الأمم المتحدة

A/72/151

الجمعية العامة

Distr.: General
17 July 2017
Arabic
Original: English

الدورة الثانية والسبعون

البند ١٣٤ من جدول الأعمال المؤقت*

التقارير المالية والبيانات المالية المراجعة، وتقارير مجلس مراجعي الحسابات

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

مذكرة من الأمين العام

يتشرف الأمين العام بأن يحيل طيه إلى الجمعية العامة رسالة مؤرخة ٣٠ حزيران/يونيه ٢٠١٧ موجهة من رئيس مجلس مراجعي الحسابات ويحيل معها تقرير المجلس عن التقدم المحرز في تنفيذ استراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

* A/72/150.

150817 110817 17-11985 (A)

الرجاء إعادة استعمال الورق

المحتويات

الصفحة

كتاب الإحالة ٢

تكنولوجيا المعلومات والاتصالات: حقائق رئيسية ٣

التقرير المرحلي السنوي الأول لمجلس مراجعي الحسابات عن تنفيذ استراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات للأمم المتحدة ٥

موجز ٥

أولا – معلومات أساسية ١١

ثانيا – الولاية والنطاق والمنهجية ١١

ثالثا – الاستنتاجات والتوصيات ١٢

ألف – متابعة التوصيات السابقة المقدمة من مجلس مراجعي الحسابات ١٢

باء – الحوكمة والقيادة ١٢

جيم – أنشطة التحديث ١٩

دال – أنشطة التحول ٢٢

هاء – الابتكار ٢٥

واو – الاستخدام الأمثل لموارد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ٢٦

رابعا – شكر وتقدير ٣١

المرفقات

الأول – حالة تنفيذ التوصيات المتعلقة بشؤون تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ٣٢

الثاني – خريطة الطريق الاستراتيجية الأصلية ٣٩

الثالث – سياسات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات التي تنتظر وضعها في صيغتها النهائية وتنقيحها: خريطة الطريق لعام ٢٠١٧ ..... ٤١

الرابع – الحالة فيما يتعلق بترشيد التطبيقات ٤٣

الخامس – نتائج الاستقصاء المتعلق بتنفيذ استراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ٤٥

كتاب الإحالة

رسالة مؤرخة ٣٠ حزيران/يونيه ٢٠١٧ موجهة إلى رئيس الجمعية العامة من رئيس مجلس مراجعي الحسابات

يشرفني أن أحيل إليكم طيه التقرير المرحلي السنوي الأول لمجلس مراجعي الحسابات عن تنفيذ استراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات للأمم المتحدة

(توقيع) شاشي كانت **شارما**
المراقب المالي والمراجع العام للحسابات في الهند
رئيس مجلس مراجعي الحسابات
(كبير مراجعي الحسابات)

تكنولوجيا المعلومات والاتصالات: حقائق رئيسية

الميزانية والموارد

حقائق رئيسية	
١ ٣٧٢,٨ مليون دولار	موارد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لفترة السنتين ٢٠١٦-٢٠١٧، دون احتساب نظام أوموجا
٦٧,٩٥ في المائة	النسبة المئوية المقدرة للميزانية السنوية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات المتعلقة بعمليات حفظ السلام (٢٠١٦-٢٠١٧)
٤ ٦٤٥	المجموع المقدر للقوة العاملة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات
١ ٦٥٢	عدد التطبيقات المستخدمة حاليا على نطاق الأمم المتحدة، وهو أقل من عدد هذه التطبيقات الذي كان يبلغ ٢ ٣٤٠ في عام ٢٠١٤
٥٩٤	عدد مواقع العمل التي تُستخدم فيها تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

التسلسل الزمني

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

الاستراتيجية

٢٠	عدد المشاريع الاستراتيجية التي تقوم عليها الاستراتيجية والتي أورد مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات معلومات بشأنها في الوثيقة A/71/400. ومن بين هذه المشاريع العشرين، أُبلغ عن إنجاز ٧ مشاريع
٢٠١٤-٢٠٢٠	تم تنقيح الإطار الزمني الخماسي السنوات الذي كان محددا في خريطة الطريق الاستراتيجية (A/69/517، المرفق الأول)، حيث تغيّر من الفترة ٢٠١٣-٢٠١٧ إلى الفترة ٢٠١٤-٢٠٢٠، تمشيا مع التقرير الثاني للأمين العام عن حالة تنفيذ الاستراتيجية (A/71/400)

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

موجز

مقدمة

في عام ٢٠١٤، اعتمدت الجمعية العامة في دورتها التاسعة والستين القرار ٦٩/٢٦٢، الذي أيدت فيه استراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات للأمم المتحدة المقترحة في تقرير الأمين العام (A/69/517). وتتوخى هذه الاستراتيجية إيجاد نظام عالمي موحد لتوفير احتياجات الأمم المتحدة من تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من أجل تمكينها من تنفيذ ولايتها بنجاح. وتهدف الاستراتيجية إلى مواءمة أنشطة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات كلها مع أهداف الأمم المتحدة، ووضعت ثلاثة أهداف محددة لتحقيق هذا الغرض وهي: (أ) توجيه موارد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في اتجاه دعم أولويات المنظمة، عبر مشاريع مثل نظام أوموجا؛ (ب) مواءمة البنى التحتية والعمليات القائمة؛ (ج) زيادة التركيز على الابتكار من أجل دعم العمل الموضوعي الذي تضطلع به الأمم المتحدة. ومن أجل تحقيق هذه الأهداف المحددة، تركز الاستراتيجية على خمسة مجالات رئيسية، تعرف باسم المحركات الرئيسية، وهي، التحديث الذي يدعم المنظمة في تحقيق أولوياتها، والتحول في طريقة تقديم خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، والابتكار الذي يشجع على إيجاد حلول تكنولوجية جديدة على المدى الطويل، والإطار المعزز للحوكمة والقيادة، والاستخدام الأمثل لموارد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

وقدم الأمين العام تقريره الأول عن حالة تنفيذ الاستراتيجية (A/70/364 و Corr.1) في أيلول/سبتمبر ٢٠١٥ وقدم تقريره الثاني في هذا الصدد (A/71/400) في أيلول/سبتمبر ٢٠١٦. وقدم مجلس مراجعي الحسابات إلى الجمعية العامة تقريره عن التقدم المحرز في تسيير شؤون تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الأمانة العامة في كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٥ (A/70/581). وبعد النظر في ذلك التقرير، أوصت اللجنة الاستشارية لشؤون الإدارة والميزانية الجمعية العامة بأن يقدم المجلس تقريرا مرحليا سنويا خلال فترة تنفيذ الاستراتيجية التي ستستغرق خمس سنوات، وأيدت الجمعية العامة تلك التوصية في القرار ٧٠/٢٣٨ باء. ويعد هذا التقرير أول تقرير يُقدَّم عملا بذلك القرار ويستعرض حالة تنفيذ الاستراتيجية خلال عامي ٢٠١٥ و ٢٠١٦.

الاستنتاجات الرئيسية

تضمن الفقرات التالية عرضا للاستنتاجات الرئيسية.

إطار الحوكمة والمساءلة

أُسندت إلى كبير موظفي تكنولوجيا المعلومات المسؤولية عن التوجيه العام للاستراتيجية وعن تنسيقها وتنفيذها. غير أن نشرة الأمين العام التي تحدد تنظيم مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، بما في ذلك الأدوار والمهام الموكلة إلى كبير موظفي تكنولوجيا المعلومات (ST/SGB/2016/11) لم تصدر إلا في أيلول/سبتمبر ٢٠١٦، أي بعد مضي عامين تقريبا على بدء فترة تنفيذ الاستراتيجية التي

ستستغرق خمس سنوات. وحتى شباط/فبراير ٢٠١٧، لم يكن قد صدرت التعليمات المتعلقة بتفويض السلطات وتعيين الموظفين المكلفين بالمهام الرئيسية في المكتب.

ورغم أن الإدارات والمكاتب على نطاق الأمانة العامة يجب أن تضطلع بدور بالغ الأهمية في كفالة تنفيذ الاستراتيجية، فإن إطار المساءلة التي تخضع له هذه الإدارات والمكاتب يفتقر إلى الصرامة. فالأحكام الواردة في اتفاق كبار المديرين[(١)] بشأن تنفيذ الاستراتيجية تتسم بطابع شديد الذاتية والعمومية، ولا تسمح بتقييم أداء هؤلاء المديرين في تنفيذ الاستراتيجية بطريقة موضوعية، مما يؤدي إلى غياب المساءلة. وفي الوقت نفسه، لا تزال الإدارات مستمرة في تشغيل وحدات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الخاصة بها، ولم تقم بعد بمواءمة خطط عملها مع الاستراتيجية.

والولاية المتعلقة بتنفيذ هذه الاستراتيجية في الأمانة العامة والمسؤولية عن رصدها وكفالة تنفيذها تقع على عاتق مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والكيانات التي يتألف منها إطار الحوكمة. غير أنه لم يُوضع نظام شامل تقوم من خلاله الإدارات والمكاتب كلها بإبلاغ هذا المكتب عن التقدم الذي تحرزه في تنفيذ مختلف عناصر الاستراتيجية. وتعد هذه الخطوة ضرورية لكي يتسنى رصد أداء مشاريع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بشكل مركزي، وكفالة الامتثال للسياسات والاستفادة المثلى من الموارد، وتحقيق الأهداف الكلية للاستراتيجية، وإبقاء إطار الحوكمة على علم بالتقدم المحرز.

تنفيذ المشاريع

لاحظ المجلس أنه حتى بالنظر إلى الجداول الزمنية المنقحة الواردة في التقرير الأول عن حالة تنفيذ الاستراتيجية، فقد تأخرت ستة مشاريع عن الموعد المتوقع لإنجازها. وعلاوة على ذلك، فإن ثلاثة من المشاريع التي كان من المتوقع إنجازها بحلول آذار/مارس ٢٠١٧ لم يتجاوز معدل الإنجاز فيها ٦٥ إلى ٧٠ في المائة.

