢ سياسة سارية حاليا. وأبلغت الإدارة المجلس بأنها ركزت فقط على سياسات أمن المعلومات وأنها حددت أهم السياسات لإجراء التقييم الذاتي، على أساس المخاطر المرتبطة بعدم الامتثال لتلك السياسات. ولاحظ المجلس أن ٩ كيانات فقط، من أصل ٣٧ كيانا في الأمانة العامة، استجابت، حتى آذار/مارس ٢٠١٨، لنموذج تقرير التقييم الذاتي الذي عُمم كجزء من هذه العملية، وأبلغت ٣ كيانات فقط عن امتثال كامل.

٣٨ - وقالت الإدارة إن المركز الإقليمي للتكنولوجيا طلب تمديداً للموعد النهائي لتقديم تقرير التقييم الذاتي، وإن الإدارة تتابع الأمر مع الإدارات التي لم تأت منها ردود بعد. وذكرت الإدارة أيضا أن الأمم المتحدة ستشغى إدارة للاستراتيجيات والسياسات الإدارية ومسائل الامتثال وستبحث الخيارات المتاحة

(١) تتولى مراكز التكنولوجيا الإقليمية مسؤولية تنسيق خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في جميع المناطق، وإضفاء الطابع المؤسسي على الحوكمة وتنفيذ استراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

للاستفادة من هذه المهام الجديدة من أجل تحسين الامتثال. وبالإضافة إلى ذلك، ذكرت أن الجمع بين تخفيض الموارد والإصلاح في عام ٢٠١٧ قد تسبب في عرقلة الجهود.

٣٩ - والمجلس وإذ ينوه برد الإدارة، يلاحظ أن الإدارة تواصل، وفقاً لنشرة الأمين العام بشأن تنظيم مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (ST/SGB/2016/11)، تولى مسؤولية رصد الامتثال للسياسات والمعايير التقنية الصادرة إلى حين إنشاء أي هيكل جديد يتولى المسؤوليات ذاتها.

٤٠ - وعلاوة على ذلك، لاحظ المجلس أنه لم يوجّه انتباه لجنة سياسات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات خلال عام ٢٠١٧ إلى أي مسائل تتعلق بوجود ثغرات في السياسات الحالية أو أي تغيير مقترح في إنشاء وظيفة الامتثال.

٤١ - ويوصي المجلس بأن تعمل الإدارة بشكل استباقي مع الإدارات المستفيدة لتحديد ما في السياسات من ثغرات في المجالات الناشئة، ووضع خطط عمل لتأطير هذه السياسات.

تنفيذ المشاريع

٤٢ - قال الأمين العام في تقريره الأول عن حالة تنفيذ الاستراتيجية (A/70/364)، عن إنجاز ٤٥ في المائة من المشاريع الاستراتيجية، وقال إن العمل جارٍ لإنجاز نسبة ٥٥ في المائة المتبقية وفقاً للجدول الزمني. وأبلغ في تقريره المرحلي الثاني عن إنجاز ٧ مشاريع من المشاريع العشرين. ومن بين المشاريع الثلاثة عشر المتبقية، تم تعديل نطاق ١٠ مشاريع أو قُدمت بشأنها إلى مجلس إدارة المشاريع طلبات للتعديل لكي يوافق عليها.

٤٣ - ولاحظ المجلس في تقريره المرحلي السنوي الأول أن التعديلات التي أُدخلت على نطاق النصف تقريباً من مجموع المشاريع الاستراتيجية يتبين منها أن الصياغة الأولية للمشاريع لم تكن شاملة وأنها ربما أغفلت بعض الأنشطة والأهداف المرحلية.

٤٤ - وأبلغ الأمين العام، في تقريره الثالث عن حالة تنفيذ الاستراتيجية (A/72/755/Rev.1)، عن إنجاز خمسة من المشاريع الثلاثة عشر المتبقية، وعن موافقة مجلس إدارة المشاريع على طلبات التغيير المتعلقة بالمشاريع الثمانية المتبقية، وقد قُدمت تلك الطلبات لتعديل الجدول الزمني للمشاريع، أو لتنفيذ المشاريع على مراحل من أجل تحسين تتبعها، أو لإقفال المشاريع التي جرى تسريع وتيرة إنجازها. ولاحظ المجلس أنه جرى في عام ٢٠١٧ تمديد المشاريع الثمانية الجارية حالياً لمدة تتراوح بين ٩ أشهر و ٣٧ شهراً، وأن ذلك أدى إلى تجاوز الجدول الزمني للمشاريع الثمانية بما يتراوح بين ٩ أشهر و ٤٢ شهراً مقارنة بخارطة الطريق الأصلية.

الموارد البشرية في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

بناء القدرات ووضع التوصيفات الوظيفية

٤٥ - لقد صيغت الاستراتيجية من منطلق أن موظفي تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وما يملكون من خبرات من المرتكزات الهامة في تنفيذ الاستراتيجية وأن إدارة أداء الموظفين وتدريبهم أمران مترابطان. وقد أبلغ المجلس، في تقريره المرحلي السنوي الأول، عن وجود قصور في تحقيق الأهداف المقررة لبناء

القدرات في مجال المهارات الفنية والتقنية لتكنولوجيا المعلومات، وأوصى بأن تضمن الإدارة تخصيص الأموال الكافية لتنفيذ خطة التدريب.

٤٦ - وذكر الأمين العام، في تقريره الثالث، أن عدداً إضافياً من الموظفين تلقوا التدريب في إطار أكثر من ٢٢ دورة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وأنه يجري تقييم المهارات. وأبلغت الإدارة المجلس أنه جرى تدريب ٨٩ موظفاً من موظفي مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات خلال دورات للتدريب التقني والفني في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات نُظمت في عام ٢٠١٧. وأبلغ المجلس أيضاً أن المكتب طلب ٣٩٥ ٠٠٠ دولار لتكاليف التدريب على المهارات التقنية والفنية المتصلة بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، ولكنه لم يتسلم في عام ٢٠١٧ سوى مبلغ ١٦٢ ٩٥٣ دولاراً، صرف له على ثلاث دفعات: ٣٠ ٩٦٣ دولاراً في البداية، و ١٥ ٥٠٩ دولاراً في أيلول/سبتمبر ٢٠١٧، و ١١٦ ٤٨١ دولاراً في كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٧. وبالإضافة إلى ذلك، أبلغت الإدارة المجلس أنها لم تتمكن من إنفاق سوى ٧٠ في المائة من هذه الأموال، نظراً لأن معظمها دُفع في كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٧.

٤٧ - ومن عناصر الاستراتيجية أن يقوم مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بالرفع من مستوى المهنية لدى الموظفين وأن يكفل الحصول على الشهادات المناسبة اللازمة لأداء مهام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. ولاحظ المجلس أن الإدارة لم تتمكن من تقديم بيانات عن عدد الشهادات التي حصل عليها موظفو تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على نطاق الأمانة العامة، لأنها لا تحتفظ بتلك البيانات.

٤٨ - وردت الإدارة قائلةً إن عدم تقديمها قائمة بالشهادات التي حصل عليها كل شخص لا يعني أنه لم يُجرز أي تقدم في هذا المجال. فقد تُوج عدد كبير من الدورات التدريبية بمنح شهادات. وعلى سبيل المثال، وُزعت شهادات على المشاركين في دورة مكتبة الهياكل الأساسية لتكنولوجيا المعلومات وفي دورة Prince2 بعد إكمال الدورة واجتياز الامتحان بنجاح.

٤٩ - ويحيط المجلس علماً برد الإدارة، غير أنه يرى أنه ينبغي إعطاء شهادات وأنه ينبغي الاحتفاظ بسجل لهذه الشهادات.

٥٠ - ويوصي المجلس بأن يبذل مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات جهوداً لضمان الحصول على الشهادات المناسبة اللازمة لأداء مهام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وتسجيل هذه الشهادات على النحو المناسب.

دال - التحديث

تعميم نظام أوموجا

٥١ - يقتضي تعميم نظام أوموجا نقل المسؤوليات من كيانات مشروع أوموجا إلى الكيانات المقابلة داخل الأمانة العامة. وقد طلبت الجمعية العامة في قرارها ٢٤٨/٧٠ ألف إلى الأمين العام أن يضع خطياً انتقالية مفصلة توضح ترتيبات الدعم الطويل الأجل لنظام أوموجا وسبل تعميم نظام أوموجا. وأوكل الأمين العام المسؤولية عن تعميم العنصر التقني لنظام أوموجا إلى رئيسة هيئة موظفي تكنولوجيا المعلومات. وكررت الجمعية العامة، في قرارها ٢٧٢/٧١ بء، التأكيد على أهمية العمل على نقل المسؤوليات بسلاسة وفي الوقت المناسب من كيانات مشروع أوموجا إلى الكيانات المناظرة داخل الأمانة العامة.

٥٢ - وأبلغ المجلس بأن عملية التعميم ستكون عملية انتقال معقدة إلى حد ما تستدعي إعادة توصيف الموارد وإعادة تنظيم المهام وتدريب الموظفين تدريباً متعدد التخصصات، بالإضافة إلى تقليص فريق المشروع وبناء القدرات المناسبة للمجال المؤسسي.

٥٣ - وذكرت الإدارة أن التقريرين المرحليين الثامن والتاسع للأمين العام عن التخطيط المركزي للموارد قد حدا الطريقة التي ستتم بها إعادة تنظيم المهام وإعادة توصيف الموارد، مما سيكفل أن مشروع أوموجا سينقل إلى مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات فريقاً متكاملًا جيد التجهيز ومستعداً للعمل من الناحية التقنية لدعم صيانة نظام أوموجا وإدخال التحسينات عليه باستمرار. وسيجري إدماج جزء من فريق أوموجا الحالي المجال المؤسسي. وقالت الإدارة أيضا العمل سيتواصل لإطلاع الجمعية العامة على حالة الإدماج من خلال التقارير المرحلية عن نظام أوموجا. وذكرت الإدارة كذلك أنه من المتوقع أن يتم إدماج موظفي نظام أوموجا باستخدام استراتيجية "الرفع والنقل" بعد أن يتم إنجاز المشروع بنجاح، وأنه لا يمكن التعجيل العملية دون المساس بتطوير التوسعة ٢ لنظام أوموجا ونشرها^(٢).

٥٤ - ولاحظ المجلس أن النهج المتبع إزاء تعميم نظام أوموجا قد تغير إلى حد كبير منذ تنفيذ الاستراتيجية، وأعرب عن تقديره لربط إنجاز المشروع بالجدول الزمني لتعميم نظام أوموجا وتثبيته. غير أن المجلس يرى أن على الإدارة أن تستعد بعناية لتعميم نظام أوموجا في آخر المطاف، لكفالة تنفيذ العملية بسلاسة.

٥٥ - يوصي المجلس بأن تتخذ الإدارة التدابير المناسبة للتخفيف من المخاطر المتصلة بمكونات المشروع في إطار تعميم نظام أوموجا وبأن تتأكد من أن مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات يعمل، بالاشتراك مع مكتب مشروع أوموجا، على نقل المعرفة من أجل تيسير تعميم نظام أوموجا عندما يحدث ذلك.

٥٦ - وأشارت الإدارة إلى أن المخاطر المحددة فيما يتعلق بالموظفين جرى تخفيفها، حيث يجري رصد تلك المخاطر بعناية ولم تعد ذات أهمية.

أمن المعلومات

٥٧ - بحث المجلس المشهد الأمني من خلال مجالات مختارة يشملها إطار أمن المعلومات المقترح في استراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

بروز أصول تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

٥٨ - ذكر الأمين العام، في تقريره المرحلي الثالث، أن بروز أصول تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الأمم المتحدة يقتصر حالياً على تسجيل أصول تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في نظام أوموجا من أجل معالجة احتياجاتها على مدى دورة حياتها. وأبلغت الإدارة المجلس عن إطلاق مبادرة عالمية لرصد الشبكة في إطار استراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. ويجري رصد أصول تكنولوجيا المعلومات والاتصالات - الخوادم ومكونات التخزين والشبكة - الموجودة في مركزي البيانات المشتركين لأغراض

(٢) "الرفع والنقل" استراتيجية لنقل تطبيق أو عملية من بيئة إلى أخرى دون أن تتم إعادة تصميم التطبيق أو العملية. ويمكن، في إطار نهج "الرفع والنقل"، تحويل بعض أعباء العمل أو بعض المهام من أماكن التخزين في أماكن العمل إلى التخزين السحابي، ويمكن كذلك نقل عمليات البيانات من مركز بيانات إلى آخر. ويُستخدم المصطلح أيضاً للتعبير عن نقل الموظفين من وحدة تنظيمية إلى أخرى.

تخطيط القدرات وإدارة الحوادث في مرافق فالنسيا، بإسبانيا، وبرينديزي، بإيطاليا. وفي أيلول/سبتمبر ٢٠١٧، أضيفت أصول في مركزين للبيانات وشبكة مجمع مقر الأمم المتحدة في نيويورك إلى قدرة الرصد المركزية. ومن المقرر دمج المكاتب الموجودة خارج المقر واللجان الإقليمية على مراحل خلال عام ٢٠١٨، رهنا بتوافر التمويل.

٥٩ - وأبلغت الإدارة المجلس كذلك عن تركيب أداة قاعدة بيانات هيوليت - باكرد لإدارة التشكيلة الحاسوبية (Hewlett-Packard Configuration Management Database) في مركز الخدمات العالمي التابع لإدارة الدعم الميداني، في فالنسيا وبرينديزي، وتقدم الأداة معلومات شاملة (بما في ذلك عن قوائم الجرد وأوجه التبعية والتسلسل الهرمي في الأقسام المتضررة في حال تعطل أي أصول أساسية) عن جميع أصول تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في مركز الخدمات العالمي. وبما أن قاعدة البيانات ترتبط بنظام إدارة التغيير التابع لإدارة الدعم الميداني، فإن أي بدء في تشغيل أصول تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المركز وأي وقف لتشغيل تلك الأصول يتم تسجيله من خلال عمليات محددة مسبقاً. وبالإضافة إلى ذلك، يستخدم النظام معلومات جرد الأصول (مثل تقادم المعدات) المستمدة من نظام أوموجا لتقييم مخاطر واحتمالات حدوث أعطال. ويجري المركز كذلك استعراضات سنوية شاملة لأصوله من تكنولوجيا المعلومات والاتصالات التي تجاوزت عمرها النافع، ويعطي الأولوية لتعويض الأصول التي تنطوي على مخاطر عالية ويقوم برصد الأصول التي لا يمكن تعويضها. وعلاوة على ذلك، فإن ٨٢ في المائة من أصول تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في بعثات حفظ السلام كانت في آذار/مارس ٢٠١٨ مشمولة بنظام مايكروسوفت لإدارة التشكيلة الحاسوبية (Microsoft System Center Configuration Manager). وذكرت الإدارة أيضاً أنه على الرغم من إحراز تقدم في إدارة تشكيلة الأصول ورصدها، فإن محدودية بروزها لا تزال تمثل مشكلة، وأنه الإدارة بحاجة إلى مواصلة العمل مع شعبة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، والمكاتب الموجودة خارج المقر، واللجان الإقليمية من أجل توطيد نظام إدارة التشكيلة الحاسوبية وقاعدة بيانات إدارة التشكيلة الحاسوبية.

٦٠ - ولاحظ المجلس أن ٢٢٣ خادوماً كانت تُشغَّل، على نطاق الأمانة العامة في آذار/مارس ٢٠١٨، بتكنولوجيا قديمة أو تكنولوجيا توقف توفير الدعم لها (برنامج ويندوز ٢٠٠٠)، ونظام لينكس القديم، وخواديم مشغَّلة على شبكة قديمة). وهذه الخواديم لا تخضع لنظام مركزي لإدارة الموارد. وردا على استفسار عما إذا كان قد جرى وضع أي خارطة طريق لإخراجها من الخدمة، أبلغت الإدارة المجلس بأنه، في أعقاب موافقة الجمعية العامة على الباب ٣٣ من الميزانية العادية، التشييد والتعديلات والتحسينات وأعمال الصيانة الرئيسية، سيتم الاستعاضة عن جميع الأصول العتيقة التي يشملها هذا الباب بحلول نهاية عام ٢٠١٩.

