

Distr.: General
24 July 2018
Arabic
Original: English



الدورة الثالثة والسبعون

البند ١٣٥ من جدول الأعمال المؤقت*

التقارير المالية والبيانات المالية المراجعة
وتقارير مجلس مراجعي الحسابات

التقرير المرحلي السنوي السابع لمجلس مراجعي الحسابات عن تنفيذ نظام الأمم المتحدة المركزي لتخطيط الموارد

مذكرة من الأمين العام

يتشرف الأمين العام بأن يحيل إلى الجمعية العامة رسالة مؤرخة ٢٤ تموز/يوليه ٢٠١٨ موجهة
من رئيس مجلس مراجعي الحسابات يُحيل بها تقرير المجلس عن التقدم المحرز في تنفيذ النظام المركزي
لتخطيط الموارد (أوموجا).



الرجاء إعادة استعمال الورق

* A/73/150

090818 060818 18-11801 (A)



المحتويات

الصفحة

٣	كتاب الإحالة	
٤	التقرير المرحلي السنوي السابع لمجلس مراجعي الحسابات عن تنفيذ نظام الأمم المتحدة المركزي لتخطيط الموارد	
٤	موجز	
١١	أولا - معلومات أساسية	
١١	ألف - مقدمة	
١١	باء - تعليقات المجلس السابقة	
١٣	ثانيا - الإدارة والتنظيم	
١٣	ألف - إدارة المشروع	
١٤	باء - إدارة عملية تحقيق الفوائد	
٢١	جيم - إجمالي تكلفة الملكية	
٢٤	ثالثا - ضوابط التطبيقات والمسائل المتعلقة بنوعية البيانات	
٢٤	ألف - ضوابط التطبيقات	
٢٧	باء - المسائل المتعلقة بنوعية البيانات	
٢٨	رابعا - أمن تكنولوجيا المعلومات	
٢٨	ألف - إتاحة دخول المستخدمين إلى النظام	
٣٤	باء - الفصل بين المهام	
٣٥	جيم - التخطيط لاستمرارية العمل واستعادة القدرة على العمل بعد الكوارث	
٣٧	خامساً - نشر نظام أوموجا	
٣٧	ألف - الحالة والمخاطر الراهنة	
٤٢	باء - ترقية برامجيات ساب	
٤٣	جيم - تقارير تحليل المعلومات المتعلقة بالعمل	
٤٤	دال - تدريب المستخدمين	
٤٥	هاء - حل مشاكل المستخدمين	
٤٦	واو - إدارة التغيير والتحسينات المستمرة	
٤٨	زاي - إدماج نظام أوموجا	
٥٠	سادسا - شكر وتقدير	
	المرفقات	
٥١	الأول حالة تنفيذ التوصيات حتى السنة المنتهية في ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٦	
٦٢	الثاني خطة العمل المتعلقة بنظام أوموجا لعام ٢٠١٨	

كتاب الإحالة

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

أتشرف بأن أحيل إليكم التقرير السابع لمجلس مراجعي الحسابات عن تنفيذ النظام المركزي
لتخطيط الموارد.

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

التقرير المرحلي السنوي السابع لمجلس مراجعي الحسابات عن تنفيذ نظام الأمم المتحدة المركزي لتخطيط الموارد

موجز

١ - في تموز/يوليه ٢٠٠٦، أيدت الجمعية العامة في قرارها ٢٨٣/٦٠ مقترح الأمين العام بتنفيذ النظام المركزي لتخطيط الموارد (أوموجا) في سائر أنحاء الأمانة العامة للأمم المتحدة ليحل محل النظم القديمة المستندة إلى نظام المعلومات الإدارية المتكامل. ويعتبر نظام أوموجا عنصراً أساسياً في تحديث إدارة أعمال الأمم المتحدة. ويرمي هذا المشروع المعقد وذو القيمة العالية إلى تحديث مجموعة واسعة من أساليب العمل والنظم ذات الأهمية الأساسية لإدارة المنظمة بكفاءة وفعالية.

٢ - وفي كانون الأول/ديسمبر ٢٠١١، طلبت الجمعية العامة، في قرارها ٦٦/٢٤٦، إلى اللجنة الاستشارية لشؤون الإدارة والميزانية أن تطلب بدورها إلى مجلس مراجعي الحسابات إجراء مراجعة شاملة لتنفيذ مشروع أوموجا وأن تقدم تقريراً سنوياً إلى الجمعية انطلاقاً من الجزء الرئيسي من دورتها السابعة والستين.

٣ - وفي سلسلة من التقارير تصدر منذ عام ٢٠١٢ (A/67/164 و A/68/151 و A/69/158 و A/70/158 و A/71/180 و A/72/157)، يقدم مجلس مراجعي الحسابات معلومات عن التقدم المحرز في تنفيذ مشروع أوموجا. وكان الجدول الزمني والميزانية الأصلان المعتمدان في عام ٢٠٠٨ يتوخيان نشر نظام أوموجا بحلول نهاية عام ٢٠١٢ بتكلفة قدرها ٢٤٨,٣ مليون دولار. غير أن تنقيحات جوهرية أُدخلت على خطط التنفيذ في عدة مناسبات، وليس من المتوقع حالياً نشر كامل الخصائص الوظيفية قبل عام ٢٠١٩. وتبلغ الميزانية المعتمدة الحالية للمشروع حتى نهاية عام ٢٠١٩ ما قدره ٥٢٨,٢٢ مليون دولار، ويبلغ مجموع النفقات حتى ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٧ ما قدره ٤٣٩,٤ مليون دولار.

٤ - وقد نُفذ مشروع أوموجا في مختلف أجزاء (مجموعات) المنظمة، مع تقسيم عملية نشر الخصائص الوظيفية إلى ثلاث مراحل:

(أ) **مرحلة خصائص نظام أوموجا - الأساس** - نشرت هذه الوظيفة، ولا سيما عمليات المالية والمشتريات، بشكل كامل في جميع عمليات حفظ السلام منذ تشرين الثاني/نوفمبر ٢٠١٣، وفي البعثات السياسية الخاصة منذ آذار/مارس ٢٠١٤، وفي جميع كيانات الأمانة العامة للأمم المتحدة المتبقية في مجموعتين منذ حزيران/يونيه وتشرين الثاني/نوفمبر ٢٠١٥؛

(ب) **مرحلة خصائص التوسعة ١ لنظام أوموجا** - شملت هذه الخصائص أساساً عمليات كشف المرتبات وإدارة الموارد البشرية، بما في ذلك السفر، ونشرت في سائر كيانات الأمانة العامة للأمم المتحدة وعمليات حفظ السلام، في إطار مجموعتين، انطلاقاً من حزيران/يونيه وتشرين الثاني/نوفمبر ٢٠١٥. وبذلك، حصلت معظم كيانات الأمانة العامة للأمم المتحدة غير المتعلقة بحفظ السلام على خصائص أوموجا الأساسية وخصائص توسعته ١ في الوقت نفسه (مرحلة "أوموجا - الإدماج").

(ج) مرحلة خاصيات التوسعة ٢ لنظام أوموجا - ستشمل هذه الخاصيات أساليب

العمل الرئيسية من قبيل صياغة الميزانيات، وجمع الأموال والشركاء في التنفيذ، وإدارة البرامج، وإدارة سلسلة الإمداد، وإدارة المؤتمرات والمناسبات، وهي خاصيات مقرر حاليا نشرها بحلول نهاية عام ٢٠١٨. ويُنتظر أن تتحقق فوائد كمية ونوعية من نشر خاصيات مرحلة التوسعة ٢.

٥ - وهذا هو الاستعراض السنوي السابع الذي يجريه المجلس للتقدم المحرز في تنفيذ أوموجا. ويغطي هذا التقرير أساسا ما يلي: المسائل المتعلقة بإدارة المشروع، والتقديرات المتعلقة بتحقيق الفوائد وإجمالي تكلفة ملكية المشروع، والتقدم المحرز في نشر النظام وتعميم تطبيقه. ويغطي هذا التقرير أيضا حلّ مشاكل المستخدمين وإدارة طلبات التغيير. وإضافة إلى ذلك، يتضمن هذا التقرير نتائج عملية التدقيق في نظام أوموجا من حيث تكنولوجيا المعلومات في مجالات إتاحة دخول المستخدمين إلى النظام، وضوابط الفصل بين المهام، وضوابط تطبيقات تكنولوجيا المعلومات، وجودة البيانات.

الاستنتاجات الرئيسية

إدارة المشروع

٦ - يُقدّر المجلس أن عملية إرساء نظام أوموجا تُقاد من رأس الهرم، إذ يقودها رئيس ديوان الأمين العام ووكيل الأمين العام للشؤون الإدارية (القيّم على المشروع ورئيس اللجنة التوجيهية)، غير أنه يلاحظ أنه في عام ٢٠١٧ اجتمعت لجنة الإدارة مرتين، وذلك في حزيران/يونيه وكانون الأول/ديسمبر، في حين اجتمعت اللجنة التوجيهية لنظام أوموجا بانتظام في الفترة من كانون الثاني/يناير إلى نيسان/أبريل إلا أنها لم تجتمع سوى مرتين بعدئذ، وذلك في آب/أغسطس وتشرين الأول/أكتوبر ٢٠١٧. ويرى المجلس أنه ينبغي للجنة الإدارة واللجنة التوجيهية مواصلة تولّي الريادة في توجيه عملية تنفيذ أوموجا.

إدارة عملية تحقيق الفوائد

٧ - يلاحظ المجلس أن إدارة العمليات من بدايتها إلى نهايتها تُشكّل تغييرا هاما ناجما عن أوموجا. وإذا أنضبط خاصيات التوسعة ١ ونشر خاصيات التوسعة ٢ على وشك الإنجاز، من المرجح أن تتاح فرص أكبر لتحقيق فوائد نوعية في المستقبل.

٨ - ويُقدّر المجلس الجهود التي تبذلها الجهات القيّمة على العمليات من أجل الوقوف على أساليب العمل وإرساء أساس مرجعي لقياس حجم الفوائد المحققة سنّة تلو أخرى. وخُصّص المجلس إلى أن التقديرات المتعلقة بحجم الفوائد المتأتية نتيجة خفض عدد الوظائف هي تقديرات في محلها. وفيما يتعلق بتقديرات التخفيضات غير المتعلقة بالوظائف والخاصة بسلسلة الإمداد وهي تقديرات تستند إلى تحليل تنازلي، وفيما يتعلق أيضا بتقديرات الفوائد الناتجة عن مسارات تكنولوجيا المعلومات، لم يكن المجلس في وضع يسمح له بالتحقق من الأرقام المقدّرة لكمّ التخفيضات في ظل عدم توفّر سند موثّق لهذه الأرقام. وأبلغ المجلس أيضا بأن ميزانيات حفظ السلام كانت لا تزال قيد الإعداد وأن معظم البعثات، استنادا إلى المعلومات المتاحة وقت إنجاز المراجعة، لم تحدد بعد ما هي الفوائد الناجمة عن أوموجا.

٩ - ولاحظ المجلس أنه يمكن إدخال تحسينات في مجال حفظ وثائق العملية الشاملة لتحقيق الفوائد وفي مجال الحفاظ على الذاكرة المؤسسية لهذه العملية، وأنه لا توجد استمرارية في تخصيص موارد لرصد هذه العملية. ولاحظ المجلس أيضاً أنه لا توجد خطة موثقة من شأنها مساعدة الأمانة العامة في إعداد سجل واضح وشفاف عن تحقيق فوائد أوموجا النوعية والكمية.

إجمالي تكلفة الملكية

١٠ - يرد في التقرير المرحلي التاسع للأمين العام عن مشروع النظام المركزي لتخطيط الموارد (A/72/397) أن إجمالي تكلفة ملكية المشروع يقدر بمبلغ ٤٠٢ مليون دولار على مدى دورة حياته المقدرة (حتى عام ٢٠٣٠). ويشمل إجمالي تكلفة الملكية التكاليف المباشرة، والتكاليف غير المباشرة، وتكاليف التدريب، وتكاليف الصيانة.

١١ - واستعرض المجلس حسابات التكاليف غير المباشرة، ورأى أن رقم التكاليف غير المباشرة المتكبدة حتى عام ٢٠١٧ المشار إليه أعلاه لا يتطابق عموماً مع تقديرات تكاليف الموارد المستخدمة في عمليات النشر. لكن المجلس يرى في المقابل أن من المحتمل حدوث تحسينات متواصلة بعد عام ٢٠١٩ قد تنطوي على تكاليف غير مباشرة إضافية. وأبلغت الإدارة المجلس أنها لم تُدرج تقديرات عن هذه التكاليف غير المباشرة الإضافية في التقرير بسبب مواجهة صعوبات في تقديرها بدقة.

١٢ - ولاحظ المجلس أن الإدارة جعلت من الممكن قياس تكاليف التدريب قياساً آلياً بناءً على التفاصيل المتاحة عن التدريب. لكن هذا القياس يستند إلى افتراضات نظراً لعدم توفر بيانات موثوقة عن التدريب في الفترات السابقة. ولاحظ المجلس أيضاً أن تقديرات تكاليف الصيانة انطلقاً من عام ٢٠٢٠ استندت إلى تكاليف أعمال الصيانة السنوية كما هي متوقعة في تقرير الأمين العام عن حالة تنفيذ استراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات للأمم المتحدة (A/72/755/Rev.1). إلا أن المجلس يرى أن من المحتمل أن يطرأ تغيير على هذه التقديرات بسبب الحاجة إلى الحصول على تراخيص جديدة للبرمجيات نتيجة تزايد الاستخدام مع مرور الوقت. وأبلغت الإدارة المجلس أن ليس لديها أساس مرجعي تنطلق منه لتقدير هذه التكاليف في هذه المرحلة، ووافقت على إجراء استعراض عام للتأكد من وجود عدد كافٍ من التراخيص لجميع الخاصيات الوظيفية الجديدة.

ضوابط التطبيقات

١٣ - بناءً على تحليل لبيانات أوموجا، لاحظ المجلس أن ١٦٨ موظفاً حصلوا، خلال الفترة من ١ نيسان/أبريل ٢٠١٧ إلى ٥ آذار/مارس ٢٠١٨، على إجازات مرضية بدون شهادة طبية تفوق عددها الأقصى المعتاد وهو سبعة أيام. وحلّل المجلس آخر تقارير أوموجا عن أنصبة الغياب الخاصة بالموظفين المتمركزين في نيويورك، فلاحظ وجود ١٤٧ حالة كانت فيها الأرصدة سالبة في ٥ آذار/مارس ٢٠١٨ ضمن أنواع أنصبة الإجازات التي ينبغي ألا تكون أرصدها سالبة. وأبلغت الإدارة المجلس أن أعمال التنقية اللازمة لمعالجة الحالات التي أبرزتها عملية المراجعة لم تُنجز بعد.

إتاحة دخول المستخدمين إلى النظام

١٤ - في ١٨ شباط/فبراير ٢٠١٨، كان هناك ٢٩٩٦ حساباً غير محجوب من حسابات مستخدمي أوموجا التي تعود إلى موظفين انتهت خدمتهم في سنتي ٢٠١٦ و ٢٠١٧، وكان تاريخ انقضاء صلاحية جميع هذه الحسابات هو "31.12.9999". ومن هؤلاء الموظفين السابقين الذين كانت لا تزال لديهم حسابات مستخدمين غير عاملة وعددهم ٢٩٩٦ موظفاً، دخل ١١٠٥ موظفين إلى نظام أوموجا بعد انتهاء خدمتهم، ودخل ٢٣٦ موظفاً إلى نظام أوموجا بعد مرور أكثر من ٩٠ يوماً على انتهاء خدمتهم، بينما دخل ١٩ موظفاً إلى نظام أوموجا بعد مرور أكثر من سنة على انتهاء خدمتهم.

١٥ - وكان مسنداً إلى ٢٩٠ موظفاً سابقاً، لديهم حسابات مستخدمين غير عاملة، أدوارٌ غير تلك التي تخص خاصية الخدمة الذاتية للموظفين (١٣٤٤ دوراً مختلفاً في الوحدات الخاصة بتحليل المعلومات المتعلقة بالعمل، والموارد البشرية، والمحاسبة المالية، وإدارة الأموال، والشؤون التقنية، واستلام المواد لتوزيعها، ومصادر الاقتناء، وخدمة العملاء، والعقارات)، ودخل ١٣٩ موظفاً منهم إلى نظام أوموجا بعد انتهاء خدمتهم.

١٦ - ولم تكن هناك إجراءات مركزية محدّدة لتعطيل الدخول إلى أوموجا. ويشدّد المجلس على ضرورة تحسين التنسيق بين مكتب إدارة الموارد البشرية، ومكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، ومكتب أوموجا حتى يتسنى استعراض استمرار إمكانية دخول الموظفين المنتهية خدمتهم إلى أوموجا استعراضاً مركزياً في فترات منتظمة.

إدارة دخول المستخدمين

١٧ - وفقاً لإجراءات المراقبة ذات الصلة^(١)، تُلغى حقوق الدخول إلى نظام خدمة ما عند عدم الدخول إليه لأكثر من ثلاثة أشهر متتالية. ولاحظ المجلس أنه، في ١٨ شباط/فبراير ٢٠١٨، كان هناك ٤٦٩ مستخدماً لم يدخلوا إلى نظام أوموجا لأكثر من ٩٠ يوماً، إلا أن حساباتهم في أوموجا ويونايت ظلت غير معطّلة. ولاحظ المجلس أيضاً عدم إنجاز استعراضات سنوية لإدارة دخول المستخدمين.

الفصل بين المهام

١٨ - أعدّ مكتب أوموجا، بالتشاور مع الجهات القيّمة على المشروع، دليلاً مفصلاً عن الأدوار المركزية يُحدّد تشكيلات الأدوار التي ينجم عنها، في حال إسنادها لنفس المستخدم، تضاربٌ مع متطلبات الفصل بين المهام. وأجرى المجلس تحليلاً لإسناد الأدوار المركزية للوقوف على أي حالات تضارب محتملة مع متطلبات الفصل بين المهام حسب ما يُحدده دليل الأدوار المركزية، فوجد أن لدى ١١٤٦ مستخدماً أدواراً متضاربة بلغ عددها ٣٩٤٨ دوراً.

التخطيط لاستمرارية الأعمال واستعادة القدرة على العمل بعد الكوارث

١٩ - لاحظ المجلس أن تمريناً على استعادة القدرة على العمل بعد الكوارث قد أُجري لأهداف متعددة منها التحقق من إجراءات تشغيل التجهيزات الاحتياطية/إرجاع الموارد لعناصر أوموجا، ولاكتشاف أي ثغرات؛ والتأكد من جاهزية هياكل أوموجا الأساسية لاستعادة القدرة على العمل بعد

الكوارث؛ وتدريب الفريق استعداداً لسيناريو كارثي حقيقي تمت محاكاته في ٦ أيار/مايو و ٣ حزيران/يونيه ٢٠١٧. وكان الهدف من التمرين أيضاً هو التأكد من إمكانية الوفاء بالهدف الزمني لاستعادة القدرة على العمل وهو ٤ ساعات، وبنقطة الاسترجاع المستهدفة وهي ١٠ دقائق، وبمدة التعطل القصوى المتفق عليها وهي ٨ ساعات.

٢٠ - ولاحظ المجلس أن الوقت الفعلي لاستعادة القدرة على العمل الذي تحقّق في التمرين هو ١٨ ساعة و ٣٥ دقيقة بالنسبة لعملية تشغيل التجهيزات الاحتياطية، و ٧ ساعات و ١٥ دقيقة بالنسبة لعملية إرجاع الموارد. وإضافة إلى ذلك، لوحظ أن نقطة الاسترجاع الفعلية التي تحققت في تمرينيه العمليتين هي صفر دقيقة. وبالتالي، فقد تحققت نقطة الاسترجاع المستهدفة في كل من تمرين عملية تشغيل التجهيزات الاحتياطية وتمرين عملية إرجاع الموارد، غير أن الهدف الزمني لاستعادة القدرة على العمل لم يتحقق في أي من تمرينيه العمليتين. وإضافة إلى ذلك، لم يلتزم بمدة التعطل القصوى في تمرين عملية تشغيل التجهيزات الاحتياطية، في حين التزم بها في تمرين عملية إرجاع الموارد. ولاحظ المجلس أيضاً أن التقرير عن التمرين تضمن قائمة من الدروس المستفادة من التمرين وبنوداً وتوصيات يمكن تطبيقها لإدخال تحسينات وستدرج في خطة استعادة قدرة نظام أوموجا على العمل بعد الكوارث.

نشر نظام أوموجا

٢١ - شملت عمليات نشر المجموعة ٥ من التوسعة ١ لنظام أوموجا نشر نظام أوموجا، في تشرين الثاني/نوفمبر ٢٠١٦، فيما يخص الموظفين الوطنيين والأفراد النظاميين المشاركين بشكل فردي في البعثات السياسية الخاصة وبعثات حفظ السلام. وإضافة إلى ذلك، أُنجزت المراحل ١ و ٢ و ٣ من مجموعة عناصر الأجر، المعدة من طرف لجنة الخدمة المدنية الدولية، في تشرين الثاني/نوفمبر ٢٠١٦ وكانون الثاني/يناير ٢٠١٧ وكانون الثاني/يناير ٢٠١٨ على التوالي، بينما أُنجزت وحدة المجلد الأول من البيانات المالية لبرنامج الأمم المتحدة للبيئة وبرنامج الأمم المتحدة للمستوطنات البشرية (الموئل) ومكتب الأمم المتحدة المعني بالمخدرات والجريمة والمحكمتين الدوليتين ومركز التجارة الدولية والمرحلة ١ من نظام إدارة سلسلة الإمداد بحلول أيلول/سبتمبر ٢٠١٧. وأبلغت الجهات القِيمة على العمليات المجلس أنها راضية إلى حد كبير عما تُقدّم من خاصيات وظيفية. ولاحظ المجلس أن مدد إنجاز بضعة وحدات من وحدات التوسعة ٢ لنظام أوموجا قد تمتد إلى عام ٢٠١٩، وهو ما تعزوه الإدارة إلى ضرورة التخفيف من المخاطر المرتبطة بتلك الوحدات.

تحليل المعلومات المتعلقة بالعمل

٢٢ - لاحظ المجلس أن متوسط وتيرة استخدام تقارير تحليل المعلومات المتعلقة بالعمل يُشير إلى اتجاه تنازلي في الاستخدام في الأشهر الأخيرة من عام ٢٠١٧. ولا يتماشى هذا الاتجاه التنازلي مع تزايد عدد المستخدمين في نظام أوموجا، ومع إضافة خاصيات وظيفية جديدة في عام ٢٠١٧. ومن أجل معالجة المسائل المتصلة بتحليل المعلومات المتعلقة بالعمل، أعد الفريق المعني بتحليل المعلومات المتعلقة بالعمل لنظام أوموجا خطة تنفيذ مفصلة في تموز/يوليه ٢٠١٧ تشمل تقديرات للموارد. ولاحظ المجلس عدم الشروع بعد في الأعمال المتصلة بإثراء الطبقات الدلالية^(ب) المتعلقة بالخاصيات الوظيفية لدفتر الأستاذ

العام والحسابات المستحقة القبض وكشوف المرتبات والعقارات وسلسلة الإمداد، والتي تقرر إنجازها في عام ٢٠١٧.

إدارة التغيير

٢٣ - تبين من تحليل المجلس لقاعدة البيانات الخاصة بطلبات التغيير أن من بين ٢٣٥ طلب تغيير قدمها مستخدمون مسيرون للعمل وكانت في انتظار استعراضها، كان ٤١ طلبا (١٧ في المائة) عالقا دون استعراض لأكثر من سنة. وأكد المجلس ضرورة إعطاء الأولوية إلى طلبات التغيير حسب أثرها المحتمل.

٢٤ - وأبلغ المجلس بأن فريق أوموجا يخطط لإنجاز وحدة إدارة طلبات التغيير (ChaRM) مستقبلا. ويرى المجلس أن تنفيذ أعمال الرصد المتكاملة القائمة على نظام ساب عن طريق وحدة إدارة طلبات التغيير سيعزز رصد تنفيذ ما تطلبه طلبات التغيير.

تعميم نظام أوموجا

٢٥ - يرى المجلس أن من المهم أن تراعى في خطة التعميم عوامل مختلفة، مثل خطة الإصلاحات الجارية، والجدول الزمني لعمليات نشر التوسعة ٢ من نظام أوموجا، واتساع مدى الاستمرار في إدخال التحسينات على الخاصيات الوظيفية لنظام أوموجا. وقد يستغرق ضبط نظام أوموجا بعض الوقت بعد نشر كامل الخاصيات الوظيفية. وعلاوة على ذلك، من المرجح أن يتجاوز مدى إدخال التحسينات على الخاصيات الوظيفية، بواسطة برنامج متواصل للتحسين، الفترة المقررة لإنجاز المشروع.

التوصيات

٢٦ - يقدم المجلس توصيات في جميع أجزاء هذا التقرير. وتتمثل التوصيات الرئيسية فيما يلي:

(أ) ينبغي للإدارة أن تعدّ خطة لتحقيق الفوائد من نظام أوموجا، مع التركيز على التحسينات الناتجة عن أساليب العمل القائمة على نظام أوموجا ورصد أساليب العمل هذه لتحقيق مزيد من الفوائد. وينبغي حفظ الوثائق الملائمة التي تدعم كيفية حساب الأرقام التي تحدد كمّ الفوائد المحققة؛

(ب) ينبغي للإدارة تحديد قسم تنسيقي أو وحدة تنسيقية لتكون الجهة الرئيسية القيّمة على عملية تحقيق الفوائد ولتكون مسؤولة عما يلي:

١' رصد عملية تحقيق الفوائد؛

٢' التواصل مع الجهات المعنية في مختلف الوحدات والأقسام؛

٣' الرصد المستمر؛

(ج) ينبغي للإدارة أن تتبّع الإجراءات التصحيحية التي توضع موضع التنفيذ للتأكد من دقتها، بما يكفل عدم سماح نظام أوموجا لأي موظف يتجاوز العدد الأقصى لأيام الإجازة المرضية بدون شهادة طبية المسموح به في السنة الواحدة؛

(د) ينبغي للإدارة أن تحلل الأرصدة السالبة التي وقف عليها المجلس بالنسبة لكل نوع من أنواع أنصبة الإجازة، وأن تُقوّم وحدة أوموجا لإدارة الموارد البشرية من خلال طلبات للتغيير، حسب الاقتضاء؛

(هـ) ينبغي للإدارة أن تضمن إلزام موظفي الاتصال الأمني بإجراء استعراض موثّق على النحو المناسب لعملية توفير الوصول للمستخدمين وبوتيرة تحددها الجهات القيّمة على عمليات أوموجا؛

(و) ينبغي للإدارة أن تتخذ تدابير تكفل الإنهاء الفوري لإمكانية استمرار جميع الموظفين المنتهية خدمتهم والمتقاعدين في الدخول إلى نظام أوموجا، باستثناء متطلبات الوصول إلى الخدمة الذاتية حسب الاقتضاء؛

(ز) ينبغي استكمال الأخذ بجميع البنود القابلة للتنفيذ الواردة في التقرير المتعلق بتمرين استعادة القدرة على العمل بعد الكوارث في أقرب فرصة ممكنة، وإجراء تمرين آخر للخطّة المحدّثة لاستعادة القدرة على العمل بعد الكوارث بعد نقل المعدات الحاسوبية لضمان الجاهزية لاستعادة قدرة نظام أوموجا على العمل بعد الكوارث؛

(ح) ينبغي إيلاء الأولوية للعمل المتصل بإثراء الطبقات الدلالية في الوحدات المختلفة جنباً إلى جنب مع عمليات التطوير المتصلة بالتوسعة ٢ لنظام أوموجا، وإنجازه على وجه السرعة؛

(ط) ينبغي للمجلس المعني بمراقبة التغييرات استعراض طلبات التغيير العالقة منذ أكثر من سنة في غضون إطار زمني معقول؛

(ي) ينبغي أن تواصل الخطّة الانتقالية لإدماج نظام أوموجا مراعاة الأثر المحتمل لإصلاحات الأمين العام والجداول الزمنية لعمليات نشر التوسعة ٢ لنظام أوموجا ومتطلبات إجراء تحسينات مستمرة في مختلف الوحدات.