رصد المشاريع الاستراتيجية

ينطوي رصد المشاريع على التتبع المستمر للتقدم المادي والمالي في إنجازها من أجل السيطرة على أي تجاوزات في التوقيتات والتكاليف، وتنفيذ هذه المشاريع بطريقة تتسم بالجدوى الاقتصادية والكفاءة والفعالية. غير أن المجلس لاحظ أن الجداول الزمنية للمشاريع الاستراتيجية العشرين والتقدم المادي المحرز فيها من حيث نسبة الإنجاز وردت في التقريرين المقدمين بشأن حالة تنفيذ الاستراتيجية، لكن لم ترد في أي تقرير منهما التفاصيل المتعلقة بتكاليف هذه المشاريع والأداء المالي لكل مشروع منها.

سياسات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والامتثال لها

لم يتم إصدار أو تنقيح السياسات المتعلقة بالموضوعات الهامة، مثل أمن المعلومات، واستعادة القدرة على العمل بعد الكوارث، والحوسبة السحابية، والمتطلبات الدنيا لأمن المواقع الشبكية، والتداول بالفيديو، والأجهزة المحمولة، وخدمات البريد الإلكتروني، والوصول عن بعد، ولم تُطبّق حتى الآن آلية لمراقبة الامتثال من أجل رصد تنفيذ السياسات وقياسه والإبلاغ عنه. وفي ظل عدم وجود نظام لرصد

(١) يعد هذا الاتفاق التزاما يتعهد فيه كل واحد من كبار المديرين بتحقيق أهداف معينة، تنعكس في خطط عمله وفي تقييمه لأداء الموظفين على جميع المستويات، ويخضع للمساءلة عنها أمام الأمين العام.

وضمان الامتثال لسياسات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في جميع الإدارات ومراكز العمل، لا يمكن ضمان هذا الامتثال بالشكل الكافي. وعلاوة على ذلك، فقد أفادت الإدارة بأن وظيفة مراقبة الامتثال، المقترحة في إطار مبادرة التنظيم الذاتي، التي أشير إليها في التقريرين الأول والثاني عن حالة تنفيذ الاستراتيجية لم يتسن تنفيذها بشكل كامل، بسبب نقص الموارد.

الموارد البشرية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات

يعتبر موظفو تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وما يتمتعون بهم من خبرة من الأصول الهامة في تنفيذ الاستراتيجية. ووفقا للاستراتيجية، يكون مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ملزما بأن يعمل مع مكتب إدارة الموارد البشرية في تصميم برامج التدريب اللازمة لتعزيز المهارات التقنية. والمجلس لاحظ أنه على الرغم من أن البرامج التدريبية قد وضعت بالفعل، فقد تعذر تنفيذها بسبب نقص الموارد. وبالنظر إلى الاحتياجات التي توقع المكتب أنها ستكون مطلوبة للتدريب في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، فإن الأموال المرصودة للتدريب على المهارات الفنية والتقنية في هذا المجال كانت أقل من ٥ في المائة من المطلوب.

أنشطة التحديث

أمن المعلومات

رغم إحراز تقدم كبير في تنفيذ المشروع الاستراتيجي المتعلق بأمن المعلومات على نطاق الأمانة العامة بنهاية عام ٢٠١٥ (٦٠ في المائة)، فإن معدل التقدم ٥ في المائة لم يتجاوز في عام ٢٠١٦. وتشتمل المجالات التي شهدت تقدما ضئيلا على أمن الشبكات وتصنيف أصول المعلومات والتنفيذ الإلزامي على تلبية المتطلبات الدنيا لأمن المواقع الشبكية العامة. ولاحظ المجلس أيضا أن نسبة مرتفعة من كبار الموظفين (أي وكلاء الأمين العام والأمناء العامين المساعدين وموظفي الفئة المهنية) ومن باقي الموظفين لم يحصلوا بعد على التدريب الإلزامي على أمن المعلومات.

أنشطة التحول

إدارة التطبيقات

من بين التطبيقات التي يقترب عددها من ٢ ٤١٦ والتي لا تزال مدرجة في حافظة التطبيقات المستخدمة في الأمم المتحدة، لاحظ المجلس أن ٦٩٥ تطبيقا لم يتحدد لها جداول زمنية واضحة لدمجها مع التطبيقات المشابهة. وإضافةً إلى ذلك، فإن المواقع الشبكية التي لا تزال مستخدمة في المنظمة والتي يقترب عددها من ١ ٣٠٠ موقع يفتقر معظمها إلى التوحيد القياسي للمعايير ولا تمتثل للسياسات المتعلقة بأمن المواقع الشبكية العامة، مما يعرض الشبكة بأكملها لمخاطر أمنية شديدة. وعلاوة على ذلك، لم يبدأ حتى الآن ترشيد المواقع الشبكية. ولا بد في هذا المجال أن تقوم الإدارات والمكاتب بإبداء التعاون وتقديم الدعم لكي يتسنى إحراز تقدم ملموس في اتجاه دمج المواقع الشبكية وترشيدها. وذكرت الإدارة أيضا أن دمج النظم التكنولوجية المشابهة يعتبر شرطا لازما لترشيد المواقع الشبكية.

رضا المستخدمين عن خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

بمساعدة مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، أجرى المجلس استقصاء لقياس مدى رضا المستخدمين عن خدمات ومنتجات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من أجل استطلاع آرائهم بشأن جودتها وفائدتها لكي يتسنى تحسين الكفاءة التنظيمية على نطاق الأمانة العامة. وقد كان من المقرر إجراء هذا الاستقصاء في الفترة من ٣٠ كانون الثاني/يناير إلى ٦ شباط/فبراير ٢٠١٧ ولكن مُدد لاحقا حتى ١٢ شباط/فبراير ٢٠١٧. ولأغراض هذا التقرير، لم يجر النظر إلا في الردود الكاملة التي وردت حتى ٦ شباط/فبراير ٢٠١٧ والتي يبلغ عددها ٩٧٩ ٢ ردا. وترد نتائج هذا الاستقصاء في المرفق الخامس.

الابتكار

في حين أنه كان من المقرر البدء في تنفيذ مبادرات الابتكار اعتبارا من كانون الثاني/يناير ٢٠١٥ وفقا لخريطة الطريق الاستراتيجية، فإن الإدارة أفادت بأن مبادرات الابتكار التي يضطلع بها مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات هي مبادرات منعزلة ولا تستند إلى أي معايير محددة، بما في ذلك أهداف الرقابة المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات والتكنولوجيات المتصلة بها[٢]. وقد لاحظ المجلس أنه بعد الانتهاء من تحديد عدد من المجالات الناشئة، لم تتخذ أي خطوات إضافية. وذكرت الإدارة أن المكتب سيعمل على تنفيذ خطط مستقبلية للابتكار، حينما تكون عملية دمج الموارد قد حققت بعض التقدم.

الاستخدام الأمثل لموارد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

حوكمة واستعراض أنشطة الاستثمار في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

لئن كانت الاستراتيجية تؤكد على أن مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات هو الذي سيتولى الرقابة على استثمارات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ورصدها من أجل تهيئة الظروف لاتخاذ قرارات أكثر استنارة والإبلاغ عن التكاليف العالمية بطريقة أكثر شمولا، فإن مشاركة المكتب وكبير موظفي تكنولوجيا المعلومات في عمليات شراء احتياجات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تعتبر محدودة، ولا تخضع عمليات الشراء التي تتم على نطاق الأمانة العامة لأي إجراءات مركزية للاستعراض أو الحوكمة، كما تقتضي الاستراتيجية.

منهجية الشراء من مصادر عالمية

تشترط الاستراتيجية أن يتم التفاوض على خصومات على العقود باستخدام حجم مشتريات المنظمة من الأجهزة وتراخيص البرمجيات على النطاق العالمي. ورغم أن الأمين العام أشار في تقريريه عن حالة تنفيذ الاستراتيجية إلى أن المنظمة تتفاوض بشأن تخفيضات في مجالات البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتراخيص البرمجيات المشتراة من خارج المنظمة والخدمات ذات الصلة، فإن مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لم يجر أي تحليل للخصومات التي تم الحصول عليها حتى الآن باستخدام منهجية الشراء من مصادر عالمية. وقد لاحظ المجلس أنه لم يتم وضع خريطة طريق واضحة ولا هدف محدد لتحقيق فوائد تحسين التكاليف المرجوة من استغلال فرص الشراء من مصادر عالمية.

(٢) تمثل هذه الاهداف إطار عمل لحوكمة تكنولوجيا المعلومات وإدارتها على النطاق المركزي في المنظمات.

معالجة تجزؤ الموارد

لاحظ المجلس أن التقدم في معالجة تجزؤ وحدات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ودمجها سار بوتيرة بطيئة، فلم تدمج في الإطار المركزي سوى ٣ وحدات فقط من الوحدات السبعين الموجودة على نطاق الأمانة العامة كلها حتى كانون الثاني/يناير ٢٠١٧. وأصدر رئيس ديوان الأمين العام مذكرة مشتركة بين الإدارات في شباط/فبراير ٢٠١٦ يطلب فيها الدعم والتعاون من الإدارات ورؤساء المكاتب في نقل وظائف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات إلى داخل إطار الخدمات المركزية، ويطلب البدء في تحديد وظائف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الموجودة حاليا في الإدارات ودمجها ونقلها إلى مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وهي والموارد المناظرة المتعلقة بها. وعلى الرغم من صدور هذه المذكرة، فقد حدث بطء في تنفيذ هذا العنصر من الاستراتيجية، والذي سيؤدي تنفيذه إلى تحقيق الاستفادة المثلى من موارد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على نطاق الأمانة العامة، لدرجة أن وحدات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الموجودة داخل إدارة الشؤون الإدارية لم يتم حتى الآن دمجها في الإطار.