٦١ - ولاحظ المجلس أن الأصول المشمولة بالاعتماد لن تشمل موارد المعدات الحاسوبية التي لا تزال تعمل ولم تُسحب من الخدمة. ولاحظ المجلس كذلك أن السياسة المتعلقة بالتخلص من المعدات الحاسوبية الصادرة في عام ٢٠٠١ تسري على المقر فقط، وأنها لم تُنقح منذ ذلك الوقت.

٦٢ - وبالإضافة إلى ذلك، لاحظ المجلس أن نظاماً متعددة - نظام OTRS في اللجنة الاقتصادية لأمريكا اللاتينية ومنطقة البحر الكاريبي، ونظام BMC Service Desk Express في مفوضية الأمم المتحدة لحقوق الإنسان، ونظام iNeed لإدارة العلاقة مع العملاء في مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات - لا تزال تُستخدم لتعقب الحوادث الأمنية. وتتوفر لدى مكتب تكنولوجيا المعلومات

والاتصالات حالياً رؤية واضحة بشأن الحوادث الأمنية العالمية المسجلة في نظام iNeed تشمل ١٠٠٠٠ مستخدم داخلي. ويرى المجلس أن تعقب الحوادث الأمنية لا يزال مجزأ، الأمر الذي يجعل من الصعب تحديد المشاكل المشتركة وتطبيق حلول شاملة عليها.

٦٣ - وذكرت الإدارة أنه تتوفر لدى مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، اعتباراً من شباط/فبراير ٢٠١٨، رؤية واضحة بشأن جميع حوادث أمن المعلومات المسجلة في نظام iNeed على الصعيد العالمي، بما في ذلك في البعثات الميدانية، أي ما مجموعه حوالي ٥٠٠٠٠٠ مستخدم. بيد أن المجلس لاحظ من تفاصيل التطبيقات التي يحتوي عليها موقع تطبيقات يونايك (Unite Applications) أنه لا يستفيد من نظام iNeed سوى ١٠٠٠٠٠ مستخدم داخلي.

٦٤ - ويرى المجلس أنه على الرغم من التقدم المحرز، لم يتحقق، حتى آذار/مارس ٢٠١٨، هدف تحقيق رؤية واضحة تماماً بشأن جميع معدات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتحديث جميع نظمها في الوقت المناسب.

الرصد المستمر من خلال إدارة نظام لكشف الاختراق

٦٥ - تشمل الاستراتيجية إنشاء خدمة للكشف عن الاختراق من أجل تجميع الإنذارات والإشعارات ومعلومات سجل النظم التي يتم توليدها داخلياً ومن أجل توضيح أوجه ترابطها وتحليلها على نحو مركزي.

٦٦ - ولاحظ المجلس أن تغطية نظام كشف الاختراق كانت تقتصر على الشبكات في مركزي البيانات المشتركين ومراكز العمل في نيويورك، وسانتياغو، وجنيف، وفيينا، وأديس أبابا، وبيروت، وبانكوك، وعلى تغطية جزئية في نيروبي. ولا تُغطى شبكات المكاتب المحلية والمكاتب الإقليمية الفرعية والاتصالات الشبكية من البعثات إلا عندما تمر عبر مركزي البيانات المشتركين. وأبلغت الإدارة المجلس بأن ارتفاع تكلفة نشر المزيد من أجهزة الاستشعار، حتى على مستوى أدنى القدرات، حال دون توسيع نطاق التغطية بهذه الخدمة، وأضافت أن الخطر ينبغي أن يُعتبر مخففاً متى حُرِّت الشبكات على النحو السليم واستُعملت ضوابط الاحتراز الموجودة على مستوى الشبكة.

تجزئة الشبكة

٦٧ - تتمثل المبادرة ٤ في إطار المشروع الاستراتيجي المتعلق بأمن المعلومات (خطة العمل ذات النقاط العشر) في تنفيذ تجزئة قطاعات الشبكة لمراكز البيانات/غرف الخوادم وقطاعات المستخدمين عملاً بالهيكل والإجراءات المعمول بها.

٦٨ - وأثناء استعراض التقدم المحرز في عام ٢٠١٧، أُبلغ المجلس بأن القطاعات القديمة لا تزال قائمة، فيما يتعلق بشبكة مجمع المقر في نيويورك، وأنه يلزم أن يكتمل وقف تشغيل هيكل التطبيق في هذه القطاعات أو تعديله قبل أن يكون بالإمكان تحقيق الامتثال بنسبة ١٠٠ في المائة فيما يتعلق بتجزئة الشبكة في مراكز البيانات المستهدفة. وفيما يتعلق بتمديد تجزئة الشبكة إلى مستوى المستخدمين، كما كان مقررًا في السابق، ذكرت الإدارة أنه يتعين لفعل ذلك حشد أموال إضافية لا تتوفر حالياً. وأبلغ المجلس أيضاً بأن الإدارة لم تتلق من المكاتب الموجودة خارج المقر واللجان الإقليمية أي معلومات مستكملة عن عام ٢٠١٧ بشأن تجزئة الشبكة. ولذلك، ليس بوسع المجلس أن يجرم بأن هذه المبادرة قد تجاوزت الحالة الوارد وصفها في التقرير السابق.

وضع السياسات والامتثال لها وإنفاذها

٦٩ - يفيد إطار أمن المعلومات، الذي أُبلغ عن إنشائه في الوثيقة المتعلقة باستراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، بأنه سيجري إعداد المزيد من السياسات والمبادئ التوجيهية والإجراءات التقنية وإنفاذها من أجل حماية موارد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والبيانات على نحو متنسق وشامل. ولاحظ المجلس أنه في عام ٢٠١٦ كانت هناك ١٤ سياسة تتناول بالتحديد أمن المعلومات في الأمانة العامة و ٨ سياسات أخرى تعالج جوانب أمنية ولكن كانت مصنفة تحت الهياكل الأساسية. ولاحظ المجلس أيضا أنه من بين السياسات الـ ١٤ التي كانت تنتظر التنقيح في عام ٢٠١٧، تم حتى آذار/مارس ٢٠١٧ تنقيح وإصدار سياسة واحدة لا غير، وهي تتعلق بالحد الأدنى للمتطلبات الأمنية للمواقع الشبكية العامة للأمم المتحدة. وإضافة إلى ذلك، لاحظ المجلس أنه جرى إصدار تقيي جديد بشأن الحوسبة السحابية. وأُبلغ المجلس بأنه جرى في آذار/مارس ٢٠١٨ صياغة سياستين أمنيتين جديدتين بشأن التوقيعات الرقمية والسجلات الإلكترونية وبشأن إدارة أصول البرمجيات.

٧٠ - وإضافة إلى ذلك، لاحظ المجلس أن رئيسة هيئة موظفي تكنولوجيا المعلومات طلبت إلى الإدارات، في مذكرة داخلية موجهة إلى رؤساء الإدارات في أيار/مايو ٢٠١٧، إجراء استعراضات داخلية أو استعراضات تقوم بها أطراف ثالثة لمواقعها الشبكية وتطبيقاتها الشبكية. وفي إطار المتابعة، أُرسِل إلى مديري تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في ٣٧ كيانا على نطاق الأمانة العامة استمارات تصديق ذاتي مرفقة بتعليمات، لكي يبلغوا فيها عن حالة الامتثال لثلاث سياسات، هي المتطلبات الأمنية الدنيا للمواقع الشبكية، ومراقبة الدخول، وتنفيذ التحديثات الأمنية على ١٤٦٢ موقعا شبكيا وتطبيقا شبكيا مملوكا لتلك الكيانات. وأبلغت الإدارة المجلس بأن الفائدة الرئيسية من نصح التصديق الذاتي تتمثل في نقل المخاطر إلى الأطراف القادرة على معالجتها. ولا يوفر نطاق الامتثال لمبادرة التصديق الذاتي ضمانات بشأن الامتثال للمتطلبات الأمنية.

٧١ - ولاحظ المجلس بقلق أن ٢٨ كيانا من الكيانات الـ ٣٧ لم ترد، حتى آذار/مارس ٢٠١٨، على مبادرة التصديق الذاتي على الامتثال. ولاحظ المجلس كذلك أن ثلاث إدارات فقط، من أصل الإدارات التسع التي ردت على المبادرة، هي التي أبلغت عن امتثال كامل للسياسات الثلاث كلها، فيما أبلغت ست كيانات عن امتثال جزئي. وإضافة إلى ذلك، لاحظ المجلس أنه لم يتم حتى تاريخه إجراء تقييم خارجي لأمن المعلومات سوى على موقع واحد (هو موقع إدارة شؤون الإعلام) من هذه المواقع والتطبيقات الشبكية البالغ عددها ١٤٦٢ موقعا وتطبيقا شبكيا.

٧٢ - وعلاوة على ذلك، لاحظ المجلس أنه، حتى ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٧، لم يكمل الدورة الدراسية الأساسية الإلزامية في مجال أمن المعلومات التي أُعدت في عام ٢٠١٤ سوى ١٧ ٩٠٦ من الموظفين، من أصل ٣٨ ١٠٥ موظفين يعملون على نطاق الأمانة العامة. وأبلغت الإدارة المجلس بأنه يتعين حتى على الأفراد الخارجيين (متعاقدين وخبراء استشاريين ومدربين وغيرهم من المستخدمين المؤقتين) متابعة هذه الدورة وفقا لأحكام نشرة الأمين العام بشأن استخدام موارد وبيانات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (ST/SGB/2004/15) وقالت إنه، حتى ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٧، أكمل ٦١١ ٣٥ من الأفراد الخارجيين الوحدة الإلزامية من دورة التوعية بأمن المعلومات. غير أنه لم يُذكر العدد الإجمالي لهؤلاء الأفراد الذين كان من المفترض أن يأخذوا هذه الدورة.

خطط تصنيف البيانات وسياسة حفظ السرية

٧٣ - جرى التأكيد في استراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على أن مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات سيشرع في نشاط برنامجي من أجل القيام، بالتعاون مع مكتب إدارة الموارد البشرية وجهات معنية أخرى، بوضع سياسة تتعلق السرية للأمانة العامة. ولاحظ المجلس أنه لم تصدر أية سياسة بشأن السرية في الأمانة العامة حتى آذار/مارس ٢٠١٨.

٧٤ - وأبلغت الإدارة المجلس بأن مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات اشترك مع مبادرة جس النبض العالمي (Global Pulse)^(٣) في قيادة فريق عامل مشترك بين الوكالات في عامي ٢٠١٧ و ٢٠١٨ من أجل إجراء بحوث بشأن سياسة مشتركة في مجال سرية البيانات ووضع تلك السياسة، وأن السياسة الناتجة عن ذلك ستكون جاهزة في وقت لاحق من عام ٢٠١٨ لكي تنظر فيها الأمانة العامة بهدف اعتمادها رسمياً.

٧٥ - وتسند السياسة المتعلقة بحساسية المعلومات وتصنيفها والتعامل معها إلى رؤساء الإدارات مسؤولية تصنيف البيانات ضمن ثلاثة مستويات تبعاً لحساسيتها، هي "غير سري" و "سري" و "سري للغاية". ولاحظ المجلس أنه لا توجد آلية للإبلاغ الدوري تسمح برصد الامتثال للسياسة، ولاحظت أن مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات يقوم باستعراض تصنيف البيانات لدى وضع نظم جديدة، وخلال عمليات التحديث الكبيرة للنظم، وعند نقل المحتويات من نظام إلى آخر.

٧٦ - وأبلغ المجلس بأن مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات يخطط لإدراج مؤشرات واضحة للتصنيف، بما في ذلك فيما يتعلق بالمعلومات "غير السرية"، في البرامجيات المكتبية العادية في إطار العملية الجارية لتعميم العمل ببرنامج Office 365. وذكرت الإدارة أن خاصية Azure لحماية المعلومات في برنامج Office 365 توفر آلية سهلة الاستعمال ومتسمة بالشفافية لوسم الوثائق، في إطار الامتثال لسياسات المنظمة، وكذلك لتطبيق تدابير وقائية محددة، مثل التشفير أو إدارة الحقوق الرقمية. وأكدت الإدارة أيضاً أن إدراج علامات مرئية بوضوح سيزيد من الوعي بمتطلبات التصنيف والامتثال لها، على الرغم من أنه لا يمكن أن يشكل حلاً شاملاً.

٧٧ - ويرى المجلس أنه على الرغم من أن استخدام علامات مرئية يمكن أن يساعد في زيادة الوعي الأمني، فإن النهج المغيّر لن يشمل الوثائق والبيانات المتداخلة ضمن عدد كبير من قواعد البيانات المستخدمة حالياً. ويرى المجلس أنه رغم تحسن بروز أصول تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، فقد كان التقدم المحرز في تنفيذ عناصر حاسمة أخرى مثل تنفيذ التعقب المركزي للحوادث، وتجزئة الشبكات، وإصدار السياسات الأمنية وضمان الامتثال لها، وتصنيف أصول المعلومات، بطيئاً في عام ٢٠١٧، كما ظلت موارد وبيئة أمن المعلومات مجزأة بعد مرور ثلاث سنوات على اعتماد الاستراتيجية.

التقدم المحرز في خطة العمل ذات النقاط العشر

٧٨ - اعتمدت خطة العمل ذات النقاط العشر باعتبارها مشروعاً استراتيجياً يهدف إلى تنفيذ تدابير قصيرة الأجل لمعالجة أوجه القصور الأكثر إلحاحاً في أمن المعلومات. ولاحظ المجلس أن الأمين العام أشار في تقريره المرحلي الثالث (A/72/755/Rev.1) إلى أن خطة العمل ذات النقاط العشر جاهزة

(٣) مبادرة جس النبض العالمي من المبادرات الكبرى المبتكرة للأمين العام بشأن البيانات الضخمة.

١٠٠ في المائة، وهي بصدد الانتقال إلى طور الصيانة، وأنه قد جرى وضع خارطة طريق أطول أجلا لأمن المعلومات. ولاحظ المجلس أن بعض المبادرات العشر، مثل كشف الاختراق وإصدار مشاريع السياسات وتصنيف أصول المعلومات، كانت لا تزال جارية في آذار/مارس ٢٠١٨.

٧٩ - يوصي المجلس بما يلي: (أ) أن يواصل مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات العمل مع إدارة الدعم الميداني والمكاتب الموجودة خارج المقر واللجان الإقليمية بغية التعريف أكثر بأصول تكنولوجيا المعلومات والاتصالات؛ (ب) إجراء تحليل للتكاليف والعائد بهدف اتخاذ قرار بشأن توسيع نطاق خدمات كشف الاختراقات بحيث تشمل جميع موارد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ذات الأهمية الحرجة على نطاق الأمانة العامة؛ (ج) إعطاء الأولوية لإنجاز تجزئة الشبكة كما كان مقررا في الأصل؛ (د) بذل الجهود لوضع الصيغة النهائية للسياسة المتعلقة بسرية البيانات في الأمم المتحدة في أقرب وقت ممكن.

٨٠ - وقالت الإدارة إن المبادرات إما أُنجزت أو تم نقلها إلى مجال الأنشطة الجارية، مثل تشغيل نظام كشف الاختراق، ومختلف برامج التوعية والمعلومات الاستخباراتية المتعلقة بالتهديدات. وكانت هذه الأنشطة جارية، نظرا لحاجة النظم المنشورة إلى الصيانة والتحديث والرصد والتصدي للحوادث التي يتم كشفها.

٨١ - وفيما يتعلق بالجزء (ب) من التوصية الواردة في الفقرة ٧٩ أعلاه، ذكرت الإدارة أن العمل لا تتوفر له الموارد، وأنه على الرغم من بذل الجهود لتوفير الموارد لهذه المهمة من خلال نموذج إعادة تحميل التكلفة المقترح، فإن المكاتب والإدارات لم توافق على نموذج التمويل المقترح.