متابعة التوصيات السابقة

٢٧ - من أصل ٢٢ توصية لم تكن قد نُفذت حتى السنة المنتهية ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٦، نُفذت ١٢ توصية (٥٤ في المائة) بالكامل، وجرّ تنفيذ ٧ توصيات (٣٢ في المائة)، وتجاوزت الأحداث ٣ توصيات (١٤ في المائة). وترد في المرفق الأول تعليقات مفصلة بشأن التوصيات، مشفوعة بتفاصيل الإجراءات التي اتخذتها الإدارة.

(أ) الوثيقة الداخلية للأمانة العامة المعنونة "مراقبة الوصول في الأمانة العامة للأمم المتحدة: الإجراءات التقنية المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات" (SEC.02.PROC).

(ب) الطبقة الدلالية هي طريقة في عرض بيانات المؤسسات تساعد المستخدمين النهائيين على الوصول إلى البيانات بشكل مستقل باستخدام مصطلحات عمل عامة؛ وينطوي ذلك على تصنيف البيانات المعقدة إلى مصطلحات عمل مألوفة، مثل المنتج أو العميل أو الإيرادات، من أجل توفير صورة مجمعة موحدة للبيانات على نطاق المنظمة.

أولا - معلومات أساسية

ألف - مقدمة

١ - أوموجا هو نظام مركزي لتخطيط الموارد في الأمم المتحدة يهدف إلى تحديث مجموعة واسعة من أساليب العمل تشمل مهام ونظم الإدارة والدعم في الأمم المتحدة التي هي مهام ونظم ضرورية لتحقيق الفعالية والكفاءة في عمل المنظمة. ونظام التخطيط المركزي لتخطيط الموارد هو نظام حاسوبي متكامل يُستخدم لإدارة الموارد الداخلية والخارجية، بما فيها الأصول المادية والموارد المالية والبشرية. فهو هيكل من البرمجيات المهدف منه تيسير انتقال المعلومات بين جميع وظائف العمل ضمن حدود المنظمة، وإدارة العلاقات مع الجهات الخارجية. ونظم التخطيط المركزي لتخطيط الموارد، التي هي نظم تقوم على قاعدة بيانات مركزية، تُجمع جميع عمليات العمل في بيئة نظمية موحدة وجامعة للمؤسسة بكاملها. ونظام أوموجا من استثمارات الأمم المتحدة الكبيرة الهامة. وصُمم أوموجا، باعتباره نظاما وحيدا تعمل به الأمانة العامة على النطاق العالمي، بحيث يُتيح إمكانية الاطلاع الآني على البيانات المفصلة عن جميع العمليات الإدارية، بغض النظر عن مكان وقوعها في العالم.

٢ - وقررت الجمعية العامة، في قرارها ٢٦٢/٧٢، ألا يتجاوز مجموع نفقات مشروع أوموجا بحلول ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٨ ما قدره ٥١٦,٧ مليون دولار. ووافقت الجمعية العامة أيضا على احتياجات من الموارد للمشروع حتى ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٩ قدرها ٦٢,٠٦ مليون دولار، وبذلك رفعت مجموع الميزانية المرسودة للمشروع حتى عام ٢٠١٩ ليُصبح ٥٢٨,٢٢ مليون دولار. ولاحظ المجلس أن النفقات حتى ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٧ بلغت ٤٣٩,٤ مليون دولار.

باء - تعليقات المجلس السابقة

٣ - طلبت الجمعية العامة، في قرارها ٢٤٦/٦٦، إلى اللجنة الاستشارية لشؤون الإدارة والميزانية أن تطلب بدورها إلى مجلس مراجعي الحسابات إجراء مراجعة شاملة لتنفيذ مشروع أوموجا وأن تقدم تقريرا سنويا إلى الجمعية انطلاقا من الجزء الرئيسي من دورتها السابعة والستين. وفي هذا الصدد، قدم المجلس حتى حينه ستة تقارير مرحلية ترد موجزات عنها أدناه.

٤ - فقد ذكر المجلس في تقريره الأول (A/67/164) أنه لا يستطيع تقديم تأكيدات بأن المشروع سيُنجز في حدود التكلفة المقررة وبالمواصفات المحددة. وذكر المجلس أيضا أنه كان بالإمكان تفادي العديد من المشاكل التي صودفت والتي تشير إلى ضعف في إدارة المشاريع وتنظيمها، وإلى مواطن ضعف أوسع وأعمق في قدرة الأمم المتحدة على إدارة وتنظيم عملية إحداث التحول في تسيير العمل.

٥ - ولاحظ المجلس في تقريره الثاني (A/68/151) أن المشروع أصبح في وضع أسلم. غير أنه نظرا لما تبين من تحديات، وللتركة التي خلفتها مشاكل وقرارات المشروع في المراحل السابقة التي ستستغرق معالجتها بعض الوقت، ذكر المجلس أنه ليس باستطاعته تقديم تأكيدات على أنه سيتسنى تنفيذ مشروع التخطيط المركزي للموارد بكامل خاصياته الوظيفية ضمن الوقت والتكلفة المتوقعين أو جني الفوائد النوعية والكمية التي تمثل العائد الأمثل على الاستثمار.

٦ - وذكر المجلس في تقريره الثالث (A/69/158) أنه تبين من المرحلة الأولية لبدء تنفيذ أوموجا - الأساس أدلة على ضرورة أن يُراعى مستقبلا إدخال التغييرات بصورة أكثر فعالية. وذكر المجلس أيضا أن

حلّ تلك المسائل يتطلب بذل جهود متضافرة في جميع أجزاء المنظمة، ومن ثمّ تحتاج المنظمة إلى وضع خطة نشر يُمكن إنجازها وممولة بالكامل وتحظى بتأكيدات من جهات مستقلة وتعكس تنوع الأمم المتحدة وطابعها المعقد.

٧ - وذكر المجلس في تقريره الرابع (A/70/158) أنه تمّ تقليص بعض أنشطة المشروع الأساسية حتى يتسنى الوفاء بالجدول الزمني الجريء للتنفيذ المتعلق بالمجموعتين ٣ و ٤، مثل الاختبارات الروتينية وعمليات تحويل البيانات. وذكر المجلس أيضا أن حالات الضعف في إعداد الموظفين للتأقلم مع التغييرات التي سيدخلها نظام أوموجا، والثغرات في ترتيبات الدعم في مرحلة ما بعد التنفيذ، تطرّح مخاطر إضافية أمام استراتيجية التنفيذ، وأن الإدارة لم تضع خطط طوارئ مناسبة للتخفيف من حدة هذه المخاطر المعروفة. وذكر المجلس كذلك أن تحديات جسيمة وُوجهت في عمليات النشر السابقة لنظام أوموجا بسبب انعدام الجاهزية المؤسسية، وأن ثمة خطرا كبيرا في أن تبرز مشاكل مماثلة في عام ٢٠١٥.

٨ - وأقرّ المجلس في تقريره الخامس (A/71/180) بأنه من الشائع بروز مشاكل في تنفيذ النظم المركزية الكبرى لتخطيط الموارد، غير أنه رأى أن اتخاذ القرار بإعطاء الأولوية للتقيد بالجدول الزمني للنشر على الحاجة إلى تأمين الجاهزية المؤسسية قد زاد من حجم المشاكل التي صودفت. وأكد المجلس على ضرورة إثبات القدرة على ضبط التكاليف المتزايدة للمشروع، وعلى تحقيق الفوائد المالية والفوائد المتعلقة بتقديم الخدمات التي وُعد بها في سبيل تقديم بيان جدوى ممكن تطبيقه برّر زيادة استثمار الدول الأعضاء في المشروع.

٩ - وأكد المجلس في تقريره السادس (A/72/157) على أن من الضروري تقييم إجمالي تكلفة ملكية نظام أوموجا، بما في ذلك التكاليف المباشرة وغير المباشرة، واتخاذ خطوات، عند القيام بذلك، للأخذ في الحسبان تكاليف التدريب من حيث وقت الموظفين المستغرق فيه وسفرهم لأغراضه. وأشار المجلس إلى ضرورة تنقيح كيفية حساب تحقيق الفوائد من خلال مراجعة بيان الجدوى الأصلي للتأكد من أنه ما زال صالحا ومن الممكن تطبيقه. وذكر المجلس أيضا أن تنفيذ مرحلة أوموجا - الإدماج على الصعيد العالمي بما يشمل أكثر من ٤٠ ٠٠٠ موظف في ٤٠٠ موقع يشكل إنجازا هاما نظرا لتعقيد المشروع وصعوبة انطلاقته.

١٠ - ويغطي هذا التقرير ما يلي: المسائل المتعلقة بإدارة المشروع، والتقديرات المتعلقة بتحقيق الفوائد وإجمالي تكلفة ملكية المشروع، والتقدم المحرز في نشر النظام وتعميم تطبيقه. ويغطي هذا التقرير أيضا حلّ مشاكل المستخدمين وإدارة طلبات التغيير. وإضافة إلى ذلك، يتضمن هذا التقرير نتائج عملية التدقيق في نظام أوموجا من حيث تكنولوجيا المعلومات في مجالات إتاحة دخول المستخدمين إلى النظام، وضوابط الفصل بين المهام، وضوابط تطبيقات تكنولوجيا المعلومات، وجودة البيانات. وأعدّ هذا التقرير على أساس عمليات تدقيق أُجريت في الفترة من ٢٩ كانون الثاني/يناير إلى ١٦ آذار/مارس ٢٠١٨. ويتضمن هذا التقرير استنتاجات يرى المجلس أنه ينبغي توجيه انتباه الجمعية العامة إليها.

ثانيا - الإدارة والتنظيم

ألف - إدارة المشروع

- ١١ - جاء في التقرير المرحلي التاسع للأمين العام عن مشروع التخطيط المركزي للموارد (A/72/397) أن مشروع أوموجا يواصل الاستفادة من نموذج الإدارة المعزز، وأن الأمين العام لا يزال نصيرا فاعلا للمشروع. وجاء في ذلك التقرير أيضا أن لجنة الإدارة، التي يرأسها رئيس ديوان الأمين العام، تستعرض حالة المشروع دوريا وتقدم التوجيه بشأن المسائل الاستراتيجية. وجاء فيه كذلك أن اللجنة التوجيهية لنظام أوموجا، التي يرأسها وكيل الأمين العام للشؤون الإدارية، تجتمع شهريا للإشراف على الإدارة الاستراتيجية والتشغيلية للمشروع.
- ١٢ - ولاحظ المجلس أنه، في عام ٢٠١٧، اجتمعت لجنة الإدارة مرتين، وذلك في حزيران/يونيه وكانون الأول/ديسمبر، في حين اجتمعت اللجنة التوجيهية لنظام أوموجا بانتظام في الفترة من كانون الثاني/يناير إلى نيسان/أبريل إلا أنها لم تجتمع سوى مرتين بعدئذ، وذلك في آب/أغسطس وتشرين الأول/أكتوبر ٢٠١٧.
- ١٣ - وأشار المجلس إلى نشر التوسعة ٢ لنظام أوموجا تجري في أعقاب المقترحات الإصلاح الإداري للأمين العام التي ترى الإدارة أنها تطرح المزيد من المخاطر أمام النشر في الوقت المحدد بما أن مقترحات الإصلاح هذه تؤثر في مشاريع التوسعة ٢ لنظام أوموجا لأنها تتطلب المزيد من العمل من فريق أوموجا، ولسبب ثان أهم وهو أنها تحد من قدرة الأعمال على دعم نشر التوسعة ٢ لنظام أوموجا بسبب حالات الطلب المتزامنة على الموارد ذات المهارات العالية. وهناك كذلك العديد من عمليات النشر المقررة المتزامنة التي تؤثر على نفس الجهات القيمة على الأعمال. ولتجز المشروع في الوقت المحدد في هذه الظروف، يتعين على رؤساء وحدات الأعمال، كما ذكر في التقرير المشار إليه أعلاه، أن ينخرطوا فيه بجمّة، وينبغي أن يتقبّل كبار المديرين إعادة تصميم عملياتهم وممارساتهم الحالية لما فيه صالح المنظمة الأعلى. وسيظل دور هيئات الإدارة مثل لجنة الإدارة واللجنة التوجيهية بالغ الأهمية في هذه الظروف المليئة بالتحديات.
- ١٤ - وذكرت الإدارة أن الأمين العام، ورئيس ديوان الأمين العام (رئيس لجنة الإدارة) والجهة القيمة على المشروع (رئيس اللجنة التوجيهية) دافعوا بشدة عن نظام أوموجا وقدموا كل الدعم اللازم. وإضافة إلى ذلك، فإن رؤساء وحدات الأعمال ملزمون، على نحو ما تنص عليه اتفاقاتهم المبرمة مع الأمين العام، أن يدعموا نظام أوموجا، حسب الاقتضاء؛ وقد قدمت جميع الجهات المعنية هذا الدعم على وجه العموم.
- ١٥ - ولاحظ المجلس أيضا أن إدارة المشروع بذلت جهودا للحصول على تأكيدات من القيّمين على الأعمال تنفيذ بجاهزية وحدات الأعمال، وأنها ركّزت على التدريب التقني على ساب (SAP) الذي يشمل مسارات مختلفة والذي سيكون حاسما في نقل المعارف من الخبراء الاستشاريين إلى العاملين في المشروع.
- ١٦ - ويقدر المجلس أن عملية إرساء نظام أوموجا تُقاد من رأس الهرم، غير أنه يرى أنه ينبغي للجنة الإدارة واللجنة التوجيهية مواصلة تويّ الريادة في توجيه عملية تنفيذ أوموجا.

باء - إدارة عملية تحقيق الفوائد

معلومات أساسية

١٧ - أشارت الجمعية العامة، في قرارها ٢٧٢/٧١، إلى أن مشروع أوموجا يمثل إحدى أكبر مبادرات المنظمة في مجال إحداث التحول في تسيير العمل وأغلاها تكلفة. وطلبت الجمعية العامة إلى الأمين العام أن يقدم في الجزء الرئيسي من دورتها الثانية والسبعين بيان جدوى محدثاً لمشروع أوموجا، بما في ذلك تحليل للتكاليف والفوائد المباشرة وغير المباشرة، مع مراعاة جميع التوصيات ذات الصلة الصادرة عن مجلس مراجعي الحسابات واللجنة الاستشارية لشؤون الإدارة والميزانية.

١٨ - وأشارت الجمعية أيضاً إلى عدم إحراز تقدم كاف في وضع خطة لتحقيق الفوائد، وطلبت إلى الأمين العام أن يعجل بوضع هذه الخطة، مع مراعاة التامة لجميع التوصيات ذات الصلة الصادرة عن مجلس مراجعي الحسابات، وأن يبلغ في التقرير المرحلي المقبل عما تم في هذا الشأن. وطلبت الجمعية أيضاً إلى الأمين العام أن يستخدم منهجية موحدة عند وضع خطط واقعية لتحقيق الفوائد للكيانات المسؤولة عن التنفيذ، مع إتاحة تفاصيل عن الفوائد النوعية والكمية على حد سواء، وأن يقدم تقريراً عن ذلك إلى الجمعية العامة في الجزء الرئيسي من دورتها الثانية والسبعين.

١٩ - وذكرت اللجنة الاستشارية، في تقريرها ذي الصلة (A/72/7/Add.31)، أنه يتعين وضع سجل واضح وشفاف بشأن تحقيق فوائد أوموجا النوعية والكمية، بما في ذلك أثر نظام أوموجا في احتياجات فرادى المكاتب والإدارات من الموظفين والموارد. ورأت اللجنة الاستشارية أن استمرار عدم إحراز تقدم في وضع الخطط لتحقيق الفوائد جعل فوائد أوموجا المعروضة في مقترحات الميزانية غير واضحة، وجعلها أيضاً غير واضحة للكيانات المنفذة المسؤولة عن تحقيق فوائد أوموجا. وأشارت اللجنة الاستشارية إلى أنها تعترض أن تطلب إلى مجلس مراجعي الحسابات أن يجري عملية تحقق مفصلة بهدف التأكد من صحة بيان الفوائد المتصلة بأوموجا الممكن قياسها كمياً.

٢٠ - وأشارت الجمعية العامة، في قرارها ٢٦٢/٧٢، إلى عدم إحراز تقدم كاف في إعداد خطة لتحقيق الفوائد، وشددت على ضرورة إنشاء سجل واضح وشفاف بشأن تحقيق فوائد أوموجا النوعية والكمية. وأعربت الجمعية عن أسفها لعدم قدرة الأمانة العامة على تقديم معلومات كافية تحدد كمياً أوجه الكفاءة والفوائد المتصلة بأوموجا، وطلبت إلى اللجنة الاستشارية أن تطلب إلى مجلس مراجعي الحسابات أن يجري عملية تحقق مفصلة بهدف التأكد من صحة بيان الفوائد المتصلة بأوموجا الممكن قياسها كمياً، وأن يبلغ عما تم في هذا الشأن في تقريره المرحلي السنوي السابع.

الفوائد النوعية

٢١ - حُدِّدَت في التقرير المرحلي التاسع للأمين العام (A/72/397) مجالات لإدخال تحسينات نوعية عليها بحسب الركائز الوظيفية. ويلاحظ المجلس أن إدارة العمليات من بدايتها إلى نهايتها تُشكِّل تغييراً هاماً ناجماً عن أوموجا.

٢٢ - وينظر المجلس بعين الاستحسان إلى أن ضبط خاصيات التوسعة ١ ونشر خاصيات التوسعة ٢ سيُتيحان على الأرجح فرصاً أكبر لتحقيق فوائد نوعية في المستقبل.

التقدم الذي أحرزته الأمانة العامة في تقدير الفوائد الكمية

٢٣ - عرض الأمين العام، في تقريره المرحلي السنوي الأول (A/64/380)، مجموعة تقديرات للفوائد الكمية التي يمكن أن يقدمها نظام أوموجا في إطار العناصر الخمسة، وهي الموارد البشرية، والمالية، وخدمات الدعم المركزي، وسلسلة الإمداد/المشتريات/اللوجستيات، والتكنولوجيا وإدارة البيانات، وذلك نتيجة تطوير أساليب العمل، وتحسين نوعية المعلومات وتوافرها، والحد من الجهد اليدوي، وتنمية مهارات الموظفين. وعرض تقرير الأمين العام منهجية تنازلية استُخدمت لتقدير الفوائد التي يمكن تحقيقها، وحدد عدداً من عوامل النجاح الرئيسية التي يتعين استيفائها والحفاظ عليها؛ واستندت تلك التقديرات إلى افتراضات يُنتظر التحقق من صحتها مع مرور الزمن وإلى بيانات مرجعية غير مستكملة، ويعود ذلك إلى قصور نُظم المعلومات القائمة والاختلافات الكبيرة في النماذج التشغيلية المعمول بها "كما هي" على نطاق كيانات الأمانة العامة.

٢٤ - وقد أُحرز تقدم بسيط في هذا الصدد خلال الفترة المنقضية منذ ذلك التقرير، غير أن المراقب المالي طلب في تموز/يوليه ٢٠١٦ من جميع الجهات القيمة على العمليات (رؤساء إدارة شؤون الجمعية العامة والمؤتمرات، ومكتب خدمات الدعم المركزية، ومكتب إدارة الموارد البشرية، ومكتب تخطيط البرامج والميزانية والحسابات، وإدارة الدعم الميداني/شعبة الدعم اللوجستي) تقديم آراء بشأن استراتيجية ثلاثية الأبعاد تتعلق بما يلي: (أ) الفوائد النوعية، (ب) حساب العائد الطويل الأجل للاستثمار، (ج) الفوائد الكمية، وتبني على العمليات الرئيسية المتأثرة بنظام أوموجا في كل مجال من المجالات الرئيسية للعمليات. وشكّل ذلك خطوة أولى في اعتماد نهج في تحقيق الفوائد ينطلق من القاعدة.

٢٥ - وفي التقرير المرحلي الثامن للأمين العام (A/71/390)، رُوِّجَت، بناءً على الخبرة المكتسبة جزاءً نشر نظام أوموجا - الأساس وتوسيعه ١، ووفقاً لما أوصى به مجلس مراجعي الحسابات في تقريره السابقين (A/70/158 و A/71/180)، الأهداف المحددة من حيث الفوائد الكمية، وارتكزت المراجعة على نهج منطلق من القاعدة اعتمدته الجهات القيمة على العمليات في المجالات التي تخصها. واستند التحديد الكمي على معايير مختلفة، حسب الاقتضاء، بالنسبة لكل مجال من مجالات العمليات، ووُزعت الأهداف فيما بين كيانات العمل.

٢٦ - وأدرجت الفوائد المستجدة في التقرير المرحلي التاسع للأمين العام (A/72/397)، وهي ترد في الجدول ١.

الجدول ١
الفوائد الكمية لنظام أوموجا

(بملايين دولارات الولايات المتحدة)

الميزانية العادية	المبلغ	حفظ السلام	المبلغ
٢٠١٤-٢٠١٥	٢,٣	٢٠١٣-٢٠١٦ ^(أ)	٢١,٩
٢٠١٦-٢٠١٧	٤٧,٧	٢٠١٧/٢٠١٦	١٨,٥
		٢٠١٨/٢٠١٧	٤,٧ ^(ب)
٢٠١٨-٢٠١٩	٢٧,٨ ^(ج)	٢٠١٩/٢٠١٨	٣٣,٠
		٢٠٢٠/٢٠١٩	٩,٦
٢٠٢٠-٢٠٢١	٧,٢	٢٠٢١/٢٠٢٠	٢٦,٤
المجموع	٨٥,٠	المجموع	١١٤,١
الفوائد السنوية	٤٢,٥		١١٤,١
الحد الأقصى للفوائد السنوية المتكررة التي ستتحقق بحلول عام ٢٠٢١			١٥٦,٦
الفوائد المتراكمة المنتظر تحقيقها بحلول عام ٢٠٢١^(د)			٦٧١,٢

(أ) تشمل الفترات ٢٠١٣/٢٠١٤ و ٢٠١٤/٢٠١٥ و ٢٠١٥/٢٠١٦، وتعكس المكاسب الناتجة عن زيادة كفاءة بعثات حفظ السلام والبالغة ٢٠,٢ مليون دولار والتي يتيحها نظام أوموجا باعتباره منبراً للعمليات المبسطة.

(ب) حدد مبلغ فوائد إجمالي قدره ٤,٧ ملايين دولار وقت إصدار الميزانية المقترحة للفترة ٢٠١٧/٢٠١٨ والمتعلقة بفرادى عناصر حفظ السلام. وسيُقدم رقم محدث في التقرير المرحلي العاشر.

(ج) استناداً إلى عملية صياغة الميزانية التي ترجمت فيها الإدارات والمكاتب مكاسب الكفاءات المقدرة إلى أثر مترتب في الميزانية، أُحدد تخفيض إجماليه ٦٤,٣ مليون دولار في الميزانية البرنامجية المقترحة لفترة السنتين ٢٠١٨-٢٠١٩ يشمل أوجه مكاسب كفاءة أخرى لا تعزى بالكامل إلى نظام أوموجا وإن كان هذا النظام هو الذي يتيحها.

(د) الفوائد المتكررة اعتباراً من عام ٢٠١٣ جُمعت كل سنتين فيما يتعلق بالميزانية العادية، ومرة في السنة فيما يتعلق بعمليات حفظ السلام لحساب الفوائد التراكمية.

المصدر: A/72/397، الجدول ٣.

٢٧ - وعقد المجلس مشاورات مع الجهات القيمة على العمليات لفهم الأساس العام المستند إليه في حساب الفوائد الممكن قياسها كمياً على النحو الوارد في التقرير المرحلي التاسع (A/72/397). وأُبلغ المجلس بأن الفوائد الكمية المحتسبة في الميزانيات العادية لفترات سنتين مختلفة، وفي ميزانيات عمليات حفظ السلام لسنوات مختلفة، على النحو الوارد في التقرير المرحلي التاسع، وُزعت على خمس ركائز وهي: الموارد البشرية، والمالية، وخدمات الدعم المركزية (السفر والمشتريات)، وإدارة سلسلة الإمداد، وتكنولوجيا المعلومات وإدارة البيانات.

٢٨ - وترد في الجدولين ٢ و ٣ الأرقام المتعلقة بتحقيق الفوائد (المقرر تحقيقها في فترات مقبلة)، والخاصة بالميزانية العادية وميزانيات عمليات حفظ السلام، حسب الركيزة.

الجدول ٢

الأرقام المتعلقة بتحقيق الفوائد والخاصة بالميزانية العادية، حسب الركنية

(بملايين دولارات الولايات المتحدة)

الفترة المالية	خدمات		الموارد البشرية	إدارة سلسلة الإمداد	تكنولوجيا المعلومات والاتصالات	فوائد متنوعة	المجموع
	الدعم المركزي	المالية					
٢٠١٥-٢٠١٤	-	٢,٣	-	-	-	-	٢,٣
٢٠١٧-٢٠١٦	١١,٩	٢,٥	٣,٥	-	٦,١	٢٣,٧	٤٧,٧
٢٠١٩-٢٠١٨	٨,٠	٢,٤	٨,٧	١,٥	٧,٢	-	٢٧,٨
٢٠٢١-٢٠٢٠	-	١,٣	-	٥,٩	-	-	٧,٢
المجموع الفرعي للميزانية العادية							
	١٩,٩	٨,٥	١٢,٢	٧,٤	١٣,٣	٢٣,٧	٨٥,٠
فوائد سنوية تبلغ ٤٢,٥ مليون دولار حتى عام ٢٠٢١							

(أ) رقم متوصل إليه باتباع نهج تنازلي استنادا إلى المشاورات بشأن الميزانية.

المصدر: بيانات قدمتها الجهات القيمة على العمليات.

الجدول ٣

الأرقام المتعلقة بتحقيق الفوائد والخاصة بميزانية عمليات حفظ السلام، حسب الركنية

(بملايين دولارات الولايات المتحدة)

السنة المالية	خدمات الدعم		الموارد البشرية	إدارة سلسلة الإمداد	تكنولوجيا المعلومات والاتصالات	المجموع
	الدعم المركزي	المالية				
٢٠١٤/٢٠١٣	٠,٢	١,٥	-	-	-	١,٧
٢٠١٥/٢٠١٤	٠,٣	٣,٥	٤,٢	٠,٢	-	٨,٢
٢٠١٦/٢٠١٥	٠,١	٥,٨	٥,٥	-	٠,٥	١١,٩
٢٠١٧/٢٠١٦	٠,١	٠,٧	١٦,٤	٠,٧	٠,٦	١٨,٥
٢٠١٨/٢٠١٧	٠,٢	٢,١	١,٣	٠,٧	٠,٤	٤,٧
٢٠١٩/٢٠١٨	٢٢,٣	٠,٨	٠,٧	-	٩,٢	٣٣,٠
٢٠٢٠/٢٠١٩	-	٠,٨	-	٨,٨	-	٩,٦
٢٠٢١/٢٠٢٠	-	-	-	٢٦,٤	-	٢٦,٤
المجموع الفرعي لميزانية عمليات حفظ السلام						
	٢٣,٢	١٥,٢	٢٨,١	٣٦,٨	١٠,٧	١١٤,٠

(أ) يختلف هذا الرقم اختلافا طفيفا عن رقم ١١٤,١ مليون دولار الوارد في التقرير المرحلي التاسع نتيجة تقريبه إلى رقم صحيح.