التوصيات

رغم أن المجلس يعرض توصياته بشكل مفصل في مختلف أجزاء التقرير، فإن توصياته الرئيسية تتلخص في قيام الإدارة بكفالة الآتي:

(أ) **'١' مشاركة الهيئات المدرجة في إطار حوكمة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بشكل استباقي في رصد التقدم المحرز في حل المسائل المشتركة بين الإدارات، من أجل ضمان تنفيذ الاستراتيجية امتثالا لقرار الجمعية العامة ٦٩/٢٦٢؛ '٢' زيادة مستوى الموضوعية والقابلية للقياس الكمي في مقاييس الأداء المدرجة في اتفاق كبار المديرين فيما يتعلق بتنفيذ هذه الاستراتيجية؛ '٣' اتخاذ خطوات فورية لإصدار ما يلزم من سياسات تفويض السلطات وتخصيص المهام؛ '٤' قيام الإدارات بتقديم خرائط طريق قيام الإدارات واتخاذ الخطوات اللازمة لمواءمة خطط عملها مع الاستراتيجية؛**

(ب) **قيام كبير موظفي تكنولوجيا المعلومات ومكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، باعتبارهما السلطة المركزية المسؤولة عن تنفيذ الاستراتيجية ورصدها، برصد تكاليف كل مشروع من المشاريع الاستراتيجية من أجل كفالة الشفافية والمساءلة في تنفيذ الاستثمارات الكبيرة، وعدم الاكتفاء بتتبع الالتزام بالجداول الزمنية لتنفيذ هذه المشاريع عن كثب؛**

(ج) **قيام مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بإنجاز مهمة صياغة وإصدار سياسات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وفقا لجدول زمني محدد وإنشاء وظيفة مراقبة الامتثال المقترح إنشاؤها في إطار مبادرة التنظيم الذاتي؛**

(د) **تخصيص أموال كافية لتنفيذ خطة التدريب؛**

(هـ) **إتمام الموظفين جميعا للتدريب الإلزامي في مجال أمن المعلومات؛**

(و) **تسريع وتيرة التقدم في ترشيد المواقع الشبكية والمواءمة بينها وفي ترشيد التطبيقات ودمجها في الإطار المركزي، من أجل تخفيف المخاطر الأمنية وخفض التكاليف وكفالة الاستفادة المثلى من قيمة هذه التطبيقات؛**

(ز) قيام مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بوضع خطة عمل مفصلة بشأن التكنولوجيات الابتكارية الناشئة حديثا، بالتشاور مع أصحاب المصلحة؛

(ح) تنقيح سياسات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ذات الصلة على النحو المناسب الذي يكفل تنفيذ عمليات شراء الاحتياجات التي تتجاوز عتبة معينة من خلال نظام أوموجا ويكفل خضوع هذه العمليات لاستعراض مركزي من جانب مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، من أجل ضمان الاتساق ومطابقة المعايير الموحدة والامتثال للسياسات وإتاحة الأسس المرجعية التي يمكن مقارنة التكاليف بناء عليها.

(ط) وضع خريطة طريق واضحة لتحقيق الفوائد ترشيد التكاليف من خلال الشراء من مصادر عالمية.

(ي) اتخاذ خطوات فعالة لكفالة تنفيذ إطار الخدمات المركزية وتقليل التجزؤ في موارد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

أولا – معلومات أساسية

١ – اعتمدت الجمعية العامة في دورتها التاسعة والستين المعقودة في عام ٢٠١٤ القرار ٢٦٢/٦٩، الذي أيدت فيه استراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات للأمم المتحدة المقترحة في تقرير الأمين العام (A/69/517). وتتوخى هذه الاستراتيجية إيجاد نظام عالمي موحد لتوفير احتياجات الأمم المتحدة من تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من أجل تمكينها من تنفيذ ولايتها بنجاح. وتهدف الاستراتيجية إلى مواءمة أنشطة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات كلها مع أهداف الأمم المتحدة، ووضعت ثلاثة أهداف محددة لتحقيق لهذا الغرض وهي: (أ) توجيه موارد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في اتجاه دعم أولويات المنظمة، عبر مشاريع مثل نظام أوموجا؛ (ب) مواءمة البنى التحتية والعمليات القائمة؛ (ج) زيادة التركيز على الابتكار من أجل دعم العمل الموضوعي الذي تضطلع به الأمم المتحدة. ومن أجل تحقيق هذه الأهداف المحددة، تركز الاستراتيجية على خمسة مجالات رئيسية، تعرف باسم المحركات الرئيسية، وهي، التحديث الذي يدعم المنظمة في تحقيق أولوياتها، والتحول في طريقة تقديم خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، والابتكار الذي يشجع على إيجاد حلول تكنولوجية جديدة على المدى الطويل، والإطار المعزز للحوكمة والقيادة، والاستخدام الأمثل لموارد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. وترد خريطة الطريق الاستراتيجية الأصلية في المرفق الثاني.

٢ – وقدم الأمين العام تقريره الأول عن حالة تنفيذ الاستراتيجية (A/70/364 و Corr.1) في أيلول/سبتمبر ٢٠١٥ وتقريره الثاني (A/71/400) في أيلول/سبتمبر ٢٠١٦.

ثانيا – الولاية والنطاق والمنهجية

٣ – نظرت اللجنة الاستشارية لشؤون الإدارة والميزانية في تقرير مجلس مراجعي الحسابات عن التقدم المحرز في تسيير شؤون تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الأمانة العامة (A/70/581) وأوصت الجمعية العامة بأن يقدم المجلس تقريرا مرحليا سنويا خلال فترة تنفيذ الاستراتيجية التي ستستغرق خمس سنوات، وأيدت الجمعية التوصية في القرار ٢٣٨/٧٠ باء. ويعد هذا التقرير هو التقرير الأول التقارير الذي يقدم عملا بذلك القرار ويغطي الفترة من الممتدة حتى كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٦. وأجريت مراجعة الحسابات في الفترة من ٩ كانون الثاني/يناير إلى ١٧ شباط/فبراير ٢٠١٧.

٤ – وأجريت أعمال المراجعة أساسا لتمكين المجلس من تكوين رأي بشأن التقدم المحرز في تنفيذ الاستراتيجية على نطاق الأمانة العامة. واشتملت أعمال المراجعة على إجراء مناقشات مع المديرين المسؤولين ومع مجموعة مختارة من الإدارات المستفيدة.

٥ – وأُجري أيضا استقصاء بمساعدة مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لقياس مدى رضا المستخدمين عن خدمات ومنتجات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المنفذة من أجل تحسين الكفاءة التنظيمية ومستوى الوعي بالاستراتيجية ومستوى الرضا عن كل خدمة من خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات التي تُقدّم على نطاق الأمانة العامة. وطُلب من المستخدمين تقييم مستوى رضاهم على مقياس من صفر إلى ٥، أي من ”غير راض على الإطلاق“ (١) إلى ”راضي تماما“ (٥)، بينما يعني الصفر أن ”لا أدري“. ولأغراض هذا التقرير، لم يجر النظر إلا في الردود الكاملة التي وردت حتى ٦ شباط/فبراير ٢٠١٧ والتي يبلغ عددها ٢ ٩٧٩ ردا. وترد نتائج الاستقصاء في المرفق الخامس.

ثالثا – الاستنتاجات والتوصيات

ألف – متابعة التوصيات السابقة المقدمة من مجلس مراجعي الحسابات

٦ – اتخذت الإدارة إجراءات لتنفيذ عدد من توصيات المجلس السابقة. غير أن هذه الإجراءات لا تزال قيد التنفيذ في معظم الحالات. فمن بين التوصيات الـ ٢٣ الواردة في تقريري المجلس السابقين (A/67/651 و A/70/581)، نُفذت توصيتان (٩ في المائة) بالكامل، ولا تزال ٢١ توصية (٩١ في المائة) قيد التنفيذ.

٧ – ويوجز المرفق الأول حالة تنفيذ التوصيات. وترد تعليقات أخرى بشأن التقدم المحرز في تنفيذ التوصيات السابقة في الفروع ذات الصلة من هذا التقرير.

باء – الحوكمة والقيادة

إطار الحوكمة والمساءلة

٨ – كان من المتوقع للاستراتيجية أن تعزز الشفافية والمساءلة وتكفل الجدوى الاقتصادية للاستثمارات في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. واقتُرح إطار حوكمة جديد لتنفيذ الاستراتيجية، أُسند فيه إلى كبير موظفي تكنولوجيا المعلومات الدور القيادي الأكثر أهمية الذي يتمثل في الإشراف على الهياكل المعلوماتية والمعايير والاختيارات المتعلقة بالاستثمارات في هذا مجال لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات. ويحتل قمة هذا الإطار فريقان استشاريان يعملان على مستوى الإدارة التنفيذية، وهما اللجنة التنفيذية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات ومجلس تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. وإلى جانب هاتين الهيئتين التنفيذيتين، يتألف الإطار من لجنة سياسات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وهيئة استعراض الهياكل المعلوماتية.

٩ – وتعد اللجنة التنفيذية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات أعلى هيئة لصنع القرار في الأمانة العامة بشأن التوجيه الاستراتيجي العام وترتيب الأولويات في هذا المجال، وتضم كل موظفي تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الأمانة العامة. وتجتمع اللجنة مرة واحدة على الأقل في السنة وحسب الاقتضاء وتحصل على معلومات مُحدّثة عن المشاريع كل ثلاثة أشهر.

١٠ – ويتحمل مجلس تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المسؤولية عن كفالة استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على الصعيد العالمي بشكل متسق ومنسق في جميع الإدارات ومراكز العمل، تمشيا مع أهداف الأمانة العامة والتوجيه السياساتي العام الذي تقدمه اللجنة التنفيذية. ويجتمع المجلس مرة على الأقل كل ستة أسابيع.

١١ – وبالإضافة إلى اللجنة التنفيذية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات ومجلس تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، يشتمل إطار الحوكمة أيضا على لجنة لسياسات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تتولى استعراض مقترحات السياسات الواردة من هيئات الحوكمة الأخرى والمسؤولين عن الخدمات والخبراء المتخصصين، وتتولى ترتيب هذه المقترحات من حيث الأولوية وتقييم مدى إمكانية تطبيقها في الأمانة.