٨٢ - إن المجلس يقر بالصعوبات التي أشارت إليها الإدارة، ولكنه يرى أنه في بيئة تتزايد فيها الشواغل المتعلقة بأمن الفضاء الإلكتروني، لا بد للمنظمة من اتخاذ قرار مستنير بشأن تنفيذ خدمات كشف الاختراق. ولذلك فإن المجلس يرى أن الإدارة بحاجة إلى بذل مزيد من الجهود لكفالة إجراء تحليل للتكاليف والعائد فيما يتعلق باستخدام خدمات كشف الاختراق.

إدارة الكوارث

٨٣ - إن استعادة القدرة على العمل بعد الكوارث في مجال تكنولوجيا المعلومات من العناصر الأساسية في نظام إدارة القدرة المؤسسية على مواجهة الطوارئ في الأمانة العامة، الذي اعتمده الجمعية العامة في قرارها ٢٥٤/٦٧ ألف. ويرد في الاستراتيجية اقترح بتعزيز عملية استعادة القدرة على العمل بعد الكوارث في مجال تكنولوجيا المعلومات وفقا لقرارات الجمعية العامة وتوصيات المجلس.

٨٤ - وقد ذكر الأمين العام في تقريره المرحلي الأول أن نطاق مشروع استعادة القدرة على العمل بعد الكوارث سيتمثل في وضع خطة لاستعادة القدرة على العمل بعد الكوارث على نطاق الأمانة العامة لكفالة إيجاد بدائل احتياطية بالفعل لنظم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ذات الأهمية الحرجة في حالة الطوارئ^(٤). وكان التاريخ المتوخى لإنجاز المشروع هو ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٥. وجرى تمديد هذا التاريخ إلى ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٦ في التقرير المرحلي الثاني للأمين العام. وذكر الأمين العام في التقرير المرحلي الثالث أن المرحلة الأولى من المشروع، وتشمل استعراض قائمة التطبيقات ذات الأهمية الحرجة على نطاق الأمانة العامة، أُنجزت في ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٦. وأبلغ المجلس

(٤) نقل تطبيق أو نظام لخدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من مركز البيانات الرئيسي الذي يوجد به إلى مركز بيانات ثانوي.

أيضا بأن المرحلة الثانية من المشروع قد اكتملت عدا ما يتعلق بالتدريبات في مجال استعادة القدرة على العمل بعد الكوارث، إذ لا تزال جارية ويُتوقع أن تنتهي في ٢٨ حزيران/يونيه ٢٠١٩.

٨٥ - ولاحظ المجلس أن المرحلة الثانية من مشروع استعادة القدرة على العمل بعد الكوارث بدأ في ١٧ تشرين الأول/أكتوبر ٢٠١٧، بعد انقطاع لمدة ١٠ أشهر في أعقاب اكتمال المرحلة الأولى في ١ كانون الثاني/يناير ٢٠١٧. ويشي هذا ببطء وتيرة تنفيذ المشروع.

٨٦ - وقد بين التقرير المتعلق بتقييم عملية وضع المعايير المرجعية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، الذي قُدم في آب/أغسطس ٢٠١٥، غياب الاتساق من حيث ما يُعتبر ذا أهمية حرجة. وذكر التقرير أيضا أن عدم تعريف التطبيقات ذات الأهمية الحرجة للبعثات مقارنة بالتطبيقات ذات الأهمية الحيوية أفضى إلى استحالة ترتيب الأولويات فيما يتعلق باستعادة القدرة على العمل. وأوصى التقرير بترتيب أولويات قائمة باستعادة القدرة على العمل بعد الكوارث بالتشاور مع القائمين على سير الأعمال وفي ضوء المدة الزمنية التي يحددها لاستعادة القدرة على العمل والهدف الذي يحدده لعملية استعادة القدرة على العمل، كما أوصى بتعزيز استعادة القدرة على العمل بعد الكوارث عن طريق وضع إطار للتعافي بعد الكوارث يحدد ويجزئ التطبيقات ذات الأهمية الحرجة للبعثات والتطبيقات ذات الأهمية الحرجة للأمم المتحدة من بين مجموعة أوسع من التطبيقات الموجودة ذات الأهمية الحرجة. وقالت الإدارة إن فريق كبار المسؤولين المعني بسياسات الطوارئ الذي يرأسه رئيس ديوان الأمين العام قام بتحديد الأهمية الحرجة للنظم والتطبيقات. وقد حدد تعريف النظم ذات الأهمية الحرجة سقفا عاليا لضمان ألا تُخصَّص الموارد الإضافية المهمة اللازمة لتلبية الأهداف المحددة لاستعادة القدرة على العمل بعد الكوارث إلا عند الضرورة القصوى. وحسب ذلك التعريف، فإن نظاما ما أو تطبيقا ما يُعد ذا أهمية حرجة إذا كان يساعد على تأدية مهمة من مهام الأعمال الحرجة والحساسة من حيث الوقت لا يمكن أداؤها بشكل فعال من دون ذلك النظام أو التطبيق.

٨٧ - وأوصى المجلس أيضا، في تقريره المرحلي السنوي الأول، باستعراض المعايير التي يتم بناء عليها تحديد مدى الأهمية الحرجة للتطبيقات، والتحقق من عدد التطبيقات ذات الأهمية الحرجة على أساس تحليل، وخفض عدد التطبيقات ذات الأهمية الحرجة تدريجيا بالاستعاضة عنها بنظم وتطبيقات جديدة على المستوى المركزي من خلال الدمج والترشيد. ولاحظ المجلس أن الإدارة لم تستعرض المعايير التي يتم بناء عليها تحديد مدى الأهمية الحرجة للتطبيقات، وأن عدد التطبيقات ذات الأهمية الحرجة ظل كما حدده فريق كبار المسؤولين المعني بسياسات الطوارئ في عام ٢٠١٦. ولاحظ المجلس أيضا أن الإدارة لم تتخذ بعد إجراءات بشأن توصية المجلس المتعلقة بالاستعراض، والتوصية لا تزال وجاهتها قائمة في ضوء العدد الكبير من التطبيقات المستخدمة في الأمم المتحدة - وكثير منها لا غنى عنها لتأدية عمل المنظمة.

٨٨ - لقد ورد في خطة مركز الخدمات العالمي المتعلقة باستعادة قدرة تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على العمل بعد الكوارث أن الخطة سيتم اختبارها على أساس منتظم، حيث سيُجرى اختباران للتوقف التام لكل تطبيق من التطبيقات ذات الأهمية الحرجة، مع القيام بالخدمة على أساس سنوي.

٨٩ - ولاحظ المجلس أن المرحلة الثانية من مشروع استعادة القدرة على العمل بعد الكوارث، وتشمل عمليات تمرن على استعادة القدرة على العمل بعد الكوارث، تتألف من سبعة عناصر تشمل سبع

تطبيقات وبنية أساسية واحدة لإنشاء قواعد البيانات. ولا يشمل ذلك سوى ٣ تطبيقات^(٥) من قائمة التطبيقات ذات الأهمية الحرجة التي جرى تحديدها والبالغ عددها ٢٤ تطبيقاً. ومن بين هذه التطبيقات، كان من المقرر أن يُجرى في ١٨ تشرين الثاني/نوفمبر ٢٠١٧ اختبار لاستعادة القدرة على العمل بعد الكوارث على تطبيق واحد ذي أهمية حرجة، هو تطبيق Unite Docs. ولم تفلح العملية في تشغيل التجهيزات الاحتياطية لتطبيق Unite Docs، بسبب فشل مزامنة التخزين من قبل إدارة الدعم الميداني، ونُفذت عملية إلغاء. وتقرر أن يتم التخطيط لإجراء تدريبات في مجال استعادة القدرة على العمل بعد الكوارث على تطبيق Unite Docs بعد قيام إدارة الدعم الميداني بإيجاد حل لمسألة مزامنة التخزين. ويتمثل الخطر الإضافي الذي جرى تحديده بعد العملية في أن مشكلة مزامنة التخزين التي تواجهها إدارة الدعم الميداني ستؤثر على جميع عناصر عمليات التمرن في مجال استعادة القدرة على العمل بعد الكوارث.

٩٠ - ولاحظ المجلس أن هذه المشكاة كانت لم تُعالج بعد في كانون الثاني/يناير ٢٠١٨. ولاحظ المجلس أيضاً أنه جرى تحديد أحد المخاطر المرتبطة بعملية استعادة القدرة على العمل بعد الكوارث بكونه يتمثل في "عدم وجود سيناريو في حالة حدوث كارثة حقيقية". وإلى حدود كانون الثاني/يناير ٢٠١٧، لم تكن قد نُفذت بعد خطة التخفيف الهادفة إلى تحديد التطبيقات ذات الأولوية والأفرقة والمتطلبات الأساسية.

٩١ - وردت الإدارة بأن فشل الاختبارات في تشرين الثاني/نوفمبر ٢٠١٧ أدى إلى استعراض نقدي للتكنولوجيات الأساسية وكذلك لتصميم التطبيقات. ونتيجة لذلك، سيتم تنفيذ تغييرات في التصميم تبدأ بتغيير الهياكل الأساسية لنظام أوموجا في عام ٢٠١٨.

٩٢ - ويساور المجلس القلق إزاء إنجاز المشروع في الوقت المحدد على نحو يكفل إيجاد بدائل احتياطية فعالة لنظم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ذات الأهمية الحرجة في أي حالة من حالات الطوارئ، بالنظر إلى تعثر عمليات التمرن على استعادة القدرة على العمل بعد الكوارث والحاجة إلى إعادة تصميم هيكل استعادة القدرة على العمل بعد الكوارث.

هاء - التحول

ترشيد التطبيقات ودمجها

٩٣ - ورد في الاستراتيجية أن رفع مستوى الأمن، مقروناً بمعايير محددة بوضوح، سيدعم وقف العمل بالتطبيقات غير الآمنة. ومن المشاريع الاستراتيجية التي تناوّلها التقرير المرحلي الأول للأمين العام المشروع الرامي إلى ترشيد التطبيقات ودمجها. وقد اكتملت المرحلة الأولى من هذا المشروع في تموز/يوليه ٢٠١٥. وأورد الأمين العام في تقريره المرحلي الثاني للأمين العام أن عدد التطبيقات الخفض من ٣٤٠ إلى ١٦٥٢ تطبيقاً بفضل إجراءات الدمج والنقل المخطط لها، وأن الهدف هو مواصلة خفض عدد التطبيقات إلى ١٠٠٠ تطبيق بنهاية عام ٢٠٢٠. وأفاد الأمين العام في تقريره المرحلي الثالث أن مراكز التطبيقات المركزية في نيويورك وفيينا وبنكوك تنسق أعمالها في مجال تطوير التطبيقات ومواءمتها، وأنها واصلت تخفيض عدد التطبيقات القديمة إلى ٢٢٠ تطبيقاً في عام ٢٠١٧.

٩٤ - وأفضت عملية تقييم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الأمم المتحدة التي أجريت في عام ٢٠١٥ إلى عدة توصيات منها التوصية بتعويض التطبيقات الداخلية التقليدية ببرامجيات تجارية

(٥) نظام أوموجا، ونظام Unite Docs، ونظام EarthMed.

متاحة في السوق^(٦) لأن ذلك من شأنه أن يساعد في تخفيض تكاليف المنظمة. ومن التوصيات أيضاً تقييم كلفة تولي الموظفين تطوير وصيانة التطبيقات الداخلية التقليدية.

٩٥ - ولاحظ المجلس أن مشروع ترشيد التطبيقات، وهو خطة لخمس سنوات للفترة ٢٠١٦-٢٠٢٠، أغفل التطرق إلى وضع مبادئ توجيهية تتعلق بالبرامجيات التجارية المتاحة في السوق أو الانتقال التدريجي نحو استخدامها. وإضافة إلى ذلك، لم يتم تقييم كلفة تولي الموظفين تطوير التطبيقات الداخلية التقليدية وصيانتها.

٩٦ - ولاحظ المجلس أنه إلى حدود آذار/مارس ٢٠١٨، بلغ عدد التطبيقات ١٩٠ تطبيقاً، من بينها ١٠٢٧ تطبيقاً في طور الإنتاج، واثنان في مرحلة التطوير، واثنان في المرحلة التجريبية، و ١٥٩ في مرحلة "وقف الاشتغال"^(٧). ولوحظ أيضاً أنه لم يتقرر بعد أي حل لترشيد ١٥٣ تطبيقاً من أصل ١٠٢٧ تطبيقاً في طور الإنتاج. وعلاوة على ذلك، يتبين أن ٩٨١ من أصل ١٩٠ تطبيقاً هي تطبيقات داخلية (بما فيها التطبيقات المصممة حسب البائعين والتطبيقات الخاصة بالوحدات). ولاحظ المجلس أيضاً أنه ينبغي الإبقاء على ٤٥٧ من أصل ١٠٢٧ تطبيقاً في طور الإنتاج، تتصل بـ ١٨ فئة/مجالاً.

٩٧ - ونظر المجلس في أمر ١٢ تطبيقاً مستعملاً في مجال حقوق الإنسان من التطبيقات المحتفظ بها، ولاحظ أن ٣ منها مصممة لإدارة القضايا، و ٨ لإدارة الوثائق والسجلات، وواحدة للمساهمات. ولاحظ المجلس أن مفوضية الأمم المتحدة لحقوق الإنسان تستخدم التطبيقات الثلاثة لإدارة القضايا وسبعة من تطبيقات إدارة الوثائق والسجلات، بينما التطبيق الثامن لإدارة الوثائق والسجلات تستخدمه بعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى أفغانستان. وهذا ما يدل على احتمال الازدواجية ويفتح الباب أمام مزيد من الترشيح.

٩٨ - ولاحظ المجلس أيضاً أن عدد التطبيقات التي ينبغي الإبقاء عليها لم يثبت على حال في التقارير الشهرية عن ترشيد التطبيقات بين كانون الثاني/يناير وتشيرين الأول/أكتوبر ٢٠١٧، مما يتبين منه عدم الوضوح فيما يتعلق بالعدد النهائي للتطبيقات التي يتعين الإبقاء عليها.

٩٩ - وأشارت الإدارة إلى أن الأمر في هذه الاختلافات لا يتعلق بعدم الوضوح، بل بكون المعلومات والبيانات بشأن التطبيقات التي يتم الإبقاء عليها في نظام Unite Applications ترد مباشرة من المنسقين التقنيين المعيّنين. وتُجرى عملية جرد سنوية شاملة؛ بيد أنه يعود إلى الإدارات المعنية الاحتفاظ ببيانات التطبيقات الخاصة بها. وأضافت الإدارة أن هذا المشهد يتغير باستمرار، إذ يتواصل وقف تشغيل التطبيقات على أساس مستمر.

١٠٠ - وقالت الإدارة أيضاً إن عدد التطبيقات النخفض من ٢٣٤٠ (إلى حدود ١ تموز/يوليه ٢٠١٤) إلى ١٢٢٠ في عام ٢٠١٧، وأضافت أن ٦٧٩ تطبيقاً من مجموع ١١٢٠ تطبيقاً جرى تعويضها بتطبيقات تجارية متاحة في السوق. وبالإشارة إلى الفقرة ٣-٨ من استراتيجية الأمم المتحدة لإدارة التطبيقات، والتي تنص على أنه حيثما أمكن، توضع خرائط الطريق للتطبيقات مع التركيز على دمج التطبيقات المحلية أو الخاصة بالإدارات في التطبيقات الموجودة حالياً على نطاق المنظمة، مثل iNeed، ونظام إنسبيرا، و Docs Unite، و Connections Unite، و Web Unite، و Conferences Unite،

(٦) نعي بالمنتج التجاري المتاح في السوق عموماً كل عتاد مادي أو برمجية مصممة لاستعمالات محددة ويكون متاحاً لعامة الجمهور. وتصمم هذه المنتجات على نحو يجعلها ميسرة وسهلة الاستعمال. ونذكر من الأمثلة النموذجية على هذه المنتجات مايكروسوفت أوفيس أو البرامجيات المضادة للفيروسات.

(٧) وقف الاشتغال، في سياق الأعمال التجارية، هو العمل عن قصد على تقليص شيء تدريجياً أو إنجاءه.