المصدر: بيانات قدمتها الجهات القيمة على العمليات.

٢٩ - ومن أجل أن تتأكد بالأرقام، وحسب الرقعة، صحة بيان الفوائد المتصلة بأوموجا الممكن قياسها كمياً، طلب المجلس معلومات ووثائق من جميع الجهات المعنية بقيمة على العمليات (رؤساء مكتب خدمات الدعم المركزية، ومكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، ومكتب إدارة الموارد البشرية، ومكتب تخطيط البرامج والميزانية والحسابات، وإدارة شؤون الجمعية العامة والمؤتمرات، وإدارة الدعم الميداني/شعبة الدعم اللوجستي) والمسؤولة عن بيان تحقيق الفوائد ذي الصلة بالعمليات التي هي قيمة عليها.

تحديد عمليات أداء العمل لأغراض تحقيق الفوائد

٣٠ - لاحظ المجلس أن الجهات القيمة على المالية والموارد البشرية وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات وخدمات الدعم المركزية حددت العمليات التي تسهم في تحقيق فوائد كمية تُعزى إلى نظام أوموجا. فقد أسهمت تلك العمليات في تحقيق تخفيضات في التكاليف المتعلقة بالوظائف والتكاليف غير المتعلقة بالوظائف على السواء. وأوجه الكفاءة التي تراكمت على شكل فوائد غير متعلقة بالوظائف، مثل أوجه الكفاءة في تجهيز مطالبات الموظفين، حُسبت من حيث مكافآت الدوام الكامل وحُسبت قيمتها المالية على أساس التكاليف القياسية للموارد. ولاحظ المجلس أن مكتب تخطيط البرامج والميزانية والحسابات أجرى أعمالاً تنسيقية ومشاورات مع الجهات الأخرى القيمة على عمليات أوموجا، وأن الأرقام النهائية المحددة لكم الفوائد تمّ التوصل إليها على أساس البيانات المستمدة من الجهات القيمة على العمليات. ويُقدّر المجلس الجهود التي تبذلها الجهات القيمة على العمليات من أجل الوقوف على عمليات أداء العمل، وإرساء أساس مرجعي لقياس كمّ الفوائد المحققة سنة تلو أخرى.

٣١ - ونظر خلال عملية التدقيق في التقديرات لكمّ الفوائد المحققة نتيجة تحقق الفوائد المرتبطة بخفض عدد الوظائف، وتبين أنها تقديرات في محلها. لكن فيما يخص الفوائد غير المتعلقة بالوظائف، خلص المجلس إلى أنه من الصعب الاستخلاص أن الأرقام المحددة لكمّ هذه الفوائد صحيحة في الحالتين التاليتين:

(أ) فيما يتعلق بمسار سلسلة الإمداد، يُفترض أن تتحقق الأرقام المحددة لكمّ الفوائد عن طريق تحسين قدرات التخطيط للمخزون وإدارته والتخطيط للطلب والعرض، التي ستتعزيز بتنفيذ المرحلة ٢ من إدارة سلسلة الإمداد المندرجة ضمن التوسعة ٢ لنظام أوموجا. وأبلغ المجلس بأنه بسبب أن إرساء الظروف النظامية اللازمة للمرحلة ٢ من إدارة سلسلة الإمداد المندرجة ضمن التوسعة ٢ لنظام أوموجا لم يكن قد أُنجز وقت حساب الأرقام المحددة لكمّ الفوائد في عام ٢٠١٧، قُذرت إدارة الخدمات الميدانية الافتراض أن مجموع الفوائد يبلغ ٤٤,٢ مليون دولار، أي أنها افترضت رقماً ضمن الشريحة الأعلى لنطاق الفوائد المدرج في بيان جدوى نظام أوموجا في عام ٢٠١٠، وهو رقم أثبت أنه تنازلي في التوصل إليه، وذلك دون وثائق أخرى أو سند؛

(ب) فيما يتعلق بميزانية عمليات حفظ السلام للفترة ٢٠١٨/٢٠١٩، ذكر في التقرير المرحلي التاسع للأمين العام (A/72/397) أن الفوائد الكمية تبلغ ٣٣ مليون دولار. غير أن الرقم الكلي للفوائد المندرجة ضمن جميع ركائز ميزانية عمليات حفظ السلام للفترة ٢٠١٨/٢٠١٩ لم يبلغ سوى ٢٣,٥٦ مليون دولار وليس ٣٣ مليون دولار. وأبلغت الإدارة المجلس بأن المبلغ الإضافي البالغ ٩,٢ ملايين دولار يحتسب الفوائد الناجمة عن مسار تكنولوجيا المعلومات، استناداً إلى الافتراض أن الفوائد المرتبطة بوقف تشغيل التطبيقات ستتحقق في معظمها في الفترة ٢٠١٨/٢٠١٩. إلا أن المجلس لم يجد

سندا موثقاً لهذا الرقم، أي ٩,٢ ملايين دولار، ضمن مسار تكنولوجيا المعلومات في ميزانية عمليات حفظ السلام للفترة ٢٠١٨/٢٠١٩.

٣٢ - وأبلغ المجلس بأن معظم البعثات لم تكن قد حددت الفوائد المتأتية من نظام أوموجا عند إعداد الميزانيات المقترحة لعمليات حفظ السلام للسنة المالية ٢٠١٨/٢٠١٩ (في آذار/مارس ٢٠١٨). ولذلك يساور المجلس القلق من عدم توفر تأكيدات كافية لكمّ الفوائد المتأتية لبعثات حفظ السلام والجاري تحقّقها نتيجة العمل بنظام أوموجا في الفترة ٢٠١٨/٢٠١٩.

جانب الوثائق الداعمة للأرقام المتعلقة بتحقيق الفوائد

٣٣ - للتأكد من صحة المبلغ المتعلق بتحقيق الفوائد، فحص المجلس أرقاماً مختلفة تعود إلى فترات مالية مختلفة، وجمع هذه الأرقام مع جدول البيانات التي تحفظه الأمانة العامة لإنجاز عمليات حسابية مفصلة. ولاحظ المجلس أن المجال جدّ فسيح لإدخال تحسينات في مجال حفظ الوثائق المتعلقة بالعملية الشاملة لتحقيق الفوائد، وفي مجال الحفاظ على الذاكرة المؤسسية لهذه العملية. فافتراضات عديدة تتعلق بعمليات مختلفة كانت مدرجة في جدول البيانات دون توفير ما يكفي من الوثائق الداعمة، مما طرح صعوبات في التحقق من الأرقام المحدّدة لكمّ الفوائد. ويرى المجلس أن من المهم أن تُشفّع الافتراضات التي تقوم عليها حسابات تحقيق الفوائد بوثائق واضحة لأن الحاجة قد تستدعي الرجوع إليها في المستقبل للتأكد من استمرار صحة الافتراضات أو لاكتشاف عدم صحتها عند تحديث الأرقام المتعلقة بالفوائد الكمية عندما يصبح تحقيق الفوائد منطبقاً على المزيد من العمليات بعد تنفيذ التوسعة ٢ لنظام أوموجا. وبما أنه تم إبلاغ الدول الأعضاء بهذه الأرقام وأنه من المرجح أن تشكّل أساساً لتحديد أهداف الأثر في الميزانيات، يتعين أن تُعالج على سبيل الأولوية مسألة انعدام التوثيق الكافي والذاكرة المؤسسية الكافية فيما يخص عملية حساب هذه الأرقام.

الموارد المخصصة لإدارة عملية تحقيق الفوائد

٣٤ - لاحظ المجلس أيضاً عدم الاستمرار في تخصيص موارد لرصد عملية تحقيق الفوائد. فقد أنجز مكتب تخطيط البرامج والميزانية والحسابات في فترة السنتين ٢٠١٦-٢٠١٧ أعمال التنسيق المتعلقة بتجميع الفوائد الكمية كما أبلغت بها الجهات القيمة على عمليات أوموجا في إطار نهج تصاعدي. لكن لم يكن واضحاً أي وحدة تنظيمية ينبغي أن ترصد تحقيق الفوائد من نظام أوموجا في المستقبل. وأبلغ ذلك المكتب المجلس بأن أعمال التنسيق المتعلقة بتجميع الأرقام المحدّدة لكمّ الفوائد، التي ترد في التقرير المرحلي التاسع للأمين العام، هي أعمال أُنجزت مرة واحدة: فمكتب تخطيط البرامج والميزانية والحسابات ليس الجهة القيمة على عملية تحقيق الفوائد بل هو إحدى الجهات القيمة على العمليات المتعلقة بركيزة المالية. وعليه، خلّص المجلس إلى أن من المهم أن تُعيّن جهة لتكون الجهة القيمة الرئيسية، وأن تُحدّد بوضوح لهذه الجهة القيمة الرئيسية وللجهات القيمة على عمليات أوموجا ضمن مختلف الركائز الوظيفية مسؤولياتها وجوانب مساءلتها فيما يتعلق بعملية تحقيق الفوائد.

خطة تحقيق الفوائد

٣٥ - وفقا لما جاء في ورقة بحث صادرة عن مؤسسة غارتنر (Gartner)^(١)، واجهت مؤسسات عديدة تحديات في تحقيق فوائد من الاستثمار في التخطيط المركزي للموارد. فاستراتيجيات التخطيط المركزي للموارد تتيح الفرصة لتحقيق نتائج وفوائد أحسن في العمل، ولكن شريطة أن يعمل من يقودون التخطيط المركزي للموارد مع الجهات المعنية بالعمل وأن يبقوا تركيزهم منصباً على تحقيق الفوائد طوال دورة التخطيط المركزي للموارد. والعديد من المؤسسات لا تحدد النتائج المرجوة من العمل ومن ثم لا تتبّعها، فلا تبني فوائد من الاستثمار في التخطيط المركزي للموارد. ولا يتم في كثير من الأحيان قياس القيمة المكتسبة قياساً منضبطاً أو يُشرع فيه في وقت متأخر جداً أو لا يُواصل.

٣٦ - والخطوة المفروضة اتخاذها فور تحديد الفوائد وتنظيمها وهيكلتها هي إعداد خطة لتحقيق الفوائد، وينبغي أن تشمل هذه الخطة الإجراءات الإدارية اللازمة للحفاظ على الخطة وتنفيذها. وتكون خطة تحقيق الفوائد عادة بمثابة موجز للأهداف المرحلية الرئيسية التي يوجد في إطارها وصف مفصل لكل فائدة (بيان الفائدة). وتساعد الخطة في ضمان التحديد والإدارة الفعّالين لجميع الفوائد. وباعتبار خطة تحقيق الفوائد أداة إدارية لرصد الفوائد الراهنة ومراقبتها وإدارتها، فإنها تستلزم أنشطة أساسية مثل القياس والتقييم والتجهيز والإبلاغ والتنفيذ حتى يتسنى تجميع جميع الفوائد وتكوين تشكيلة مجمعة من الفوائد. ويؤرّف ذلك مصدراً مركزياً للمعلومات لیساعد في تتبّع ما يتعين القيام به وفي إدارة التحقيق الناجح للفوائد. وتستخدم الجهة القيّمة على الفوائد هذه المعلومات في إنجاز تحليلات للفوائد المحققة قياساً إلى أهداف وشروط المشروع الأصلية، وفي إجراء تقييمات سليمة لهذه الفوائد.

٣٧ - ولاحظ المجلس أنه في حين كان يوجد جدول إرشادي لتحقيق الفوائد، لم تكن توجد خطة موثقة لتحقيق الفوائد من شأنها مساعدة الأمانة العامة في وضع سجل واضح وشفاف عن تحقيق فوائد أوموجا النوعية والكمية. وقد أكدت الجمعية العامة أيضاً على هذه المسألة في قرارها ٢٦٢/٧٢.

٣٨ - ويوصي المجلس بما يلي:

(أ) ينبغي للإدارة أن تعدّ خطة لتحقيق الفوائد من نظام أوموجا، مع التركيز على التحسينات الناتجة عن أساليب العمل القائمة على نظام أوموجا ورصد هذه الأساليب لتحقيق مزيد من الفوائد؛

(ب) ينبغي للإدارة أن تحتفظ بالوثائق الملائمة التي تدعم كيفية حساب الأرقام التي تحدد كمّ الفوائد المحققة؛

(ج) ينبغي للإدارة تحديد قسم تنسيقي أو وحدة تنسيقية لتكون الجهة الرئيسية القيّمة على عملية تحقيق الفوائد ولتكون مسؤولة عما يلي: "١" رصد عملية تحقيق الفوائد؛ "٢" التواصل مع الجهات المعنية في مختلف الوحدات والأقسام؛ "٣" الرصد المستمر.

(١) Carol Hardcastle and Denise Ganly, "ERP benefits realization: chasing the pot of gold", Gartner research (١٩٩٩).note G00278365 (2015).

جيم - إجمالي تكلفة الملكية

٣٩ - إجمالي تكلفة الملكية هو تقدير شامل لتكاليف تكنولوجيا المعلومات أو غيرها ضمن حدود المؤسسة على مدار الزمن. وفيما يتعلق بتكنولوجيا المعلومات، يشمل إجمالي تكلفة الملكية مصروفات اقتناء المعدات والبرمجيات الحاسوبية، والإدارة والدعم، والاتصالات، والمستخدمين النهائيين، وتكلفة الفرص الضائعة المتمثلة في توقف العمل وفي التدريب وخسائر أخرى في الإنتاجية. والسبب وراء الحاجة إلى تقييم إجمالي تكلفة الملكية هو أن ثمن المقتنيات ليس مؤشرا جيدا على التكاليف المتكبدة على المدى البعيد. وهذا التقييم مهم جدا لتنفيذ عملية التخطيط المركزي للموارد التي تنطوي على تكاليف لاحقة كبيرة مثل تكاليف تراخيص البرمجيات، وتكاليف التنفيذ، وتكاليف التدريب، وتكاليف الدعم، وتكاليف الصيانة. والغرض من حساب إجمالي تكلفة الملكية هو جمع كافة فئات التكاليف المختلفة في عدد واحد والاستعانة بهذا العدد في اتخاذ القرارات.

٤٠ - وكما ذكر في التقرير المرحلي التاسع للأمين العام (A/72/397)، لا يشكل إجمالي تكلفة الملكية تحليلا كاملا للتكلفة والعائد. فهو لا يحتسب إلا جانب التكاليف من عملية التخطيط المركزي للموارد. ومن ثم فهو عنصر من عناصر التحليل الأشمل لبيان الجدوى.

٤١ - وذكر المجلس في تقريره السادس (A/72/157) أن فريق مشروع أوموجا لم يقيم بعد إجمالي تكلفة الملكية. ولاحظ المجلس أن من السهل تحديد مقدار التكاليف المباشرة، لكن تحديد مقدار التكاليف غير المباشرة كان صعباً، نظرا لعدم حفظ سجلات الوقت المستغرق من موظفي الأمانة العامة في العمل، وهو ما جعل من الصعب جدا الوقوف على الوقت الذي قضاه الموظفون العاملون بدوام جزئي فقط في إنجاز الأنشطة المعنية. ولاحظ المجلس أن فريق أوموجا سعى إلى تقدير هذه التكاليف على نحو رجعي بناءً على افتراضات معقولة.

٤٢ - ويرد في التقرير المرحلي التاسع للأمين العام إجمالي تكلفة ملكية نظام أوموجا على افتراض أن عمره النافع هو ١٥ عاما (حتى عام ٢٠٣٠)، على النحو المبين في الجدول ٤.

الجدول ٤

إجمالي تكلفة ملكية نظام التخطيط المركزي للموارد

(بـدولارات الولايات المتحدة)

فئة التكاليف	الفترة	المبلغ
التكاليف المباشرة (أوموجا)	٢٠١٩-٢٠٠٨	٥٤٣٧٤١ ٦٠٠
التكاليف غير المباشرة	٢٠١٧-٢٠١٣	١٠٠ ٤٧١ ٧٢٩
	٢٠١٩-٢٠١٨	٣٢ ٠٠٠ ٠٠٠
تكاليف التدريب (وقت المستخدمين)	٢٠١٧-٢٠١٣	٦٤ ٣٣١ ٩٤٤
	٢٠١٩-٢٠١٨	١٥ ٠٠٠ ٠٠٠
تكاليف الصيانة لفترة ١٥ عاما	٢٠١٩-٢٠١٦	١١٨ ٦٠٠ ٠٠٠
	٢٠٣٠-٢٠٢٠	٥٢٨ ٠٠٠ ٠٠٠
المجموع	٢٠٣٠-٢٠٠٨	١ ٤٠٢ ١٤٥ ٢٧٣

المصدر: الوثيقة A/72/397، الجدول ٦.

٤٣ - ولاحظ المجلس أن تقديرات الإدارة لإجمالي تكلفة الملكية هي تقديرات معقولة، وإن كان هناك متسع لتحسينها على النحو المبين أدناه.

التكاليف المباشرة

٤٤ - قُدِّر في التقرير المرحلي التاسع للأمين العام (A/72/397) أن تبلغ التكاليف المباشرة ٥٤٣٧٤١ ٦٠٠ دولار على مدى فترة تنفيذ المشروع، ولاحظ المجلس أن هذا المبلغ حُسب على أساس الافتراض أن تنفيذ المشروع بجميع جوانبه (كامل الخاصيات الوظيفية، وأنشطة ما بعد التنفيذ، بما فيها أنشطة الضبط) سينتهي بحلول كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٩. وأبلغت الإدارة المجلس بأنه يُعْتزَم إدماج مهام نظام أوموجا، بعد إتمام التنفيذ، في كيانات أخرى، حيث ستُحال الأدوار التقنية إلى مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، بينما ستُحال الأدوار غير التقنية إلى الجهات القيمة على الأعمال. وسيعني مكتب أوموجا المدمج بالأنشطة من قبيل الاستمرار في إدخال التحسينات في المستقبل. وفيما يتعلق بما إذا كانت تكاليف مكتب أوموجا المدمج احتسبت في إجمالي تكلفة الملكية، أبلغت الإدارة المجلس بأن هذه التكاليف احتسبت في الرقم المحدد لتكاليف الصيانة السنوية وهو ٤٨ مليون دولار من عام ٢٠٢٠ فصاعداً. وأبلغت الإدارة المجلس بأن تقديرات تكاليف الصيانة لعام ٢٠١٩ تبلغ نحو ٣٢ مليون دولار، في حين أن المبلغ المتبقي وقدره ١٦ مليون دولار هو المبلغ التقريبي للتكاليف السنوية بعد عام ٢٠١٩ لمكتب أوموجا المدمج. وأبلغت الإدارة المجلس أيضاً بأن تقدير أن تبلغ التكاليف المباشرة في المستقبل ١٦ مليون دولار هو تقدير معقول بما أن الاتجاه الحالي نحو تقليص عدد الموظفين سيكفل بقاء تكاليف الموظفين والخبراء الاستشاريين/المتقاعدين في حدود هذا المبلغ. أما الاستمرار في إدخال التحسينات، فكان يُتوقع أن يُدار في إطار هذه القاعدة من الموارد، لا سيما وأن قدرة الفريق على العمل ستكون أكبر عندما سيتوقف عن نشر خاصيات وظيفية جديدة.

التكاليف غير المباشرة

٤٥ - تتصل التكاليف غير المباشرة بالتكاليف التي تتكبدها الإدارات لتسهيل الجاهزية التشغيلية التي تشمل أنشطة مثل تنقية البيانات وإثرائها، واختبارات الاستخدام، وتنسيق عملية النشر. وفي التقرير المرحلي التاسع للأمين العام (A/72/397)، قُدِّرَت الإدارة أن التكاليف غير المباشرة للفترة ٢٠١٧-٢٠١٣ بلغت ٧٢٩ ٤٧١ ١٠٠ دولاراً، بما في ذلك تكاليف الموظفين المرتبطة بعمليات نشر نظام أوموجا ولكن دون احتساب تكاليف الموظفين العاملين مباشرة في مكتب أوموجا.

٤٦ - ويقدر المجلس الجهود المبذولة من الإدارة لتحديد الموظفين الذين شاركوا في حدث ما في وقت يأتي بعد وقوع هذا الحدث. وتستند تقديرات التكاليف غير المباشرة إلى التكاليف القياسية المطبقة على الموظفين بناءً على أدوارهم في عملية النشر، حيث خصص لكل دور رتبة/درجة إرشادية وعدد أشهر عمل الفرد المكافئ للدوام الكامل يُمثَّل مقدار الوقت المنفق في عملية النشر. وحصل المجلس أيضاً على قائمة الموظفين المشاركين في عملية نشر نظام أوموجا والرقم المحدد للتكاليف غير المباشرة المتكبدة حتى عام ٢٠١٧.

٤٧ - واستعرض المجلس عمليات الحساب، ورأى أن الرقم المحدد للتكاليف غير المباشرة المتكبدة حتى عام ٢٠١٧ والمشار إليه في التقرير المرحلي التاسع يتطابق عموماً مع تقديرات تكاليف الموارد المستخدمة في عمليات النشر.

٤٨ - ويرى المجلس أن من المحتمل الاستمرار في إدخال تحسينات بعد عام ٢٠١٩ تنطوي على تكاليف غير مباشرة إضافية. وأبلغت الإدارة المجلس أنها لم تُدرج هذه التكاليف غير المباشرة في التقرير بسبب مواجهة صعوبات في تقديرها بدقة.

تكاليف التدريب

٤٩ - لاحظ المجلس أن الإدارة جعلت من الممكن قياس تكاليف التدريب قياساً آلياً بناءً على التفاصيل المتاحة عن التدريب. ولاحظ المجلس أيضاً أن تكاليف التدريب تستند إلى افتراضات بسبب عدم توفر بيانات موثوقة عن التدريب في الفترات السابقة، ومن ثم فتقديرات تكاليف التدريب تتسق مع الافتراضات الموضوعية للسيناريو المحتمل. وتتمثل الملاحظات على وجه التحديد فيما يلي:

(أ) استقى نموذج التقدير تكاليف التدريب المنحصرة في المتدربين الذين تُفيد البيانات في نظام إنسيبرا أن تدريبهم مُؤشّر عليه أنه أنجز. وثمة احتمال أن مشاركين حضروا الدورة التدريبية دون التأشير أن الدورة "أنجزت". وقالت الإدارة في ردّها إن اعتبار جميع الحالات في التقديرات سينجم عنه تضخيم هائل للأرقام وسيكون أكثر عرضة للانطواء على أخطاء؛

(ب) استقى نموذج التقدير تكاليف التدريب مرة واحدة فقط، حتى في حال حضر أحد المشاركين الدورة التدريبية نفسها عدة مرات. ورغم أنه تبين من البيانات في نظام إنسيبرا وجود حالات حضر فيها المشاركون الدورة التدريبية نفسها عدة مرات، فإن الإدارة ترى أن تعدد القيود في قاعدة البيانات هو على الأرجح إشارة لوجود أخطاء في البيانات وليس دلالة على حضور المشاركين الدورات التدريبية أكثر من مرة واحدة بالفعل؛

(ج) لاحظ المجلس أيضاً أن تكاليف التدريب لم تأخذ في الاعتبار تكاليف المرافق، وتكاليف سفر المشاركين والمدربين، وتكاليف الموظفين من المدربين. وردّت الإدارة بأن التكاليف المتصلة بهذه العناصر لن تكون تكاليف عالية، ولا تتناسب قيمتها مع بذل ما يلزم من جهود لاستقائها؛

(د) لاحظ المجلس أيضاً أن تكاليف التدريب من عام ٢٠٢٠ فصاعداً لم تُدرج في حساب إجمالي تكلفة الملكية.

٥٠ - وردّت الإدارة بأن جدارة النموذج التحليلي ومصداقية التقييمات يعتمدان على نوعية ودقة البيانات المستخدمة. وأبلغت الإدارة المجلس بأن السبب الجذري وراء احتمال وجود أخطاء في نموذج تقدير تكاليف التدريب هو نوعية البيانات في نظام إنسيبرا، وهذه مسألة يجب معالجتها لضمان التوصل إلى تقديرات أحسن لتكاليف التدريب.

تكاليف الصيانة

٥١ - يرد في التقرير المرحلي التاسع للأمين العام (A/72/397) أن تكاليف صيانة نظام أوموجا ستبلغ ١١٨ ٦٠٠ ٠٠٠ دولار للفترة من ٢٠١٦ إلى ٢٠١٩. وقُدّر أن تكاليف الصيانة السنوية لنظام أوموجا

ستبلغ ٤٨ مليون دولار من عام ٢٠٢٠ فصاعداً، منها مبلغ ٣٢ مليون لتغطية أنشطة الصيانة ومبلغ ١٦ مليون دولار المتبقي لتغطية أعمال الإدماج التي سيقوم بها مكتب مشروع أوموجا بعد تنفيذ المشروع. وينبغي رقم ٤٨ مليون دولار على تكاليف الصيانة السنوية على النحو المتوقع في تقرير الأمين العام عن حالة تنفيذ استراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات للأمم المتحدة. إلا أن المجلس يرى أن من المحتمل أن يطرأ تغيير على هذه التقديرات بسبب الحاجة على الأرجح إلى الحصول على تراخيص جديدة للبرمجيات نتيجة تزايد الاستخدام في المستقبل. وأبلغت الإدارة المجلس أن ليس لديها أساس مرجعي تنطلق منه لتقدير هذه التكاليف في هذه المرحلة، ووافقت على إجراء استعراض عام للتأكد من وجود عدد كاف من التراخيص لجميع الخاصيات الوظيفية الجديدة.

ثالثاً - ضوابط التطبيقات والمسائل المتعلقة بنوعية البيانات

ألف - ضوابط التطبيقات

٥٢ - ضوابط التطبيقات هي الضوابط التي تُطبّق على الوظائف، في نظم تكنولوجيا المعلومات، الخاصة بإدخال البيانات وتجهيزها وإخراجها. وتصنّف الضوابط تصنيفاً أبعد، فهناك: (أ) ضوابط الإدخال؛ (ب) ضوابط التجهيز؛ (ج) ضوابط الإخراج. وضوابط التطبيقات الخاصة بالإدخال هي تلك المستخدمة أساساً في التأكد من سلامة البيانات المُدخلة في تطبيق من تطبيقات العمل، والتحقق ما إذا أُدخلت البيانات مباشرة من طرف موظفين أو ما إذا أُدخلت عن بعد من طرف شريك في تسير العمل أو أنها أُدخلت عن طريق تطبيق شبكي أو واجهة بنية شبكية. وتُتيح ضوابط التطبيقات الخاصة بالتجهيز وسيلة آلية للتأكد من إتمام التجهيز ومن دقته ومن أنه تجهيزٌ مأذون به. أما الضوابط الخاصة بالإخراج فتقارن نتائج المخرجات مع النتيجة المرجوة عن طريق التدقيق في المخرجات قياساً إلى المدخلات.

٥٣ - وقّيم المجلس بضعة ضوابط من ضوابط التطبيقات اختيرت على أساس مجالات الخطر والإشكال المشار إليها في مختلف طلبات الخدمة المقدمة من مستخدمي نظام أوموجا، وهي ضوابط مدمجة في وحدات نظام أوموجا المطبّقة.

الإجازة المرضية بدون شهادة طبية

٥٤ - وفقاً للمادة ٦-٢ (ج) من النظامين الأساسيين والإداريين لموظفي الأمم المتحدة، يجوز للموظف الحصول على إجازة مرضية بدون شهادة طبية لمدة لا تزيد عن سبعة أيام عمل في أي دورة سنوية اعتباراً من ١ نيسان/أبريل من كل سنة أو أي يوم آخر يحدده الأمين العام لمركز عمل ما، حين يصبح غير قادر على أداء واجباته بسبب المرض أو الإصابة.