١٢ - وأخيرا، تتولى هيئة استعراض الهياكل المعلوماتية المسؤولة عن استعراض وصياغة هيكل الأمم المتحدة المؤسسي وما يرتبط به من معايير وسياسات، وعن تقديم توصيات إلى كبير موظفي تكنولوجيا المعلومات.

دور كبير موظفي تكنولوجيا المعلومات

١٣ - وفقا للاستراتيجية، يعد كبير موظفي تكنولوجيا المعلومات أقدم مديرين الأمانة العامة المسؤولين عن قيادة أنشطة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات كلها على النطاق العالمي وعن الوفاء بأهداف الاستراتيجية. ويعتبر الدور القيادي الذي يتولاه هذا الرئيس من أهم عناصر إطار الحوكمة في كفالة المساءلة أمام الدول الأعضاء.

١٤ - ولكي يتسنى تنفيذ الاستراتيجية بنجاح، لا بد من أن تُحدد بوضوح شرعية آلية الحوكمة وسلطتها وصلاحياتها وأن يقبلها جميع رؤساء وحدات الأعمال. غير أنه على الرغم من المنصب البالغ الأهمية الذي يشغله كبير موظفي تكنولوجيا المعلومات في الاستراتيجية المنقحة، لاحظ المجلس أن نشرة الأمين العام (ST/SGB/2016/11) التي تحدد الهيكل التنظيمي لمكتب الإعلام وتكنولوجيا الاتصالات ونطاق أنشطته ودور هذا الرئيس ومسؤولياته ودور ومسؤوليات مراكز التكنولوجيا الإقليمية ومراكز التطبيقات المركزية ووحدات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الأمانة لم تصدر إلا في ٢١ أيلول/سبتمبر ٢٠١٦، أي بعد عامين تقريبا من صدور الاستراتيجية المنقحة. وأكد المكتب أنه تم تحديث السياسات والإجراءات المعمول بها في الأمانة العامة تمشيا مع الاستراتيجية المنقحة، ولكنه ذكر أيضا أن الأمين العام لم يكن قد أصدر بعد السياسات المتعلقة بتفويض السلطات وتخصيص المهام.

١٥ - وعدم وجود سلطة قانونية رسمية لمثل هذه الفترة الطويلة لا يخدم الجهود الرامية إلى تنفيذ الاستراتيجية.

تعزيز المساءلة

١٦ - إن مواءمة خطط عمل الإدارات مع الاستراتيجية لها أهمية بالغة في ضمان التنفيذ الفعال. وتقتضي تلك المواءمة أيضا أن يقوم كبار القادة في المنظمة بدعم مبادرات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من خلال اتفاقاتهم[(١)] وأن تكون الإنجازات المتوقعة منهم ومقاييس تقييم أدائهم مرتبطة بتنفيذ هذه الاستراتيجية.

١٧ - ولاحظ المجلس أن مقاييس الأداء المشار إليها في الاتفاق فيما يتعلق بتنفيذ الاستراتيجية تتسم بطابع شديد العمومية وتفتقر إلى التحديد الذي يكفي لتيسير القياس الموضوعي للأداء وفقا للمعايير المحددة. فالاتفاق لا يعكس سوى مسؤوليات عامة رفيعة المستوى لا يمكن تقييمها بشكل تجريبي وموضوعي.

١٨ - وأبلغت الإدارة المجلس بأن مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات قام في تموز/يوليه ٢٠١٥ بإصدار المبادئ التوجيهية للاستراتيجية وتعميمها على جميع رؤساء الإدارات، وحدد فيها الإجراءات التي يتعين على كل كيان اتخاذها لكي يكفل تنفيذ الاستراتيجية بنجاح. ولاحظ المجلس أن مكاتب الأمانة العامة وإداراتها والبعثات الميدانية لم تكن قد أعدت خطط عمل سنوية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات تضع أهدافا لتنفيذ الاستراتيجية ورصد النتائج في نهاية العام.

١٩ - وفي أثناء مراجعة الحسابات، لاحظ المجلس أن مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لم يتمكن من إتاحة معلومات محدّثة بسهولة (حتى كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٦) بشأن حالة تنفيذ الاستراتيجية في مختلف الإدارات وأنه المكتب كان يضطر إلى بذل جهد كبير لجمع تلك المعلومات. ولم تكن الإدارات المختلفة تقدم إلى المكتب تقارير مرحلية منتظمة من شأنها أن تتيح الرصد المستمر والتوجيه والتدخل في الوقت المناسب عند الاقتضاء.

٢٠ - ويرى المجلس أن عدم الإبلاغ الدوري عن تنفيذ الاستراتيجية إلى مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات سيكون له حتما تأثير سلبي على قدرة والكيانات التي يتألف منها إطار الحوكمة والمكتب على تنفيذ الاستراتيجية.

٢١ - ويوصي المجلس بأن تكفل الإدارة الآتي: (أ) مشاركة الهيئات المدرجة في إطار حوكمة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بشكل استباقي في رصد التقدم المحرز في حل المسائل المشتركة بين الإدارات، من أجل ضمان تنفيذ الاستراتيجية امتثالا لقرار الجمعية العامة ٦٩/٢٦٢؛ (ب) زيادة مستوى الموضوعية والقابلية للقياس الكمي في مقاييس الأداء المدرجة في اتفاق كبار المديرين فيما يتعلق بتنفيذ هذه الاستراتيجية؛ (ج) اتخاذ خطوات فورية لإصدار ما يلزم من السياسات المتعلقة بتفويض السلطات وتخصيص المهام؛ (د) قيام الإدارات بتقديم خرائط طريق واتخاذ الخطوات اللازمة لمواءمة خطط عملها مع الاستراتيجية.

تنفيذ المشاريع

٢٢ - لقد قدمت الاستراتيجية خريطة طريق لتنفيذ المحركات الرئيسية في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وهي التحديث والتحول والابتكار والحوكمة والاستخدام الأمثل للموارد، على مدار الفترة التي تغطيها هذه الاستراتيجية. وفي تقريره الأول عن حالة تنفيذ الاستراتيجية، أفاد الأمين العام بأن نسبة إنجاز المشاريع الاستراتيجية بلغت ٤٥ في المائة وأن العمل يجري بنجاح على إنجاز نسبة الـ ٥٥ في المائة المتبقية وفقا للجداول الزمنية. وفي تقريره الثاني، أفاد بأنه قد تم إنجاز ٧ من المشاريع العشرين. ومن بين المشاريع الثلاثة عشر المتبقية، هناك ١٠ مشاريع تم تعديل نطاقها أو تقديم طلبات للتعديل ولا تزال الطلبات في انتظار موافقة مجلس إدارة المشاريع.

٢٣ - وقد أظهرت التعديلات التي أدخلت على نطاق نصف المشاريع الاستراتيجية وأن صياغة هذه المشاريع في المرة الأولى لم تكن شاملة وربما أغفلت بعض الأنشطة والأهداف المرحلية.

حالات التأخير في إنجاز المشاريع

٢٤ - لاحظ المجلس أن ١١ مشروعا من بين المشاريع الاستراتيجية العشرين تأخر إنجازها عن الموعد المحدد لمدد تتراوح من ١٢ إلى ٥٤ شهرا، بالمقارنة بخريطة الطريق الأصلية.

٢٥ - وذكرت الإدارة أن الاستراتيجية لم تُعتمد إلا في نهاية عام ٢٠١٤ وأن العديد من التواريخ المشار إليها فيها كانت أولية وقابلة للتأثر بالعوامل الخارجية. وأضافت أن التأخيرات لا تعكس سوى جانب واحد من جوانب التنفيذ، وأن الاستراتيجية تتسم بالدينامية وأنه بناء على طلب اللجنة الاستشارية، تم إدراج خطة منقحة في التقرير الأول عن حالة تنفيذ الاستراتيجية.

٢٦ - ولاحظ المجلس أنه حتى بالنظر إلى الجداول الزمنية المنقحة، فقد تأخر إنجاز ستة مشاريع عن المواعيد المتوقعة. وعلاوة على ذلك، فإن ثلاثة من المشاريع التي كان من المتوقع إنجازها بحلول آذار/مارس ٢٠١٧ لم يتجاوز معدل الإنجاز فيها ٦٥ إلى ٧٠ في المائة.

رصد المشاريع الاستراتيجية

٢٧ - ينطوي رصد المشاريع على التتبع المستمر للتقدم المادي والمالي في إنجازها من أجل السيطرة على أي تجاوزات في توقيتات التنفيذ والتكاليف، لكي يتسنى تنفيذ هذه المشاريع بطريقة تتسم بالجدوى الاقتصادية والكفاءة والفعالية. غير أن المجلس لاحظ أن الجداول الزمنية للمشاريع الاستراتيجية العشرين والتقدم المادي المحرز فيها من حيث نسبة الإنجاز وردت في التقريرين المقدمين بشأن حالة تنفيذ الاستراتيجية، لكن لم ترد في أي تقرير منهما التفاصيل المتعلقة بتكاليف هذه المشاريع والأداء المالي لكل مشروع منها.

٢٨ - وعلاوة على ذلك، ذكر الأمين العام في تقريره الأول أن جميع المشاريع الحرجة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات يشرف عليها المكتب المركزي لإدارة المشاريع الذي أنشئ حديثا، والذي يتتبع التقدم المحرز في كل مشروع على أساس شهري عن طريق مؤشرات الأداء، بما في ذلك ما يتعلق بالنطاق، والجداول الزمنية، والتكاليف، والموارد البشرية. وذكر أن هذا المكتب مكلف بضمان مواءمة استثمارات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات مع أهداف المنظمة وأولوياتها وأن نطاقه ومهمته يمتدان طوال دورة حياة المشروع بدءا من مرحلة الاقتراح (بيان الجدوى) إلى مرحلة الإنجاز وتحقق الفوائد.