أضافت الإدارة قائمة إن من بين التطبيقات المركزية الستة المذكورة، أربعة متاحة تجارياً في السوق وأن تطبيقين اثنين من الحلول المركزية الموحدة، وبناء على ذلك فاستراتيجية نقل التطبيقات تعطي الأولوية تلقائياً لنقل التطبيقات القديمة إلى الحلول التجارية المتاحة في السوق. وعلاوة على ذلك، اتفقت الإدارة أنه يمكن أن توجد فرص لتجاوز هدف ١٠٠٠ تطبيق من خلال تقليص تداخل التطبيقات المتبقية متى تم بلوغ الهدف، مع مواصلة التركيز على الانتقال نحو الحلول المركزية الموحدة والحلول التجارية المتاحة في السوق. وأفادت الإدارة كذلك في تموز/يوليه ٢٠١٨ أنه من بين التطبيقات الـ ١٣٥٧ المسحوبة من الخدمة حتى الآن، تم نقل ٧٢٧ منها إلى الحلول التجارية المتاحة في السوق وسُحب ٣٩٤ تطبيقاً منها من الخدمة دون تعويضها. والمجلس إذ يعرب عن تقديره لما تقوم به الإدارة من عمل لنقل التطبيقات المسحوبة من الخدمة إلى حلول تجارية متاحة في السوق، فهو يشير إلى الحاجة إلى بذل مزيد من الجهود المتضافرة لأن معظم التطبيقات المتبقية تطبيقات داخلية.

١٠١ - يوصي المجلس الإدارة بتحديد عدد التطبيقات الأساسية التي يتعين الاحتفاظ بها، وبالعامل على ترشيد التطبيقات من خلال تحديد التطبيقات المتداخلة في المجال نفسه.

ترشيد المواقع الشبكية ودمجها

١٠٢ - قدم الأمين العام في تقريره المرحلي الأول (A/70/364) وصفاً للأنشطة الرئيسية المنفذة في إطار مشروع دمج المواقع الشبكية وترشيدها، مثل إعداد استراتيجية وخطة لتكنولوجيا المواقع الشبكية، وتطوير حل تكنولوجي لدمج المواقع الشبكية للأمم المتحدة، وتحقيق الانساق بين المواقع الشبكية وتحديد المواقع التي تحتاج إلى إصلاح وتنفيذ الإصلاحات المطلوبة. وكان يُرتقب إكمال المشروع بحلول تشرين الثاني/نوفمبر ٢٠١٧، وأفيد أن نسبة الإنجاز بلغت ٤٢ في المائة. ولاحظ المجلس في تقريره المرحلي السنوي الأول (A/72/151) أن المشروع لم يأت ذكره في التقرير المرحلي الثاني للأمين العام (A/71/400).

١٠٣ - وذكر الأمين العام في تقريره المرحلي الثالث (A/72/755/Rev.1) أن المرحلة الأولى من المشروع اكتملت في ٣٠ حزيران/يونيه ٢٠١٧، وأن تنفيذ المرحلة الثانية قد بدأ استناداً إلى خطة جديدة وتاريخ إنجاز مستهدف هو ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠٢٠، مما يعني تمديداً بـ ٣٧ شهراً بعد تاريخ الإنجاز المستهدف الأصلي وهو ٣٠ تشرين الثاني/نوفمبر ٢٠١٧. وأفاد الأمين العام أيضاً أن المشروع قد اكتمل بنسبة ٣٠ في المائة.

١٠٤ - وفي تحليل للتقارير الشهرية عن حالة المشاريع التي تدخل ضمن تنفيذ استراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الفترة من كانون الثاني/يناير إلى حزيران/يونيه ٢٠١٧، تبين أن الأنشطة المتبقية من المرحلة الأولى جرى نقلها إلى المرحلة الثانية. ولاحظ المجلس أنه على الرغم من أن المرحلة الثانية كان مقرراً أن تبدأ في تموز/يوليه ٢٠١٧، فقد تم تأخيرها بسبب فقدان الموارد والتوظيف لتعويض تلك الموارد. وفي كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٧، أفيد بأن المشروع أصبح معلقاً في انتظار قرار لجنة الإدارة، وفي كانون الثاني/يناير ٢٠١٨ أفيد بأن المشروع كان ينتظر الدعم المالي.

١٠٥ - ولاحظ المجلس عدم إحراز تقدم ملحوظ نحو ترشيدها المواقع الشبكية في عام ٢٠١٧، وأن المشروع معلق حالياً. ويساور المجلس القلق من أن يؤثر هذا الأمر على خطة الأمانة العامة للأمم المتحدة الرامية إلى زيادة الكفاءة في عمليات المواقع الشبكية وتحقيق وفورات الحجم من خلال إجراء تغييرات استراتيجية في نموذج الاشتغال الحالي. ويرى المجلس أنه على الرغم من أن موعد إنجاز المشروع بأكمله

قد أُرجئ إلى كانون الأول/ديسمبر ٢٠٢٠، فإن وتيرة التقدم المحرز حتى الآن لا تدفع إلى الاطمئنان إلى أن هذا الجدول الزمني سيُحترم.

١٠٦ - وذكرت الإدارة أنها انتهزت الفرصة، والعمل جار في المشروع، لإعادة تصميم وتحديث منصة إدارة المحتوى الشبكي (web Unite) وزيادة الامتثال لمعايير التكنولوجيا والأمن والتوسيم والتعدد اللغوي ومراعاة احتياجات المستخدمين من المعوقين. وأضافت أن سبب الشروع في المرحلة الثانية هو أنه على الرغم من أن تصميم هذه التغييرات سوف يستغرق وقتاً إضافياً، فإن تأثيرها يتمثل في القدرة على تسريع برنامج ترشيد المواقع الشبكية بوجه عام. وأضافت الإدارة كذلك أنه بعد تغيير في الاستراتيجية التقنية وإدخال تحسينات على حل Web Unite منذ نيسان/أبريل ٢٠١٧، أطلق ١٢ موقعاً شبكياً رئيسياً للعموم، وتم وقف العمل بستة مواقع شبكية قديمة ويوجد ٢٥ موقعاً شبكياً في طور الإعداد.

١٠٧ - وعلاوة على ذلك، قالت الإدارة إن مركز التطبيقات المركزية في نيويورك أجرى تحليلاً معمقاً للمواقع الشبكية المتبقية لتحديد المواقع التي لا يزال لديها صدى، ووجد أن العديد من المواقع الشبكية المحددة في البداية مملوكة لأطراف خارجية وتشغلها أطراف خارجية ومن ثم ليست تحت سيطرة الأمم المتحدة ولا تخضع لمعايير امتثال المنظمة. وذكرت الإدارة أيضاً أن رئاسة هيئة موظفي تكنولوجيا المعلومات عرضت مبادئ لتنسيق المواقع الشبكية ومعاييرها وأطرها الزمنية، إلى جانب الأهداف والقرارات، في اجتماع للجنة الإدارة عُقد في تشرين الأول/أكتوبر ٢٠١٧، وهذا ما أقره الاجتماع اللاحق الذي عُقد في تشرين الثاني/نوفمبر ٢٠١٧، مما يبين الالتزام الواضح من القيادة العليا للأمانة العامة ويؤكد تدابير الامتثال. وقالت الإدارة أيضاً إنها موقنة من أنه سيستمر إحراز تقدم كبير في هذا البرنامج في ظل مواصلة الإدارات تحديث مواقعها الشبكية غير الممتثلة لمعايير نظام Web Unite بما يتلاءم مع قرار الذي اتخذته لجنة الإدارة في تشرين الثاني/نوفمبر ٢٠١٧ والذي جعل الامتثال إلزامياً. وبعد ذلك، أعيد إطلاق المرحلة الثانية من ترشيد المواقع الشبكية. وبالإضافة إلى ذلك، قالت الإدارة إن مركز التطبيقات المركزية في نيويورك قام أيضاً بتقييم المجموعة السابقة من المواقع الشبكية ونقل أكثر من ٣٠٠ موقع شبكي إلى Unite Applications بعد أن جرى تحسينه ليشمل البيانات المتعلقة بامتثال المواقع الشبكية، وقالت إن المركز يتعاون منذ ذلك الحين مع إدارة شؤون الإعلام ويعمل المركز على وضع تسلسل جديد لسير العمل المتعلق بالامتثال سيُطبق على جميع المواقع الشبكية الجديدة وفقاً لقرار لجنة الإدارة.

١٠٨ - يوصي المجلس بتحديد أهداف مرحلية واضحة لتفادي تأجيل المخططات الزمنية ولرصد المشاريع بفعالية.

١٠٩ - وذكرت الإدارة أنها لا تستطيع إجبار الإدارات على نقل مواقعها الشبكية وأن نجاح العملية يتوقف على تعاون جميع الإدارات. وبينما يدرك المجلس الصعوبات العملية التي تواجه هذه العملية، فهو يرى أن الإدارة بحاجة إلى العمل على إشراك جميع الإدارات.

واو - الابتكار

١١٠ - تستند الاستراتيجية إلى مفهوم مفاده أنه يجب تحسين الخدمات الأساسية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، عند الاقتضاء، وصيانتها بالكامل، وأن تدعم القوى المحركة الاستراتيجية هذا الهدف. وإذا كانت التكنولوجيا تغير من طريقة عمل الأمانة العامة، ومع تحسين الخدمات الأساسية ورسوخها، فإنه لا مناص من أن يكون للابتكار دور هام في الاستراتيجية بهدف المساعدة أكثر في تنفيذ ولايات

الأمم المتحدة وفي دعم خطة التنمية لما بعد عام ٢٠١٥. وترد الإشارة إلى القوة المحركة الاستراتيجية للابتكار في المرحلة الثانية من خارطة الطريق الاستراتيجية.

١١١ - لقد أوصى المجلس في تقريره المرحلي السنوي الأول (A/72/151) بأن يضع مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات خطة عمل مفصلة بشأن التكنولوجيا المبتكرة الناشئة بالتشاور مع أصحاب المصلحة. ورداً على ذلك، قالت الإدارة إنه سيتم وضع استراتيجية وخطة عمل في إطار المرحلة الثانية من تنفيذ الاستراتيجية، وأن هذه المسألة تتوقف على إحراز تقدم في دمج الموارد وتوفير ما يكفي منها لضمان النجاح في التنفيذ

١١٢ - وتحديث الأمين العام في تقريره المرحلي الثالث (A/72/755/Rev.1) عن إنشاء مختبرات الأمم المتحدة للابتكار التكنولوجي، وذلك باستخدام التكنولوجيا الرائدة المتطورة المتاحة حالياً، مثل تقنية سلسلة السجلات المغلقة، والذكاء الاصطناعي، وإنترنت الأشياء. وأبلغ المجلس بأنه من المقرر إنشاء خمسة مختبرات للابتكار التكنولوجي في ألمانيا وفنلندا وماليزيا ومصر وهنغاريا. ومن هذه المختبرات الخمسة المقترحة، ذكر أن مختبر فنلندا يوجد في المرحلة التجريبية، أما المختبرات الأربعة المتبقية فتنتظر موافقة الجمعية العامة. وأبلغ المجلس كذلك برصد ميزانية وحيز للمكاتب لمدة ثلاث سنوات للمختبرين في فنلندا وماليزيا، ولم تُرصد أي ميزانية بعد للمختبرات الثلاثة الأخرى. وإضافة إلى ذلك، أبلغ المجلس بأن التاريخ التقديري المتوقع لبدء العمل في مختبري فنلندا ومصر هو الربع الأخير من عام ٢٠١٧، في الوقت الذي يُتوقع بدء العمل في المختبرات الثلاثة المتبقية بحلول نهاية عام ٢٠١٨.

١١٣ - ويساور المجلس القلق من أن إنشاء المختبرات قد يتأخر، الأمر الذي من شأنه أن يؤدي إلى تأخر جني مكاسب البرنامج المقترح.

١١٤ - يوصي المجلس بإجراء رصد عن كثب لعملية إنشاء مختبرات الأمم المتحدة للابتكار التكنولوجي، من أجل ضمان التقيد بالمخططات الزمنية المقررة.

الاستخدام الأمثل لموارد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

١١٥ - قال الأمين العام في تقريره المرحلي الثاني (A/71/400) إن مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وإدارة الدعم الميداني أجريا استعراضاً للأصول والمقتنيات في أيار/مايو وحزيران/يونيه ٢٠١٦ واعتبرا أن ثمة فرصة للانتقال من التراخيص الفردية إلى التراخيص على نطاق المؤسسة مع ما يعود على المنظمة من ذلك من فوائد جمّة. وأشار المجلس إلى أن الملاحظة نفسها أوردها الأمين العام في تقريره المرحلي الثالث (A/72/755/Rev.1) دون أي إشارة إلى أنه قد تم النظر في تلك الفرصة.

١١٦ - وأورد الأمين العام في تقريره المرحلي الثالث أنه من مجموع أصول تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (حفظ السلام)، وتبلغ قيمتها الشرائية ٦٤٢,٥ مليون دولار، لا زالت تُستخدم أصول تبلغ قيمتها الشرائية ٢٢٩,٢ مليون دولار، رغم انقضاء عمرها النافع. وبالمثل، لا تزال في مخزون الوحدات أصول تبلغ قيمتها الشرائية ٢٧,٢ مليون دولار على الرغم من انقضاء عمرها النافع. وأشار كذلك إلى أن عدم تعويض المعدات الشبكية يمكن أن يؤثر سلباً على سلامة الموظفين وأمنهم، فضلاً عن تقويض الثقة في البعثات الميدانية وتقليص إنتاجيتها. واستناداً إلى إطار لتقييم المخاطر وضعته إدارة الدعم الميداني، يُتوقع أن الموارد اللازمة لتعويض الأصول الحيوية للفترة ٢٠١٨/٢٠١٩، قد تبلغ ١٤٨,١ مليون دولار.

١١٧ - ولاحظ المجلس أن الإدارة المجرأة لأصول تكنولوجيا المعلومات والاتصالات عرقلت التخطيط لزيادة الأصول على نحو تدريجي، مما نتج عنه أن حوالي ٢٥ في المائة من الأصول الحالية - اللازمة للعمليات الميدانية - يلزم تعويضها فوراً. ولاحظ المجلس أن طابع التجزيي في رصد الأصول لا يتوافق مع أهداف استراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. وعلاوة على ذلك، لم تحدد الإدارة تقدم أصول تكنولوجيا المعلومات والاتصالات البالغة الأهمية في الميدان في الوقت المناسب على نحو يتيح وضع خطة زيادة تدريجية في حياة الأصول وتغيير التكنولوجيا وإتاحة الموارد.

١١٨ - يوصي المجلس بأن تضع الإدارة خطة طويلة الأجل لزيادة الأصول، بالنظر إلى مدة صلاحية الأصول والتغيير التكنولوجي، وأن تبين الاحتياجات في طلبات الميزانية في الوقت المناسب.

١١٩ - وقالت الإدارة إنها عملت على صياغة الاحتياجات والإبلاغ عنها في سياق الميزانية، لكن لم تتم الموافقة على أي تمويل. والمجلس وإذ يقر برد الإدارة، يعتبر أنه من الضروري مواصلة تسليط الضوء على هذه المسألة للتأكد من اتخاذ الإجراءات التصحيحية، عاجلاً وليس آجلاً.

الاستعانة بمصادر عالمية

١٢٠ - ورد في الاستراتيجية أن مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات سيركز على معالجة التجزؤ وسحب النظم من الخدمة والاستعانة بمصادر عالمية لضمان إدارة جميع موارد تكنولوجيا المعلومات على النحو الأمثل. وفي الاستراتيجية أيضاً أن تنفيذ التدابير المقترحة الجديدة في العمليات والحوكمة والهيكل التنظيمي سيشجع إدارة العقود بمزيد من الكفاءة وزيادة القوة الشرائية إلى أقصى حد، وتحسين شروط ومستوى استخدام الأمم المتحدة لعقود تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. وعلاوة على ذلك، ورد في الاستراتيجية أن الاستعانة بمصادر عالمية ستُنفذ باستخدام نظام أوموجا لكفالة نزاهة ووضوح العملية وستمثل للمعايير المحاسبية الدولية للقطاع العام، وستكون المجالات الرئيسية المستهدفة هي الاتصالات بالصوت والبيانات وشراء المعدات وتراخيص البرمجيات.