٥٥ - وحلّل المجلس تقارير أوموجا للموارد البشرية للفترة من ١ نيسان/أبريل ٢٠١٧ إلى ٥ آذار/مارس ٢٠١٨ المتعلقة بالإجازات المرضية بدون شهادة طبية. وبناءً على تحليل بيانات أوموجا، لاحظ المجلس أن ١٦٨ موظفاً حصلوا، خلال الفترة من ١ نيسان/أبريل ٢٠١٧ إلى ٥ آذار/مارس ٢٠١٨، على إجازات مرضية بدون شهادة طبية تفوق عددها الأقصى المعتاد وهو سبعة أيام.

٥٦ - وذكرت الإدارة أنه اكتُشف في كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٧ وجود خلل في حسابات الإجازة، حيث كانت أيام الإجازة المرضية بدون شهادة طبية لا تُخصم من أنصبة الإجازة كما ينبغي. وقد أُصلح

الخلل ووضع إجراء تصحيحي له موضع التنفيذ في ٣٠ كانون الثاني/يناير ٢٠١٨، فعولجت المسألة وأصبح الحد الأقصى المحدد في سبعة أيام نافذا كما يجب. وذكر أيضا أنه لم تُنجز بعد عملية التنقية اللازمة لمعالجة الحالات التي أبرزتها عملية المراجعة، والتي تسبب فيها الخلل بالسماح بتجاوز الحد الأقصى المحدد في سبعة أيام. وأبلغ المجلس كذلك أن مكتب إدارة الموارد البشرية يعمل مع نظام أوموجا على إعداد خطة لإنجاز عملية التنقية المتعلقة بتلك الحالات. ويرى المجلس أنه قد لا يكون من الممكن التصديق على أرصدة الإجازات المستمدة من نظام أوموجا حتى الانتهاء من عملية التنقية. وذكرت الإدارة أن عملية التصديق على سجلات الوقت السنوية ستنتقل في ١ تموز/يوليه ٢٠١٨، وهو تاريخ يُتوقع أن تكون عملية التنقية قد أُنجِزت بحلوله.

٥٧ - ويوصي المجلس بأن تُنجز الإدارة عملية التنقية في الوقت المناسب لتتم عملية التصديق على سجلات الوقت السنوية.

٥٨ - ويوصي المجلس أيضا بأن تتبع الإدارة الإجراءات التصحيحية التي توضع موضع التنفيذ للتأكد من دقتها، بما يكفل عدم سماح نظام أوموجا لأي موظف بتجاوز العدد الأقصى لأيام الإجازة المرضية بدون شهادة طبية المسموح بها في السنة الواحدة.

الأرصدة السالبة في مختلف أنواع أنصبة الإجازة

٥٩ - حلّل المجلس آخر تقارير أوموجا عن أنصبة غياب الموظفين المتمركزين في نيويورك، فلاحظ وجود ١٤٧ حالة كانت فيها الأرصدة سالبة في ٥ آذار/مارس ٢٠١٨ ضمن أنواع أنصبة الإجازات التي ينبغي ألا تكون أرصدة سالبة. وترد بإيجاز في الجدول ٥ حالات الأرصدة السالبة، حسب نوع الإجازة.

الجدول ٥

الحالات التي كانت أرصدة الإجازة فيها سالبة

نوع الإجازة	عدد الحالات التي كانت أرصدة الإجازة فيها سالبة
الإجازة التعويضية	٤٦
إجازة أيام العمل العادية المقلّصة	١
إجازة الأبوة	١
الإجازة المرضية المدفوعة الأجر بالكامل	٧
الإجازة المرضية بدون شهادة طبية	٩٢
المجموع	١٤٧

المصدر: تحليل مراجعي الحسابات لبيانات نظام أوموجا.

٦٠ - وردّت الإدارة بما يلي:

(أ) يلزم مزيد من البحث لتحديد السبب وراء أرصدة الغياب السالبة في حالات الإجازة التعويضية؛

(ب) فيما يتعلق بالحالة الوحيدة المدرجة ضمن إجازة أيام العمل العادية المقلّصة، قيل إن ذلك يرجع إلى وجود نصيين مختلفين من أجل نفس النوع من الإجازة ينبغي دمجهما في أوموجا؛

(ج) فيما يتعلق بالحالة المدرجة ضمن نصيب إجازة الأبوة، قيل إن هذه الحالة المبلغ عنها تتطلب مزيداً من البحث؛

(د) فيما يتعلق بحالات الإجازة المرضية المدفوعة الأجر بالكامل، قيل إنه توجد سجلات متنوعة لأنصبة هذه الإجازة، وهو أمر لا ينبغي أن يحدث. ونتيجة لذلك، ظهرت الأرصدة سالبة في التقرير بسبب ربطها بأنصبة إجازة غير صحيحة. وسيبحث مكتب إدارة الموارد البشرية عن السبب وراء هذه الحالات، وسيتخذ الإجراءات اللازمة لتصحيحها، وسيمنع حيثما أمكن تداخل الأنصبة في المستقبل؛

(هـ) فيما يتعلق بالأرصدة السالبة المدرجة ضمن أنصبة الإجازة المرضية دون شهادة طبية، قيل إنه تمّ معالجة احتمال أن تصبح الأرصدة من الأنصبة سالبة، وذلك عن طريق اتخاذ إجراء من إجراءات إدارة التغيير في نظام أوموجا في كانون الثاني/يناير ٢٠١٨؛

(و) أُبلغ المجلس أيضاً بأن مكتب إدارة الموارد البشرية يشدد في دوائر الموارد البشرية على ضرورة الرصد الروتيني لعدة عناصر مختلفة تتعلق بالإجازة، بما في ذلك رصد الأرصدة من أنصبة الإجازات.

٦١ - ويوصي المجلس بأن تحلل الإدارة الأرصدة السالبة التي وقف عليها المجلس بالنسبة لكل نوع من أنواع أنصبة الإجازة، وأن تُقوّم وحدة أوموجا لإدارة الموارد البشرية من خلال طلبات للتغيير، حسب الاقتضاء.

الوثائق المتروكة عالقة في نظام أوموجا

٦٢ - يقوم نظام ساب على "مبدأ الوثيقة"، بمعنى أنه يُنتج عن كل معاملة من معاملات العمل في النظام توليد وثيقة عنها. وتتولد الوثيقة نتيجة قيد ضمن عنصر المحاسبة في نظام ساب، وهي حلقة الوصل بين مختلف عمليات أداء العمل.

٦٣ - والوثائق المتروكة قد تمثل ما يلي: (أ) معاملات لا تتوفر المعلومات الكافية اللازمة لإتمامها أو (ب) معاملات ينبغي حذفها في إطار عملية الترتيب والصيانة. ووفقاً لأداة المساعدة على العمل المتعلقة بكيفية استعراض الوثائق المتروكة، يتمثل أحد الأنشطة المفروض القيام بها في وقت مبكر من عملية إقفال الحسابات في نظام أوموجا في تأكيد الانتهاء من استعراض الوثائق المتروكة، بهدف ضمان ألا تظل أي وثائق متروكة في النظام عالقة قبل إقفال الفترة المالية. وفي هذا الصدد، لاحظ المجلس أن ١١٨٥ وثيقة تعود إلى فترات مالية سابقة كانت لا زالت عالقة في ٥ آذار/مارس ٢٠١٨. ولاحظ المجلس أيضاً أن حسابات النجدة^(٢) استخدمت أحياناً في الماضي للتعامل مع حالات مردها إلى وثائق متروكة.

٦٤ - وقالت الإدارة ردّاً على ذلك أن المسؤولية عن إدارة الوثائق المتروكة تتحملها مكاتب المحاسبة، وأن هذه الوثائق تظل حبيسة في النظام لأنه لا يمكن الفصل فيها أو إحالتها إلى دفاتر المالية دون موافقة الجهات المعتمدة للوظائف. وأبلغ المجلس أيضاً بأن وحدة الضمانات والرصد في شعبة الحسابات التابعة

(٢) في بيئة ساب/التخطيط المركزي للموارد، حساب النجدة هو حساب مستخدم يُمنح له امتيازات متميزة يمكن إسناده مؤقتاً لشخص معين لإنجاز عمليات طارئة في بيئة الإنتاج.

لمكتب تخطيط البرامج والميزانية والحسابات تتبعت جميع الوثائق المتروكة بواسطة لوحاتها للمتابعة المنشورة. وتحذف شعبة الحسابات بشكل روتيني الوثائق المتروكة في إطار عملية إقفال الحسابات الشهرية، وتستثنى الحالات التالية: (أ) الفواتير اللوجستية (أي فواتير MIR7 المقابلة لأوامر الشراء)؛ (ب) وثائق السفر من حزمة برامجيات الدعم الميداني (تُولد من خلال عملية بينية)؛ (ج) وثائق برنامج الأمم المتحدة الإنمائي (تُولد من خلال عملية بينية).

٦٥ - ويتفهم المجلس أن الوثائق المتروكة أمر عادي في أي نظام للتخطيط المركزي للموارد، لكن من المستحسن أن تُستعرض باستمرار الوثائق المتروكة العالقة للتأكد من عدم ترك المعاملات التي يتعين تنفيذها عالقة.

٦٦ - ويوصي المجلس بأن تستعرض الإدارة الوثائق المتروكة التي تعود إلى فترات ميزانية أُنقِلت حساباتها، والتأكد من حذفها في إطار عملية لتنقية البيانات.

باء - المسائل المتعلقة بنوعية البيانات

٦٧ - يقال على البيانات إنها ذات جودة عالية إذا كانت "صالحة للاستخدام" في ما هُيئت له أصلاً من أدوار في عمليات التنفيذ واتخاذ القرارات وغيرها. وجودة البيانات شرط أساسي لتحقيق قيمة تنظيمية عن طريق تحليل المعلومات المتعلقة بالعمل وتحليل البيانات. وحدوى نظام للتخطيط المركزي للموارد في تحسين اتخاذ القرارات والتنبؤ تتوقف على نوعية البيانات الموجودة في هذا النظام. وبناء على ما تقدم، فحص المجلس جداول البيانات المرجعية المتعلقة بالمواد والمخزون فلاحظ في ذلك ما يلي:

(أ) أُبلغ المجلس بأن جميع سجلات المعدات المنشأة مصنفة برمز من مدونة الأمم المتحدة الموحدة للمنتجات والخدمات التي تُستخدم في تصنيف مجموعات المواد. ولاحظ المجلس أن ٣٠ ٥٠٠ قطعة، من قطع المعدات التي يتضمنها جدول أوموجا EQUI الذي يتضمن تفاصيل جميع المعدات وعددها ٩٧٠ ٩٢٧ قطعة، لم يكن لها تصنيف من تصنيفات المدونة الموحدة للمنتجات والخدمات، وأن ٣٩٦ قطعة منها لم يكن لها أيضاً رقم مادة، مما يحول دون إمكانية تصنيف المعدات تبعاً لمجموعة المواد التي تعود إليها باستخدام رقم المادة. ويرى المجلس أن تصنيف المعدات إلى أنواع ومجموعات مواد أمر هام في التخطيط للمخزون؛

(ب) إضافة إلى ما سبق، لاحظ المجلس أن عدد قطع المعدات في جدول أوموجا EQUI يفوق بنحو ٢٥ ٠٠٠ قطعة عدد قطع المعدات في جدول أوموجا آخر، وهو جدول EQUZ الذي يسجل معلومات المعدات من حيث الوقت والموقع. وأقرت الإدارة بهذا الخطأ وأفادت بأن طلب تغيير أُصدر لتصحيحه. وأبلغت الإدارة المجلس أيضاً بأنها تعمل على إزالة ما يوجد من سجلات متكررة ريثما يُنفذ طلب التغيير؛

(ج) جدول مارا (MARA) هو جدول من نظام ساب يخزن البيانات المرجعية عن مختلف أنواع المواد المستخدمة في المنظمة. وعند إنشاء سجل مرجعي للمواد، يُجرى استعراض للمواد الموجودة للتأكد من أن المواد الجديدة تختلف عما هو موجود في السجلات المرجعية للمواد من حيث الشكل والملاءمة والوظيفة، وذلك لتفادي تكرار سجلات مرجعية لمواد من النوع نفسه، مما يطرح مشاكل في تحديد المعدات الجديدة ويستدعي تصحيح السجلات المرجعية للمواد. ولاحظ المجلس أن هناك نحو

١٥٦٠٠٠ بند في السجلات المرجعية للمواد، وفي ١٢ حالة كانت بنود البيانات المرجعية تحمل رقم مادة مرجعي مختلف ولكن بالوصف نفسه. ويرى المجلس أن من الضروري ترشيح السجلات المرجعية للمواد لإزالة البنود المتماثلة، وتعزيز الضوابط لضمان أن تكون المواد الجديدة المُدخلة في السجلات المرجعية للمواد مختلفة عن المواد الموجودة فيها؛

(د) لاحظ المجلس، عند تحليل البيانات المرجعية للأصول، ما عدده ٢٠٣ حالات تتعلق بما عدده ٥٠٣٢ أصلاً أُعطي لها الوصف نفسه ولكنها صُنفت ضمن فئات أصول مختلفة. فعلى سبيل المثال، وُجدت مجموعة المولدات الكهربائية ذات قدرة ٢٥٠ كيلو فولت أمير تحت فئة الأصول ٢١٠ (المعدات المكتبية) وفئة الأصول ٥٣٠ (معدات الهندسة والبناء الثقيلة). وقد يكون لهذه الحالات أيضاً أثرٌ في التقارير المالية، بما أن مختلف فئات الأصول لها دورات حياة ومعدلات إهلاك مختلفة. وأبلغت الإدارة المجلس بأن هذه الحالات ربما نُحمت عن أنشطة تحويل البيانات، وربما نُحمت حالات منها عن قيد الأصول يدوياً. وأبلغت الإدارة المجلس أيضاً بأن السجلات المرجعية للمعدات تُنشأ عن طريق عملية محددة تنطوي على مستويات متعددة من التحقق والضبط، وذكرت أنه يجري استعراض سجلات أوموجا المرجعية للمواد وتعديلها وتعزيزها للوفاء بمتطلبات تنفيذ التوسعة ٢ لنظام أوموجا والمرحلة ٢ من إدارة سلسلة الإمداد.

٦٨ - ويقدر المجلس ردّ الإدارة، غير أنه يرى أن من الضروري استعراض البيانات المرجعية لضمان جودة البيانات حتى تدعم اتخاذ القرارات دعماً أفضل.

٦٩ - ويوصي المجلس بأن تكفل الإدارة تصنيف جميع سجلات المعدات بأرقام مواد و/أو رموز المدونة الموحدة للمنتجات والخدمات.

٧٠ - ويوصي المجلس أيضاً بأن تقوم الإدارة باستعراض السجلات المرجعية للمواد وترشيح القيود في هذه السجلات.

٧١ - ويوصي المجلس باستعراض فئات الأصول للتأكد من تصنيف المعدات المتماثلة ضمن فئات الأصول نفسها.

رابعا - أمن تكنولوجيا المعلومات

ألف - إتاحة دخول المستخدمين إلى النظام

٧٢ - بما تشمله إدارة دخول المستخدمين إلى مواقع نظام أوموجا المنتهي نشرها إتاحة إمكانية الدخول للموظفين الجدد وتغيير جوانب إمكانية الدخول للموظفين غير الجدد وتعطيل حسابات المستخدمين الذين انتهت خدمتهم. وإتاحة إمكانية الدخول تشمل تحويل حقوق دخول للمستخدمين تستلزم تفويضاً للصلاحيات وحقوقاً لا ترتبط بتفويض الصلاحيات. وتقضي إتاحة إمكانية دخول المستخدمين تحديد دور أو أدوار الموظف في أوموجا، وتحديد تسلسل سير العمل في النظام، وإسناد الدور أو الأدوار في أوموجا.

٧٣ - وضوابط دخول المستخدمين مهمة لأن الدخول غير المأذون به قد يؤدي إلى توزيع بيانات ومعلومات حساسة أو تهديد سلامة البيانات أو تعطيل الأعمال المؤسسية، مما يسفر عن تعريض المنظمة لمخاطر تشغيلية ومالية. والهدف من وضع ضوابط شديدة في هذا المجال هو الحد من المخاطر من خلال

تحديد هوية فريدة لكل مستخدم ووضع ضوابط دخول موحدة، بالاقتران مع إجراءات الإبلاغ والتدخل المناسبة لاستدراك حالات الدخول غير المأذون به.

٧٤ - ومنذ عام ٢٠١٦، يمكن دخول نظام أوموجا من خلال عملية دخول من مدخل واحد، وتخضع العملية إلى حد كبير لوثيقة الأمانة العامة الداخلية المعنونة "مراقبة الوصول في الأمانة العامة للأمم المتحدة: الإجراءات التقنية المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات" التي وافق عليها كبير موظفي تكنولوجيا المعلومات في شباط/فبراير ٢٠١٤. وتحدد هذه الوثيقة سياسة مراقبة الوصول والإجراءات ذات الصلة فيما يتعلق بالأمانة العامة للأمم المتحدة، وتحدد الشروط المشتركة الدنيا لمراقبة الوصول المتعلقة بجميع نظم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. ومكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات هو من يقدم معرفات المستخدمين (معرفات يونايث)، وتستخدم المعرفات نفسها لدخول مختلف التطبيقات المستخدمة في الأمانة العامة، بما في ذلك نظام أوموجا.

٧٥ - وقد نمت قاعدة مستخدمي أوموجا حتى ١٨ شباط/فبراير ٢٠١٨ إلى أكثر من ١٢٠ ٥٤ مستخدماً يدخلون جميعهم هذا النظام من نحو ٤٠٠ موقع في العالم. ومنح إمكانية دخول أوموجا يديرها تطبيق لإتاحة إمكانية دخول المستخدمين مصمّم خصيصاً لهذا الغرض. ويُسند لكل مستخدم دور عمل/دور مؤسسي ضمن تسلسل سير العمل الفعلي. والأدوار المؤسسية محدّدة في نظام أوموجا بأدوار تقنية مقرونة بامتيازات وقيود. ومن المهم أن يكون بإمكان المستخدمين المأذون لهم فقط دخول نظام أوموجا، وينبغي أن يكون مستوى الدخول المسموح به للمستخدم وفقاً لمبدأ "حاجته إلى المعرفة" وحسب مهامه الوظيفية.

٧٦ - ويحدد موظفو الاتصال الأمني في مكاتب المستخدمين النهائيين الأدوار المؤسسية والأذون اللازمة لكل مستخدم، وتعيّنهم الجهات المعتمدة للوظائف في الكيان المعني؛ ويقوم موظفو الاتصال الأمني بتنسيق جميع المسائل الأمنية المتعلقة بنظام أوموجا في مكاتب المستخدمين النهائيين، ويكونون حلقة الوصل بين مستخدمي أوموجا النهائيين الموجودين في مكاتبهم وفريق أمن أوموجا فيما يتعلق بتسجيل المستخدمين وأدوارهم وإدارة الاستخدام. وعندما يصبح المستخدمون بغير حاجة إلى إتاحة إمكانية الدخول لهم، ينبغي للوظيفة التي طلبت فتح الحساب إبلاغ مكتب المساعدة المعني أو الجهة القيمة على النظام من أجل تعطيل حساب المستخدم و/أو إلغاء الأذون.

٧٧ - وقام المجلس بتقييم ما إذا كانت الهويات الرقمية وضوابط الدخول تُدار جيداً للتقليل إلى أدنى حد من مخاطر الوصول غير المأذون به إلى أصول أوموجا المعلوماتية الحساسة.

الموظفون المنتهية خدمتهم والباقي لديهم حسابات مستخدمين عاملة

٧٨ - قارن المجلس قائمة مستخدمي أوموجا (حتى ١٨ شباط/فبراير ٢٠١٨) مع بيانات مكتب إدارة الموارد البشرية عن المستخدمين المنتهية خدمتهم (عاما ٢٠١٦ و ٢٠١٧) وبيانات النظام المركزي لإدارة الهوية (EIDMS) (معرفات يونايث العاملة في ١٣ شباط/فبراير ٢٠١٨) الواردة من مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

٧٩ - وفي ١٨ شباط/فبراير ٢٠١٨، كان هناك ٩٩٦ ٢ حسابا غير محجوب^(٣) من حسابات مستخدمي أوموجا التي تعود إلى موظفين انتهت خدمتهم في سنتي ٢٠١٦ و ٢٠١٧، وكان تاريخ انقضاء صلاحية جميع هذه الحسابات هو "31.12.9999" وكان لها معرف يونات عامل في ١٣ شباط/فبراير ٢٠١٨، مما يعني أنه كان من الممكن لهم دخول نظام أوموجا باستخدام هوية يونات التي تتيح الدخول من مدخل واحد. ولاحظ المجلس أن من هؤلاء الموظفين السابقين الذين كانت لا تزال لديهم حسابات مستخدمين عاملة وعددهم ٩٩٦ ٢ موظفا، دخل ١٠٥ ١ موظفين إلى نظام أوموجا بعد انتهاء خدمتهم، ودخل ٢٣٦ موظفا إلى نظام أوموجا بعد مرور أكثر من ٩٠ يوما على انتهاء خدمتهم، بينما دخل ١٩ موظفا إلى نظام أوموجا بعد مرور أكثر من سنة على انتهاء خدمتهم.

٨٠ - ورأت الإدارة أن الموظفين المنتهية خدمتهم يحتاجون إلى أن يتاح لهم دخول الخدمة الذاتية للموظفين في نظام أوموجا لبضعة أشهر بعد انتهاء خدمتهم ليتسنى لهم تسوية المطالبات النهائية. إلا أن المجلس لاحظ أنه لا توجد سياسة في هذا الصدد. وتبين بإجراء مزيد من التحليل أن موظفين عديدين منتهية خدمتهم أُسندت لهم أدوار في النظام تتجاوز الأدوار اللازمة لاستعمال الخدمة الذاتية للموظفين. فقد كان مسنداً إلى ٢٩٠ موظفا سابقاً، لديهم حسابات مستخدمين عاملة، أدوار غير تلك التي تخص خاصية الخدمة الذاتية للموظفين (٣٤٤ ١ دوراً مختلفاً في الوحدات الخاصة بتحليل المعلومات المتعلقة بالعمل، والموارد البشرية، والمحاسبة المالية، وإدارة الأموال، والشؤون التقنية، واستلام المواد لتوزيعها، ومصادر الاقتناء، وخدمة العملاء، والعقارات)، ودخل ١٣٩ موظفا منهم إلى نظام أوموجا بعد انتهاء خدمتهم.

٨١ - وأبلغت الإدارة المجلس بأن مهمة توفير إمكانية دخول المستخدمين إلى نظام أوموجا أُحيلت إلى دوائر العمل. وعيّنت كل جهة قيمة على عملية جهة قيمة على الأدوار، وعليه فقد عيّنت الجهات المعتمدة للوظائف في كل كيان موظفها للاتصال الأمني. وموظفو الاتصال الأمني هم من يبدؤون/يقرّون إجراءات توفير إمكانية الدخول أو تعطيل إمكانية الدخول في بيئة الإنتاج الخاصة بنظام أوموجا بواسطة أداة توفير إمكانية دخول المستخدمين والمنصة المرتبطة بها وهي النظام المركزي لإدارة الهوية. وهم ملزمون أيضاً بالشروع في تعطيل إمكانية دخول مستخدم عندما يُوقف الإذن لهذا المستخدم بأداء الدور الذي كان منوطاً به. وإضافة إلى ذلك، أجرى فريق مشروع أوموجا استعراضاً بالتعاون مع جهات التنسيق في الجهات القيمة على العمليات، وأبلغ المجلس بأنه من حالات الموظفين السابقين التي تم الوقوف عليها وعددها ١٣٩ حالة، تعاقدت أقسام في الأمانة العامة مع ستة موظفين سابقين عن طريق مكتب الأمم المتحدة للخدمات المشاريع ومركز الأمم المتحدة الدولي للحوسبة، وعاد ستة آخرون للعمل بصفتهم فرادى متعاقدين أو خبراء استشاريين، وعاد موظفان آخران إلى العمل كموظفين، وكان لثمانية موظفين آخرين علاقات سارية لا صلة لها بالتوظيف مثل علاقات مشاركين في اجتماعات أو خبراء استشاريين. لكن لم يرد ردّ بشأن حسابات مستخدمي أوموجا غير المحجوبة البالغ عددها ٩٩٦ ٢ حساباً في ١٨ شباط/فبراير ٢٠١٨ والتي تعود إلى موظفين انتهت خدمتهم في عامي ٢٠١٦ و ٢٠١٧. وفي حين أشارت الإدارة إلى أن وضع الموظف كموظف منتهية خدمته ليست العامل الوحيد المحدّد لحقه في الدخول كمستخدم، اتفقت مع ضرورة إجراء استعراض كامل لجميع الحالات التي تم الوقوف عليها لمعرفة ما إذا كان الإذن لهم بإمكانية الدخول إساءة في الإذن.

(٣) بإمكان فريق إدارة الدخول إلى أوموجا أن يمنع مستخدماً من دخول تطبيق أوموجا بحجب حسابه أو يسمح له بذلك بفكّ حجب الحساب؛ والمستخدمون غير المحجوبة حساباتهم هم المستخدمون الذين سمح فريق أوموجا لهم بدخول النظام.

٨٢ - ويشدّد المجلس على ضرورة تحسين التنسيق بين مكتب إدارة الموارد البشرية، ومكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، ومكتب مشروع أوموجا حتى يتسنى استعراض استمرار إمكانية دخول الموظفين المنتهية خدمتهم إلى أوموجا استعراضاً مركزياً في فترات منتظمة. وفي الوقت نفسه، من الضروري توعية موظفي الاتصال الأمني وتحميلهم المسؤولية حتى يزيد تقديرهم لضرورة المبادرة إلى تعطيل حسابات الموظفين المنتهية خدمتهم. وأبلغت الإدارة المجلس بأن الجهات القيمة على العمليات تعمل على تنفيذ إجراءات لتعطيل إمكانية دخول نظام أوموجا.

الاستعراضات الدورية لإدارة الوصول

٨٣ - تنص الفقرة ٨-١ من الوثيقة الداخلية للأمانة العامة المعنونة "Access Control for the United Nations Secretariat ICT Technical Procedure (SEC.02.PROC)" [مراقبة الوصول في الأمانة العامة للأمم المتحدة: الإجراءات التقنية المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات] على أن تستعرض الجهات القيمة على المعلومات امتيازات الوصول المتعلقة بحسابات المستخدمين كل ١٢ شهراً لتحديد ما إذا كانت حقوق الوصول لا تزال متناسبة مع المهام الوظيفية للمستخدمين، في حين تُستعرض حسابات المستخدمين الذين يملكون حقوق وصول مميز كل ٦ أشهر. وتتضمن عملية توثيق تلك الاستعراضات معلومات عن الجهة التي أجرت الاستعراض، والإجراء (إن وُجد) الذي اتخذته الجهة القيمة على التطبيق، ويُحتفظ بها وفقاً للجدول الزمني المنشور المتعلق بالاحتفاظ بالوثائق.