٢٩ - غير أن المجلس لاحظ أن المكتب المركزي لإدارة المشاريع، ومكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لم يقوما برصد تكاليف تنفيذ المشاريع الاستراتيجية العشرين، ولم يتمكنا من تقديم تفاصيل عن التكلفة المقدرة لكل مشروع منها وعن التقدم في الإنفاق في مقابل الميزانية المعتمدة، على نطاق الأمانة العامة. وفيما يتعلق باستعراض تكاليف المشاريع وبيان الجدوى الخاص بها، ذكر المكتب المركزي لإدارة المشاريع أنه لم يتمكن من الاضطلاع بهذه المهمة بسبب عدم كفاية الموارد.

٣٠ - وذكرت الإدارة أن التجاوز في تكاليف المشاريع يُرصد بعقد مقارنات بين الميزانيات المنفقة والميزانيات الفعلية. وأوضحت أن أغلبية المشاريع التابعة لمكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات يُضطلع بها باستخدام الموارد المتاحة ولا تُطبّق على هذه المشاريع أي ميزانيات إضافية. وأُضيف أن مخاطر تجاوز التكاليف لا تتحقق في الغالب بفضل تطبيق الميزانيات ذات الأساس الصفري.

٣١ - ولا يتطرق الرد الوارد من الإدارة إلى مسألة رصد تكاليف المشاريع الاستراتيجية وتجنب التجاوز في التكاليف. وتجدر الإشارة هنا إلى أن مسألة التجاوز في التكاليف تختلف عن مسألة إنفاق مبالغ أكبر من المبالغ المعتمدة في الميزانية الإجمالية لأي منظمة في أي سنة أو فترة مالية معينة. فمن رأي المجلس أن كل مشروع له دورة حياة محددة وتكلفة إجمالية للتنفيذ، بصرف النظر عما إذا كان يمول من الموارد القائمة أو تُطبّق عليه ميزانية إضافية. ويمكن أن تكون هناك تجاوز في تكاليف المشاريع في الحالات الآتية: (أ) حدوث تأخير في تنفيذ المشروع يؤدي إلى ارتفاع التكاليف؛ (ب) تنفيذ المشروع بطريقة غير مجدية اقتصاديا وغير فعالة؛ (ج) تغيير نطاق المشروع. وفي مثل هذه الحالات، قد تتجاوز التكلفة الفعلية المتكبدة على مدى دورة حياة المشروع التكلفة الأصلية المقدرة له، مما يؤدي إلى وجود تجاوز في التكاليف حتى عندما ينفذ المشروع باستخدام موارد الميزانية القائمة. ففي مثل هذه الحالات،

سيستخدم المشروع موارد أكثر من المتوقع، مما يؤثر سلبا على المشاريع الأخرى الممولة من الميزانية القائمة. ولاحظ المجلس أن مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لم يقدر تكلفة تنفيذ كل مشروع من المشاريع الاستراتيجية العشرين التي تنفذ على نطاق الأمانة العامة ولم يرصد التقدم المحرز في الإنفاق في كل منها.

٣٢ - ويشكل ذلك نقطة ضعف في نظام ضمان جودة هذه المشاريع الاستراتيجية ورصد أدائها، ويهدد بارتفاع تكاليفها نتيجةً للفشل في الالتزام بالجداول الزمنية لتنفيذها، ويهدد بتنفيذ هذه المشاريع بطريقة غير مجدية اقتصاديا وغير فعالة، والاضطرار إلى إدخال تعديلات متكررة على نطاق المشاريع أو توسيع هذا النطاق، وما إلى ذلك من المخاطر.

٣٣ - ويوصي المجلس بأن يتولى كبير موظفي تكنولوجيا المعلومات ومكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، باعتبارهما السلطة المركزية المسؤولة عن تنفيذ الاستراتيجية ورصدها، رصد تكاليف كل مشروع من المشاريع الاستراتيجية من أجل كفالة الشفافية والمساءلة في تنفيذ الاستثمارات الكبيرة، وعدم الاكتفاء بتتبع الالتزام بالجداول الزمنية لتنفيذ هذه المشاريع عن كثب.

سياسات وإجراءات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والامتثال لها

٣٤ - أسندت إلى كبير موظفي تكنولوجيا المعلومات، بموجب هذه الاستراتيجية، المسؤولية العامة عن وضع السياسات والمعايير المناسبة بشأن مسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. وقد ورد هذا التكليف أيضا في نشرة الأمين العام المؤرخة ٢١ أيلول/سبتمبر ٢٠١٦ (ST/SGB/2016/11). وبناء على ذلك، أصدر مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات دليلا لسياسات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تنقسم فيه هذه السياسات إلى ثماني فئات هي الاستخدام المقبول، وإدارة الأصول، والتطبيقات، وحوكمة موارد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وإدارة المعلومات، وإدارة البنية التحتية، والأمن وفئات أخرى. وأفاد الأمين العام في تقريره الثاني عن حالة تنفيذ الاستراتيجية بأنه تم إصدار مجموعة سياسات شاملة تتألف من ٣٨ سياسة تغطي مجموعة متنوعة من المواضيع المتعلقة بإدارة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

٣٥ - غير أنه لم يتم حتى الآن إصدار أو تنقيح السياسات المتعلق بالمواضيع الهامة، مثل أمن المعلومات، واستعادة القدرة على العمل بعد الكوارث، والحوسبة السحابية، والمتطلبات الدنيا لأمن المواقع الشبكية، والتداول بالفيديو، والأجهزة المحمولة، وخدمات البريد الإلكتروني، والوصول عن بعد. ولاحظ المجلس أيضا أنه توجد حاليا ٨ سياسات مُعلّقة على مستويات مختلفة في مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، و ١٨ سياسة أخرى من المقرر أن تخضع ”للتنقيح المحدد الموعد“ من جانب لجنة سياسات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. وترد في المرفق الثالث حالة السياسات المعلّقة حتى كانون الثاني/يناير ٢٠١٧، كما أبلغ بها المكتب.

٣٦ - ويدخل ضمن المشاريع الاستراتيجية العشرين مشروع متعلق بسياسات وإجراءات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والامتثال لها. ويتمثل الهدف من هذا المشروع في إعداد وإصدار مجموعة من السياسات والإجراءات المتعلقة بحلول ٣٠ أيلول/سبتمبر ٢٠١٥. وفي التقرير الأول الذي قدمه الأمين العام عن حالة تنفيذ الاستراتيجية، أفاد بأن معدل التقدم بلغ ٨١ في المائة في أيلول/سبتمبر ٢٠١٥. وفي تقريره الثاني، ذكر أن المشروع خضع لاحقا للتعديل ليشمل الامتثال للسياسات والإجراءات، وأن

تاريخ الإنجاز تغيّر إلى ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٦. أما حالة إنجاز هذا المشروع المعدل بنطاقه المنقح، فقد بلغت ٤٥ في المائة فقط، وفقا لتقرير الحالة المتعلق بهذا المشروع والذي أتاح مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات للمجلس أن يطلع عليه في كانون الثاني/يناير ٢٠١٧، مما يعني أنه تأخر عن تاريخ الإنجاز المستهدف وهو ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٦.

٣٧ - وأوضح الأمين العام في تقريره الأول عن حالة تنفيذ الاستراتيجية أنه يجري إنشاء وظيفة تتعلق بالامتثال لسياسة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في إطار مبادرة التنظيم الذاتي لدعم المديرين في أداء مسؤولياتهم الإدارية. وفي التقرير الثاني، ذكر الأمين العام مرة أخرى أنه تم الحث على إنشاء وظيفة لمراقبة الامتثال من أجل رصد تنفيذ السياسات وقياسه والإبلاغ عنه.

٣٨ - واستجابة لطلب المجلس أن يحصل على معلومات عن النظام الذي وُضع لاستعراض ورصد وكفالة الامتثال لسياسات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في جميع الإدارات ومراكز العمل، أشار مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات إلى أن إدارة الامتثال لجميع وظائف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لم تنفذ بالكامل، بسبب نقص الموارد. واعترفت الإدارة أيضا أن هناك الكثير مما يتعين القيام به، غير أنها أضافت أن مستوى الامتثال الذي تحقق هو أعلى مستوى يمكن الوصول إليه بالنظر إلى العوائق الحالية.

٣٩ - ويرى المجلس أن رصد وإنفاذ الامتثال لجميع سياسات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بصورة مستمرة في جميع الإدارات ومراكز العمل يكتسي أهمية بالغة في ضمان إدارة موارد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وفقا لمعايير موحدة وتحسين الاستخدام المنسق لهذه الموارد في المنظمة.

٤٠ - ويوصي المجلس بأن يقوم مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بإنجاز مهمة صياغة وإصدار سياسات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وفقا لجدول زمني محدد وإنشاء وظيفة الامتثال المقترحة في إطار مبادرة التنظيم الذاتي.

الموارد البشرية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات

٤١ - تعترف الاستراتيجية بأن موظفي تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وخبراتهم من الأصول الهامة في تنفيذ الاستراتيجية، وأن مسألتي إدارة أداء الموظفين وتدريبهم مرتبطتان ببعضهما البعض. ووفقا للاستراتيجية، يتعين على مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات أن يعمل مع مكتب إدارة الموارد البشرية على وضع البرامج التدريبية اللازمة لتعزيز المهارات التقنية كأساس للتقدم الوظيفي، حيث أن التطوير والتدريب في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات يجب أن يكونا موجهين نحو إنتاج القوى العاملة ذات المهارات العالية والدافعية القوية. ويتعين أيضا على مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات أن يتشاور مع مكتب إدارة الموارد البشرية فيما يتعلق بإنشاء توصيفات عامة جديدة للوظائف وتوصيفات موحدة للوظائف على أساس الاحتياجات المنقحة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات والمسارات الوظيفية؛ مع إعادة تصنيف وظائف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لضمان قدرة المنظمة على التكيّف بالشكل الصحيح مع ما يُستجد من تكنولوجيا، ووضع برنامج للتدريب والتنقل للموظفين في هذا المجال.