١٢١ - ولاحظ المجلس أن مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لم ينشئ خلال عام ٢٠١٧ أي عقد من العقود العالمية على الرغم من أنه يُتوقع منح عقدين في عامي ٢٠١٨ و ٢٠١٩. وعلاوة على ذلك، أوضح الأمين العام في تقريره المرحلي الثالث أن عقد الاتصالات المبرم مع شركة خدمات الاتصالات والمعلومات العالمية للخطوط الجوية سيحري توسيع نطاقه ليشمل المقر، وأن مفاوضات مباشرة تُجرى حالياً مع اثنين من كبار مقدمي خدمات الحوسبة السحابية من أجل إبرام عقد إطاري عالمي لبناء ونشر وإدارة التطبيقات والخدمات من خلال شبكة عالمية من مراكز إدارة البيانات. ولاحظ المجلس كذلك أن آذار/مارس ٢٠١٧ كان هو تاريخ الإنجاز المقرر في الأصل لمشروع استراتيجية الاستعانة بمصادر عالمية، لكن جرى تأخير الموعد إلى شباط/فبراير ٢٠١٩.

١٢٢ - وبالإضافة إلى ذلك، لاحظ المجلس أن الأمين العام أبلغ في تقريره الثاني عن إحراز تقدم بنسبة ٦٥ في المائة فيما يتعلق بإنجاز استراتيجية الاستعانة بمصادر عالمية، بينما وردت الإشارة في تقريره الثالث إلى التقدم بنسبة ٤٦ في المائة، مع أن نطاق المشروع ظل على حاله. وها الأمر يثير تساؤلات بشأن قياس النسبة المئوية للإنجاز.

١٢٣ - ويرى المجلس أن التأخر في وضع الصيغة النهائية للعقود والإخفاق في تحديد فرص جديدة للاستعانة بمصادر عالمية في عام ٢٠١٧ ينعان المنظمة من الاستفادة من تحسن الأسعار والتخفيضات العالمية.

١٢٤ - وردت الإدارة بما مفاده أن مشروع الاستعانة بمصادر عالمية يجرز تقدماً وذكرت الحالات الواردة في التقرير المحلي الثالث للأمين العام، مشيرة إلى أنه من المتوقع منح عقود جديدة في الفترة ما بين النصف الثاني من عام ٢٠١٧ والنصف الأول من عام ٢٠١٨. وأضافت الإدارة أنه تم إنشاء وحدة لإدارة العقود داخل قسم تنسيق العمليات التابع لمكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات دعماً لإدارة العقود المتعلقة بالمكتب وشعبة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات التابعة لإدارة الدعم الميداني.

١٢٥ - ولاحظ المجلس أن جميع ما ورد في التقرير المحلي الثالث للأمين العام من أمثلة عن الاستعانة بمصادر عالمية كانت قائمة منذ عام ٢٠١٦.

١٢٦ - يوصي المجلس بأن تحدد الإدارة وتوثق فرص الاستعانة بمصادر عالمية إلى جانب تقدير للوفورات.

١٢٧ - ويوصي المجلس أيضاً بوضع الصيغة النهائية للعقود المعلقة في إطار الجداول الزمنية المقررة لإتاحة الاستخدام الأمثل للموارد.

١٢٨ - ورداً على ذلك، قالت الإدارة إنه منذ عام ٢٠١٦، مُنح عقدان جديداً، وهما اتفاق الترخيص المؤسسي من مايكروسوفت والاتفاق مع Software Tableau. وأضافت الإدارة أنها حصلت على خصمٍ نسبته ٧ في المائة على الحجم في خدمات الاتصال التي تقدمها شركة خدمات الاتصالات والمعلومات العالمية للخطوط الجوية وتتوقع أن تحصل على خصم ١١ في المائة بحلول الربع الأخير من عام ٢٠١٨. وإلى جانب ذلك، تم تحديث اتفاق الترخيص المؤسسي من مايكروسوفت ليشمل أحدث المنتجات بمستويات خصم إضافية تتراوح بين ٢٠ في المائة و ٥٧،٤ في المائة مقارنة مع مستوى التسعير الحكومي (المستوى دال)، وتضمن الاتفاق الجديد مع Tableau Software خصماً بنسبة ٤٠ في المائة مقارنة مع ما في قائمة الأسعار.

١٢٩ - يسجل المجلس ما قدمته الإدارة من تفاصيل عن الوفورات في ردها أعلاه في تموز/يوليه ٢٠١٨، ولكنه يلاحظ أنه لم ترد في التقرير المحلي الثالث للأمين العام تفاصيل عن الوفورات التي تم تحقيقها، ولا هي قُدمت أيضاً إبان مراجعة الحسابات الميدانية، وهو ما يتعذر معه أن يتحقق المجلس مما ذُكر من وفورات.

معالجة تجزؤ الموارد

١٣٠ - من أجل الحد من تجزؤ موارد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على نطاق الأمانة العامة، نصت الاستراتيجية على تنفيذ إطار الإنجاز المؤسسي مع انتقال مراكز البيانات إلى مركزي البيانات العامة في برينديزي وفالنسيا؛ ونشر التطبيقات من خلال مراكز التطبيقات المركزية في بانكوك ونيويورك وفيينا؛ ودمج مكاتب الخدمات على نطاق الأمانة العامة في إطار مكاتب الخدمات المركزية، عن طريق إنشاء خمسة مراكز (في بانكوك وبرينديزي وجنيف ونيروبي ونيويورك).

١٣١ - ولاحظ المجلس أنه، كما ورد في التقرير المحلي للمشروع في كانون الثاني/يناير ٢٠١٧، جرى تمديد موعد إنجاز المشروع من آذار/مارس إلى كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٧، وأشير إلى أن المشروع أُنجز بنسبة ٣٤ في المائة. وأُبلغ عن إتمام ٧٨ في المائة من المشروع في أشهر شباط/فبراير وآذار/مارس

ونيسان/أبريل، وارتفعت النسبة إلى ٨٣ في المائة في شهر حزيران/يونيه. وأبلغ أن المشروع ظل معلقاً منذ آب/أغسطس ٢٠١٧، وحسب ما ورد في التقرير المرحلي لشهر كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٧، جرى تأخير موعد الإنجاز إلى كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٨.

١٣٢ - وفيما يتعلق بدمج مراكز البيانات، ذكر الأمين العام في تقريره المرحلي الثالث أن العملية قد اكتملت. بيد أن المجلس لاحظ أن عدداً ضئيلاً فقط من التطبيقات قد نُقل إلى مراكز البيانات وأن نقل خريطة الطريق يخضع لإعادة التقييم من قبل مراكز التطبيقات المركزية، مع مراعاة البنية السحابية المختلطة الناشئة التي ستتيح استضافة بعض عناصر التطبيقات في نظام للخدمات السحابية العامة.

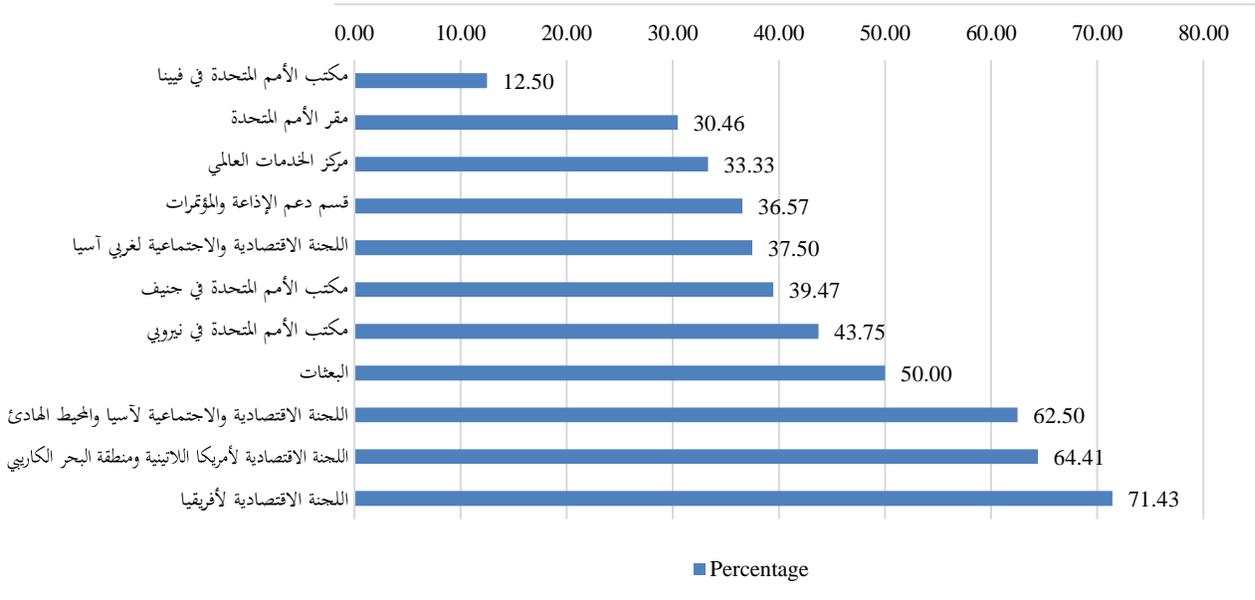
١٣٣ - وردت الإدارة بأنه على الرغم من أن تنفيذ استراتيجية الدمج كانت غير متناسق، فقد كانت ثمة بعض الإنجازات الهامة، وهي دمج مكاتب خدمات الحواسيب في المقر وإنشاء وتوسيع مكتب خدمات المؤسسة (Unite Service Desk). وذكرت الإدارة أن أسباب التأخير تتعلق بالعقبات التقنية التي تحول دون تنفيذ استراتيجية عالمية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات وبالهيكلة الحالي لتفويض السلطة الذي يمنح مراكز العمل والكيانات استقلالاً واسعاً في اتخاذ القرارات المتعلقة بمسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، بما في ذلك ميزانياتها. وأشار أيضاً إلى أن تضارب الأولويات وتقليل الميزانية تسببا في الحد من القدرة على تنسيق الاستثمار في تحديث الخدمات والبنى التحتية المتصلة بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات. بيد أنه ينبغي البحث في الأسباب الحقيقية لغياب ما يكفي من الدعم لعملية دمج خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على نطاق المنظمة؛ وهذا يعني "أصحاب الميزانية" الذين دفعوا نحو رصد موارد لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات لا تتماشى مع أهداف استراتيجية مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

خدمات التداول بالفيديو: توافر البنى التحتية

١٣٤ - وفقاً للاستراتيجية، ينبغي موازنة خدمات التداول بالفيديو على الصعيد العالمي من خلال وضع المعايير التقنية وإجراءات التشغيل والأدوات والعمليات الموحدة. وأفاد الأمين العام في تقريره المرحلي الأول أن زيادة كبيرة قد حصلت في الطلب على خدمات دعم المؤتمرات على نطاق الأمانة العامة؛ وأشار في تقريره المرحلي الثاني إلى الحاجة إلى تحديث عميق للبنية التحتية والاستثمار فيها وكذلك تحديث المعدات؛ وأورد في تقريره المرحلي الثالث معلومات تفصيلية عن عملية استعراض وتحديث الإجراءات التقنية المعتمدة في العمليات والمعايير، قائلاً في الآن ذاته إن الاتجاه نحو زيادة عدد الجلسات المعقودة عن طريق التداول بالفيديو تؤكد في تحليل أجري في الآونة الأخيرة.

١٣٥ - ونظر المجلس في عدد خدمات التداول بالفيديو على نطاق الأمم المتحدة فوجد أن اعتماد المنظمة على هذه الخدمات أخذ في التزايد على مر السنين. وانطلاقاً من فحص مخزونات معدات التداول بالفيديو المتاحة على الصعيد العالمي في مواقع متعددة، لاحظ المجلس أن نسبة كبيرة من هذه المعدات في عدد من المواقع تجاوزت عمرها النافع، على النحو المبين في الشكل التالي.

النسبة المئوية لمعدات التداول بالفيديو في الأمم المتحدة التي وصلت إلى نهاية عمرها النافع



المصدر: مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

١٣٦ - يبين الشكل أعلاه أن أكثر من ٣٠ في المائة من معدات التداول بالفيديو وصلت إلى نهاية عمرها النافع في ١٠ من أصل ١١ موقعاً مشمولاً في التحليل، بما في ذلك في البعثات. ويمكن لعمر وحالة المعدات المستخدمة في مرافق المؤتمرات وغيرها من نظم الاتصالات السمعية البصرية أن يكون لهما تأثير شديد على الأداء العام للبنية التحتية التقنية، وكلما طال عمر المعدات كلما زادت صعوبة صيانتها ودعمها. وبالإضافة إلى ذلك، يؤثر عمر المعدات أيضاً على قدرتها على تلقي أحدث مستجدات البرمجيات عندما يتوقف المصنعون عن دعمها.

١٣٧ - ورداً على ذلك، ذكرت الإدارة أن الاقتراح الأصلي الذي قدمه مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات للباب ٣٣ من الميزانية العادية لفترة السنتين ٢٠١٨-٢٠١٩ يشمل أهداف جعل المكاتب الموجودة خارج المقر تمتاز بالمتطلبات الحالية من حيث المعايير، بما في ذلك متطلبات الأمن وسهولة الاستعمال؛ والاستعاضة عن المعدات العتيقة والمعدات التي في نهاية حياتها بغية تحقيق الحد الأقصى من عائد الاستثمار؛ وصيانة أصول المنظمة على النحو الواجب؛ وتحسين/تحديث الضوابط والأساليب الأمنية لمواجهة المخاطر التي تهدد حالياً المعدات السمعية البصرية ومعدات الوسائط المتعددة ومعدات إدارة المؤتمرات ومعدات التداول بالفيديو والنظم المرتبطة بها. وكانت التقديرات الأصلية المحددة لهذا الاقتراح تبلغ ٣٠،١ مليون دولار؛ بيد أنه تطلب إلى مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ألا يتجاوز حدود الميزانية الحالية المخصصة للباب ٣٣، وهي ١٢،٢ مليون دولار.

١٣٨ - لقد شددت الجمعية العامة في قرارها ٢٧٢/٧١ بآء على أن مواصلة الاستثمار في نظام التداول بالفيديو ينبغي أن يقترن برقابة فعالة على سفر الموظفين والحد من هذا السفر، بوسائل منها التنفيذ الصارم للفقرة ٣-٢ من الأمر الإداري المتعلق بالسفر في مهام رسمية، بما يكفل عدم الموافقة إذا كان من الممكن تحقيق الهدف الرئيسي المنشود من تنفيذ الولاية باستخدام أساليب بديلة مثل التداول بالفيديو.

١٣٩ - وذكرت الإدارة أن المعلومات المتعلقة بتخفيض تكاليف السفر بسبب زيادة الاعتماد على خدمات التداول بالفيديو غير متاحة لدى مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وأنه لا يمكن إقامة علاقة مباشرة بشأن ما إذا كان استخدام التداول بالفيديو قد خفف من الحاجة إلى السفر.

١٤٠ - يوصي المجلس بأن تضع الإدارة خطة محددة زمنياً لتغيير معدات التداول بالفيديو من أجل ضمان استمرارية خدمات التداول بالفيديو.

رابعاً - شكر وتقدير

١٤١ - يود المجلس أن يعرب عن تقديره لما تلقاه موظفوه من تعاون ومساعدة من وكيل الأمين العام للشؤون الإدارية ومن رئيسة هيئة موظفي تكنولوجيا المعلومات، رئيسة مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، ومن الموظفين التابعين لهما.