٨٤ - وفي ما يتعلق بمسألة الاستعراضات السنوية للوصول التي تجرى من قبل الجهات القيمة على المعلومات/المديرين التنفيذيين لتحديد ما إذا كان مستوى وصول المستخدمين متناسباً مع مسؤولياتهم، أبلغ المجلس أنها لا تجرى. وأضيف أن على موظفي الاتصال الأمني إنشاء عملية لإلغاء وصول المستخدمين عندما لا يعود هؤلاء المستخدمون في حاجة إلى مستوى وصول من هذا القبيل لأداء وظائفهم. وقد يتطلب إجراء استعراض كامل لامتيازات الوصول الممنوحة للمستخدمين كل ١٢ شهراً موارد كثيرة لا داعي لها مقارنة بالمخاطر ذات الصلة. وبما أنه ينبغي أن يترتب على التغيرات في الوظائف أو انتقال الموظفين إلى مراكز عمل/وحدات عمل أخرى أو إنهاء الخدمة/التقاعد وما إلى ذلك، إنشاء طلبات لإلغاء الوصول، فقد تتحقق درجة أكبر من الكفاءة إذا أُعدّت تقارير تجمع هذه العمليات ليستنى لموظفي الاتصال الأمني استعراض وصول المستخدمين على فترات منتظمة. وذكر أيضاً أن في وسع فريق أوموجا، بالتعاون مع الجهات القيمة على العمليات، أن يحسّن أداة توفير الوصول للمستخدمين، ويسرّع إعداد مزيد من التقارير على نحو يسهّل استعراض إدارة الوصول. ويمكن للجهات القيمة على العمليات أن تناقش وضع المخاطر وتحدد وتيرة الاستعراض.

٨٥ - يوصي المجلس بأن تضمن الإدارة إلزام موظفي الاتصال الأمني بإجراء استعراض موثّق على النحو المناسب لعملية توفير الوصول للمستخدمين وبوتيرة تحددها الجهات القيمة على عمليات أوموجا.

٨٦ - ويوصي المجلس أيضاً بأن تتخذ الإدارة تدابير لضمان إلغاء الوصول المستمر لنظام أوموجا من قبل جميع الموظفين المنتهية خدمتهم والمتقاعدين، وبأن توضع سياسة لتنظيم الوصول المستمر للموظفين المنتهية خدمتهم لمتطلبات الخدمة الذاتية، حسب الاقتضاء.

معرفّات حسابات النجدة النشطة غير المستخدمة

٨٧ - في بيئة ساب للتخطيط المركزي للموارد، معرفّ النجدة هو حساب مستخدم مميز خاص يمكن إسناده مؤقتاً لشخص معيّن للاضطلاع بعمليات في حالات طارئة في بيئة الإنتاج. وترد الإجراءات التي يقوم من خلالها المستخدمون المعيّنون بإسناد واستخدام معرفّات النجدة مؤقتاً في الوثيقة الداخلية للأمانة العامة المعنونة "Guidelines for technical and functional support in Umoja Production environment (Version 6.3)" [المبادئ التوجيهية المتعلقة بتقديم الدعم التقني والوظيفي في بيئة إنتاج نظام أوموجا].

٨٨ - ولاحظ المجلس وجود ٩٥ معرفّ نجدة في نظام أوموجا حتى شباط/فبراير ٢٠١٨، كان ٥٥ منها مستخدماً و ٤٠ غير مستخدم لكنه نشط. وذكرت الإدارة أن معرفّات النجدة الـ ٤٠ تلك ستُلغى.

٨٩ - ولاحظ المجلس أن معرفّات النجدة أُسندت واستُخدمت ٧٣٢ مرة منذ عام ٢٠١٣. وفي ٧٠٠ من تلك الحالات، وُثِّقت عملية إسناد معرفّ النجدة وقُدِّم مستخدمو تلك المعرفّات تقارير إنجاز بشأن معالجة الحوادث الحرجة وفقاً للفقرة 4.0(k) من المبادئ التوجيهية المذكورة أعلاه بعد إنجاز المهمة. لكن لم تكن تلك التقارير متاحة في ٣٢ من تلك الحالات.

٩٠ - يوصي المجلس الإدارة بإلغاء معرفّات النجدة غير المستخدمة على الفور.

٩١ - ويوصي المجلس أيضاً بتنفيذ الإجراءات المتعلقة بالتوثيق وتقديم تقارير الحوادث بعد استخدام معرفّات النجدة.

الموظفون المسند إليهم أكثر من حساب مستخدم واحد في نظام أوموجا

٩٢ - لاحظ المجلس أن معرفّات مستخدم متعددة مُنحت لنفس الموظف في ٢٤١ حالة، ٥٠ معرفّ مستخدم منها، مُنح لـ ٢٥ موظفاً، كان نشطاً. لكن منح معرفّ مستخدم لنفس الموظف ينطوي على احتمال بآلا يُلغى سوى حساب واحد عند انتهاء الخدمة وأن يظل في مقدور المستخدم الدخول إلى النظام دون إذن. بالإضافة إلى أن امتلاك شخص واحد معرفّين قد يؤدي إلى الالتفاف على مبدأ الأعين الأربعة^(٤).

٩٣ - وإذا سلّمت الإدارة بوجود حسابات مستخدمين مزدوجة، بيّنت أن تكوين نظام أوموجا يضمن ألا يكون هناك سوى حساب واحد فقط تابع للنظام المركزي لإدارة الهوية مرتبط بنفس الشخص في أي وقت من الأوقات، فلا يعود بذلك للحساب الآخر أهمية من الناحية التقنية. لكن ردّ الإدارة لم يفسر سبب وجود ازدواجية في الحسابات النشطة في قائمة مستخدمين نظام أوموجا.

٩٤ - يوصي المجلس بأن تضمن الإدارة إسناد حساب مستخدم واحد فقط لكل موظف.

٩٥ - ويوصي المجلس أيضاً بأن يُلغى فوراً واحد من كل حسابي مستخدم مُسندين حالياً لبعض الموظفين.

(٤) مبدأ الأعين الأربع هو آلية مراقبة تُستخدم لتيسير تفويض السلطة وزيادة الشفافية يقضي بأن يوافق شخصان على نشاط ما، أي القرارات أو المعاملات أو ما شابه ذلك.

محاولات تسجيل الدخول غير الصحيحة

٩٦ - بحسب الوثيقة الداخلية للأمانة العامة المعنونة "Access Control for the United Nations Secretariat ICT Technical Procedure (SEC.02.PROC)"، يُحجب الوصول إلى حسابات المستخدمين في النظم التي تسمح بالوصول إلى معلومات سرية بعد ١٠ محاولات دخول خاطئة (تعيد محاولة تسجيل الدخول الناجحة عملية عدّ المحاولات إلى البداية)، ويظل الدخول إلى الحساب محجوباً إلى أن يطلب المستخدم المعني رفع الحجب عنه.

٩٧ - وقد حلل المجلس نشاط مستخدمي نظام أوموجا للوقوف على محاولات تسجيل الدخول غير الصحيحة ولاحظ أن ١٠٧٣ مستخدماً قاموا بمحاولات تسجيل دخول غير صحيحة تتراوح بين ١٠ مرات و ٩٦ مرة. وعندما لفت المجلس الانتباه إلى ذلك الأمر، أُبلغ أن مستخدم أوموجا لا يستطيعون مواصلة تسجيل الدخول إلى النظام بعد محاولة تسجيل الدخول الفاشلة العاشرة لأن معرف يوناتيد الوحيد لتسجيل الدخول، الذي يُستخدم أيضاً للدخول إلى نظام أوموجا، يحجب الحساب عن المستخدم بعد ١٠ محاولات تسجيل دخول فاشلة. لكن ذلك لم يكن يطبق في حالة أوموجا، إذ كانت الممارسة تتمثل في حجب الحساب مؤقتاً لمدة ١٥ دقيقة، وكان المستخدمون يستمرون في إجراء محاولات تسجيل دخول غير صحيحة بعد ذلك حتى بعد محاولة تسجيل الدخول غير الناجحة العاشرة.

٩٨ - لكن بغية الحد من احتمال الدخول غير المأذون به، ينبغي أن يكون عدد محاولات تسجيل الدخول الفاشلة محدوداً في نظام أوموجا نفسه. والإعداد الموصى به لبرامتر الوضع ذي الصلة هو خمس محاولات، أي يُسمح للمستخدم الواحد بإجراء خمس محاولات تسجيل دخول غير صحيحة متتالية. غير أن هذا البرامتر حُدّد بـ ١٠٠ محاولة في نظام أوموجا في آذار/مارس ٢٠١٨. وإذا خُفض ذلك العدد، حُجب حساب مستخدم أوموجا تلقائياً بعد العدد المحدد من محاولات تسجيل الدخول الفاشلة إلى أن يطلب المستخدم رفع الحجب عن الحساب.

٩٩ - يوصي المجلس الإدارة بأن تغيّر برامتر الوضع المتعلق بمحاولات تسجيل الدخول الفاشلة في نظام أوموجا بخفضه إلى عدد معقول.

المستخدمون الذين لم يدخلوا إلى حساباتهم لفترة طويلة

١٠٠ - تنص الوثيقة الداخلية للأمانة العامة المعنونة "Access Control for the United Nations Secretariat ICT Technical Procedure (SEC.02.PROC)" على إلغاء حقوق الوصول في حالة عدم الوصول إلى خدمة ما لأكثر من ثلاثة أشهر متتالية. ولاحظ المجلس أن ٤٦٩ مستخدماً لم يدخلوا إلى أوموجا لأكثر من ٩٠ يوماً، حتى ١٨ شباط/فبراير ٢٠١٨، لكن معرفاتهم ظلت نشطة في نظامي أوموجا ويوناتيد.

١٠١ - وذكرت الإدارة أن من الممكن ألا يقوم موظفون بتسجيل الدخول إلى النظام لأكثر من ٩٠ يوماً في حالة الإجازات أو ضغوط العمل الأخرى أو عدم وجود حاجة فعلية إلى ذلك خلال فترة محددة. وأضيف أن فريق أوموجا والجهات القيمة على العمليات سيحاولون معاً تحديد ما إذا كان هناك معايير أفضل لإلغاء وصول المستخدمين (مثل حالة العقود) عوضاً عن مدة عدم النشاط فقط. وذكّر

أيضاً أن ممثلي الجهات القِيّمة على العمليات سيستعرضون معاً هذه السياسة ويقدمون توصيات ترمي إلى تحقيق توازن بين المخاطر والجهود في ما يتعلق بتنفيذ وإلغاء الوصول.

١٠٢ - يوصي المجلس بأن تستعرض الإدارة السياسة المتعلقة بالمستخدمين غير النشطين وبأن تُحجب حسابات مستخدمي نظام أوموجا بعد فترة عدم نشاط محددة.

باء - الفصل بين المهام

١٠٣ - الفصل بين المهام هو من الضوابط الداخلية الأساسية التي تحول دون وقوع الأخطاء والمخالفات، حيث تُسند المسؤولية عن إنشاء وتسجيل المعاملات وتعهّد الأصول إلى أفراد مختلفين. وبالنظر إلى الهيكل التنظيمي المعقد للأمم المتحدة، فإن تنفيذ الفصل بين المهام بالغ الأهمية لتحقيق الرقابة الداخلية الفعالة.

١٠٤ - وقد أعدّ مكتب أوموجا دليلاً مفصلاً عن الأدوار المركزية يحدد فيه مزيج الأدوار التي إذا أُسندت إلى نفس المستخدم أدّت إلى حالات تضارب على صعيد الفصل بين المهام. وتقع مسؤولية منح الأدوار في المقام الأول على الجهة القِيّمة على العمليات. ويوفر دليل عمل موظفي الاتصال الأمني المتاح على موقع iSeek أيضاً توجيهات بشأن تحديد الأدوار المركزية المتضاربة.

١٠٥ - وكخطوة أولى في تنفيذ الفصل بين المهام في نظام أوموجا، تحدد الجهات القِيّمة على العمليات المهام المتعارضة المدرجة في دليل الأدوار المركزية ودليل عمل موظفي الاتصال الأمني. وبناءً على ذلك، توضع مصفوفة للفصل بين المهام تحدد مزيج المهام الذي ينطوي على مخاطر ويتعيّن تجنبه. وبمراجعة مصفوفة موظفي الاتصال الأمني، تُسند الأدوار إلى المستخدمين. وفي بعض الأحيان، يُسمح لرؤساء الأقسام والجهات المعتمدة للوظائف بوقف العمل بقواعد الفصل بين المهام والموافقة على منح أدوار متضاربة إذا وضعوا ضوابط تحدّ من المخاطر.

١٠٦ - وأشار أيضاً إلى أن تطبيق توفير الوصول للمستخدمين حُدث اعتباراً من تموز/يوليه ٢٠١٧ فصاعداً، وأصبح يحدد حالات التضارب في الفصل بين المهام في مرحلة الطلب/الموافقة إذا كانت حالات التضارب تلك مهياة مسبقاً في النظام. وفي حين حُلّ مكتب تخطيط البرامج والميزانية والحسابات مصفوفة الفصل بين المهام الخاصة بأدواره في تطبيق توفير الوصول للمستخدمين، فإن جهات أخرى قِيّمة على الأدوار في صدد تحميل مصفوفات التضارب في الفصل بين المهام الخاصة بها.

١٠٧ - ولاحظ المجلس وجود ١٤٦ ١ مستخدماً لديهم ٩٤٨ ٣ دوراً متضارباً، سبق أن حددتها الجهات القِيّمة على الأدوار ووُثِّقت في دليل الأدوار ودليل عمل موظفي الاتصال الأمني. ويرى المجلس أن عدم الفصل بين المهام مسألة تنطوي على مخاطر ويدعو إلى معالجتها.

١٠٨ - وردّت الإدارة بأن التضاربات التي اكتشفها المجلس على صعيد الفصل بين المهام سُحِّلَ وتُحَلَّل. وذكر أيضاً بأن لا داعي لمراجعة الدليل المتعلق بالأدوار المركزية.

١٠٩ - يوصي المجلس بما يلي:

(أ) أن تلغي الجهات القِيّمة على عمليات أوموجا الأدوار المسندة أصلاً والتي تنطوي على تضارب؛

(ب) أن تقوم الجهات القيّمة على عمليات أوموجا بأتمتة قواعد الفصل بين المهام في تطبيق توفير الوصول للمستخدمين؛

(ج) أن توضع إجراءات موحدة لإجراء استعراض دوري لأي تضاربات مؤثقة أبطلها رؤساء وحدات العمل المعنيين. وينبغي توثيق القدرة على إبطال قواعد الفصل بين المهام ومراقبتها باستعراضها دورياً.

جيم - التخطيط لاستمرارية العمل واستعادة القدرة على العمل بعد الكوارث

١١٠ - يتم التخطيط لاستمرارية العمل واستعادة القدرة على العمل بعد الكوارث لضمان استرجاع أصول وخدمات تكنولوجيا المعلومات في أعقاب عطل. وتحدد خطط استعادة القدرة على العمل بعد الكوارث في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الإجراءات المصممة للإبقاء على عمليات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات أو استرجاعها، على الأرجح في موقع بديل، في حالة حدوث طوارئ أو أعطال في النظم أو حدوث كوارث. وتحدد وثيقة خطة استعادة القدرة على العمل بعد الكوارث الهدف الزمني لاستعادة قدرة التطبيقات على العمل ونقطة الاسترجاع المستهدفة، واستراتيجية استعادة القدرة على العمل بعد الكوارث، وأصول وخدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الأساسية التي ينبغي استرجاعها في حالة وقوع كارثة؛ وكذلك تعليمات بشأن كيفية تنفيذ عملية تشغيل التجهيزات الاحتياطية وإجراءات تشغيل التجهيزات الاحتياطية.

١١١ - وبحسب إجراءات الأمانة العامة للأمم المتحدة المتعلقة بالتخطيط لاستعادة القدرة على العمل بعد الكوارث في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، على مقدمي خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات اختبار و/أو تفعيل خطة استعادة القدرة على العمل بعد الكوارث في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بصورة دورية (مرة في السنة على الأقل) لتحديد مدى فعاليتها وجاهزية المنظمة لتنفيذها. وبناءً على ذلك، نُفذ تمرين لاستعادة قدرة تطبيق أوموجا على العمل بعد الكوارث بتشغيل التجهيزات الاحتياطية^(٥) وإرجاع الموارد^(٦) في ٦ أيار/مايو ٢٠١٧ و ٣ حزيران/يونيه ٢٠١٧، على التوالي. وكان الهدف من التمرين التحقق من خطة استعادة قدرة نظام أوموجا على العمل بعد الكوارث، بتشغيل التجهيزات الاحتياطية من مركز البيانات في فلنسيا بإسبانيا إلى مركز البيانات في برينديزي بإيطاليا، وإرجاع الموارد من برينديزي إلى مركز البيانات في فلنسيا. وأجري التمرين لدواعٍ منها التحقق من عملية وإجراءات تشغيل التجهيزات الاحتياطية/إرجاع الموارد لعناصر أوموجا واكتشاف أي ثغرات، وكذلك التحقق من جاهزية الهياكل الأساسية لاستعادة قدرة نظام أوموجا على العمل بعد الكوارث، وتدريب الفريق استعداداً لسيناريو كوارث حقيقي. وكان الهدف من التمرين أيضاً التأكد من إمكانية الوفاء بالهدف الزمني لاستعادة القدرة على العمل وهو ٤ ساعات، وبنقطة الاسترجاع المستهدفة^(٧) وهي

(٥) تحويل تطبيق أو خدمة من خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من مركز البيانات الرئيسي إلى مركز البيانات الثانوي.

(٦) تحويل تطبيق أو خدمة من خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من المركز الثانوي للبيانات إلى مركز البيانات الرئيسي عندما لا تكون أي تغييرات أُجريت في النظام أثناء تشغيله في مركز البيانات الثانوي.

(٧) الفترة المستهدفة القصوى التي قد يتم فيها فقدان بيانات من خدمات تكنولوجيا المعلومات بسبب حادث كبير.

١٠ دقائق. وأشار أيضاً إلى أن الجهات القيّمة على تسيير العمل اتفقت على مدة تعطل قصوى للتطبيق وهي ٨ ساعات.

١١٢ - ولاحظ المجلس أن الوقت الفعلي لاستعادة القدرة على العمل الذي تحقق في تمرين استعادة القدرة على العمل بعد الكوارث كان ١٨ ساعة و ٣٥ دقيقة لعملية تشغيل التجهيزات الاحتياطية و ٧ ساعات و ١٥ دقيقة لعملية إرجاع الموارد. ولاحظ المجلس أيضاً أن نقطة الاسترجاع الفعلية في كل من تمرين تشغيل التجهيزات الاحتياطية وتمرين إرجاع الموارد كانت صفر دقيقة لأن تمرين استعادة قدرة نظام أوموجا على العمل بعد الكوارث كان مخططاً، حيث تم وقف تشغيل تطبيق أوموجا بسلاسة وأُخزنت عملية مزامنة البيانات قبل الشروع في عملية تشغيل التجهيزات الاحتياطية. وبالتالي، تحققت نقطة الاسترجاع المستهدفة في كل من تمرين تشغيل التجهيزات الاحتياطية وتمرين إرجاع الموارد، لكن الهدف الزمني لاستعادة القدرة على العمل لم يتحقق في أي من التمرينين. وبالإضافة إلى ذلك، تم تجاوز مدة التعطل القصوى في تمرين تشغيل التجهيزات الاحتياطية، لكن تم الالتزام به في تمرين إرجاع الموارد. وترد التفاصيل في الجدول ٦.

الجدول ٦

أهداف وإنجازات تمرين استعادة القدرة على العمل بعد الكوارث

التفاصيل	الهدف	الإنجاز الفعلي
الهدف الزمني لاستعادة القدرة على العمل ٤ ساعات	تمرين تشغيل التجهيزات الاحتياطية: ١٨ ساعة و ٣٥ دقيقة تمرين إرجاع الموارد: ٧ ساعات و ١٥ دقيقة	
نقطة الاسترجاع المستهدفة	١٠ دقائق	صفر دقيقة
المدة القصوى لتعطل التطبيق	٨ ساعات	تم تجاوزها في ما يتعلق بتمرين تشغيل التجهيزات الاحتياطية

المصادر: معلومات مقدمة من الإدارة.

١١٣ - وأعدّ تقرير عن التمرين^(٨) يوضح تفاصيل الأنشطة التي أُجريت لإعداد وتنفيذ تمرين تشغيل التجهيزات الاحتياطية وإرجاع الموارد، وكذلك نتائج التمرينين. وتضمن التقرير أيضاً قائمة بالدروس المستفادة من تمرين استعادة القدرة على العمل بعد الكوارث وبنوداً وتوصيات قابلة للتنفيذ من أجل التحسين سُتدرج في خطة استعادة قدرة نظام أوموجا على العمل بعد الكوارث.

١١٤ - وبما أن الهدف الزمني لاستعادة القدرة على العمل لم يتحقق في أي من تمرين تشغيل التجهيزات الاحتياطية أو إرجاع الموارد، وأن وقت الاسترجاع كان أطول بكثير من المعايير المعتمدة، يرى المجلس أن من المهم إجراء اختبار آخر مبكر للخطة المحدثة لاستعادة القدرة على العمل بعد الكوارث.

١١٥ - وأبلغت الإدارة المجلس أن اختبار استعادة القدرة على العمل بعد الكوارث يُجرى سنوياً وأن الخطة المحدثة ستُستخدم في تمرين استعادة القدرة على العمل بعد الكوارث لعام ٢٠١٨، وأن إجراء تمرين

(٨) صدر بتاريخ ٦ تموز/يوليه ٢٠١٧.

مرة أخرى في هذه المرحلة سيؤدي على المرجح إلى أثر سلبي على عمليات النشر الجارية للتوسعة ٢ لنظام أوموجا، وكذلك عمليات الترقية الجارية للمعدات والبرامجيات.

١١٦ - ويحيط المجلس علماً برّد الإدارة، لكنه يرى أن إجراء تمرين آخر بعد الأخذ بالبنود القابلة للتنفيذ المنبثقة عن التمرين السابق من شأنه أن يعزز ضمان الجهات القيّمة على أداء العمل لاستمرارية العمل واستعادة القدرة على العمل بعد الكوارث في المنظمة.

١١٧ - يوصي المجلس باستكمال الأخذ بجميع البنود القابلة للتنفيذ الواردة في التقرير المتعلق بتمرين استعادة القدرة على العمل بعد الكوارث في أقرب فرصة ممكنة، وإجراء تمرين آخر للخطة المحدثة لاستعادة القدرة على العمل بعد الكوارث بعد نقل المعدات الحاسوبية لضمان الجاهزية لاستعادة قدرة نظام أوموجا على العمل بعد الكوارث.

خامساً - نشر نظام أوموجا

ألف - الحالة والمخاطر الراهنة

التطورات المستجدة خلال أيلول/سبتمبر ٢٠١٦ إلى آب/أغسطس ٢٠١٧

١١٨ - تضمن نشر المجموعة ٥ من التوسعة ١ لنظام أوموجا عملية تطبيق تتعلق بالموظفين الوطنيين والأفراد النظاميين في البعثات السياسية الخاصة وبعثات حفظ السلام في تشرين الثاني/نوفمبر ٢٠١٦. وبالإضافة إلى ذلك، تُقَدَّت المراحل الأولى والثانية والثالثة من حزمة لجنة الخدمة المدنية الدولية في تشرين الثاني/نوفمبر ٢٠١٦ وكانون الثاني/يناير ٢٠١٧ وكانون الثاني/يناير ٢٠١٨، على التوالي، في حين تُقَدَّت وحدة البيانات المالية للبيانات المالية للمجلد الأول لبرنامج الأمم المتحدة للبيئة وبرنامج الأمم المتحدة للمستوطنات البشرية والمكتب المعني بالمخدرات والجريمة والمحكمة الدولية ومركز التجارة الدولية والمرحلة الأولى من إدارة سلسلة الإمداد بحلول أيلول/سبتمبر ٢٠١٧.

١١٩ - وجمع المجلس معلومات من الجهات القيّمة على العمليات^(٩) عن الوضع الحالي للخصائص الوظيفية التي تُقَدَّت في إطار التوسعة ١ لنظام أوموجا وأوموجا - الإدماج. وأبلغت الجهات القيّمة على العمليات المجلس أنها راضية للغاية عن الخصائص الوظيفية التي تُقَدَّت وأن عدداً من المسائل حُدِّد بعد تنفيذ الوحدات الخاصة بحزمة لجنة الخدمة المدنية الدولية والمرحلة الأولى لإدارة سلسلة الإمداد؛ وقُدِّمت طلبات التغيير ذات الصلة لحل هذه المسائل لإجراء التحسينات المستمرة، وهي الآن في مراحل مختلفة من التنفيذ.

١٢٠ - وذكرت الجهات القيّمة على العمليات أيضاً أن الموظفين حصلوا على مستوى مناسب من تدريب المستخدمين وتوعيتهم في ما يتعلق بعمليات التنفيذ المذكورة أعلاه، وأبلغ المجلس أن ٢٦ تقريراً من تقارير تحليل المعلومات الحرجة المتعلقة بالعمل وُضع في إطار المرحلة الأولى لإدارة سلسلة الإمداد؛ وصدرت ٦ تقارير في تشرين الأول/أكتوبر ٢٠١٧، وقد أُبْحِزَت التقارير العشرون المتبقية وستكون جاهزة لإصدارها في آذار/مارس ٢٠١٨.

(٩) إدارة شؤون الجمعية العامة والمؤتمرات، ومكتب تخطيط البرامج والميزانية والحسابات، ومكتب إدارة الموارد البشرية، وإدارة الدعم الميداني.

١٢١ - ويعرب المجلس عن تقديره للاتجاه المتمثل في إنجاز عمليات النشر المتعاقبة بمشاكل أقل مقارنة بتنفيذ المجموعات السابقة، ويرى أنه ينبغي تطبيق الدروس المستفادة استباقياً لضمان النجاح في التوسعة ٢ لنظام أوموجا.

مواصلة تنفيذ وحدات التوسعة ٢ لنظام أوموجا

التخطيط الاستراتيجي وصياغة الميزانية وإدارة الأداء

١٢٢ - تهدف وحدة التوسعة ٢ لنظام أوموجا إلى تمكين الأمم المتحدة من التخطيط الاستراتيجي، وتحسين صياغة الميزانية، ورصد البرامج والميزانيات والمشاريع مع ضمان إحراز تقدم قابل للقياس في تحقيق الأهداف والنتائج. وأبلغ المجلس أن المشروع يتقدم على المسار الصحيح، ومن المقرر إنجازه في الموعد المحدد في أيلول/سبتمبر ٢٠١٨، وستكون أول ميزانية برنامجية تدار في إطار التطبيق الجديد هي الميزانية البرنامجية السنوية لعام ٢٠٢٠؛ وستنفذ ميزانية حفظ السلام ٢٠١٩/٢٠٢٠ والموارد الخارجة عن الميزانية من عام ٢٠١٩ أيضاً باستخدام التطبيق الجديد.

١٢٣ - وتمثل المخاطر التي تواجه عملية الإنجاز المستهدفة، كما تراها الإدارة، في المخاطر التكنولوجية الناجمة عن مزيج التكنولوجيات والأدوات المتعددة اللازمة لتلبية الاحتياجات الفريدة للمنظمة وقلة عدد الخبراء في مجالات العمل.