٤٢ - وفي التقرير الأول عن حالة تنفيذ الاستراتيجية، جرى التركيز على إجراء تقييم منتظم للتكنولوجيا الجديدة وتعزيز التدريب باعتباره أحد الأنشطة الهامة اللازمة لمواءمة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات مع أهداف الأمم المتحدة. وفي التقرير الثاني، قدم الأمين العام معلومات عن التطوير الوظيفي والتدريب لموظفي تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، فضلا عن القوة العاملة في هذا المجال في المكاتب غير التابعة لعمليات حفظ السلام وفي عمليات حفظ السلام. وذكر أيضا أن كيانات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ينبغي لها أن تقوم، من خلال التدريب ورفع المستوى المهاري، بتطوير المهارات الاستراتيجية اللازمة، بما في ذلك ، المهارات الخاصة بمهندسي النظم المركزية، ومهندسي التخطيط المسؤولين عن مواءمة موارد تكنولوجيا المعلومات مع خطط عمل المنظمة وأهدافها، ومهندسي العمليات، ومهندسي المنتجات التكنولوجية المصممة لتلبية احتياجات خاصة، ومصممي الحلول التكنولوجية، ومهندسي النظم المعلوماتية. وجرى التشديد أيضا على أهمية الاحتفاظ بقدرات داخلية من الخبراء القادرين على تقديم الدعم المستدام وصيانة النظم المركزية من أجل كفالة الإدارة المثلى للموارد.

٤٣ - وردا على الاستفسارات المتعلقة بتفاصيل خطط التدريب القصيرة الأجل والمتوسطة الأجل والطويلة الأجل، والتحليل الذي أجرى للوقوف على احتياجات التدريب، والثغرات في القدرات التي تم تحديدها، وبرامج التدريب التي وُضعت، والدورات التدريبية التي أجريت، ضمن أمور أخرى، ذكرت الإدارة أنه تم وضع خطط تدريبية ولكن لم يتسن تنفيذها بسبب نقص الموارد. فقد ذُكر أنه في عام ٢٠١٥، طُلب مبلغ ٠٠٠ ٥٩٣ دولار للتدريب على المهارات الفنية والتقنية في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، ولكن لم يقدم إلا مبلغ ٤٠٠ ٢٧ دولار (٤,٦٢ في المائة)، وهو المبلغ الذي أنفق على طلب ترخيص للمكتبة المرجعية للهياكل الأساسية لتكنولوجيا المعلومات لعام ٢٠١٥. وفيما يتعلق بعام ٢٠١٦، ذُكر أن مبلغا قدره ٢٤١ ٦٨١ دولارا طُلب من أجل رفع مستوى المهارات الفنية والتقنية في مجال تكنولوجيا المعلومات، لكن لم يُعتمد إلا مبلغ ٥٠٩ ٢٩ دولارات (٤,٣٣ في المائة)، وأن هذا المبلغ أُنفق بالكامل.

٤٤ - ويشير الرد الموجز أعلاه إلى أن هناك قصور في تحقيق الأهداف المقررة لبناء القدرات في مجال المهارات الفنية والتقنية لتكنولوجيا المعلومات. وقد يؤدي نقص التدريب التقني والفني المقدم إلى موظفي تكنولوجيا المعلومات والاتصالات إلى ثغرات في الكفاءة، ويؤثر على كفاءة المنظمة من حيث قدرتها على تقديم الخدمات، ويؤدي إلى عدم تحقيق الفوائد الكاملة المرجوة من تنفيذ الاستراتيجية. وعلاوة على ذلك، لاحظ المجلس أنه لم يتم إعداد أي خريطة طريق للتركيز في خطة العمل المقبلة على الإجراءات التي من شأنها سد الفجوات في الكفاءة عن طريق تقديم برامج التدريب اللازمة للموظفين بطريقة تتناسب مع سرعة تحديث شبكات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وهياكلها الأساسية، ونشر التطبيقات المركزية المتنوعة، ودمج موارد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وترشيدها على نطاق الأمانة العامة.

٤٥ - **ويوصي المجلس بأن تكفل الإدارة تخصيص الأموال الكافية لتنفيذ خطة التدريب.**

إطار إدارة الأداء

٤٦ - يُذكر في الاستراتيجية أن الأمانة العامة أنشأت إطارا لإدارة الأداء في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وأن مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات شرع في تنفيذها في عام ٢٠١٣.

ويُذكر فيها أيضا أن هذا الإطار سيوفر الأساس اللازم لتحقيق الاستفادة المثلى من أصول المشاريع والخدمات والدعم في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتحقيق الاتساق بينها، وسيوفر كذلك وسيلة لمواءمة أداء وحدات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات مع احتياجات العمل في المنظمة.

٤٧ - وبناء على طلب المجلس أن يحصل على تفاصيل عن إطار إدارة الأداء في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، تلقى المجلس نسخة من مشروع خطة إدارة الأداء. وذكرت الإدارة أن الخطة لم تُنفذ بالكامل، بسبب نقص الموارد.

٤٨ - وأوضحت الإدارة أنها حاليا ليس لديها وظيفة معنية بمراقبة الامتثال لسياسات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، بسبب نقص الموارد. وأضافت أنه سيجري في عام ٢٠١٧، وضع منهجية قائمة على سجلات الأداء من أجل قياس أداء الوحدات العاملة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات شمل جميع الوظائف في هذا المجال وأن هذه المنهجية ستعتمد على مقاييس رئيسية وعلى الإبلاغ الذاتي. وسوف تُعزز هذه المنهجية بإجراء استعراضات متعمقة للمجالات المثيرة للشواغل. ولا تزال هذه المنهجية قيد الإعداد ويراعى فيها أفضل الممارسات في هذا المجال. وتتوقع الإدارة تنفيذ هذا النهج بالكامل بما يتمشى مع تنفيذ الاستراتيجية.

٤٩ - ويؤكد رد الإدارة أن إطار إدارة الأداء لا يزال قيد الإعداد، على أساس منهجية سجلات الأداء. واتفقت الإدارة مع المجلس في الرأي، غير أنها أضافت أن هناك العديد من الأولويات المتضاربة.

٥٠ - **ويوصي المجلس بالإسراع في صياغة وتنفيذ الإطار الخاص بإدارة أداء في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.**

جيم - أنشطة التحديث

أمن المعلومات

٥١ - يشتمل إطار أمن المعلومات المقترح في إطار الاستراتيجية على التزام بتغطية مجالات منها توافر معلومات كاملة عن أصول تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وإنشاء خدمة لكشف اختراق الشبكات، ومعالجة مكامن الضعف، ووضع السياسات، والامتثال والإنفاذ، وتبادل المعلومات التحليلية، وخطط تصنيف البيانات وسياسة الخصوصية، والهيكل الأمني وتطوير التطبيقات، وتحسين البنية التحتية لأمن المعلومات. وفي الاستراتيجية، يُقترح أيضا أن تُخول السلطة المركزية في مجال أمن المعلومات إلى كبير موظفي تكنولوجيا المعلومات.

٥٢ - وأفاد الأمين العام في تقريره الأول عن حالة تنفيذ استراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات أن معدل الإنجاز بلغ ٦٠ في المائة في المشروع الاستراتيجي المتعلق بأمن المعلومات الذي كان من المقرر في الأساس أن ينتهي تنفيذه بحلول ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٥. وقد لاحظ المجلس في تقريره السابق (A/70/581) أن معدل الإنجاز العام للمشروع بلغ ٦٢,٥ في المائة، حيث أن هناك أربع مبادرات أُنجزت، وست مبادرات أخرى أُبلغ بأنها لا تزال قيد التنفيذ ولكنها تسير في مسارها الصحيح. ووفقا لما ورد في التقرير الثاني، بلغ معدل الإنجاز ٦٥ في المائة. وذكر أن الأهداف المرحلية الرئيسية قد تحققت بالنسبة للتدريب الإلزامي في مجال التوعية الأمنية، وفرز رسائل البريد الإلكتروني، وكشف الاختراق. ولذلك أشار المجلس إلى أن معدل التقدم في عام ٢٠١٦ لم يتجاوز ٥ في المائة.

٥٣ - وأبلغت الإدارة المجلس بأنها تقر بأن العناصر الأكثر تعقيدا من خطة تعزيز أمن المعلومات على نطاق الأمانة العامة تتطلب جهدا مستمرا، ولا يمكن أن تنفذ بالكامل كمشروع ينفذ مرة واحدة. وأضافت أنه بالنظر إلى الدرجة العالية من تجزؤ الموارد، فإن التقدم المحرز في تنفيذ خطة العمل يتوقف على مدى توافر المعلومات عن هذه الأصول ومدى تبادل هذه المعلومات فيما بين المكاتب والإدارات.

٥٤ - ولاحظ المجلس أن معدلات إتمام التدريب الإلزامي في مجال التوعية بأمن المعلومات تراوحت من صفر إلى ٦ في المائة بين كبار الموظفين (وكلاء الأمين العام والأمناء العامون المساعدون)، ومن صفر إلى ٢٥ في المائة بين موظفي الفئة المهنية وما فوقها، ومن صفر إلى ٣٤ في المائة بين باقي الموظفين. وحتى في مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، لم يحصل الموظفون كلهم على التدريب الإلزامي في هذا المجال حيث تراوحت معدلات إتمام التدريب من صفر إلى ٥٣ في المائة بين موظفي الفئة المهنية وما فوقها، ومن صفر إلى ٤٠ في المائة بين باقي الموظفين.

٥٥ - **ويوصي المجلس بأن تكفل الإدارة إتمام الموظفين جميعا للتدريب الإلزامي في مجال أمن المعلومات.**

٥٦ - ذكرت الإدارة أن أكثر من ١٧ ٠٠٠ موظف أتموا الدورة التدريبية في عام ٢٠١٦، وأنه سيكون من الممكن أن يصل معدل إتمام الدورة إلى ٩٠ في المائة من الموظفين بنهاية عام ٢٠١٧.