(توقيع) راجيف ميهريشي

المراقب المالي والمراجع العام للحسابات في الهند

رئيس مجلس مراجعي الحسابات

(كبير مراجعي الحسابات)

(توقيع) موسى جمعة أسعد

المراقب المالي والمراجع العام للحسابات

في جمهورية تنزانيا المتحدة

(توقيع) كاي شيلر

رئيس المحكمة الفيدرالية الألمانية لمراجعي الحسابات

حالة تنفيذ التوصيات المتعلقة بشؤون تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

التقرير الذي وردت فيه التوصية	توصيات المجلس	رد الإدارة	تقييم المجلس	نُفذت قيد لم تجاوزتها تماما التنفيذ نُفذت الأحداث
A/67/651 الفقرة ٢٠	ينبغي للإدارة أن تضع استراتيجية جديدة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، تشمل استراتيجية للمعلومات على نطاق الأمم المتحدة وإطارا بنيويا مركزيا، تصف الطريقة التي تدعم بها المعلومات والتكنولوجيا المنظمة وتحقق الفوائد لها. ويلزم أن تكون هذه الاستراتيجية متنسقة مع أهداف الأمم المتحدة وطموحاتها الواقعية في التحول. ويتعين على الإدارة حينئذ إحرار تقدم في تنفيذ استراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بالموازاة مع أي إصلاحات متفق عليها في النموذج التشغيلي للمنظمة وثقافتها ونهجها.	يعرض تقرير الأمين العام عن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الأمم المتحدة المكتوب في عام ٢٠١٤ (A/69/517) استراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الجديدة. تقترح الإدارة تغيير حالة تنفيذ التوصية إلى "نُفذت".	وُضعت استراتيجية منقحة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات ووافقت عليها الجمعية العامة في قرارها ٦٩/٢٦٢. ويجري حالياً تنفيذ الاستراتيجية وقد أصدر الأمين العام ثلاثة تقارير مرحلية عن تنفيذ الاستراتيجية. وتُعتبر هذه التوصية قد نُفذت.	X
A/67/651 الفقرة ٢٩	ينبغي للإدارة أن تستعرض 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.	تم ذلك من خلال تنفيذ نظام أوموجا. تقترح الإدارة تغيير حالة تنفيذ التوصية إلى "نُفذت".	أحاط المجلس علماً بأن نفقات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات يجري رصدها في نظام أوموجا. وبالتالي تُعتبر هذه التوصية قد نُفذت.	X

التقرير الذي وردت فيه التوصية	توصيات المجلس	رد الإدارة	تقييم المجلس	تُقدِّم قسماً لم تجاوزتها تماماً التنفيذ تُقدِّم الأحداث
-------------------------------	---------------	------------	--------------	--

651/67/A، الفقرة ٣٠
 ينبغي للإدارة أن تحدّد بشكل واضح 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 تكنولوجيا المعلومات والاتصالات التي يمكن اعتمادها قبل تنفيذ مشروع أوموجا.

تحت توجيه المراقب المالي، تم تصميم نظام أوموجا بما يراعي متطلبات نفقات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. ويشمل نظام أوموجا مزيجاً من العلامات التمييزية يُطلق عليها معاً "مجموعة العلامات التمييزية". ويمكن العثور داخل دفتر الأستاذ على قائمة من الحسابات التي تعالج سلع وخدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على الموقع التالي: <https://umoja.un.org/files/chart-account-and-gl-mappings>.

وقام مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات مؤخراً بتطوير لوحات متابعة تتيح رصد أصول تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وكذلك طلبات الشراء في نظام أوموجا التي تشمل أصول أو خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وذلك وفقاً لمخطط الحسابات.

تقترح الإدارة تغيير حالة تنفيذ التوصية إلى "تُقدِّم".

651/67/A، الفقرة ٣١
 من أجل إتاحة المزيد من الاتساق والشفافية فيما يتعلق بتمويل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وبميزانيتها وإتاحة إدارة أفضل للتكاليف وتحديد فعال للأولويات، يطلب المراقب المالي أن تحدّد الميزانيات المقترحة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات ما يلي: (أ) تكاليف تسيير الخدمات اليومية؛ (ب) تكاليف التراخيص والصيانة للنظم القائمة، (ج) التكاليف المتصلة بتحديث الخدمات المقدمة (على سبيل المثال لتحسين تقديم خدمات الأمن)، (د) التكاليف الجديدة، بما في ذلك الاحتياجات الاستراتيجية.

أحاط المجلس علماً برد الإدارة، لكن امتثال الإدارات لمتطلبات موارد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ليس مكفولاً. وتُعتبر هذه التوصية قيد التنفيذ.

أكملت المبادئ التوجيهية والمذكرات ذات الصلة. تقترح الإدارة تغيير حالة تنفيذ التوصية إلى "تُقدِّم".

التقرير الذي وردت فيه التوصية	توصيات المجلس	رد الإدارة	تقييم المجلس	تُنفذت قسماً لم تجاوزتها تماماً التنفيذ تُنفذ الأحداث
A/67/651، الفقرة ٣٢	ينبغي للكيانات والمكاتب والبرامج التي تتألف منها الأمم المتحدة ترتيب أولويات تمويل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لكفالة توازن سليم في الاهتمام بالتحول والتحسين والقيادة، وبالأطر والسياسات والخدمات التشغيلية.	اكتملت المبادئ التوجيهية والمذكرات ذات الصلة. تقترح الإدارة تغيير حالة تنفيذ التوصية إلى "تُنفذت".	أحاط المجلس علماً برد الإدارة، لكن امتثال الإدارات لمتطلبات موارد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ليس مكفولاً. وبالتالي، تُعتبر هذه التوصية قيد التنفيذ.	X
A/67/651، الفقرة ٣٩	كشروط أساسي مسبق لأية استراتيجية جديدة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وللحد من المخاطر الجسيمة المرتبطة بتنفيذ نظام عالمي متكامل لتخطيط الموارد في المؤسسة، ينبغي للإدارة أن تقوم بشكل واضح بتوثيق عناصر الثقافة والعادات والممارسات والعمليات، وكذلك التكلفة الرئيسية ومعلومات الأداء، التي قد تؤثر على إمكانية تحقيق تحول شامل على صعيد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الأمم المتحدة. واستناداً 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.	ترد التكلفة الكلية للامتلاك في التقرير المحلي التاسع للأمين العام عن مشروع التخطيط المركزي للموارد (انظر A/72/397، الفقرات ١٢٥ إلى ١٣٣، والجدول ٦ بشأن تكاليف الصيانة على مدى ١٥ عاماً).	يشير رد الإدارة إلى عرض التكلفة الكلية لامتلاك نظام أوموجا، وهو أحد مشاريع التحول في أساليب العمل في المنظمة. ولا تزال هناك حاجة إلى التوثيق الواضح للمعلومات الرئيسية عن التكلفة والأداء، التي قد تؤثر على إمكانية تحقيق تحول شامل على صعيد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. وبالتالي، يعتبر المجلس هذه التوصية قيد التنفيذ.	X

ويرد دعم الإنتاج في الفقرة ٤٢ من نفس التقرير. ونموذج دعم الإنتاج في نظام أوموجا منظم على ثلاثة مستويات، لتقدم أفضل خدمة للمستخدمين. وهو يهدف إلى تحقيق الاكتفاء الذاتي لكل موقع، وإلى توفير العمليات والخبرات المتسمة بالكفاءة من أجل حل المشاكل المسببة للحوادث وتلبية طلبات الخدمات. ويتوفر المستوى الأول من الدعم محلياً، عن طريق خبراء العمليات المحليين، وموظفي مكاتب الخدمات المدربين تدريباً جيداً، وأوساط المتفرسين، وموارد أخرى. ويقدم هذا الدعم في حالة الغالبية العظمى من طلبات إدارة الحوادث وطلبات الخدمات. ويقدم مركز دعم أوموجا في برينديزي ومكتب الخدمات الموحدة، الذي تُنفذ عملياته في مراكزه في بانكوك وجنيف ونيروبي ونيويورك، المستوى التالي من الدعم. ومكاتب الخدمات المتكاملة تلك هي بمثابة نقطة الاتصال الوحيدة لطلبات إدارة الحوادث/المشاكل وطلبات الخدمات. وهي تحيل هذه الطلبات، حسب الاقتضاء، إلى خبراء العمليات والخبراء التقنيين العاملين في أفرقة عملية، والذين يتخصصون في طرق أداء الأعمال في نظام أوموجا أو في مجال المكونات التقنية الموجودة فيه. وما انفكت الحوادث المتصلة بنظام أوموجا تتناقض باطراد (انظر A/72/397، الشكل الثالث)، مع توفر حلول سريعة على المستوى المحلي وفي مكاتب الخدمات المتكاملة؛ بيد أن المسؤولين عن العمليات يتعرضون لضغوط للحفاظ على القدرات اللازمة لدعم الإنتاج، في الوقت الذي يتعامل فيه خبراء العمليات أيضاً مع الطلبات المتزايدة المتصلة بمشاريع التوسعة ٢ لنظام أوموجا.

التقرير الذي وردت فيه التوصية	توصيات المجلس	رد الإدارة	تقييم المجلس	تُقدت قسداً لم تجاوزتها تماماً التنفيذ تُقدت الأحداث
جرت تدريبات على استعادة القدرة على العمل بعد الكوارث في ٦ أيار/مايو (التشغيل الاحتياطي) و ٣ حزيران/يونيه ٢٠١٧ (استعادة التشغيل)	تقترح الإدارة تغيير حالة تنفيذ التوصية إلى "تُقدت".	يعرض تقرير الأمين العام عن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الأمم المتحدة المكتوب في عام ٢٠١٤ (A/69/517) استراتيجيتها تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الجديدة. تقترح الإدارة تغيير حالة تنفيذ التوصية إلى "تُقدت".	X	أحاط المجلس علماً برد الإدارة الذي أفاد بصدور استراتيجية جديدة في عام ٢٠١٤. وأحاط المجلس علماً أيضاً بصدور نشرة للأمين العام عن تنظيم مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (ST/SGB/2016/11). غير أن المجلس لاحظ أن مقاييس الأداء المتعلقة بتنفيذ الاستراتيجية تفتقر إلى التحديد الذي يكفي لتيسير القياس الموضوعي لهذا الأداء. وبالتالي، تُعتبر هذه التوصية قيد التنفيذ.
تم ذلك. انظر نشرة للأمين العام عن تنظيم مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (ST/SGB/2016/11)، و"خطة العمل المكونة من ١٠ نقاط"، وإطار الامتثال للسياسات، وقوائم المعايير والسياسات المتاحة على شبكة iSeek (الشبكة الداخلية للأمم المتحدة). تقترح الإدارة تغيير حالة تنفيذ التوصية إلى "تُقدت".	فيما يتعلق بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، ينبغي للإدارة تحديد الأدوار القيادية والتنفيذية، والكفاءات والجهود الإدارية، التي ينبغي توجيهها إلى ثلاثة جوانب منفصلة لتقدم 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.	أحاط المجلس علماً برد الإدارة ولاحظ أيضاً أن المنظمة لديها ٤٢ سياسة بشأن مواضيع متنوعة. وبينما جرى التعليق على تنفيذ السياسات واستعراضها على نحو منفصل، تُعتبر هذه التوصية قد تُقدت.	X	
اكتملت وثائق إطار الحوكمة. وانظر أيضاً نشرة للأمين العام عن تنظيم مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (ST/SGB/2016/11)، وتقرير الأمين العام عن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الأمم المتحدة (A/69/517). تقترح الإدارة تغيير حالة تنفيذ التوصية إلى "تُقدت".	ينبغي للإدارة وضع 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 المنتدى التشاوري أو الاستشارية.	أحاط المجلس علماً بوثائق إطار الحوكمة المشار إليها في رد الإدارة. غير أن المجلس لاحظ أن تفويض السلطات لم يصدر بعد. وبالتالي، يعتبر المجلس أن هذه التوصية لا تزال قيد التنفيذ.	X	

التقرير الذي وردت فيه التوصية	توصيات المجلس	رد الإدارة	تقييم المجلس	تُقدت قيد لم تجاوزتها تماما التنفيذ تُقدت الأحداث
A/67/651، الفقرة ٧٦	مع مرور الوقت، ينبغي للإدارة أن تقوم بإعادة توجيه الموارد المتاحة لمكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات إلى أنشطة أكثر استراتيجية والنظر في اعتماد ترتيبات المصادر البديلة بالنسبة لخدمات الدعم اليومية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات.	في ضوء كون الجمعية العامة، في قرارها ٢٦١/٧٢، قررت تخفيض الموارد المخصصة للخدمات التعاقدية بنسبة ١٠ في المائة؛ وتخفيض الموارد المخصصة للأثاث والمعدات والاستشاريين، واللوازم والموارد، والضيافة بنسبة ١٠ في المائة؛ وتخفيض الموارد المخصصة لمصروفات التشغيل العامة وتكاليف الموظفين الأخرى بنسبة ٥ في المائة؛ وتخفيض الموارد المخصصة لتكنولوجيا المعلومات وغير المتعلقة بالوظائف بنسبة ١٠ في المائة؛ وتخفيض الموارد المخصصة للخبراء بنسبة ١٥ في المائة، تطلب الإدارة غلق هذه التوصية لأنه ليس من الممكن تنفيذها في سياق تناقص الموارد.	أحاط المجلس علماً برد الإدارة ويعتبر أن هذه التوصية قد تجاوزتها الأحداث.	X
A/67/651، الفقرة ٨٢	ينبغي للإدارة أن تقوم باستحداث 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 والمحالات المتعلقة بتسيير الأعمال من تحسين الخدمات المقدمة.	أضيفت وظيفة العميل الذكي إلى قسم إدارة العلاقات مع وحدات الأعمال. تقترح الإدارة تغيير حالة تنفيذ التوصية إلى "تُقدت".	أحاط المجلس علماً برد الإدارة واختصاصات إدارة العلاقات مع وحدات الأعمال. وفي ضوء رد الإدارة، يعتبر المجلس أن هذه التوصية قد نُقدت.	X

التقرير الذي وردت فيه التوصية	توصيات المجلس	رد الإدارة	تقييم المجلس	تُقدت قيد لم تجاوزتها تماما التنفيذ تُقدت الأحداث
A/67/651، الفقرة ٩٢	ينبغي للإدارة أن تقوم بوضع 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 القائمة وما يلزم من نقل للبيانات. وفي إطار الاستراتيجية الجديدة المتعلقة بالتطبيقات، ينبغي للإدارة أيضاً أن تضع أيضاً 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.	في ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٧، ضمت إدارة التطبيقات العالمية ١٢٤٠ تطبيقاً نشطاً. وكان قد سُحب نحو ١١٠٠ تطبيقاً خلال الفترة ٢٠١٤-٢٠١٧. ويخطط مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لسحب نحو ٢٤٠ تطبيقاً على الصعيد العالمي خلال الفترة ٢٠١٨-٢٠١٩. تقترح الإدارة تغيير حالة تنفيذ التوصية إلى "تُقدت".	X	
A/67/651، الفقرة ١٠٠	ينبغي للإدارة أن تقوم بتعزيز 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 وهياكلها الأساسية.	تم ذلك (انظر التقرير المرحلي الثاني للأمين العام عن حالة تنفيذ استراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات للأمم المتحدة (A/71/400) والفرع خامساً من قرار الجمعية العامة ٧٠/٢٤٨ ألف). تقترح الإدارة تغيير حالة تنفيذ التوصية إلى "تُقدت".	X	
A/67/651، الفقرة ١٠١	وافقت الإدارة على التوصية المفصلة المتعلقة بأمن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات التي بيّنها المجلس في مذكرته المقدمة إلى رئيس اللجنة الاستشارية لشؤون الإدارة والميزانية بشأن هذه المسألة.	اكتملت خريطة الطريق المتعلقة بأمن المعلومات. تقترح الإدارة تغيير حالة تنفيذ التوصية إلى "تُقدت".	X	أحاط المجلس علماً برد الإدارة ولاحظ أيضاً أن بعض المبادرات الواردة في خطة العمل والرامية إلى تعزيز أمن المعلومات لا تزال جارية. وبالتالي تُعتبر هذه التوصية قيد التنفيذ.