إدارة سلسلة الإمداد (المرحلتان الثانية والثالثة)

١٢٤ - يهدف تنفيذ مشروع إدارة سلسلة الإمداد إلى المساعدة في إدارة سلسلة التوريد العالمية للأمم المتحدة. وستتيح الخاصية الوظيفية المتصلة بإدارة سلسلة الإمداد الاعتماد على نظرة شاملة لسلسلة الإمداد، مما يؤدي إلى توفير الدعم لعمليات المنظمة بسرعة وفعالية وكفاءة ومسؤولية. وتُنفذ مشروع وقف تشغيل نظام غاليليو^(١٠)، أي المرحلة الأولى من إدارة سلسلة الإمداد، في أيلول/سبتمبر ٢٠١٧. وتنطوي عمليات التنفيذ الأخرى في إطار إدارة سلسلة الإمداد على نشر إدارة النقل وإدارة المناسبات، يليها في ما بعد تنفيذ عمليات تخطيط الطلب وتخطيط شبكة الإمداد. وبالنظر إلى تعقيد عمليات التنفيذ هذه، أُشير في التقرير المرحلي التاسع للأمين العام (A/72/397) إلى أن النهج العملي في التنفيذ سيسعى إلى تحسين تطوير البرمجيات إلى الحد الأمثل بحلول نهاية عام ٢٠١٨، وإلى الشروع في عملية تنفيذ تدريجية تمتد بين عامي ٢٠١٨ و ٢٠١٩، وفي الوقت ذاته ضمان مستوى جاهزية مناسب على صعيد مجالات العمل.

١٢٥ - وأبلغ المجلس أن إدارة النقل وإدارة المناسبات على المسار الصحيح لنشرهما في الربع الأخير من عام ٢٠١٨. غير أن العمل جارٍ لاستكمال وضع التوقيت المحدد لنشر عملية تخطيط الطلب وتخطيط شبكة الإمداد. وعلاوة على ذلك، يتوقف نجاح تخطيط الطلب وتخطيط شبكة الإمداد على جاهزية المنظمة لتطبيق الإدارة العالمية لسلسلة التوريد، بما في ذلك البيانات المرجعية وتصنيف الفئات بجودة عالية وعملية عالية الجودة لإدارة التغيير، والتي تُعدّ موثوقيتها من المخاطر الكبيرة التي تواجه تنفيذ المشروع في الوقت المحدد.

(١٠) نظام غاليليو هو نظام لإدارة المستودعات والمخزون تستخدمه عمليات حفظ السلام والبعثات السياسية الخاصة؛ وقد أوقف العمل به ونُقل إلى نظام أوموجا في أيلول/سبتمبر ٢٠١٧.

إدارة الشركاء المنفذين/الجهات الموافقة على المنح

١٢٦ - سيحسّن هذا المشروع التفاعل مع الشركاء المنفذين للأمانة العامة عن طريق توفير بوابة وأدوات تتيح لهم طلب الأموال من الأمانة العامة، وتسجيل التقدم المحرز في التنفيذ، وتقديم تفاصيل أخرى تتعلق بالأداء. ومن المقرر أن يشمل المشروع دورة حياة التخطيط المخصصة لاستخدام الشركاء المنفذين، إذ يتم في البداية تقييم مدى ملاءمتهم واختيارهم، ثم إدارة عملهم وتقييمه. وقد أبلغت الإدارة المجلس أن الأمانة العامة تعترف بتنفيذ هذا التطبيق معالجة الشواغل التي أثارها المانحون ومراجعو الحسابات وتطوير القدرة على رصد وتحليل الشركاء المنفذين على نطاق المنظمة.

١٢٧ - ودُكر في التقرير المرحلي التاسع للأمين العام (A/72/397) أن من المرجح تقلص موعد نشر ذلك التطبيق من نهاية عام ٢٠١٨ إلى أيلول/سبتمبر ٢٠١٨ لكي يتزامن مع نشر تطبيق التخطيط الاستراتيجي وإدارة الأداء وتطبيق جمع الأموال. وفيما إدارة مشروع أوموجا تضي في تنفيذ جدول النشر، تبين لها وجود احتمال بآلاً تكون شركة ساب قادرة على تعبئة الموارد تمثيلاً مع الجداول الزمنية اللازمة لتطبيق النشر السريع. وقد تحقق ذلك الاحتمال بالفعل في آذار/مارس ٢٠١٨، وأُخذ قرار بعدم إشراك شركة ساب، وعوضاً عن ذلك تنظيم أفرقة المشروع داخلياً وتطوير المهارات. ولأن تنفيذ تلك الوحدة كان عملية التنفيذ الأولى من نوعها (تنفيذ إدارة كل من الجهات الموافقة على المنح ومتلقي المنح)، كان الخطر الكامن في التنفيذ مرتفعاً، وهو ما سلّمت به الإدارة.

المبالغ المردودة والمدفوعات المسددة للبلدان المساهمة بقوات وبأفراد شرطة

١٢٨ - في الوقت الحاضر، تتضمن عملية رد التكاليف إلى البلدان المساهمة بقوات وبأفراد شرطة العديد من النظم غير المتكاملة، مما يستتبع إعادة إدخال البيانات وهي عملية تستغرق وقتاً طويلاً، ويؤدي إلى احتمال وقوع أخطاء ومواجهة صعوبات في الوفاء بمواعيد السداد. وفي حين تُجهّز المدفوعات عبر نظام أوموجا، فإن العديد من العمليات التمهيدية تُجهّز باستخدام تطبيقات/قواعد بيانات متعددة، من قبيل النظام الإلكتروني للمعدات المملوكة للوحدات في بعثات حفظ السلام، ونظام إدارة مطالبات الحكومات في إدارة الدعم الميداني، ونظام قاعدة بيانات القوات في إدارة الشؤون الإدارية. وكما دُكر في التقرير المرحلي التاسع للأمين العام (A/72/397)، يهدف المشروع إلى وضع تطبيق متكامل في ما يتعلق بالمبالغ المردودة/المدفوعات المسددة للبلدان المساهمة بقوات/بأفراد شرطة عن طريق إلغاء الحاجة إلى إعادة إدخال البيانات، واعتماد وسيلة إلكترونية في تسلسل سير العمل المتعلق بالموافقات، وتوفير بيانات متسقة لإعداد التقارير التشغيلية والاستراتيجية والمالية وتقارير الميزانية، وحُدّد التاريخ المستهدف لنشر التطبيق بحلول نهاية ٢٠١٨.

١٢٩ - وقد استُكمل وضع خارطة طريق لتنفيذ المشروع ويجري حالياً تطوير التطبيق، حيث حُدّد تاريخ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٨ لإنجازه على نحو يسمح بتغطية المدفوعات الفصلية التي ستُجهّز ابتداءً من ذلك الشهر؛ ومن ثم، سينصب التركيز على تطوير الخاصية الوظيفية التي تتيح الاستعاضة على النحو اللازم عن نظام إدارة مطالبات الحكومات. وأبلغت الإدارة المجلس أيضاً بشأن تحدي إدارة النطاق، الذي لم يكن واضحاً أو واسعاً تماماً في البداية عندما وقف المشروع على احتياجاته وحدد موارده وجداوله الزمنية. وبيّنت أن الاحتياجات الإضافية، إذا كانت كبيرة، قد تتطلب تخصيص مزيد من الموارد. وأُبلغ

المجلس أيضاً أن عدم توافر المهارات المطلوبة للمشروع في السوق بأسعار معقولة قد يؤثر تأثيراً كبيراً على جداول النشر.

إدارة القوات

١٣٠ - تهدف خاصيات وظائف إدارة القوات إلى إدارة الجهود الرامية لإنشاء بعثة جديدة أو إجراء تعديلات على بعثة قائمة، عن طريق استخدام نماذج ينتجها النظام و/أو تعديل عدد الوظائف وعناصر اللوجستيات/البنى التحتية ذات الصلة. وعلى الرغم من أن التقرير المرحلي التاسع للأمين العام (A/72/397) حدد نهاية عام ٢٠١٨ موعداً لعملية النشر المقررة، فقد ذُكر أيضاً أن ذلك يتوقف على مدى توافق احتياجات العمل مع وحدة تخطيط قوات الدفاع.

١٣١ - ولاحظ المجلس أن الجهات القيّمة على عمليات أداء العمل هي نفسها لإدارة القوات وللمبالغ المردودة والمدفوعات المسددة للبلدان المساهمة بقوات وبأفراد الشرطة وأن الأولوية هي لتنفيذ العملية الثانية. بيد أن احتياجات العمل المتعلقة بوحدة إدارة القوات لم تُستكمل حتى الآن، وليس واضحاً تماماً ما هي قيمة تنفيذها من ناحية أداء العمل. وحتى آذار/مارس ٢٠١٨، لم تكن الاحتياجات أو هيكل التطبيق أو عناصر التكنولوجيا المتعلقة بالمشروع قد استُكملت بعد؛ ومن ثم، يبدو أن تنفيذ الخاصية الوظيفية تلك بحلول كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٨ مستبعد.

إدارة المؤتمرات والمناسبات

١٣٢ - يشمل مشروع إدارة المؤتمرات والمناسبات دورة حياة المؤتمرات والمناسبات ابتداءً من التخطيط إلى التنفيذ والتقييم في مرحلة ما بعد التنفيذ، بما في ذلك المؤتمرات والاجتماعات المدرجة وغير المدرجة في جدول الاجتماعات، والمؤتمرات والاجتماعات التي تُعقد خارج الموقع، والمناسبات الخاصة. وسيشمل ذلك التخطيط لدورة الحياة الكاملة للمناسبات، الأمر الذي يتطلب إدماج الوحدة مع التطبيقات القائمة مثل نظام iNeed، والنظام المركزي القائم المتعلق بإدارة الخدمات، ونظام gMeets، ونظام الأمانة العامة الإلكتروني لتحديد مواعيد الاجتماعات وتخصيص الموارد لها. وكانت الخطة هي إدماج نظام iNeed في نظام أوموجا، أساساً من أجل استرداد التكاليف وإعداد الفواتير وأيضاً من أجل تطوير خاصيات وظيفية تتعلق بإدارة المشاركين في الاجتماعات. وبحسب التقرير المرحلي التاسع للأمين العام (A/72/397)، من المقرر إطلاق التطبيق بحلول نهاية عام ٢٠١٨.

١٣٣ - ولاحظ المجلس أن العمل جارٍ لإدماج نظام iNeed، حيث من المقرر أن تتم عملية النشر بحلول أيلول/سبتمبر ٢٠١٨. أما في ما يتعلق بإدارة المشاركين في الاجتماعات، تقرّر أن البرمجيات المفتوحة المصدر INDICO هي التطبيق المفضل، ومن المتوقع مباشرة إطلاقه ونشره في الربع الأخير من عام ٢٠١٨.

جمع التبرعات وإدارة العلاقات مع الجهات المانحة

١٣٤ - ستتيح وحدة جمع التبرعات في نظام أوموجا خاصيةً وظيفية لتسجيل وتعهد ملفات عن الجهات المانحة، والتفاعل معها طوال دورة حياة التبرعات، بدءاً ببدايات التمويل وصولاً إلى توقيع اتفاقات المنح. وسيقدم نموذج جمع التبرعات مديري البرامج في تحليل الجهات المانحة المحتملة، وإطلاق النداءات لجمع

التبرعات ونشرها على شبكة الإنترنت، والتخطيط للمناسبات الإعلامية، والمتابعة مع الجهات المانحة المهمة وصولاً إلى إبرام اتفاق المنحة.

١٣٥ - ودُكر في التقرير المحلي التاسع للأمين العام (A/72/397) أنه نظراً لأوجه التآزر مع إدارة التخطيط الاستراتيجي والأداء ومشاريع الشركاء المنفذين، يُرجَّح أن يتم نشر التطبيق بشكل متزامن في أيلول/سبتمبر ٢٠١٨؛ والعمل جارٍ لتطوير التطبيق. وباستثناء احتمال وقوع ضغط على خبراء العمليات بسبب مسارات العمل المتزامنة، كان المشروع على المسار الصحيح لنشره في أيلول/سبتمبر ٢٠١٨ حسب ما هو مقرر.

المخاطر المتصلة بتنفيذ المشاريع في الوقت المناسب

١٣٦ - عموماً، وبناءً على الردود التي وردت من فريق أوموجا والجهات القيّمة على العمليات، يستنتج المجلس أن هناك احتمالاً بأن يتأخر نشر بعض الوحدات المذكورة أعلاه للأسباب التالية:

(أ) احتياجات العمل للأمم المتحدة فريدة وهناك عدة خاصيات وظيفية جديدة يجري تطويرها للمرة الأولى للأمانة العامة، الأمر الذي قد يؤدي إلى حدوث مشاكل غير متوقعة؛

(ب) فريق إدارة مشروع أوموجا يرى أن المهارات المناسبة المتاحة بأسعار معقولة في سوق المنتجات والحلول المطلوبة محدودة. وهناك أيضاً نقص في خبراء عمليات أداء العمل وحاجة متزايدة للتنسيق بين مختلف أصحاب المصلحة مثل فريق أوموجا والبائعين والجهات القيّمة على عمليات أداء العمل؛

(ج) أوجه التضارب المحتملة بين تشكيلات غير مختبرة من التكنولوجيات قد تؤدي إلى مشاكل غير متوقعة في مرحلة النشر. وتنطوي بعض الوحدات أيضاً على عمليات تحويل معقدة للبيانات أو عمليات إثراء كبيرة للبيانات؛

(د) هناك تحديات أخرى تواجه تنفيذ الوحدات، وذلك يتطلب قدراً كبيراً من إدارة التغيير. ومن المرجح أيضاً أن يترتب على الإصلاح الإداري الجاري احتياجات جديدة لنظام أوموجا. وأبلغ فريق إدارة المشروع المجلس أن الأطر الزمنية المقترحة في التقرير المحلي التاسع للأمين العام (A/72/397) قد لا تتأثر، لكن الفريق سيواجه مزيداً من الضغوط على الموارد وهو يستعد لمواجهة ذلك.

الجدول الزمني للتنفيذ

١٣٧ - أحاطت اللجنة لاستشارية لشؤون الإدارة والميزانية في تقريرها (A/72/7/Add.31) علماً باقتراح الأمين العام تمديد الجدول الزمني لنشر التوسعة ٢ لنظام أوموجا بالكامل حتى عام ٢٠١٩؛ وقُدِّمت للجنة نسخة محدّثة من الرسم البياني الذي يعرض الجدول الزمني وخطة العمل لنظام أوموجا للفترة ٢٠١٦-٢٠١٨ (انظر الوثيقة A/72/7/Add.31، المرفق الأول). وفي سياق المخاطر والتحديات المذكورة أعلاه، يرى المجلس أن الجداول الزمنية المحدّثة مع أنها لا تمّدد أياً من مواعيد الإنجاز حتى عام ٢٠١٩، لكن تنفيذ بعض المشاريع قد يمتد بالفعل حتى عام ٢٠١٩.

باء - ترقية برامجيات ساب

١٣٨- تأخذ التحديثات التي تجريها شركة ساب على تطبيقاتها الأساسية شكل الإصدارات الكاملة وحزم التحسين وحزم الدعم. أما حزم الدعم فهي مجموعات من الإصلاحات لخاصية وظيفية قائمة ولا تستحدث في العادة أي خاصيات وظيفية جديدة. في حين تشكّل حزم التحسين تحديثات ضمن الإصدارات التي يمكن أن تكون تحديثات كبيرة نسبياً تستحدث خاصيات وظيفية أو ميزات جديدة.

١٣٩- ويتعيّن ترقية برامجيات أوموجا بحلول عام ٢٠٢٠ لكي يظل يتلقّى دعماً مستمراً من الجهة البائعة. وفي بادئ الأمر، قررت الإدارة في عام ٢٠١٧ تنفيذ حزمة التحسين لترقية الإصدار الحالي لبرامجيات ساب إلى أحدث إصدار. ومن الأسباب الرئيسية لهذا القرار استحداث برامجيات ساب لمنظمات الخدمة العامة المسماة NPO+ (المنظمات غير الربحية). وإلى جانب التحسينات في الأداء، توقعت الإدارة أن تعود عملية الترقية بفوائد كبيرة منها إتاحة مزيد من الميزات في الإصدارات الأحدث لعملية إدارة العلاقة مع الموردين لها فوائد تشغيلية فورية، وأن تسهّل استكشاف وإصلاح الأخطاء في حالة الحوادث التي تُحال إلى شركة ساب. وبحسب التقرير المرحلي التاسع للأمين العام (A/72/397)، كان من المقرر إنجاز عملية الترقية بحلول أيلول/سبتمبر ٢٠١٨. وتمثّلت استراتيجية الإدارة في تجنب حدوث ضغوط لاحقاً نتيجة إجراء عملية ترقية تخلف أثراً أضخم في الخاصيات الوظيفية وتزيد احتمال تعطل العمل.

١٤٠- وأبلغت الإدارة المجلس أن الجدول الزمني نُقّح للأسباب التالية:

(أ) أظهر تقييم لتغطية خاصية SAP/NPO+ الوظيفية وجدولها الزمني أن تنفيذها لن يحلّ حل الخاصية الوظيفية القائمة إلّا جزئياً، في حين أن الجدول الزمني لتنفيذ خاصية NPO+ (تنتهي المراحل في حزيران/يونيه ٢٠١٨)، شكّل خطراً كبيراً على الجدول الزمني لنشر التوسعة ٢ لنظام أوموجا؛

(ب) اكتشفت الإدارة وجود تعارض كبير على مستوى البرامجيات أثناء تنفيذ التغييرات المتعلقة بحزمة لجنة الخدمة المدنية الدولية.

١٤١- وأبلغت الإدارة المجلس أنه تقرر إجراء عملية الترقية إلى عام ٢٠١٩، رهناً بتوافر وموثوقية وتغطية خاصية NPO+ الوظيفية، وذلك من أجل الحد من المخاطر التي قد تعترض نشر التوسعة ٢ لنظام أوموجا. وأبلغت الإدارة المجلس أيضاً أنه يجري بحث تلك المسائل مع شركة ساب، وبأن توقيت عملية الترقية في عام ٢٠١٩ سيتأثر كثيراً بنتيجة تلك المشاورات. غير أن الإدارة على ثقة من أن التأخير لن يؤثر من ناحية تشغيلية على عملية تطوير البرامجيات الجارية لنشر التوسعة ٢ لنظام أوموجا، أو يؤدي إلى صعوبات فيها.

١٤٢- وفي الوقت نفسه، قرّرت الإدارة أيضاً ترقية برامجيات HANA^(١) من إصدار المنصة إلى إصدار المؤسسات، وترقية برامجيات HANA 2.0 بالتوافق مع استبدال المعدات الأساسية التي من المقرر استبدالها. وحالياً، من المقرر ترقية HANA 2.0 في منتصف عام ٢٠١٨، وستؤكد المواعيد النهائية حال وضع العقد الخاص بالمعدات في صيغته النهائية.

(١) نظام SAP/HANA هو نظام لإدارة قواعد البيانات المترابطة طوّره وتسوّقه شركة ساب ويقوم على الذاكرة الداخلية والعواميد. والوظيفة الأساسية لهذا النظام بوصفه خادماً لقواعد البيانات هي تخزين واسترجاع البيانات بناءً على طلب من التطبيقات. وبالإضافة إلى ذلك، يؤدي النظام عمليات تحليل متقدمة، ويتيح إمكانية الاستخراج والنقل والتحميل، إضافة إلى كونه خادماً للتطبيقات.

١٤٣ - وأحاط المجلس علماً بأن الإدارة قيّمت الآثار والمخاطر التي تنطوي عليها ترقية نظام ساب وبأنها في صدد تحديد الخيار الأنسب.

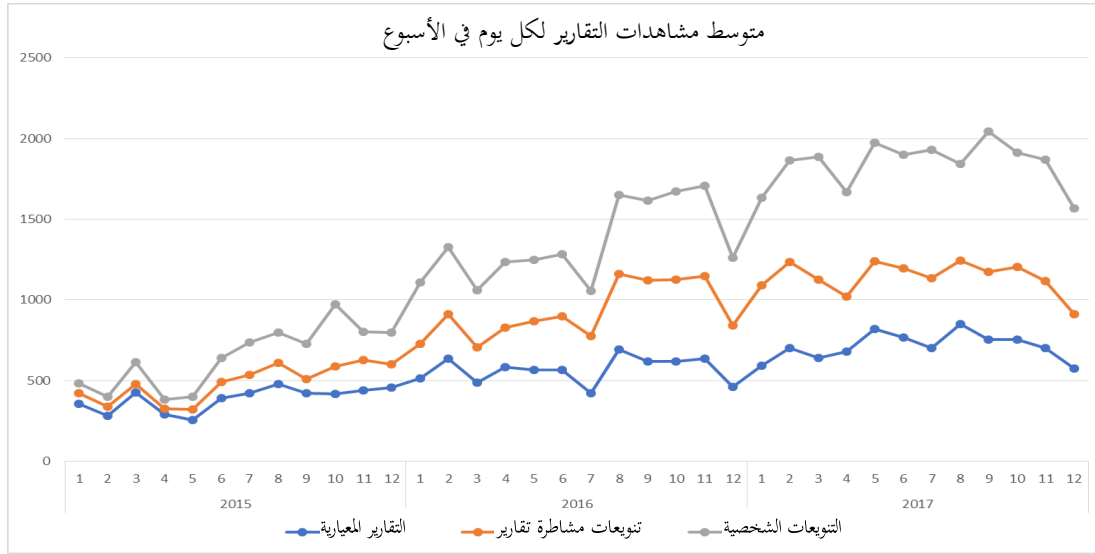
جيم - تقارير تحليل المعلومات المتعلقة بالعمل

١٤٤ - من الفوائد النوعية المهمة لنظام أوموجا توفير المعلومات ذات الصلة لأصحاب المصلحة في أوانها. والفكرة من تقارير تحليل المعلومات المتعلقة بالعمل هي أن تكون أداة رئيسية لتدفق المعلومات ذلك. وبالنظر إلى أهمية تلك التقارير، ذكر المجلس في تقريره المرحلي السنوي السادس (A/72/157) عدداً من المسائل المتصلة بخاصية تحليل المعلومات المتعلقة بالعمل، من قبيل أن التقارير محدودة الفائدة نظراً لتدني نوعية البيانات، وانخفاض وتيرة استخدامها، والحاجة إلى إعداد تقارير جديدة.

١٤٥ - وقد عُرضت على المجلس تفاصيل متوسط مشاهدات التقارير لكل يوم في الأسبوع خلال الفترة ٢٠١٥-٢٠١٧، على النحو المبين في الشكل ١.

الشكل ١

متوسط مشاهدات التقارير لكل يوم في الأسبوع، ٢٠١٥-٢٠١٧



المصدر: بيانات مقدمة من إدارة مشروع أوموجا.

الرموز:

التقارير المعيارية: هي مجموعة التقارير المعيارية المتاحة في بوابة نظام أوموجا لتحليل المعلومات المتعلقة بالعمل من أجل مستخدمي تلك المعلومات؛ ويشير الخط الأزرق إلى مشاهدات التقارير المعيارية.

تنويعات مشاطرة تقارير التحليل: يتيح نظام أوموجا للمستخدمين إعداد تقارير تحليل المعلومات المتعلقة بالعمل ومشاطرتها مع الآخرين؛ وإذا أراد مستخدم مشاطرة تقرير ما، وجب تخزينه في ملف مشاطرة تقارير التحليل في بوابة تحليل المعلومات المتعلقة بالعمل؛ ويشير الخط البرتقالي إلى عدد مشاهدات التقارير التي تشاطرها المستخدمون.

التنويعات الشخصية: يتيح نظام أوموجا للمستخدمين حفظ مجموعة من الاختيارات التي يستخدمونها بكثرة لتضييق نطاق البيانات المعروضة بحيث لا يضطرون لإعادة اختيارها في كل مرة يولدون تقريراً معيناً، مما يسمح بتخصيص التقارير؛ ويشير الخط الرمادي إلى عدد مشاهدات التقارير التي أعدها المستخدمون وفق تنويعات شخصية.

١٤٦ - ولاحظ المجلس من المشاهدات لكل أسبوع أن التنوعيات الشخصية مفضلة على التقارير المعيارية، مشيراً إلى أن تلك التقارير ما زالت لا تفي بالاحتياجات المتصورة للمستخدمين، مما يؤدي إلى إنشاء عدد أكبر من تنويعات مشاطرة تقارير التحليل والتنويعات الشخصية.

١٤٧ - ومن أجل معالجة المسائل المتصلة بالمعلومات المتعلقة بالعمل، أعد فريق تحليل المعلومات المتعلقة بالعمل لنظام أوموجا خطة تنفيذ مفصلة في تموز/يوليه ٢٠١٧، تشمل تقديرات للموارد. وجرى تحديد المهام المتصلة بإعادة تطوير الطبقات الدلالية^(١٢) في الوحدات المختلفة وعمليات ترقية برامجيات النظام. واستناداً إلى تعقيد المهام وتوافر الموارد من القوى العاملة التقنية في الوقت المناسب، حُدِّدت مدة كل مهمة وإطارها الزمني.

١٤٨ - وأبلغ المجلس أن النواتج الرئيسية المتصلة بترقية نظام مستودعات بيانات العمل و HANA أنجزت في عام ٢٠١٧، وبأن ٧ تقارير إلزامية و ٢٠ تقريراً ذا أولوية قصوى أُعدَّت أيضاً بالتزامن مع تنفيذ مشروع وقف تشغيل نظام غاليليو. وقد أنجزت عمليات إثراء للطبقات الدلالية في وحدتي الحسابات المستحقة الدفع والموارد البشرية، اللتين كانتا جاهزتين لمرحلة قبول المستخدمين.

١٤٩ - ولاحظ المجلس عدم الشروع بعد في الأعمال المتصلة بإثراء الطبقات الدلالية في دفتر الأستاذ العام والحسابات المستحقة القبض وكشوف المرتبات والعقارات وسلسلة الإمداد، التي كانت مقررّة خلال عام ٢٠١٧. وأبلغ أن هناك تضارباً في أولويات كل من أفرقة مجالات العمل والأفرقة التقنية بسبب المشاريع الجارية في إطار نشر التوسعة ٢ لنظام أوموجا وعدم كفاية الإمكانيات المتاحة نظراً لنقص الموارد. وأبلغ المجلس أيضاً أن الأولوية ستُمنح لتطوير طبقات دلالية في المجالات التي تتوفر فيها إمكانيات ولا يكون لذلك تأثير على التوسعة ٢. وفي بعض المجالات مثل الشؤون المالية، سيتعيّن إعادة تصميم النماذج المتعلقة بمستودعات البيانات/HANA لتدعم متطلبات التوسعة ٢ الجديدة، ومثال ذلك خاصية إعداد الميزانية والإدارة الاستراتيجية في إطار تلك التوسعة. وفي هذه الحالات، ستؤثر إعادة تصميم على الطبقة الدلالية نفسها، وبالتالي فإن أي إثراء أو تحسين للطبقات الدلالية في هذه المرحلة قد لا يكون مفيداً قبل تنفيذ خاصية التوسعة ٢ الوظيفية نفسها. ويسلم المجلس بأن مشاريع التوسعة ٢ ستؤثر تأثيراً كبيراً على نماذج البيانات وتقارير تحليل معلومات العمل في المستقبل. وهذا الأمر مهم لأن سلامة البيانات في تقارير تحليل معلومات العمل تعتمد أساساً على التحسينات في الطبقات الدلالية وهي عامل رئيسي في تحقيق الفوائد النوعية الناجمة عن نظام أوموجا.

١٥٠ - يوصي المجلس بإيلاء الأولوية للعمل المتصل بإثراء الطبقات الدلالية في الوحدات المختلفة جنباً إلى جنب مع عمليات التطوير المتصلة بالتوسعة ٢ لنظام أوموجا، وإنجازه على وجه السرعة.