تقسيم الشبكات إلى قطاعات

٥٧ - تشتمل المبادرات المنفذة في إطار المشروع الاستراتيجي لأمن المعلومات على مبادرة متعلقة بتأمين الشبكات وتقسيمها إلى قطاعات. وأشار المجلس إلى أن أعمال تقسيم الشبكات إلى قطاعات نفذت في مراكز البيانات المركزية وكذلك في مراكز بيانات المقر (في نيويورك ونيوجيرسي بالولايات المتحدة الأمريكية) وأن أعمال التنفيذ لا تزال جارية في مراكز البيانات الأخرى، ويجري في الوقت نفسه إعداد خطط لتوسيع نطاق تقسيم الشبكات إلى قطاعات من المستخدمين النهائيين. ولاحظ المجلس أن مبادرة تقسيم الشبكات كان من المقرر في البداية إنجازها بحلول ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٥ ثم مُدد موعد الإنجاز حتى ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٦. ولا تزال هذه المبادرة قيد التنفيذ.

٥٨ - وذكرت الإدارة أنه تمشيا مع الهدف الاستراتيجي المتمثل في تخفيض عدد مراكز البيانات، لم يكن من المخطط تنفيذ أعمال تقسيم الشبكات إلا في مراكز البيانات التي كان من المتوقع الإبقاء عليها، وكذلك في الشبكات التي توجد في مباني المجمع وتربط أجهزة المستعملين النهائيين، وبالنسبة لأنظمة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات غير التقليدية، كتلك المستخدمة في الأمن أو إدارة المرافق. ولاحظ المجلس أنه منذ إصدار الاستراتيجية، انخفض عدد مراكز البيانات من ١٠٢ إلى ٨٦، مما يعني أنه ما زال يتعين القيام بأعمال تقسيم الشبكات في هذه المراكز.

تصنيف أصول المعلومات

٥٩ - أخبرت الإدارة المجلس بأن هناك مذكرة صدرت لتكليف الإدارات والمكاتب بمسؤوليات محددة فيما يتعلق بتصنيف المعلومات وأن جميع المعلومات التي لم تصنف على أنها ''سرية'' أو ''سرية للغاية'' ستعامل باعتبارها معلومات ''غير مصنفة'' بداية من ١ كانون الثاني/يناير ٢٠١٧. وأضافت الإدارة أنه نظرا لأن المحتوى غير المصنف لم يتم وسمه بعلامات واضحة، لم يتسن لها تحديد مستوى الامتثال لهذه

السياسة من جانب المسؤولين عن هذا المحتوى. ولاحظ المجلس أنه رغم تكليف الإدارات والمكاتب بالمسؤولية عن تصنيف المعلومات على أساس حساسيتها، فلم يكن هناك أي ضمان على أن هذه الإدارات والمكاتب صنفت جميع المعلومات بما يتماشى مع مستوى أمنها أو حساسيتها، نظرا لعدم توافر وظيفة مراقبة الامتثال. والتأخير في تصنيف أصول المعلومات وعدم وجود وظيفة مراقبة الامتثال من شأنهما تعريض قدر كبير من الأصول المعلوماتية الحساسة لخطر التسريب.

٦٠ - والمجلس يوصي بأن يُنشئ مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات آلية تستخدمها الإدارات والمكاتب في تقديم تحديثات دورية عن تنفيذ المشروع الاستراتيجي لأمن المعلومات.

استعادة القدرة على العمل بعد الكوارث واستمرارية تصريف الأعمال

٦١ - إن استعادة القدرة على العمل بعد الكوارث في مجال تكنولوجيا المعلومات تعد من أهم العناصر في نظام إدارة قدرة المنظمة على مواجهة الطوارئ في الأمانة العامة، المعتمد بموجب قرار الجمعية العامة ٦٧/٢٥٤. وتقترح الاستراتيجية تعزيز عملية استعادة القدرة على العمل بعد الكوارث في مجال تكنولوجيا المعلومات وفقا لقرارات الجمعية العامة وتوصيات المجلس.

٦٢ - وفي عامي ٢٠١٤ و ٢٠١٥، حُددت ١٧١ من النظم الحرجة والتطبيقات الداعمة للعمليات الحرجة في إطار تنفيذ نظام إدارة القدرة التشغيلية على مواجهة الطوارئ على نطاق الأمانة العامة. ومن بين هذه التطبيقات، لم يكن هناك سوى ٣٤ تطبيقا أُعدّت له خطة موثقة بالكامل ومختبرة لاستعادة القدرة على العمل بعد الكوارث تضمن إعادة تشغيله في غضون ٢٤ ساعة من وقوع أي حادث يعطله عن العمل.

٦٣ - وبالنظر إلى المخاطر التي ينطوي عليها عدم وجود ترتيبات كافية لاستعادة القدرة على العمل بعد الكوارث في عدد كبير من النظم الحرجة، قرر فريق كبار المسؤولين المعني بسياسات الطوارئ في تموز/يوليه ٢٠١٥ استعراض قائمة التطبيقات الحرجة وفقا للمعايير المعمول بها في المنظمة، بغية خفض عددها الإجمالي إلى حوالي ٢٠ تطبيقا حرجا، وذلك تمشيا مع أفضل الممارسات السائدة في المنظمات ذات الحجم المماثل. وبناء على ذلك، قام مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، بالتشاور مع الإدارات والمكاتب الأخرى، بوضع قائمة تضم ٢٤ تطبيقا حرجا وأرسلها إلى جميع رؤساء الإدارات والمكاتب في تشرين الثاني/نوفمبر ٢٠١٥. وذكر المكتب أنه تم إعداد وتنفيذ خطط لاستعادة القدرة على العمل بعد الكوارث بالنسبة إلى ٢١ تطبيقا من بين التطبيقات الحرجة التي يبلغ عددها ٢٤.

٦٤ - وبعد تحليل القائمة الأصلية للنظم والتطبيقات الحرجة التي يبلغ عددها حوالي ١٧١، لاحظ المجلس أن ١٧ من التطبيقات ''الحرجة للبعثات'' التي تتعلق بإدارة الدعم الميداني لم تصنف باعتبارها تطبيقات حرجة، ولذلك لم تُدرج في القائمة النهائية التي تضم التطبيقات الحرجة الـ ٢٤ التي يتعين إعداد خطط لاستعادة قدرتها على العمل بعد الكوارث. وكذلك، فهناك نحو ٤٠ تطبيقا من التطبيقات المقترح إحلال نظم أخرى محلها لم تُصنّف باعتبارها تطبيقات حرجة.

٦٥ - ويرى المجلس أنه بالنظر إلى التجزؤ الذي تتسم به نظم الأمم المتحدة وإلى حجمها، فقد لا يكون من الملائم تحديد التطبيقات الحرجة بناء على معايير قائمة على عدد ثابت من التطبيقات،

وذلك لأن العديد من التطبيقات الحرجة غير المستخدمة على المستوى المركزي يمكن أن تُستبعد من آليات استعادة القدرة على العمل بعد الكوارث.

٦٦ - ويرى المجلس أيضا أن التطبيقات الحرجة تظل حرجة حتى ينتهي دمجها وأنه لا بد من متابعة حالة إحلال هذه التطبيقات عن كثب. ولذلك، فمن رأي المجلس أنه ينبغي إجراء استعراض إضافي للتطبيقات لكي يتحدد بوضوح العدد الفعلي للتطبيقات الحرجة على أساس خطط العمل التي لا تزال سارية في المنظمة حتى الآن.

٦٧ - **ويوصي المجلس بما يلي: (أ) استعراض المعايير التي يتم بناء عليها تحديد التطبيقات الحرجة، والتحقق من عدد التطبيقات الحرجة على أساس التحليل؛ (ب) خفض عدد التطبيقات الحرجة تدريجيا بالاستعاضة عنها بنظم جديدة وتطبيقات جديدة على المستوى المركزي من خلال الدمج والترشيد.**

دال - أنشطة التحول

إطار تقديم الخدمات المركزية

إدارة التطبيقات

٦٨ - يعمل العديد من مراكز التطبيقات في المنظمة بصورة مستقلة ويفتقر إلى الأمن اللازم لحجم عمله ومسؤولياته. ولمعالجة هذه المسألة، اقتُرح في الاستراتيجية أن يتم تعزيز مراكز التطبيقات التي كانت قائمة آنذاك في نيويورك وبانكوك وفيينا، وتحويل مرافقها إلى مراكز للتطبيقات المركزية. وبدأ منذ ذلك الحين إنشاء مثل هذه المراكز في مقرات العمل الثلاثة من أجل توفير محاور للتنسيق بينها فيما يتعلق بتطوير التطبيقات، مما يترتب عليه تفادي التجزؤ.

٦٩ - ويؤدي انعدام الرقابة على التطبيقات إلى تعريض المنظمة لمخاطر أمنية ويزيد من مخاطر الازدواجية في الإنفاق. وقد ذكر المجلس، في تقريره السابق، أن الإدارة ليس لديها استراتيجية عامة لإدارة تطبيقات البرمجيات، وأن العديد من التطبيقات المستخدمة في الأمانة العامة طُوِّرت محليا وتؤدي وظائف ليس لها لزوم. واستجابة لهذه الشواغل، طرحت رئيسة شؤون تكنولوجيا المعلومات استراتيجية لإدارة التطبيقات في أيار/مايو ٢٠١٥.

٧٠ - ونشرت منذ ذلك الحين حافظة التطبيقات العالمية للأمم المتحدة، وحددت فيها التطبيقات المستخدمة على نطاق المنظمة إلى حد كبير، ولكن ليس بصورة كاملة.

٧١ - وفي التقرير الأول عن حالة تنفيذ الاستراتيجية، أفاد الأمين العام بأن المرحلة الأولى من المشروع الاستراتيجي بشأن دمج التطبيقات وترشيدها قد انتهت في تموز/يوليه ٢٠١٥.