التقرير الذي وردت فيه التوصية	توصيات المجلس	رد الإدارة	تقييم المجلس	تُقدَّت قسماً لم تجاوزتها تماماً التنفيذ تُقدَّت الأحداث
A/70/581، موجز، التوصية (أ)	ينبغي للإدارة 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.	نُشرت نشرة الأمين العام عن تنظيم مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (ST/SGB/2016/11) وتناولت دور كبيرة موظفي تكنولوجيا المعلومات وسلطتها.	أحاط المجلس علماً برد الإدارة لكنه يعتبر أن هذه التوصية لا تزال قيد التنفيذ نظراً لأنه رغم الإحاطة بدور كبيرة موظفي تكنولوجيا المعلومات ومهام مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، فإن الرد لا يوضح سلطات كبيرة موظفي تكنولوجيا المعلومات من حيث العمليات الميدانية من خلال تحديد واضح للأنشطة التي تتطلب مراقبة مركزية قوية وتلك التي تتطلب أو تستحق أن تمنح حرية تشغيلية. وتعتبر هذه التوصية قيد التنفيذ.	X
A/70/581، موجز، التوصية (ب)	ينبغي للإدارة أن تقوم بإعادة تقييم واقعية الجدول الزمني لتنفيذ الاستراتيجية وتعزيز نهج إدارة المشاريع، بما في ذلك الأخذ بترتيبات تحقق مستقل.	لا تزال التوصية معلقة بسبب القيود على الموارد.	أحاط المجلس علماً برد الإدارة ويعتبر أن هذه التوصية لا تزال قيد التنفيذ.	X
A/70/581، موجز، التوصية (ج)	ينبغي للإدارة القيام، على سبيل الاستعجال، بإضفاء الطابع الرسمي على السياسات والإجراءات المركزية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، بما في ذلك هيكل الحوكمة والتفويض المناسب للسلطات من أجل كفاءة وجود السلطات وأشكال المساءلة اللازمة لدعم تنفيذ استراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.	تم ذلك (انظر ST/SGB/2016/11). تقترح الإدارة تغيير حالة تنفيذ التوصية إلى "تُقدَّت".	تحقق المجلس من النشرة وأحاط علماً بأن تفويض السلطات إلى كبيرة موظفي تكنولوجيا المعلومات لم يصدر حتى الآن. وبالتالي، تعتبر هذه التوصية قيد التنفيذ.	X
A/70/581، موجز، التوصية (د)	ينبغي للإدارة إنشاء إطار امتثال متين مزود بالسلطات اللازمة لكفالة التقيد بسياسات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على نطاق الأمانة العامة، بما في ذلك السياسات المتعلقة بأمن المعلومات.	يُكفل الامتثال للسياسات على مستوى رفيع كجزء من اتفاقات الإدارة العليا.	في ضوء رد الإدارة، يعتبر المجلس أن هذه التوصية قيد التنفيذ.	X
A/70/581، موجز، التوصية (هـ)	ينبغي للإدارة 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.	تم ذلك (انظر A/71/400 والفرع خامساً من قرار الجمعية العامة ٢٤٨/٧٠ ألف). تقترح الإدارة تغيير حالة تنفيذ التوصية إلى "تُقدَّت".	في ضوء رد الإدارة، يعتبر المجلس أن هذه التوصية تُقدَّت.	X

التقرير الذي وردت فيه التوصية	توصيات المجلس	رد الإدارة	تقييم المجلس	تُقدت قيد لم تجاوزتها تماماً التنفيذ تُقدت الأحداث
A/70/581، موجز، التوصية (و)	ينبغي للإدارة وضع بيان بالتكاليف والفوائد المتوقعة من تنفيذ الاستراتيجية المنقحة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات من أجل إتاحة ترتيب أولويات الأنشطة الاستراتيجية وتزويدها بالموارد بشكل كاف.	انظر الشكلين السابع عشر والثامن عشر في التقرير المرحلي الثاني للأمين العام عن حالة تنفيذ استراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات للأمم المتحدة (A/71/400).	استعرض المجلس الوثيقة وأحاط علماً بأن المشاريع الاستراتيجية لم يتم تتبعها مالياً وأن بعض المشاريع متأخرة بسبب تضارب الأولويات. ويعتبر المجلس أن هذه التوصية قيد التنفيذ.	X
A/70/581، موجز، التوصية (ز)	ينبغي للإدارة 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.	تُعرض العناصر الرئيسية للاستراتيجية في اجتماعات لجنة الشؤون الإدارية وكبار أفرقة الإدارة. تقترح الإدارة تغيير حالة تنفيذ التوصية إلى "تُقدت".	استعرض المجلس رد الإدارة وأحاط علماً بأن هيئات الحوكمة لم تجتمع بصورة منتظمة. وبالإضافة إلى ذلك، أشير باستنفاضة في المؤتمر الختامي للمجلس إلى ضرورة توزيع المسؤولية عن تنفيذ الاستراتيجية بين الإدارات والإدارة العليا في الأمانة العامة. وتُعتبر التوصية قيد التنفيذ.	X
A/72/151، الفقرة ٢١	ينبغي للإدارة أن تكفل ما يلي: (أ) مشاركة الهيئات المدرجة في إطار حوكمة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بشكل استباقي في رصد التقدم المحرز في حل المسائل المشتركة بين الإدارات، من أجل ضمان تنفيذ الاستراتيجية امتثالاً لقرار الجمعية العامة ٤٢٦٢/٦٩؛ (ب) زيادة مستوى الموضوعية والقبالية للقياس الكمي في مقاييس الأداء المدرجة في اتفاق كبار المديرين فيما يتعلق بتنفيذ هذه الاستراتيجية؛ (ج) اتخاذ خطوات فورية لإصدار ما يلزم من السياسات المتعلقة بتفويض السلطات وتخصيص المهام؛ (د) قيام الإدارات بتقلص خرائط طريق واتخاذ الخطوات اللازمة لمواءمة خطط عملها مع الاستراتيجية.	سيتاح تقرير مرحلي للدول الأعضاء في عام ٢٠١٨.	يرى المجلس أن عدم الإبلاغ الدوري عن تنفيذ الاستراتيجية إلى مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات سيكون له حتماً تأثير سلبي على قدرة الكيانات التي يتألف منها إطار حوكمة المكتب على تنفيذ الاستراتيجية. وتُعتبر هذه التوصية قيد التنفيذ.	X

X

لم يُقدّر مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تكلفة تنفيذ كل مشروع من المشاريع الاستراتيجية العشرين التي تنفذ على نطاق الأمانة العامة ولم يرصد التقدم المحرز في الإنفاق في كل منها. ويشكل ذلك نقطة ضعف في نظام ضمان جودة هذه المشاريع الاستراتيجية ورصد أدائها، ويهدد بارتفاع تكاليفها نتيجة، في جملة أمور، للفشل في الالتزام بالجداول الزمنية لتنفيذها، ويهدد بتنفيذ هذه المشاريع بطريقة غير مجدية اقتصادياً وغير فعالة، والاضطرار إلى إدخال تعديلات متكررة على نطاق المشاريع أو توسيع هذا النطاق. وتعتبر هذه التوصية قيد التنفيذ.

يجري شهرياً استعراض تقارير حالة المشاريع، التي يتم جمعها من مديري المشاريع والبرامج، في اجتماعات مع كبيرة موظفي تكنولوجيا المعلومات. ويجري تتبع المشاريع وفقاً لمؤشرات الأداء الرئيسية بما في ذلك النطاق والجدول الزمني والموارد البشرية والميزانية. وتدار حالات القصور أو الانحراف عن الخطة الأصلية من خلال المناقشات مع كبيرة موظفي تكنولوجيا المعلومات التي توافق، بوصفها المسؤولة التنفيذية عن المشاريع الاستراتيجية، على اتخاذ إجراءات مراقبة التغيير.

ومن أجل التصدي لعدم وجود منصة إلكترونية يمكن أن تُبَيّن استخدام الموارد بحسب المشاريع، أدخل مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات نموذجاً للتكاليف يتتبع مهام الموظفين والخبراء الاستشاريين والمتعاقدين وفقاً للنسبة المئوية للوقت المبذول في كل نشاط. وينبغي أن يستكمل ذلك المعلومات المتاحة في نظام أو موجا، والتي تُدرج حالياً الميزانيات والنفقات بحسب أبواب وفتحات الميزانية، ولكن ليس بحسب النشاط. وبالإضافة إلى ذلك، سيُنشئ المكتب قريباً عناصر الهياكل المفصلة للعمل بما يتيح رصد نفقات المشاريع وفقاً لمراكز التكلفة/الميزانيات. وسيتيح ذلك إدراج المشاريع الاستراتيجية والعمليات الجارية.

A/72/151
الفقرة ٣٣

ينبغي لكبير موظفي تكنولوجيا المعلومات ومكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، باعتبارهما السلطة المركزية المسؤولة عن تنفيذ الاستراتيجية ورصدها، رصد تكاليف كل مشروع من المشاريع الاستراتيجية من أجل كفالة الشفافية والمساءلة في تنفيذ الاستثمارات الكبيرة، وعدم الاكتفاء بتتبع الالتزام بالجداول الزمنية لتنفيذ هذه المشاريع عن كتب.

التقرير الذي وردت فيه التوصية	توصيات المجلس	رد الإدارة	تقييم المجلس	تُقدت قيد لم تجاوزتها تماماً التنفيذ تُنفذ الأحداث
A/72/151، الفقرة ٤٠	ينبغي لمكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات إنجاز مهمة صياغة وإصدار سياسات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وفقاً لجدول زمني محدد وإنشاء وظيفة الامتثال المقترحة في إطار مبادرة التنظيم الذاتي.	انظر اختصاصات لجنة السياسات المتاحة على شبكة iSeek.	رصد وإنفاذ الامتثال لجميع سياسات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بصورة مستمرة في جميع الإدارات ومراكز العمل يكتسي أهمية بالغة في ضمان إدارة موارد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وفقاً لمعايير موحدة وتحسين الاستخدام المنسق لهذه الموارد في المنظمة. وخلص المجلس إلى ضرورة تحسين إصدار السياسات واستعراضها وإلى أن رصد الامتثال للسياسات ليس مرصوداً بشكل سليم. وبالتالي، تُعتبر التوصية قيد التنفيذ.	X
A/72/151، الفقرة ٤٥	ينبغي للإدارة أن تكفل تخصيص الأموال الكافية لتنفيذ خطة التدريب.	سيطلب مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات مرة أخرى أموالاً لتنفيذ خطط التدريب.	قد يؤدي نقص التدريب التقني والفني المقدم إلى موظفي تكنولوجيا المعلومات والاتصالات إلى ثغرات في الكفاءة، ويؤثر على كفاءة المنظمة من حيث قدرتها على تقديم الخدمات، ويؤدي إلى عدم تحقيق الفوائد الكاملة المرجوة من تنفيذ الاستراتيجية. وعلاوة على ذلك، لاحظ المجلس أنه لم تكن هناك خريطة طريق تتضمن الإجراءات التي من شأنها سد الفجوات في الكفاءة عن طريق تقديم برامج التدريب اللازمة للموظفين بطريقة تتناسب مع سرعة تحديث شبكات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وهيكلها الأساسية، ونشر التطبيقات المركزية المتنوعة، ودمج موارد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وترشيدها على نطاق الأمانة العامة. وتُعتبر هذه التوصية قيد التنفيذ.	X
A/72/151، الفقرة ٥٠	ينبغي الإسراع في صياغة وتنفيذ الإطار الخاص بإدارة أداء في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.	ليس لدى مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وظيفة لكفالة الامتثال لسياسات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بسبب الافتقار إلى الموارد.	في ضوء رد الإدارة، تُعتبر هذه التوصية لم تُنفذ.	X
A/72/151، الفقرة ٥٥	ينبغي للإدارة أن تكفل إتمام الموظفين جميعاً للتدريب الإلزامي في مجال أمن المعلومات.	بحلول ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٧، كان ٦٢ ١٩٦ شخصاً من مستخدمي موارد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المأذون لهم، بمن فيهم المتعاقدون والخبراء الاستشاريون والمتدربون الداخليون، قد تخطوا بنجاح اختبار التدريب الإلزامي في مجال أمن المعلومات.	تراوحت معدلات إتمام التدريب الإلزامي في مجال التوعية بأمن المعلومات من صفر إلى ٦ في المائة بين كبار الموظفين (وكلاء الأمين العام والأمراء العامون المساعدون)، ومن صفر إلى ٢٥ في المائة بين موظفي الفئة المهنية وما فوقها، ومن صفر إلى ٣٤ في المائة بين باقي الموظفين. وبالتالي، تُعتبر التوصية قيد التنفيذ.	X

التقرير الذي وردت فيه التوصية	توصيات المجلس	رد الإدارة	تقييم المجلس	تُقدت قيد لم تجاوزتها تماماً التنفيذ تُنقذ الأحداث
A/72/151 الفقرة ٦٠	ينبغي لمكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات أن يُشئ آلية تستخدمها الإدارات والمكاتب في تقديم تحديثات دورية عن تنفيذ المشروع الاستراتيجي لأمن المعلومات.	أنيطت المسؤولية عن تصنيف المعلومات على أساس حساسيتها برؤساء الإدارات والمكاتب في نشرة للأمين العام قبل أكثر من ١٠ سنوات (ST/SGB/2007/6)، وتكثرت ذلك من جانب كبيرة موظفي تكنولوجيا المعلومات في مذكرة في عام ٢٠١٦. ومن المعقول افتراض أن أغلب المعلومات في الأمانة العامة ليست مصنفة (على النحو المعرف في النشرة) ولذا فهي غير موسومة. وليس مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات هو صاحب سياسة التصنيف. ودوره هو "فقط" كفالة الحماية المناسبة للمعلومات المصنفة (إذا كانت في شكل رقمي).	X	رغم أن الإدارات والمكاتب لم تُنظ بما المسؤولية عن تصنيف المعلومات على أساس حساسيتها، فلم يكن هناك أي ضمان على أن هذه الإدارات والمكاتب صنفت جميع المعلومات بما يتماشى مع مستوى أمنها أو حساسيتها، نظرا لعدم وجود طريقة للتحقق من الامتثال. والتأخير في تصنيف أصول المعلومات وعدم وجود طريقة للتحقق من الامتثال من شأنهما تعريض قدر كبير من الأصول المعلوماتية الحساسة لخطر التسريب. وتعتبر هذه التوصية قيد التنفيذ.
A/72/151 الفقرة ٦٧	ينبغي استعراض المعايير التي يتم بناء عليها تحديد التطبيقات الحرجة، والتحقق من عدد التطبيقات الحرجة على أساس التحليل؛ وينبغي خفض عدد التطبيقات الحرجة تدريجيا بالاستعاضة عنها بنظم جديدة وتطبيقات جديدة على المستوى المركزي من خلال الدمج والترشييد.	التنفيذ جارٍ.	X	تظل التطبيقات حرجة حتى ينتهي دمجها، ولا بد من متابعة حالة إحلال هذه التطبيقات عن كثر. وينبغي إجراء استعراض إضافي للتطبيقات لكي يتحدد بوضوح العدد الفعلي للتطبيقات الحرجة على أساس خطط العمل التي لا تزال سارية في المنظمة حتى الآن. وتعتبر هذه التوصية قيد التنفيذ.

ينبغي تسريع وتيرة التقدم في ترشيد المواقع الشبكية وتحقيق الاتساق بينها وفي ترشيد التطبيقات ودمجها، من أجل تخفيف المخاطر الأمنية وخفض التكاليف وكفالة الاستفادة المثلى من قيمة التطبيقات.

فيما يتعلق بترشيد المواقع الشبكية وتحقيق الاتساق بينها، يتخذ مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات نهجاً متعدد الجوانب لتعزيز المنصة الرئيسية القياسية لإدارة المحتوى الشبكي (Unite Web) لتيسير ترحيل المواقع الشبكية القديمة من التكنولوجيات غير القياسية المتعددة وكذلك لكفالة بناء المواقع الشبكية الجديدة على أساس معيار قياسي موحد.

وبالإضافة إلى ذلك، يعمل مركز تطبيقات المؤسسة في نيويورك، بالتعاون والتنسيق مع إدارة الإعلام وإدارة شؤون الجمعية العامة والمؤتمرات، على إنشاء إدارة المواقع الشبكية لكفالة التقيد بمجالات الامتثال الخمسة لضمان وفاء المواقع الشبكية العامة للمعايير التنظيمية المتعلقة بالتكنولوجيا والأمن والانفتاح والتعدد اللغوي والعلامات المميزة. وسيدعم ذلك الجهود الرامية لتحقيق الهدف الاستراتيجي الشامل المتمثل في مواءمة المواقع الشبكية في التوصل إلى إطار أكثر تماسكاً للوجود الشبكي العام للأمم المتحدة.