دال - تدريب المستخدمين

١٥١ - أكدت الجمعية العامة في القرار ٢٧٢/٧١ ألف أهمية التدريب الفعال العالي الجودة لإحراز النجاح في تنفيذ نظام أوموجا. وبالإضافة إلى ذلك، أحاط مجلس مراجعي الحسابات علماً في تقريره

(١٢) الطبقة الدلالية هي طريقة في عرض بيانات المؤسسات تساعد المستخدمين النهائيين على الوصول إلى البيانات بشكل مستقل باستخدام مصطلحات عمل عامة: وينطوي ذلك على تصنيف البيانات المعقدة إلى مصطلحات عمل مألوفة، مثل المنتج أو العميل أو الإيراد، من أجل توفير صورة مجمعة موحدة للبيانات على نطاق المنظمة.

المرحلي السنوي السادس (A/72/157) بالتطورات الحاصلة في مجال التدريب، وشدد على أن تدريب المستخدمين النهائيين أساسي للنجاح في تنفيذ أي نظام، وأوصى بتوفير تدريب إلزامي لجميع مستخدمي أية خاصة وظيفية قبل نشرها، وبأن تؤخذ التعليقات الواردة بشأن التدريب في الاعتبار عند وضع المنهج التدريبي.

١٥٢ - وأبلغ المجلس أن ٩ ٥١٩ مشاركاً تلقوا تدريباً على مختلف الدورات التدريبية المتصلة بنظام أوموجا في عام ٢٠١٧. وبالإضافة إلى ذلك، لاحظ المجلس أن الإدارة أجرت استقصاءين لاحقين لبدء التشغيل بعد نشر المجموعتين ٤ و ٥، قيما فيما قيما الرضا العام عن الجوانب المختلفة لنظام أوموجا، بما فيها التدريب.

١٥٣ - وأبلغ المجلس أن من بين ١ ٦٥٥ مشاركاً في الاستقصاء اللاحق لبدء تشغيل المجموعة ٤، وافق ٤٤ في المائة على أن المواد التدريبية في المتناول وأعرب ٣٧ في المائة عن آراء إيجابية بشأن توافر الدورات التدريبية. بيد أن المجلس لاحظ أن ٣٤ في المائة من المشاركين أعربوا عن آراء إيجابية وأعربت النسبة ذاتها عن آراء سلبية بشأن توفير التدريب في الوقت المناسب قبل بدء التشغيل.

١٥٤ - وفي الاستقصاء اللاحق لبدء تشغيل المجموعة ٥، أعرب ٦٦ في المائة من ١ ٩٧١ مشاركاً في الاستقصاء عن آراء إيجابية بشأن جودة التدريب. وكان تقييم المشاركين في الاستقصاء إيجابياً أيضاً لقدركم على تطبيق المعارف والمهارات المكتسبة أثناء التدريب، وكذلك لشعورهم بالثقة على نحو يتيح لهم مشاركة ما تعلموه مع زملائهم. وأبلغ المجلس أن تقييم ٥٦ في المائة من المشاركين في الاستقصاء كان إيجابياً لمسألة توفير التدريب في الوقت المناسب قبل بدء التشغيل.

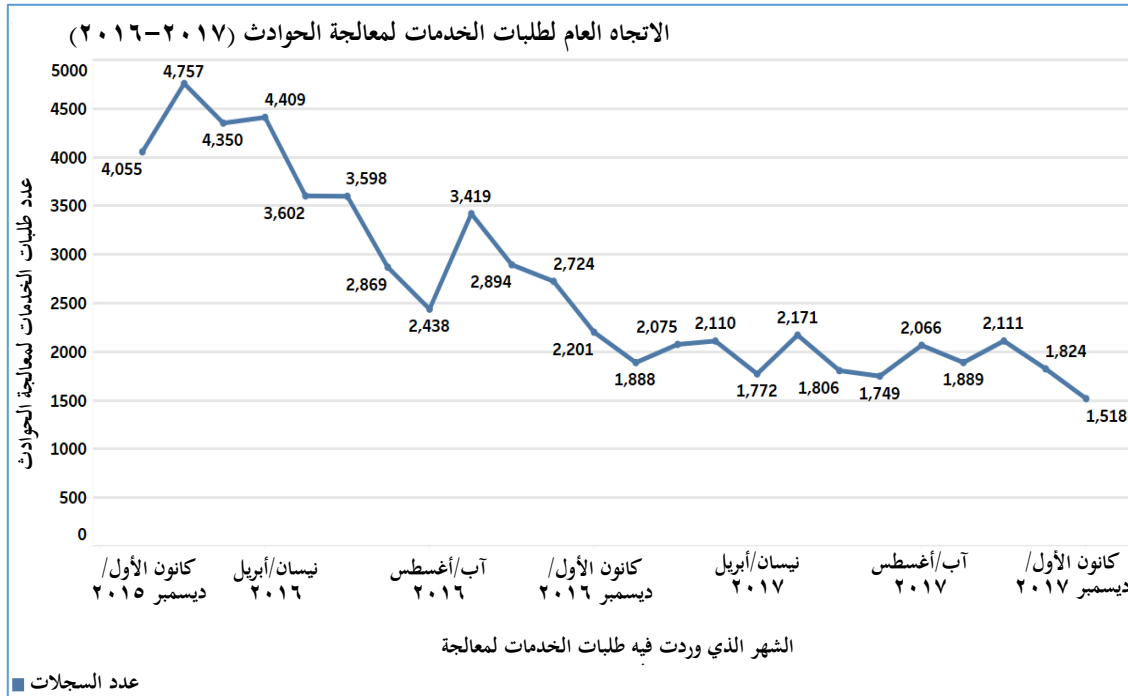
١٥٥ - وبالإضافة إلى ذلك، دعا المستخدمون في كلا الاستقصاءين في توصياتهم المتعلقة بتحسين التدريب إلى توفير تدريب عملي، وتدريب في الميدان، وتقليل عدد المشاركين في جلسات التدريب، وتخصيص مزيد من الوقت للتدريب، وتوفير مدرّبين ذوي خبرة، وجعل التدريب الإلكتروني أسهل استعمالاً، وتوفير مواد تدريبية ذات صلة. وكما لاحظ المجلس في تقريره السابق (A/72/157)، ينبغي أن تراعى التعليقات الواردة من المستخدمين في تصميم مناهج وهيكل برامج التدريب في المستقبل.

هاء - حل مشاكل المستخدمين

١٥٦ - نموذج دعم الإنتاج في نظام أوموجا منظّم في ثلاثة مستويات لتقديم أفضل خدمة للمستخدمين، ويهدف إلى تحقيق الاكتفاء الذاتي لكل موقع، وإلى توفير العمليات والخبرات المتسمة بالكفاءة من أجل معالجة الحوادث وتلبية طلبات الخدمات. ويعمل المستوى الأول من الدعم من خلال خبراء عمليات محليين وموظفي مكاتب الخدمات المدربين وشبكات الممارسين وموارد أخرى، ويقدم الدعم في حالة الغالبية العظمى من طلبات معالجة الحوادث وطلبات الخدمات. ويقدم مركز دعم أوموجا في برينديزي ومكتب خدمات المؤسسة، الذي يعمل من بانكوك وجنيف ونيروبي ونيويورك، المستوى الثاني من الدعم. ومكاتب الخدمات المتكاملة هذه هي بمثابة نقطة اتصال واحدة لطلبات إدارة الحوادث أو المشاكل وطلبات الخدمات، وهي تحيل هذه الطلبات، حسب الاقتضاء، إلى المستوى الثالث، أي خبراء العمليات والخبراء التقنيين العاملين في أفرقة عالمية ويتخصصون في عمليات أداء العمل في نظام أوموجا أو في عناصره التقنية.

الشكل ٢

الاتجاه العام لطلبات الخدمات لمعالجة الحوادث



١٥٧ - وشهدت الحوادث المتصلة بنظام أوموجا تراجعاً مطرداً (انظر الشكل ٢) وهي مستقرة إلى حد معقول، بمتوسط ٥٧٠ بطاقة في الربع الواحد من عام ٢٠١٧. ولاحظ المجلس أن معدل حل المشاكل دون إحالتها إلى مستويات أعلى^(١٣) بلغ ٦١ في المائة في عام ٢٠١٧، وهو أعلى من المعدل لعام ٢٠١٦ البالغ ٥٤ في المائة. وإذ وافقت الإدارة على أن مواصلة خفض عدد المشاكل التي تحال إلى المستويات الأعلى هي ممارسة عمل جيدة، أبلغت المجلس أن نصح دعم الإنتاج في نظام أوموجا اعتمد على تعزيز دور خبراء العمليات المحليين من أجل زيادة فرص الحصول على الدعم المحلي وخفض عدد البطاقات، وأيضاً تعزيز قدرات المستويات الدنيا تدريجياً من أجل خفض عدد البطاقات التي تحال إلى مستويات أعلى. لكن الإدارة ذكرت أن الوتيرة الحثيثة لنشر نظام أوموجا ومواصلة تصميم وبناء ونشر التوسعة ٢ لم تتيح للجهات القيمة على العمليات ما يكفي من وقت وموارد لتقديم دعم إضافي لمكاتب خدمات المؤسسة من أجل تحسين معدلات حل المشاكل دون إحالتها إلى مستويات أعلى.

١٥٨ - يوصي المجلس الإدارة بأن تحدد معدلاً لحل المشاكل دون إحالتها إلى مستويات أعلى وخطة عمل لتحقيقه ضمن إطار زمني معقول.

واو - إدارة التغيير والتحسينات المستمرة

١٥٩ - يعرف التغيير بأنه أي نشاط يغيّر النطاق أو الجدول الزمني أو النواتج في ما يتصل بتطبيق أوموجا أو بنشره. وإدارة التغيير هي العملية التي تكفل إجراء جميع التغييرات بطريقة منظّمة، بما فيها التغييرات المعيارية

(١٣) طلبات الخدمات (التي أُغلقت + حُلَّت + أُلغيت) دون أوامر عمل/طلبات خدمات (التي أُغلقت + حُلَّت + أُلغيت).

والصيانة في حالات الطوارئ على صعيد العمليات والتطبيقات والهياكل الأساسية ذات الصلة بأداء العمل. والغرض الرئيسي من إدارة التغيير هو إتاحة إجراء تغييرات تتعلق بالعمل على نحو سريع وموثوق به، والتخفيف من احتمال حدوث آثار سلبية على استقرار أو سلامة البيئة الخاضعة للتغيير. وتمنح عملية إدارة التغيير المحكمة الإدارة ضماناً بأن التغييرات التي تُجرى على النُظُم والهياكل الأساسية في بيئة الإنتاج هي التغييرات المأذون بها والمختبرة فقط.

١٦٠ - وقد وضع مكتب أوموجا إطار إدارة لمعالجة طلبات التغيير وإطاراً للعمليات، بما في ذلك المجلس المعني بمراقبة التغييرات والمجلس الاستشاري المعني بقضايا التغيير. ولدى المنظمة معايير وعمليات وإجراءات ومبادئ توجيهية موثقة لتحديد طلبات التغيير والموافقة عليها. وتقدّم طلبات التغيير الواردة من مصادر مختلفة إلى المجلس المعني بمراقبة التغييرات، الذي يستعرض جميع طلبات التغيير للموافقة عليها أو اتخاذ إجراءات أخرى بشأنها؛ ويجتمع المجلس أسبوعياً لاستعراض طلبات التغيير التي تنتظر البت فيها. وبالإضافة إلى ذلك، يمكن تنظيم اجتماعات طارئة وفق ما يراه المجلس مناسباً. وبعد الموافقة على طلبات التغيير ترسّل إلى مراحل التطوير والاختبار والانتقال إلى الإنتاج. وفي بعض الحالات، إذا وجد مدير المشروع أن طلبات التغيير تؤثر تأثيراً كبيراً على النطاق أو الجدول الزمني أو الميزانية أو النواتج، أحالها إلى المجلس الاستشاري المعني بقضايا التغيير. وأبلغ مجلس مراجعي الحسابات أن طلب تغيير واحد فقط أُحيل إلى المجلس الاستشاري في عام ٢٠١٧.

١٦١ - وفي الوقت الحالي، يستخدم مكتب أوموجا أداة قائمة على أداة JIRA^(١٤) تسمى "Rapport"، هي مستودع لتعهُّد وتتبع جميع طلبات التغيير المقدمة من الجهات القيّمة على عمليات أداء العمل. وفي شباط/فبراير ٢٠١٨، بلغ عدد طلبات التغيير المسجلة في أداة Rapport ٣٦٢ ٢ طلباً. وأبلغ المجلس أن الإدارة تعتزم في المستقبل تطبيق نظام ChaRM لإدارة الحلول، الذي سيساعد على تتبع جميع بنود التحسين المستمر في مكان واحد، من مرحلة إنشاء طلبات التغيير حتى نقل بند التغيير إلى بيئة الإنتاج. وذكرت الإدارة أيضاً أن مرحلة تصميم إدارة التطبيق المتعلقة بنظام ChaRM استُكملت وأن خطة التنفيذ المتعلقة بمرحلة التطبيق قيد التقييم.

١٦٢ - ويرى المجلس أن تنفيذ عملية الرصد المتكامل القائمة على نظام ساب، عن طريق نظام ChaRM، سيُعزز رصد تنفيذ طلبات التغيير.

طلبات التغيير المقدمة من المستخدمين ولم يُبت فيها بعد

١٦٣ - أظهر تحليل لقاعدة Rapport للبيانات أن عدد من بنود طلبات التغيير الواردة من مستخدمي النظام التي لم يُبت فيها بلغ ٢٣٥ طلباً^(١٥)، منها ٤١ طلباً لم يُبت فيه منذ أكثر من سنة. وأبلغت الإدارة مجلس مراجعي الحسابات أنها ستستعرض الطلبات المعروضة على المجلس المعني بمراقبة التغييرات والتي لم يُبت فيها منذ مدة طويلة وستعقد اجتماعاً لتحليلها جميعاً، بحضور الأفرقة المعنية بالخصائص الوظيفية وخبراء عمليات أداء العمل في نظام أوموجا.

(١٤) JIRA هي أداة طوّرتها شركة Atlassian الأسترالية؛ وتُستخدم لتتبع الأخطاء وتتبع المشاكل وإدارة المشاريع.

(١٥) في ١١ آذار/مارس ٢٠١٨.

١٦٤ - يوصي المجلس بأن يستعرض المجلس المعني بمراقبة التغييرات طلبات التغيير التي لم يُتَّ فيها منذ أكثر من سنة في غضون إطار زمني معقول.

إيلاء الأولوية لطلبات التغيير الموافق عليها

١٦٥ - بمجرد الموافقة على طلب التغيير بعد استعراض المجلس المعني بمراقبة التغييرات له، يصنّف كبنء جاهز للتنفيذ. وبسبب مسائل تشغيلية، قد ينتج عن طلب تغيير واحد بنوء تغيير متعددة، يمكن أن تتخذ طابع التحسينات المستمرة أو إصلاحات الأخطاء أو التغييرات اللازمة في البرمجيات. ولا بد من إيلاء الأولوية لبنوء طلبات التغيير تلك، اعتماداً على التأثير النسبي لكل منها. وفي ١١ آذار/مارس ٢٠١٨، من بين ٩ ٧٤٤ بند تغيير^(١٦) أقره المجلس المعني بمراقبة التغييرات كبنء للتنفيذ، لم يُشَر في متبّع اختبار الإدماج في أداة Rapport إلى أولوية الإنجاز أو تاريخه المستهدف في حالة ٦٥٤ نشاطاً يتعلق بالصيانة وسبعة بنوء متصلة بطلبات خدمات الإنتاج (ما مجموعه ٦٦١ بنداً).

١٦٦ - يوصي المجلس بأن تولي الأولوية، من خلال استعراض أولي، لجميع طلبات التغيير، وبأن يحدّد موعد مستهدف محتمل للتنفيذ.

١٦٧ - وأبلغ المجلس أيضاً أنه أصبح من الضروري إيلاء الأولوية لطلبات التغيير لئلا تؤثر على المشاريع الجارية لنشر التوسعة ٢ لنظام أوموجا؛ وبما أن خطة عمل التوسعة ٢ ستُنقذ إلى جانب عملية إعادة تنظيم كبرى للموارد بغرض تقليص حجم فريق المشروع، فإن تحسينات مستمرة تُجرى كلما سمحت الإمكانيات بذلك. وأبلغ المجلس كذلك أن الموارد المخصصة لطلبات التغيير ستُضمّن في الميزانية المعتمدة لأوموجا. ويرى المجلس أنه ينبغي تنفيذ كل من التوسعة ٢ والتحسينات المستمرة بالتوازي، وأنه ينبغي إيلاء أولوية قصوى لطلبات التغيير التي تتصل مباشرة بإمكانية تحقيق فوائد.

١٦٨ - يوصي المجلس بأن تولي الأولوية لطلبات التغيير الحاسمة الأهمية من الناحية التشغيلية وتلك التي تتصل مباشرة بإمكانية تحقيق فوائد، ما دامت لا تؤثر على نواتج مشروع التوسعة ٢ لنظام أوموجا، بغية ضمان إجراء تحسينات مستمرة على نظام أوموجا.

زاي - إدماج نظام أوموجا

١٦٩ - طلبت الجمعية العامة، في قرارها ٢٤٨/٧٠ ألف، إلى الأمين العام أن يضع خططاً انتقالية مفصلة توضح ترتيبات الدعم الطويل الأجل لنظام أوموجا وسبل إدماجه، على أن تقدّمها رئيسة هيئة موظفي تكنولوجيا المعلومات. وبالإضافة إلى ذلك، كررت الجمعية العامة، في قرارها ٢٧٢/٧١ باء، تأكيد أهمية ضمان نقل المسؤوليات بسلاسة وفي الوقت المناسب من مشروع أوموجا إلى الكيانات المناظرة في الأمانة العامة.

١٧٠ - وأبلغ المجلس بوجود خطط لإدماج فريق المشروع في نهاية المطاف في الفريق المعني بأداء العمل، وكذلك في مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات؛ ومن المتوقع إدماج الجزء الرئيسي من فريق المشروع في مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وأن يظل فريقاً مدججاً يقدم الدعم لصيانة الخصائص

(١٦) قد تترتب على طلب تغيير واحد من أحد مستخدمي النظام بنوء تغيير كثيرة؛ ويتم ذلك لتقسيم الاحتياجات إلى مهام يسهل التعامل معها وقد تكون مستقلة عن بعضها البعض أو لا تكون كذلك.

الوظيفية لنظام أوموجا وإجراء تحسينات مستمرة عليها. وبنفس القدر من الأهمية، من المتوقع أيضاً إدماج جزء من الفريق، وتحديدًا الجهات القيّمة على العمليات، في مجال أداء العمل. ومع الإصلاحات الإدارية المقترحة، من الممكن إنشاء وظيفة تتعلق بالتحول في أداء العمل، وفي هذه الحالة، من المرجح أن يُدمج جزء من الفريق في تلك الوظيفة. والمتوقع هو أن يُدمج الفريق المعني بمبكل النظام والفريق المعني بإدارة التنفيذ تدريجياً في فريق واحد، وأن يُلغى فريق المشاريع التقنية ويوسّع نطاق فريق التحسينات المستمرة وفريق التحول في أداء العمل. وعندما لا يعود المشروع مشروعاً (وفقاً لقرار من الجمعية العامة)، من المتوقع أن يُدمج فريق أوموجا في تلك المرحلة، وأن يُدمج فريق إدارة التنفيذ في مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وفريق التحول في أداء العمل في وظيفة التحول في أداء العمل التي من المرجح أن تكون أنشئت وقتذاك.

١٧١ - وعند استفسار المجلس عن الجاهزية للإدماج، أُبلغ أن عملية الإدماج ستكون عملية انتقال معقدة تنطوي على إعادة تخصيص للموارد وإعادة تنظيم للمهام وتدريب الموظفين في تخصصات متعددة، إضافة إلى تقليص حجم فريق المشروع وبناء القدرات في مجالات العمل. وأُبلغ المجلس أن بعض مسارات العمل أصبحت تُنفَّذ بالفعل من خلال مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات/مركز تطبيقات المؤسسة، وبالتالي انتفت الحاجة إلى عمليات إدماج مستقلة في هذه الحالات. وقد شاركت الجهات القيّمة على العمليات وموظفوها مشاركة كبيرة أيضاً في تخطيط عملية التحضير للتوسعة ٢ لنظام أوموجا ونشرها لأن مجالات مثل إدارة البيانات المرجعية تُدمج باستمرار في عملية أداء العمل. وأُبلغ المجلس أيضاً أن إعادة تنظيم فريق مشروع أوموجا في أفرقة أصغر حجماً ومدججة على نحو أوّثق يمهّد الطريق لتكون عملية الإدماج بعد نشر التوسعة ٢ أسلس. وقد بُطّئت وتيرة بعض أنشطة الإدماج عن قصد نظراً لآثارها على عملية التطوير الجارية للتوسعة ٢.

١٧٢ - ويرى المجلس أن من المهم عند إعداد خطة الإدماج مراعاة عوامل مختلفة، مثل خطة الإصلاحات الجارية، والجداول الزمنية لعمليات نشر التوسعة ٢ لنظام أوموجا، والمجال الواسع لإدخال تحسينات مستمرة على الخصائص الوظيفية لنظام أوموجا. وقد يستغرق ضبط نظام أوموجا بعض الوقت بعد نشر كامل الخصائص الوظيفية. وعلاوة على ذلك، من المرجح أن يتجاوز مجال التحسينات في الخصائص الوظيفية، من خلال برامج التحسينات المستمرة، الفترة المقررة لإنجاز المشروع.

١٧٣ - يوصي المجلس بأن تواصل الخطة الانتقالية لإدماج نظام أوموجا مراعاة الأثر المحتمل لإصلاحات الأمين العام والجداول الزمنية لعمليات نشر التوسعة ٢ لنظام أوموجا ومتطلبات إجراء تحسينات مستمرة في مختلف الوحدات.

سادسا - شكر وتقدير

١٧٤ - يود المجلس أن يعرب عن تقديره لما لقيه موظفوه من تعاون ومساعدة من وكالة الأمين العام للشؤون الإدارية ومدير المشروع، ومن موظفيهما أيضاً.

(توقيع) راجيف مهريشي

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 ديوان مراجعي الحسابات الاتحادي الألماني

المرفق الأول

حالة تنفيذ التوصيات حتى السنة المنتهية في ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٦

الرقم	السنة	التقرير	الفقرة	التوصية	٢٠١٨	تعليقات الإدارة على حالة التنفيذ - آذار/مارس	٢٠١٨	تعليقات المجلس على حالة التنفيذ - آذار/مارس	توصيات نُفذت بالكامل	توصيات قيد التنفيذ	توصيات تجاوزتها
١	٢٠١٣	A/68/151	١٦	يوصي المجلس الإدارة بتصميم وتعميم وتنفيذ خطة لاستغلال الفوائد المحددة للبيانات المستكملة والموحدة التي يتيحها نظام تخطيط موارد المؤسسة، بما في ذلك الكيفية التي تعتمز بها بناء قدرات الموظفين لتحقيق الفوائد النوعية والكمية من المعلومات المحسنة.	٢٠١٨	تعليقات الإدارة: نحثّ المجلس على النظر في ربط هذه التوصية بتلك الواردة في الفقرة ٢٣ (ج) من الوثيقة A/71/180 (٢٠١٦) لتكون توصية متكاملة تولي تركيزاً أكبر للفوائد النوعية، التي شكّلت الداعي الأساسي لوضع نظام أوموجا، وليس الفوائد الكمية. وستتناول الإدارة هذه التوصية بشكل مباشر في إطار الخدمات الاستشارية الخارجية بغية الاستفادة من الممارسات الجيدة لحالات أخرى تطبّق فيها نُظُم تخطيط موارد المؤسسة في القطاع العام.	X	يحييط المجلس علماً برّد الإدارة ويرى أن الإجراء المشمول بهذه التوصية ما زال قيد التنفيذ.			
٢	٢٠١٣	A/68/151	٢٦	يوصي المجلس بأن تصمم الإدارة منهجية محكمة تحدد بوضوح: (أ) الحالة الراهنة للأداء التشغيلي في كل وحدة من وحدات العمل فيما يتعلق بالوقت والتكلفة والنوعية، (ب) ومستوى الأداء المستقبلي الذي يتعين بلوغه بعد التنفيذ، (ج) والنهج والاستثمار اللازمين لبلوغ مستوى الأداء المستقبلي المستهدف، (د) وكيفية قياس الفوائد المتحققة والإبلاغ عنها.	٢٠١٨	تعليقات الإدارة: مشروع مؤشرات العمليات يتطرق لذلك الأمر. لكن بسبب اتساع نطاق التوصية، يلزم بعض الوقت ليتسنى تناول جميع المسائل المشمولة فيها تناولاً كاملاً. ويمكن للمجلس أن ينظر في إعادة صياغة التوصية أو أن يقرّ بالجهد المبذول وبأن المطلوب أمر كبير يحتاج فترة زمنية أطول.	X	يحييط المجلس علماً برّد الإدارة ويرى أن الإجراء المشمول بهذه التوصية ما زال قيد التنفيذ.			

الرقم	السنة	التقرير	الفقرة	التوصية	تعليقات الإدارة على حالة التنفيذ - آذار/مارس ٢٠١٨	تعليقات المجلس على حالة التنفيذ - آذار/مارس ٢٠١٨	توصيات نُفذت	توصيات قيد التنفيذ	توصيات تجاوزتها
٣	٢٠١٣	A/68/151	٨١	يوصي المجلس بأن تعدّ رئاسة هيئة موظفي تكنولوجيا المعلومات استراتيجية تجارية شاملة تهدف إلى (أ) ضمان الحصول على أعلى جودة بأقل ثمن من كبار الموردين في مشروع تخطيط موارد المؤسسة، مع مراعاة التوازن بين التكاليف والمخاطر المتعلقة بالإيجاز؛ (ب) وتحديد معايير تستند إليها جميع عمليات الشراء في المستقبل.	تطلب الإدارة إغلاق هذه التوصية. فقد اكتملت عملية الشراء لهذا المشروع تقريباً. وسيكون من الأنسب إدراج هذه التوصية في تقرير المجلس المرحلي السنوي عن تنفيذ استراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.	يحيط المجلس علماً برّد الإدارة ويرى أن الأحداث تجاوزت هذه التوصية.			X
٤	٢٠١٢	A/67/164	٣٢	يوصي المجلس أيضاً بأن تضع الإدارة نهجاً رسمياً لإدارة وتحسين طرق أداء العمل لكي يتسنى مواصلة الإصلاح والتحسين في مرحلة ما بعد تنفيذ نظام تخطيط موارد المؤسسة.	تطلب الإدارة إغلاق هذه التوصية. فقد وُضع برنامج لرصد التحسينات المستمرة من أجل ضمان مواصلة تحقيق الفوائد من نظام أوموجا. ويستند نظام أوموجا إلى ٣٢١ عملية مصممة لضمان إمكانية تنفيذ المهام الإدارية الحرجة في المنظمة على نحو يحقق الأهداف التشغيلية. ولا يضطلع مستخدمو المعاملات في أوموجا على الصعيد العالمي بأدوار وظيفية محددة فحسب، بل بمسؤوليات في إطار سير عمل المهام أو تسلسلها. ويكتسي إيجاز تسلسل سير العمل في الوقت المناسب وبصورة دقيقة أهمية حاسمة لنجاح تقديم الخدمات للمنظمة لتتمكن من الاضطلاع بولايتها. ويعكس البرنامج التزام المنظمة بإدارة أداء المهام الإدارية لضمان خدمتها للمنظمة على النحو المنشود (انظر الوثيقة A/72/397، الفقرات ١٣٤-١٣٨).	يحيط المجلس علماً برّد الإدارة ويرى أن التوصية نُفذت.	X		

الرقم	السنة	التقرير	الفقرة	التوصية	تعليقات الإدارة على حالة التنفيذ - آذار/مارس ٢٠١٨	تعليقات المجلس على حالة التنفيذ - آذار/مارس ٢٠١٨	توصيات نُفذت	توصيات قيد	توصيات تجاوزتها
٥	٢٠١٤	A/69/158	الموجز، ٢٩ (ج)	مواصلة ترسيخ مفهوم ملكية العمليات عن طريق تعزيز الشراكة مع رؤساء وحدات العمل.	تطلب الإدارة إغلاق هذه التوصية. ونحن نتفق تماماً مع هذه التوصية، لكنها نُفذت بالفعل في الممارسة العملية، فالجهات القائمة على العمليات توافق على جميع التغييرات وتعمل على نحو فاعل مع جميع وحدات العمل لضمان اعتمادها. وفي سياق نموذج تقديم الخدمات على الصعيد العالمي، اقترحنا أيضاً أن يستخدم نظام أوموجا أيضاً لوحة العملاء (لإعطاء صوت للعملاء) في إطار برنامج التحسينات المستمرة لتفادي التكرار وتحسين التأزر.	X	يحيط المجلس علماً برّد الإدارة ويرى أن التوصية نُفذت.		
٦	٢٠١٥	A/70/158	الموجز، ١٩ (أ)	زيادة مدى نشاط وبرز جميع رؤساء وحدات العمل، بدعم من الجهات القائمة على العمليات وإدارة مشروع أوموجا، في قيادة نظام أوموجا. فقد بلغ نشر نظام أوموجا منعطفاً حاسماً يقتضي من قادة وحدات العمل والجهات القائمة على العمليات إظهار تمكّنهم من النظام وقدرتهم على دفع عملية تطويره من الآن فصاعداً.	تطلب الإدارة إغلاق هذه التوصية. فتمّة أدلة كافية تثبت استخدام جميع (رؤساء) وحدات العمل لنظام أوموجا. وقد أصبح النظام جزءاً من الأعمال العادية في جميع الإدارات، وهو ما يتضح من تقرير ملاحظات مراجعة الحسابات التي قدّمها المجلس على عمليات دعم الإنتاج، وكما ورد أيضاً في ملاحظات مراجعة الحسابات التي قدّمها المجلس على إدارة المشروع، لا يوجد أي دليل على أن هناك حتى هذا التاريخ متطلباً يقضي بأن يحيل المشروع أي مشاكل إلى اللجنة التوجيهية لمشروع أوموجا أو لجنة الإدارة على الرغم من الصعوبة التي نواجهها في العمل في بيئات محدودة الموارد. ولذلك، مع أن استمرار مشاركة القادة أساسي لنجاح نظام أوموجا، فإن بإمكاننا اعتبار التوصية بصيغتها الحالية نُفذت، وهو ما يتجلى في استقرار العمليات ونجاح عمليات النشر الأخيرة التي لم تتخللها مشاكل كبيرة على الإطلاق. وعلاوة على ذلك، لا تزال اتصالات وكلاء الأمين العام مع الأمين العام تشدد على إشراك جميع الإدارات في ضمان النجاح، إضافة إلى أن أداءها يُقَيَّم سنوياً.	X	يحيط المجلس علماً برّد الإدارة ويرى أن التوصية نُفذت.		

الرقم	السنة	التقرير	الفقرة	التوصية	تعليقات الإدارة على حالة التنفيذ - آذار/مارس ٢٠١٨	تعليقات المجلس على حالة التنفيذ - آذار/مارس ٢٠١٨	توصيات نُفذت	توصيات قيد التنفيذ	توصيات تجاوزتها
٧	٢٠١٥	A/70/158	الموجز، ١٩ (ج)	إجراء استعراض مستقل للقدرة اللازمة على مستوى نموذج الدعم لتلبية الطلبات المتوقعة عقب نشر المجموعتين ٣ و ٤ واتخاذ الإجراءات اللازمة لسد أي ثغرات. وقد فاق الطلب على الدعم بعد نشر نظام أساس أوموجا طاقة هياكل الدعم الموجودة في ذلك الوقت، ولا يزال الطلب على وظائف الدعم الإقليمية والمركزية أكبر مما كان مقرراً. ومن الضروري تقديم الدعم بصورة فعالة وفي أوانه للمجموعتين ٣ و ٤، لا سيما في ضوء الانتشار الجغرافي للمستخدمين الذين سيحتاجون إلى دعم والزيادة الكبيرة في عددهم.	تطلب الإدارة إغلاق هذه التوصية. فقد قُدم الدعم بنجاح للمجموعتين ٣ و ٤.	X	يحيط المجلس علماً برّد الإدارة ويرى أن التوصية نُفذت.		
٨	٢٠١٥	A/70/158	الموجز، ١٩ (د)	استعراض توفيت وملاءمة ترتيبات التمويل المتعلقة بترشيح مكاتب المساعدة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات للتقليل إلى أدنى حد من أي مخاطر قد تواجه تقديم الدعم في ما يتعلق بنظام أوموجا. وعلى مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات أن يخطط لعملية تنفيذ نموذج الدعم العالمي ويديرها بالتوافق مع ضمان تقديم الدعم بصورة فعالة في ما يتعلق بنظام أوموجا.	يطلب مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات إغلاق هذه التوصية. فقد أنشأ المكتب مكتباً موحداً للمساعدة (مكتب خدمات المؤسسة) يقدم الدعم على مدار الساعة لتطبيقات المؤسسة، بما فيها نظام أوموجا. وتقع مراكز مكتب خدمات المؤسسة في نيويورك وبانكوك ونيروبي وجنيف وبرينديزي وبدأت العمل في أيلول/سبتمبر ٢٠١٤. وموّلت هذه المكاتب من الميزانية العادية والموارد الخارجة عن الميزانية.	X	يحيط المجلس علماً برّد الإدارة ويرى أن التوصية نُفذت.		
٩	٢٠١٥	A/70/158	الموجز، ١٩ (و)	تحديث دراسة الجدوى المتعلقة بأوموجا بالاستناد إلى تجربة إدارة الدعم الميداني والمجموعتين ٣ و ٤. وينبغي أن يعكس التحديث افتراضات واقعية تشمل قدرة الإدارة على إيفاد الموظفين بشكل مرن.	تطلب الإدارة إغلاق هذه التوصية. فقد عُرض بيان جدوى على الجمعية العامة في التقرير المرحلي التاسع للأمين العام (A/72/397).	X	يحيط المجلس علماً برّد الإدارة ويرى أن التوصية نُفذت.		

الرقم	السنة	التقرير	الفقرة	التوصية	تعليقات الإدارة على حالة التنفيذ - آذار/مارس ٢٠١٨	تعليقات المجلس على حالة التنفيذ - آذار/مارس ٢٠١٨	توصيات نُفذت بالكامل	توصيات قيد التنفيذ	توصيات تجاوزتها
١٠	٢٠١٦	A/71/180	الموجز، ٢٣ (أ)	أوصى المجلس بأن تقوم الإدارة بتقييم التحديات التي تواجه المشروع ووضع خيارات محددة الأولويات ومحسوبة التكاليف بشكل كامل لتنفيذ النطاق المتبقي من تطبيق أوموجا.	تطلب الإدارة إغلاق هذه التوصية. فقد عُرضت خيارات محددة التكاليف بالكامل على الجمعية العامة في التقرير المرحلي التاسع للأمين العام (A/72/397).	X	يحيط المجلس علماً برّد الإدارة ويرى أن التوصية نُفذت.		
١١	٢٠١٦	A/71/180	الموجز، ٢٣ (ب)	أوصى المجلس بأن يقوم رؤساء وحدات العمل بتلبية الاحتياجات المتصلة بتدريب المستخدمين على وجه السرعة من خلال: '١' تحليل الاحتياجات من المهارات لتحديد احتياجات تدريب المستخدمين في كل وحدة من وحدات العمل؛ '٢' ووضع خطة تدريب محددة التكاليف لتقاسم التدريب اللازم؛ '٣' وتعهد مصفوفة محدثة للمهارات، حتى يتسنى تقاسم التدريب المناسب لدى مغادرة الموظفين وانضمام موظفين جدد.	تطلب الإدارة إغلاق هذه التوصية. فقد جرى تعزيز نظام إنسبير، النظام المركزي لإدارة التعلم، لتمكين المديرين من تتبع ومعالجة الثغرات في التدريب عن طريق الربط بين استكمال التدريب وأداء أدوار مركزية في نظام أوموجا؛ ووُضعت أداة لتحديد مدى تطبيق ربط أداء الأدوار المركزية باستكمال الدورات التدريبية لتمكين الموظفين والمديرين وموظفي الاتصال الأمني من استعراض حالة الدورات التدريبية المستكملة. ويمكن الموافقة على أدوار مستخدمي أوموجا، أو رفضها، استناداً إلى التقييمات المتعلقة بالدورات التدريبية المسجلة في نظام إنسبير. ويتم، عبر نظام إنسبير، تتبع العمليات المحليين وخبراء العمليات المعتمدين من قبل الجهات القِيّمة على العمليات، وكذلك تتبع مجموعة فرعية مُمّن عُيّنوا مدربين من بين خبراء العمليات هؤلاء. وهكذا، تضيف أدوات الإبلاغ الطابع المؤسسي على الرصد المستمر للمعلومات المتعلقة بالتدريب، بطرق منها تحليل قدرة المستخدمين على استخدام النظام، عن طريق تتبع الإجراءات التي ينقذونها عند أداء المهام، على النحو المفسّر في الفقرات ١٣٤ إلى ١٣٨ من التقرير المرحلي التاسع للأمين العام (A/72/397). ويعتبر التدريب جزءاً من التكاليف غير المباشرة.	X	يحيط المجلس علماً برّد الإدارة ويرى أن التوصية نُفذت.		

الرقم	السنة	التقرير	الفقرة	التوصية	تعليقات الإدارة على حالة التنفيذ - آذار/مارس ٢٠١٨	تعليقات المجلس على حالة التنفيذ - آذار/مارس ٢٠١٨	توصيات نُفذت قِيد التوصيات تجاوزتها	توصيات لم تُنفذ الأحداث
١٢	٢٠١٦	A/71/180	الموجز، ٢٣ (ج)	أوصى المجلس بأن تكفل الإدارة تقديم الدعم لوحدة العمل في تطبيق النهج الذي طُوِّر لتحديد وتحقيق الفوائد المرجوة من تحسين أساليب العمل؛ وينبغي أن يشمل ذلك توفير فرص اكتساب المهارات والقدرات في مجال تحسين العمل ومحاسبة مجالات العمل عن مدى تحقيقها الفوائد المتوقعة.	تعليقات الإدارة: في ما يتعلق بالفوائد الكمية، قد يرغب المجلس في أن يلاحظ أنه لا توجد طريقة للقول إن هذه الإدارة جنت تلك الفائدة، وذلك نظراً لمكافئ الدوام الكامل والتعليمات الواردة لتلك الإدارات بتكليف العمل لبلوغ أهداف التخفيض الصافي دون أن يترك ذلك أي أثر على تنفيذها لولاياتها. وتكون التوصية صحيحة إذا تناولت الفوائد النوعية، وهذه ستشملها الترتيبات الاستشارية الخارجية الرامية إلى وضع خطة لتحقيق الفوائد تتناول تحقيق القيمة بصورة مستدامة من خلال نظام أوموجا.	يحيط المجلس علماً برّد الإدارة ويرى أن الإجراء الموصى به يتخذ ما زال قيد التنفيذ.	X	
١٣	٢٠١٦	A/71/180	٢٣ (د)	أوصى المجلس بأن تحسب الإدارة التكلفة الإجمالية للملكية أوموجا على مدى عمره التشغيلي المقترح.	تطلب الإدارة إغلاق هذه التوصية. فقد عُرض إجمالي تكلفة الملكية على الجمعية العامة في التقرير المحلي التاسع للأمين العام (A/72/397).	يحيط المجلس علماً برّد الإدارة ويرى أن التوصية نُفذت.	X	
١٤	٢٠١٦	A/71/180	٢٣ (هـ)	أوصى المجلس بأن يقوم مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والجهات القائمة على العمليات بوضع خطط مفصلة للإدماج والتماس الموافقة على التمويل اللازم في الدورة الحادية والسبعين للجمعية العامة.	هذه التوصية قيد التنفيذ. تراعي الخطة الانتقالية لإدماج نظام أوموجا الأثر المحتمل لعملية الإصلاح التي أطلقها الأمين العام والجدول الزمني لعمليات نشر التوسعة ٢ لنظام أوموجا واحتياجات التحسينات المستمرة في مختلف الوحدات.	يحيط المجلس علماً برّد الإدارة ويرى أن الإجراء المشمول بهذه التوصية ما زال قيد التنفيذ.	X	
١٥	٢٠١٧	A/72/157	٣٢	يوصي المجلس بأن يوفر التدريب الإلزامي لجميع المستخدمين قبل نشر أي خاصية وظيفية. وينبغي أخذ التعقيبات الواردة في الحساب عند تصميم المنهاج التدريبي.	تطلب الإدارة إغلاق هذه التوصية. ففي ما يتعلق بالمجموعة ٥، أكمل ما نسبته ١٠٠ في المائة من المستخدمين لأغراض المعاملات و ٩٥ في المائة من مستخدمي الخدمة الذاتية التدريب السابق للنشر. أما في ما يتعلق بوقف العمل بنظام غاليليو، فُذِم تدريب في أيلول/سبتمبر ٢٠١٧ موزّع على ثلاث دورات لضمان شمول المستخدمين على نحو جيد؛ وعملت أكاديمية للتدريب في فالنسيا على تعزيز القدرات اللازمة لدعم نشر نظام أوموجا في الميدان. وجرى تعزيز نظام إنسبير لتمكين المديرين من تتبّع وسد الثغرات في التدريب	يحيط المجلس علماً برّد الإدارة ويرى أن التوصية نُفذت.	X	

الرقم	السنة	التقرير	الفقرة	التوصية	تعليقات الإدارة على حالة التنفيذ - آذار/مارس ٢٠١٨	تعليقات المجلس على حالة التنفيذ - آذار/مارس ٢٠١٨	توصيات	توصيات قيد التنفيذ	توصيات تجاوزتها	توصيات الأحداث
					عن طريق الربط بين استكمال التدريب وأداء أدوار مركزية في نظام أوموجا؛ ووضعت أداة لتحديد مدى تطبيق ربط أداء الأدوار المركزية باستكمال الدورات التدريبية لتمكين الموظفين والمديرين وموظفي الاتصال الأمني من استعراض حالة الدورات التدريبية المستكملة. ويمكن الموافقة على أدوار مستخدمي أوموجا، أو رفضها، استناداً إلى التقييمات المتعلقة بالدورات التدريبية المسجلة في نظام إنسيبرا. ويتم، عبر نظام إنسيبرا، تتبع خبراء العمليات المحليين وخبراء العمليات المعتمدين من قبل الجهات القيمة على العمليات، وكذلك تتبع مجموعة فرعية ممن عُيّنوا مدربين من بين خبراء العمليات هؤلاء. وهكذا، تضيف أدوات الإبلاغ الطابع المؤسسي على الرصد المستمر للمعلومات المتعلقة بالتدريب، بطرق منها تحليل قدرة المستخدمين على استخدام النظام، عن طريق تتبع الإجراءات التي ينفذونها عند تنفيذ المهام، على النحو المفسّر في الفقرات ١٣٤ إلى ١٣٨ من التقرير المرحلي التاسع للأمين العام (A/72/397). وأدرج في إطار المشروع أيضاً عنصراً لإدارة تجربة المستخدمين في عملية تطوير برامجيات المشروع، وذلك في مسعى لتحسين قابلية استخدام النظم وتقليل الحاجة إلى التدريب. وتُعدّ التعقيبات الواردة من خلال الدراسات الاستقصائية جزءاً لا يتجزأ من استراتيجية التدريب.					
١٦	٢٠١٧	A/72/157	٤٢	يوصي المجلس بأن تقوم الإدارة، بالتشاور مع مستخدمي التقارير، بإعداد خطة شاملة بشأن شكل تقارير تحليل المعلومات المتعلقة بالعمل بهدف إدراج التقارير المستخدمة بكثرة في قائمة التقارير الموحدة للمنظمة.	هذه التوصية قيد التنفيذ. ويتضمن شكل خطة تحليل المعلومات المتعلقة بالعمل تقييماً لكيفية تغيير نموذج تحليل المعلومات المتعلقة بالعمل وفقاً لتطبيق إدارة الاستراتيجية؛ وعملية استعراض للتقارير الموجودة، وكذلك النظر في عملية استعراض متواصل لأغراض منها تصنيف تقارير المنظمة بموافقة الجهات القيمة على العمليات.	يحيط المجلس علماً برّد الإدارة ويرى أن الإجراء الموصى باتخاذها ما زال قيد التنفيذ.	X			

الرقم	السنة	التقرير	الفقرة	التوصية	تعليقات الإدارة على حالة التنفيذ - آذار/مارس ٢٠١٨	تعليقات المجلس على حالة التنفيذ - آذار/مارس ٢٠١٨	توصيات نُفذت بالكامل	توصيات قيد التنفيذ	توصيات تجاوزتها
١٧	٢٠١٧	A/72/157	٤٧	يوصي المجلس بأن تتخذ الإدارة إجراءات تخفيف مناسبة لإدارة المخاطر المحددة في مشروع الضمانات، وتعرض حالة تنفيذ المشروع في التقرير المرحلي المقبل المقدم إلى الجمعية العامة.	تجاوزت الأحداث هذه التوصية. فقد وُضعت خارطة طريق بشأن الضمانات في الربع الثالث من عام ٢٠١٧، وبعد أن أُرسِلت بصورة غير رسمية إلى الجهات القِيّمة على العمليات والجهة المالكة للمشروع، عُرضت بصورة رسمية على الجهات القِيّمة على العمليات في كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٧ وعلى مديري الجاهزية المؤسسية في كانون الثاني/يناير ٢٠١٨ ليستعرضوا تفاصيلها، لكن تلك العملية أُرجئت ريثما تُعدّ المقترحات المفصلة لإعادة هيكلة إدارة الشؤون الإدارية والإصلاح الإداري الذي أطلقه الأمين العام ونموذج تقديم الخدمات على الصعيد العالمي. ولأن المخاطر المتبقية في مشروع الضمانات هي على أعلى مستوى، أُحرز تقدّم في إجراءات التخفيف من حدتها وأصبحت جزءاً لا يتجزأ من تلك الأهداف الأوسع نطاقاً، مع أداء نظام أوموجا دوراً تمكينياً في ذلك.	يحيط المجلس علماً برّد الإدارة. ويتفق المجلس مع الإدارة بأن تخفيف المخاطر العالية المستوى جزء لا يتجزأ من الأهداف الأوسع نطاقاً لإعادة الهيكلة، ومن ثم، يعتبر أن الأحداث تجاوزت هذه التوصية بسبب مبادرات الإصلاح التي أطلقها الأمين العام.			X
١٨	٢٠١٧	A/72/157	٥٤	إذ يلاحظ المجلس ردّ الإدارة، يوصي بتنفيذ إجراءات لضمان التقيد الصارم بدقة البيانات وموثوقيتها في عملية نقل بيانات المخزون من النُظُم القديمة إلى نظام أوموجا.	تطلب الإدارة إغلاق هذه التوصية. فقد راجع مجلس مراجعي الحسابات مشروع وقف تشغيل نظام غاليليو، بما في ذلك استراتيجية تحويل بيانات المشروع التي توفر النطاق العام لعملية تحويل البيانات في سياق الوثيقة A/72/5 (Vol. II).	يحيط المجلس علماً برّد الإدارة ويرى أن التوصية نُفذت.		X	

الرقم	السنة	التقرير	الفقرة	التوصية	تعليقات الإدارة على حالة التنفيذ - آذار/مارس ٢٠١٨	تعليقات المجلس على حالة التنفيذ	توصيات	توصيات قيد	توصيات تجاوزتها	توصيات
الرقم	السنة	التقرير	الفقرة	التوصية	تعليقات الإدارة على حالة التنفيذ - آذار/مارس ٢٠١٨	تعليقات المجلس على حالة التنفيذ	توصيات	توصيات قيد	توصيات تجاوزتها	توصيات
١٩	٢٠١٧	A/72/157	٦٣	يوصي المجلس الإدارة بأن تنظر في استخدام الجداول الزمنية بالنسبة للمهام المتعلقة بتنفيذ نظام أوموجا لكي تسجل على نحو تام التكاليف غير المباشرة، وبأن تتخذ الخطوات اللازمة لتحديد التكاليف المتكبدة في التدريب في ما يتعلق بوقت الموظفين وسفرهم عند حساب إجمالي تكلفة ملكية نظام أوموجا.	تطلب الإدارة إغلاق هذه التوصية. حيث ستترب تكاليف عامة مرتفعة على تنفيذ عملية لوضع جداول زمنية لتتبع التكاليف غير المباشرة. وسيتم وضع نظام يدوي للإبلاغ لتسجيل توزيع الوقت لأكثر من ١٠ مشاريع في إطار التوسعة ٢ لنظام أوموجا لما يقدر بحوالي ١ ٥٠٠ موظف، وسيطوي ذلك على قدر كبير من الموارد. وفي ما يتعلق بالسفر لأغراض التدريب، تحيط علماً بطلب اللجنة الاستشارية لشؤون الإدارة والميزانية أنه "رثما يتم تكيف نظام أوموجا، ستبذل جهود لتقدير تكاليف السفر للمتدربين على نظام أوموجا وبالتالي لتحديث التقديرات المتعلقة بإجمالي تكلفة ملكية نظام أوموجا" (A/72/7/Add.31، الفقرة ٣٧)، لكننا ما زلنا نستشهد بالمبدأ الذي وضعته الجمعية العامة ومفاده أنه "ينبغي أن يبقى تكيف برامجيات تخطيط موارد المؤسسة في أدنى مستوى ممكن، تفادياً لتكاليف غير ضرورية" (A/62/510/Rev.1، الفقرة ٢٢ (ج)). وقد درسنا مسألة حساب تكاليف السفر لأغراض التدريب وخلصنا إلى أنها تنطوي على جهد كثيف العمالة يتجاوز قيمة أي نتيجة.	يخطط المجلس علماً برّد الإدارة ويرى أن الأحداث تجاوزت هذه التوصية.				

الرقم	السنة	التقرير	الفقرة	التوصية	تعليقات الإدارة على حالة التنفيذ - آذار/مارس ٢٠١٨	تعليقات المجلس على حالة التنفيذ - آذار/مارس ٢٠١٨	توصيات نُقِّذت بالكامل	توصيات قيد التنفيذ	توصيات تجاوزتها
٢٠	٢٠١٧	A/72/157	٧٠	يوصي المجلس بأن يُستند في احتساب الأرقام الواردة في التحديثات المدخلة على خطة تحقيق الفوائد المقرر تقديمها إلى الجمعية العامة، في ما يتعلق بتخفيض مدة العمليات/الأنشطة، إلى الأرقام الظاهرة في أختام توقيت البيانات عندما تكون تلك الأرقام متاحة في نظام أوموجا.	تطلب الإدارة إغلاق هذه التوصية. فقد وضعنا برنامج رصد التحسينات المستمرة استناداً إلى تعليقات المجلس بشأن استخدام أختام توقيت البيانات؛ وطبقناه في بداية الأمر على عمليات تسلسل سير العمل التي تسجل دورة الحياة الكاملة للمعاملات. لكن المنهجية تنطبق أيضاً على جميع العمليات مع أنه علينا أن نستخدم برامج KNOA وغيرها من الأدوات لإنشاء تسلسل للمعاملات التي لا تنطوي على تسلسل لسير العمل. وهذا ليس ممكناً في جميع الحالات بأثر رجعي. وقد أوضحنا أن إعادة حساب الأرقام المتعلقة بحساب الفوائد على هذا الأساس ليس أمراً عملياً، لكنه قد يشكل أساساً لقياس التحسينات المستمرة في المستقبل، وذلك أجدى من مجرد تحديد الكمي للفوائد (الذي لا ينطبق إلا في عدد محدود من العمليات في حالة الفوائد). ولأن معظم الفوائد التطلعية (سلسلة الإمداد، تكنولوجيا المعلومات) لا ترتبط بهذا التحليل حتى، نحثّ المجلس على التعامل مع هذه التوصية على أنها نُقِّذت في ضوء العمليات المفصلة والمستفيضة التي وُضعت من أجل البرنامج والبرهان على قدرتنا في هذا الصدد.	X	يحيط المجلس علماً برّد الإدارة ويرى أن التوصية نُقِّذت.		
٢١	٢٠١٧	A/72/157	٧١	يوصي المجلس أيضاً بأن تُجمّد الخطّة المستكملة لتحقيق الفوائد، بعد موافقة الجمعية العامة عليها، لتكون بمثابة خط أساس لرصد تحقق الفوائد في المستقبل نتيجة استخدام نظام أوموجا.	تطلب الإدارة إغلاق هذه التوصية. ومرة أخرى، نحثّ المجلس على أن تعتبر أن برنامج رصد التحسينات المستمرة يوفر معياراً لقياس عملية التحسينات. ولعل من الممكن إصدار تنقيح التوصية، بأن يُطلب إلى الإدارة وضع طريقة لقياس العمليات الأخرى التي لا تشملها عمليات تسلسل سير العمل لكنها مهمة للفوائد النوعية (عمليات أسرع أو أرشق أو أسهل أو أقل عرضة للأخطاء تتلاءم مع الإصلاح الإداري).	X	يحيط المجلس علماً برّد الإدارة ويرى أن الإجراء الموصى باتخاذها ما زال قيد التنفيذ.		

الرقم	السنة	التقرير	الفقرة	التوصية	٢٠١٨	تعليقات الإدارة على حالة التنفيذ - آذار/مارس	تعليقات المجلس على حالة التنفيذ - آذار/مارس	توصيات نُفذت بالكامل	توصيات قيد التنفيذ	توصيات تجاوزتها	الأحداث
٢٢	٢٠١٧	A/72/157	٨٠	يوصي المجلس بالإسراع بإجراء تحليل لنتائج المشروع التجريبي لعملية الشراء الإلكتروني، ومراعاة تلك النتائج عند تطبيق العطاءات المقدمة إلكترونياً فيما يتعلق بجميع الأصناف المعنية.	هذه التوصية قيد التنفيذ.	يحيط المجلس علماً برّد الإدارة ويرى أن الإجراء المشمول بهذه التوصية ما زال قيد التنفيذ.	X				
المجموع								١٢	٧	٣	
النسبة المئوية								٥٤	٣٢	١٤	

خطة العمل المتعلقة بنظام أوموجا لعام ٢٠١٨

الجدول الزمني وخطة العمل المحدّثين لنظام أوموجا حتى آذار/مارس ٢٠١٨



(أ) التنفيذ التدريجي يمتد بين عامي ٢٠١٨ و ٢٠١٩ لضمان جاهزية وحدات العمل على النحو المناسب (بما في ذلك إدارة البيانات المرجعية المتعلقة بالمواد) وإدارة التغييرات الكبيرة في جميع بعثات حفظ السلام والبعثات السياسية الخاصة العاملة (انظر الفقرة ٦٠ من الوثيقة A/72/397).

(ب) للتخفيف من مخاطر إدارة التغيير، ستم عملية النشر على مراحل موزعة على مجموعات من الكيانات تمتد بين عامي ٢٠١٨ و ٢٠١٩ (انظر الفقرتان ٦٥ و ٧٣ من الوثيقة A/72/397).

(ج) سيعتمد النشر المقرر بحلول نهاية عام ٢٠١٨ على كيفية تطابق احتياجات العمل مع وظيفة وحدة تخطيط قوات الدفاع (انظر الفقرة ٨٤ من الوثيقة A/72/397).