وأدرج مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات أيضاً المعلومات المتاحة على المواقع الشبكية العامة في مخزونه السنوي من الأصول المتمثلة في التطبيقات. وبناء عليه، صدرت تعليمات لجهات التنسيق المعنية بتكنولوجيا المعلومات في الأمانة العامة بتحديث المعلومات الواردة في مواقعها الشبكية والامتثال لتطبيقات يوناي (Unite).

وأخيراً، أرسلت مذكرة إلى جميع الإدارات تخطر بها بمتطلبات الإبلاغ عن مواقعها الشبكية وتأكيد استيفائها لمتطلبات الامتثال للمعايير الأمنية الدنيا.

X قدّر المجلس أن ترشيد المواقع الشبكية وتحقيق الاتساق بينها وترشيد التطبيقات لا يزال جارياً. وبالتالي، تُعتبر هذه التوصية قيد التنفيذ.

وفيما يتعلق بالتطبيقات، أنشأ مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات مراكز تطبيقات المؤسسة في نيويورك وفيينا وبانكوك لتنسيق تطوير التطبيقات ومواءمتها، بينما تخدم في الوقت نفسه مجموعات المستخدمين في العالم على نطاق الأمانة العامة. وتواصل مراكز تطبيقات المؤسسة تنسيق وقيادة التطبيقات القديمة على الصعيد العالمي، بما يسفر عن الحد من عدد الطلبات المقدمة من ٢٣٤٠ في عام ٢٠١٤ إلى ١٢٢٠ في عام ٢٠١٧. وقد أُبجِر هذا الانخفاض في عدد الطلبات المقدمة بـ ١١٢٠ طلباً من خلال دمج الخاصيات الوظيفية بالتطبيقات المؤسسية القائمة والحلول المستندة إلى المنصات الموحدة من قبيل أنظمة iNeed وأوموجا وإنسبيرا و Unite Docs و Unite Connections و Unite Web، فضلا عن وقف تشغيل النظم القديمة وسحبها من الخدمة. وتستمر هذه المراكز في تخفيض عدد التطبيقات القديمة من خلال الجهود التعاونية مع الكيانات المحلية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، مستخدمة هيئات الحوكمة الراسخة والإجراءات التقنية الموحدة.

التقرير الذي وردت فيه التوصية	توصيات المجلس	رد الإدارة	تقييم المجلس	تُقدت قيد لم تجاوزتها تماما التنفيذ تُنقذ الأحداث
A/72/151، الفقرة ٨٦	ينبغي للإدارة أن تستحدث مقياساً لمعدل معالجة الطلبات على المستوى الأول، عن طريق قيامها بتصنيف طلبات الخدمات التي يمكن معالجتها على المستوى الأول.	تقتضي الخطوة الأولى في استحداث مقياس لمعدل معالجة الطلبات على المستوى الأول في استبعاد "الطلبات الكبيرة" التي لا تندرج في نطاق أنشطة دعم المستخدمين في مكتب الخدمات الخاصة بتطبيقات يوناييت (Unite Service Desk)، إذ أن وكلاء مكتب الخدمات الخاصة بتطبيقات يوناييت غير قادرين على معالجتها. وقد اضطلع بهذه الخطوة وتولى المسؤولية عنها الفريق المكلف بإدارة نموذج تقديم الخدمات على الصعيد العالمي. ويعمل الفريق على إيجاد قائمة مشتركة شاملة من الخدمات الإدارية، من المزمع تنفيذها في عام ٢٠١٨. وسيلي النشر الكامل للقائمة المشتركة الشاملة من الخدمات الإدارية في جميع الكيانات إجراء استعراض كامل لقائمة نظام أوموجا "التقنية"، وبالتالي إجراء تحديد وتصنيف دقيقين لطلبات الخدمات التي يمكن أن يعالجها وكلاء مكتب الخدمات الخاصة بتطبيقات يوناييت.	X	قد لا تعكس طريقة الحساب التي اتبعتها الإدارة الصورة الصحيحة باستبعادها لجمع طلبات الخدمات، لأن بعض هذا الطلبات يمكن معالجتها على المستوى الأول، شريطة أن تكون الإدارة قد وضعت قواعد موحدة للتعامل مع طلبات الخدمات. ويلزم تنقيح المقياس الذي استخدمته الإدارة، لكي يتسنى تحديد طلبات الخدمات التي يمكن معالجتها على المستوى الأول. وتعتبر هذه التوصية قيد التنفيذ.
A/72/151، الفقرة ٩٢	ينبغي لمكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وضع خطة عمل مفصلة بشأن مواكبة ما يظهر من تكنولوجيات مبتكرة، بالتشاور مع أصحاب المصلحة.	الاستثمار في التكنولوجيات الناشئة محدود، غير أنه يجري دعم البرامج الصغيرة حيثما أمكن.	X	استخدم مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات حلولاً مبتكرة لتطوير الأدوات التحليلية، مثل المسابقات العامة. ويُقدّر المجلس الجهود التي تبذلها الإدارة ويحثها على مواصلة اعتماد نهج مبتكرة لإيجاد بيئة مواتية للابتكار في مجال التحليلات وغيره من المجالات التكنولوجية المبتكرة والمحافظة على هذه البيئة. وتعتبر هذه التوصية قيد التنفيذ.

التقرير الذي وردت فيه التوصية	توصيات المجلس	رد الإدارة	تقييم المجلس	تُقدت قيد لم تجاوزتها
-------------------------------	---------------	------------	--------------	-----------------------

- الفقرة ١٠٥، A/72/151،
 ينبغي تنقيح السياسات ذات الصلة على النحو المناسب الذي يكفل تنفيذ عمليات شراء الاحتياجات التي تتجاوز قيمتها عتبة معينة من خلال نظام أوموجا ويكفل خضوع هذه العمليات لاستعراض مركزي من جانب مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، من أجل ضمان الاتساق ومطابقة المعايير الموحدة والامتثال للسياسات وإتاحة الأسس المرجعية التي يمكن مقارنة التكاليف بناء عليها.
- X في غياب أي تحليل للخصومات المتحصل عليها باستخدام هذه النظام، تعذر إجراء تقييم موضوعي للتقدم المحرز في تنفيذ هذا النظام وتقييم الاستفادة المثلى من تكلفة أصول تكنولوجيا المعلومات والاتصالات عن طريق الحصول على خصومات. وبالتالي تُعتبر هذه التوصية قيد التنفيذ.
- أنشئت وحدة لإدارة العقود داخل قسم تنسيق العمليات التابع لمكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات دعماً لإدارة العقود المتعلقة بالمكتب وشعبة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات التابعة لإدارة الدعم الميداني. وأنشأ المكتب عدة عقود تُستخدم من جانب مكاتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على الصعيد العالمي، بما في ذلك ما يلي: عقد للاتصالات الصوتية ونقل البيانات؛ وعقد لخدمات المعلومات الجغرافية المكانية، يُستخدم في جمع واستغلال وتخزين وعرض البيانات على الصعيد العالمي وفي الزمن الحقيقي؛ وعقد مع شركة خدمات الاتصالات والمعلومات العالمية للخطوط الجوية، وهو عقد للاتصالات السلكية واللاسلكية يُستخدم في تطبيقات الخدمات مثل نظام أوموجا؛ وعقد مع شركة سيسكو سيستمز يُستخدم في بلوغ الوجه الأمثل والحد الأقصى من توافر الشبكة وموثوقيتها وأدائها.
- وبالإضافة إلى ذلك، يجري العمل على إبرام عقد إطاري عالمي في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، لتقديم خدمات حاضنة لتنظيم كامل، من قبيل البريد الإلكتروني وتخزين البيانات وإدارة الشبكة الساتلية، ومكتب الخدمات، والخدمات المتعلقة بأوامر المهام، وخدمات القوة العاملة المتكاملة.
- وأخيراً، يجري حالياً العمل على إبرام عقد لخدمات تطوير البرمجيات.

التقرير الذي وردت فيه التوصية	توصيات المجلس	رد الإدارة	تقييم المجلس	تُقدت قيد لم تجاوزتها تماما التنفيذ تُنقذ الأحداث
A/72/151، الفقرة ١٠٦	ينبغي للإدارة وضع خريطة طريق واضحة لتحقيق فوائد ترشيد التكاليف من خلال الشراء من مصادر عالمية.	أحرز تقدم في الشراء من مصادر عالمية ونتيجة لذلك تحققت وفورات ناجمة عن اقتصاديات الحجم وخصومات فيما يتعلق بالمعدات والخدمات المشتراة. ووُضعت خطة للمشاريع بغرض وضع عقود شاملة لتحقيق التكاليف المثلى. وسيتم إبلاغ الجمعية العامة بحالة هذا المشروع سنوياً في تقرير الأمين العام عن حالة تنفيذ استراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات للأمم المتحدة.	في غياب أي تحليل للخصومات المتحصل عليها باستخدام هذه النظام، تعذر إجراء تقييم موضوعي للتقدم المحرز في تنفيذ هذا النظام وتقييم الاستفادة المثلى من تكلفة أصول تكنولوجيا المعلومات والاتصالات عن طريق الحصول على خصومات. وبالتالي تُعتبر هذه التوصية قيد التنفيذ.	X
A/72/151، الفقرة ١١٢	ينبغي للإدارة أن تتخذ خطوات فعالة لكفالة تنفيذ الإطار المركزي لإدارة التطبيقات وتقليل التجزؤ في موارد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.	أنشأ مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات مراكز تطبيقات المؤسسة في نيويورك وفيينا وبانكوك لتنسيق تطوير التطبيقات ومواءمتها، بينما تُخدم في الوقت نفسه مجموعات المستخدمين في العالم على نطاق الأمانة العامة. وتواصل مراكز تطبيقات المؤسسة تنسيق وقيادة التطبيقات القديمة على الصعيد العالمي، بما يسفر عن الحد من عدد الطلبات المقدمة من ٢٣٤٠ في عام ٢٠١٤ إلى ١٢٢٠ في عام ٢٠١٧. وقد أُجْز هذا الانخفاض في عدد الطلبات المقدمة بـ ١١٢٠ طلباً من خلال دمج الخاصيات الوظيفية بالتطبيقات المؤسسية القائمة والحلول المستندة إلى المنصات الموحدة من قبيل أنظمة iNeed وأوموجا وإنسبيرا و Unite Connections و Unite Docs و Unite Web، فضلاً عن وقف تشغيل النظم القديمة وسحبها من الخدمة. وتستمر هذه المراكز في تخفيض عدد التطبيقات القديمة من خلال الجهود التعاونية مع الكيانات المحلية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، مستخدمة هيئات الحكومة الراسخة والإجراءات التقنية الموحدة.	رغم صدور قرارين محددين جداً للجمعية العامة (٢٦٢/٦٩، الجزء ثانياً، و ٢٤٨/٧٠ ألف، الجزء خامساً)، وتوصيات اللجنة الاستشارية (انظر A/70/7/Add.18، الفقرات من ٣٧ إلى ٣٩)، ومذكرة رئيس ديوان الأمين العام، فقد اتسم التقدم في معالجة التجزؤ في موارد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على صعيد الأمانة العامة بالبطء الشديد. وتُعتبر التوصية قيد التنفيذ.	X

وبالإضافة إلى ذلك، يعمل مركز تطبيقات المؤسسة في نيويورك، بالتعاون والتنسيق مع إدارة الإعلام وإدارة شؤون الجمعية العامة والمؤتمرات، على إنشاء إدارة المواقع الشبكية لكفالة التقيد بمجالات الامتثال الخمسة لضمان وفاء المواقع الشبكية العامة للمعايير التنظيمية المتعلقة بالتكنولوجيا والأمن والانفتاح والتعدد اللغوي والعلامات المميزة. وسيدعم ذلك الجهود الرامية لتحقيق الهدف الاستراتيجي الشامل المتمثل في مواءمة المواقع الشبكية في التوصل إلى إطار أكثر تماسكا للوجود الشبكي العام للأمم المتحدة.

وتواصل مراكز التكنولوجيا الإقليمية، التي أنشئت في عام ٢٠١٥، الإشراف على الكيانات التابعة للأمانة العامة فيما يتعلق بمسائل من قبيل أمن المعلومات، والامتثال لسياسات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وتقديم الحلول التكنولوجية على الصعيد الإقليمي.

ويواصل مركز الاتصالات وتأمين عمليات الشبكات المركزية، الذي أنشئ في عام ٢٠١٥، رصد جميع الشبكات وعمليات مراكز البيانات بحيث يحقق وضوح الرؤية التي تشتد الحاجة إليها ويحسن الأداء والأمن.

ويواصل مركزا البيانات العامان تقدم الخدمات في مجالات الاستضافة على الإنترنت والقدرة على الاتصال الإلكتروني والرصد. وقد عززت النظم الرئيسية، من قبيل نظام أوموجا، وتطبيق iNeed، وخدمات أسماء النطاقات، وخدمات الدليل، وتطبيق Unite Identity، وتطبيق Exchange/Office، ووصلات أمن البريد الإلكتروني، وبوابات الأمن، ومجموعة قواعد البيانات المشتركة، ومنصة Unite Docs، وتطبيق Unite Connections، وتطبيق EarthMed، وتطبيق Cosmos، وتطبيق COMET، وحزمة برامجيات الدعم الميداني، ونقل جميعها إلى مركزي البيانات العامين. ويستفيد تنفيذ هذه التطبيقات انطلاقا من مركزي البيانات العامين استفادة كاملة من العمليات التي تشغل فيهما أصلا على مدار الساعة طيلة أيام الأسبوع، مما يضمن تقديم خدمات عالمية في جميع مناطق التوقيت.

وبدأ تشغيل مكتب الخدمات الخاصة بتطبيقات يونايست (Unite Service Desk) في بانكوك في أيلول/سبتمبر ٢٠١٤، ثم تلتها مكاتب مماثلة في نيروبي وجنيف ونيويورك وبرينديزي. ويعمل كل محور من هذه المحاور الخمسة باعتباره نقطة الاتصال الوحيدة لتلقي طلبات الخدمات أو الإبلاغ عن المشاكل أو تقديم الاستفسارات فيما يتعلق بجميع التطبيقات المركزية الرئيسية. وقد حققت هذه المراكز الخمسة الهدف الرئيسي المتمثل في توفير دعم عالمي على مدار الساعة لموظفي الأمم المتحدة في جميع أنحاء العالم، وقتما طلبوا ذلك وأينما وجدوا.

المجموع	٨	٢٥	١	١
النسبة المئوية	٢٣	٧١	٣	٣

المرفق الثاني

خريطة الطريق الاستراتيجية الأصلية

تغطي المرحلتان الأولى والثانية من خريطة الطريق المحركات الاستراتيجية في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وهي التحديث والتحول والابتكار. أما مرحلة التحول في أساليب العمل والقيادة، فهي تغطي المجالين الرئيسيين وهما الحوكمة والاستخدام الأمثل لموارد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وهما مجالان مترابطان مع هذه المحركات الاستراتيجية الثلاثة.

٢٠١٣	٢٠١٤	٢٠١٥	٢٠١٦	٢٠١٧
تموز/يوليه - أيلول/سبتمبر كانون الأول/ديسمبر تشرين الأول/أكتوبر - آذار/مارس	نيسان/أبريل - حزيران/يونيه تموز/يوليه - أيلول/سبتمبر كانون الأول/ديسمبر تشرين الأول/أكتوبر - آذار/مارس	نيسان/أبريل - حزيران/يونيه تموز/يوليه - أيلول/سبتمبر كانون الأول/ديسمبر تشرين الأول/أكتوبر - آذار/مارس	نيسان/أبريل - حزيران/يونيه تموز/يوليه - أيلول/سبتمبر كانون الأول/ديسمبر تشرين الأول/أكتوبر - آذار/مارس	نيسان/أبريل - حزيران/يونيه تموز/يوليه - أيلول/سبتمبر كانون الأول/ديسمبر تشرين الأول/أكتوبر - آذار/مارس