٧٢ - وفي التقرير الثاني، أفاد الأمين العام بأنه منذ عام ٢٠١٤، انخفض عدد التطبيقات من ٢ ٣٤٠ إلى ١ ٦٥٢ من خلال إجراءات الدمج والنقل المخطط لها وأن الهدف هو مواصلة خفض عدد التطبيقات إلى ١ ٠٠٠ بنهاية عام ٢٠٢٠. وبالإضافة إلى ذلك، ذكر الأمين العام أنه قد تم تنفيذ تطبيقات موحدة جديدة في مجالات مختلفة، منها الحلول الإدارية والتعاونية الحديثة، وأنظمة ضبط تدفق العمل، والحلول اللازمة لدعم عمل الأمم المتحدة، والنظم الميدانية.

٧٣ - ويرد في المرفق الرابع الحالة الإجمالية لترشيد التطبيقات في ٨ شباط/فبراير ٢٠١٧ كما أبلغ بها مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. وتشير البيانات إلى أن عدد التطبيقات يبلغ حاليا ٤١٦ ٢، في مقابل التطبيقات الـ ٣٤٠ ٢ المشار إليها في التقرير الثاني عن حالة التنفيذ. وأظهر تحليل البيانات أن ٦٩٥ تطبيقا من التطبيقات الـ ٤١٦ ٢ المدرجة في القائمة لم يكن لديها جداول زمنية محددة للدمج، وأن ٤٦ تطبيقا لم يكن قد تم استعراضها وتحديد خرائط طريق لترشيدها. ولاحظ المجلس أن استراتيجية إدارة التطبيقات لا تشير إلا إلى خطة أوسع نطاقا (٢٠١٦-٢٠٢٠) لدمج وترشيد التطبيقات المستخدمة حاليا ولا توضح الاحتياجات المحددة من الموارد المالية والتقنية القابلة للقياس والترتيبات المؤسسية.

ترشيد المواقع الشبكية

٧٤ - في التقرير الأول عن حالة تنفيذ الاستراتيجية، قدم الأمين العام وصفا للأنشطة الرئيسية في مشروع دمج المواقع الشبكية وترشيدها، مثل إعداد استراتيجية وخطة لتكنولوجيا المواقع الشبكية، وتطوير حل تكنولوجي لدمج المواقع الشبكية التابعة للأمم المتحدة، وتحقيق الاتساق بين المواقع الشبكية وتحديد المواقع التي تحتاج إلى إصلاح وتنفيذ الإصلاحات المطلوبة، وذكر أن موعد الإنجاز هو تشرين الثاني/نوفمبر ٢٠١٧. وأفاد الأمين العام بأن معدل إنجاز المشروع بلغ ٤٢ بالمائة. بيد أن المجلس لاحظ أن التقرير الثاني لم ترد فيه أي إشارة إلى هذا المشروع.

٧٥ - ويُشار في التقرير المتعلق بحالة تنفيذ المشاريع الاستراتيجية العالمية إلى أنه في ٢٥ كانون الثاني/يناير ٢٠١٧، كان قد تم الانتهاء من المرحلة الأولى لمشروع تحقيق الاتساق بين المواقع الشبكية، وإعداد استراتيجية وخطة لتكنولوجيا المواقع الشبكية، وإعداد حل يتيح دمج المواقع الشبكية التابعة للأمم المتحدة، وإنجاز عملية استعراض المواقع الرفيعة المستوى وتحقيق الاتساق بين المواقع المصنفة على المستويات من ١ إلى ٤. ومع ذلك، لم تبدأ حتى الآن المرحلة الثانية من عملية ترشيد المواقع الشبكية. فهناك حوالي ١ ٣٠٠ موقع شبكي مستخدمة حاليا على نطاق المنظمة، ومعظمها غير مطابق للمعايير الموحدة وغير ممتثل لسياسات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المتعلقة بالمواقع الشبكية العامة، مما يعرض الشبكة بأكملها لمخاطر أمنية خطيرة. وبالنظر إلى التداعيات الأمنية الكبيرة المحتملة، فإن التقدم المحرز في ترشيد المواقع الإلكترونية ودمجها غير مرض.

٧٦ - وذكرت الإدارة أن ترشيد المواقع الشبكية يتوقف على قيام المكاتب والإدارات بتنفيذ الاستراتيجية والانتقال إلى نهج الخدمات المركزية. وأضافت أن دمج موارد نظم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات يعد شرطا أساسيا لترشيد المواقع الشبكية.

٧٧ - ويوصي المجلس بتسريع وتيرة التقدم في ترشيد المواقع الشبكية وتحقيق الاتساق بينها وفي ترشيد التطبيقات ودمجها، من أجل تخفيف المخاطر الأمنية وخفض التكاليف وكفالة الاستفادة المثلى من قيمة التطبيقات.

المكاتب المركزية لمساعدة المستخدمين

٧٨ - في الاستراتيجية، يُقترح دمج وظائف مكاتب المساعدة مع بعضها وتحويلها إلى نموذج للمراكز العالمية للخدمات المشتركة التي تتسم بقدر أعلى من الكفاءة وفعالية التكلفة، والتي توفر تغطية عالمية على مدار الساعة، إلى جانب مراكز التكنولوجيا الإقليمية. وهذه المراكز العالمية للخدمات المشتركة،

المعروفة باسم مكاتب الخدمات المركزية تعد ضرورية لدعم التطبيقات والبنية التحتية على النطاق المركزي. ويعد وضع معايير لتتبع المشاكل والإبلاغ عنها شرطا لا غنى عنه لتنفيذ التطبيقات المركزية بنجاح.

٧٩ - وعلى النحو المقترح في الاستراتيجية، بدأ تشغيل مكتب الخدمات الخاصة بتطبيقات يونايت المركزية ''Unite Service Desk'' في بانكوك في أيلول/سبتمبر ٢٠١٤، ثم تلته مكاتب مماثلة في نيروبي وجنيف ونيويورك وبريندیزي في إيطاليا. ويعمل كل محور من هذه المحاور الخمسة باعتباره نقطة الاتصال الوحيدة لتلقى طلبات الخدمات أو الإبلاغ عن المشاكل أو تقديم الاستفسارات فيما يتعلق بجميع التطبيقات المركزية الرئيسية.

٨٠ - وقد اعتمد مكتب الخدمات الخاصة بتطبيقات يونايت المركزية إطارا يتعلق بمكتبة الهياكل الأساسية لتكنولوجيا المعلومات من أجل إدارة طلبات المستخدمين المتعلقة بالتطبيقات المركزية، ويضع هذا الإطار الأسس لمختلف العمليات اللازمة للتعامل مع الحوادث (مثل إدارة الحوادث) وطلبات الخدمات (مثل إدارة تلبية الطلبات) والمشاكل (مثل إدارة التعامل مع المشاكل)

معدل تلبية طلبات المساعدة على المستوى الأول

٨١ - معدل معالجة طلبات المساعدة على المستوى الأول يُقاس بالنسبة المئوية للطلبات التي ينجح مكتب الخدمات في معالجتها عند التفاعل الأول مع العميل. ويعد هذا المعدل مقياسا لفعالية عمل هذه المكاتب. وقد حصل المجلس على البيانات المتعلقة بطلبات الخدمات التي تلقتها مكاتب الخدمات الخاصة بتطبيقات يونايت المركزية لعامي ٢٠١٥ و ٢٠١٦ من الإدارة. ويرد أدناه تحليل لهذه البيانات.

٨٢ - ولاحظ المجلس أن الإدارة حسبت معدل معالجة الطلبات على المستوى الأول بقسمة العدد الإجمالي للطلبات التي تمت معالجتها على المستوى الأول على مجموع الطلبات التي كان يمكن معالجتها على هذا المستوى. ولاحظ المجلس أيضا أن الإدارة حسبت هذا المعدل على أساس الحوادث فقط واستبعدت طلبات الحصول على خدمات، حيث افترضت أن جميع طلبات الخدمات لا يمكن معالجتها إلا على المستوى الثاني.

٨٣ - ويرى المجلس أن طريقة الحساب التي اتبعتها الإدارة قد لا تعكس الصورة الصحيحة باستبعادها لجميع طلبات الخدمات، لأن بعض هذا الطلبات يمكن معالجتها على المستوى الأول، شريطة أن تكون الإدارة قد وضعت قواعد موحدة للتعامل مع طلبات الخدمات. ويلزم تنقيح المقياس الذي استخدمته الإدارة، لكي يتسنى تحديد طلبات الخدمات التي يمكن معالجتها على المستوى الأول.

٨٤ - وبتحليل معدل معالجة الطلبات على المستوى الأول في كل محور، يتضح أن أداء مكاتب الخدمات الخاصة بتطبيقات يونايت المركزية في جنيف ونيويورك في معالجة طلبات الخدمات على المستوى الأول كان أقل من أداء باقي المكاتب، كما يتبين من الجدول أدناه.

تحليل أداء مكاتب خدمات يونايت في كل محور

مجموعة المكاتب الموجه إليها طلبات المساعدة	*معدل معالجة طلبات المساعدة على المستوى الأول (٢٠١٦)*
جميع مكاتب خدمات يونايت	٨٠ في المائة
مكتب خدمات يونايت في **بانكوك**	٨١ في المائة
مكتب خدمات يونايت في **جنيف**	٦٥ في المائة
مكتب خدمات يونايت في **نيروبي**	٨٧ في المائة
مكتب خدمات يونايت في **نيويورك**	٧٦ في المائة

المصدر: تحليل البيانات التي يحتفظ بها مكتب خدمات يونايت.

٨٥ - ويشير الفروق في معدلات تلبية الطلبات على المستوى الأول إلى التباين بين مختلف المحاور التي تضم مكاتب الخدمات (بما في ذلك مكاتب الوكلاء) في مستوى القدرة على معالجة طلبات الخدمات.

٨٦ - **ويوصي المجلس بأن تستحدث الإدارة مقياسا لمعدل معالجة الطلبات على المستوى الأول، عن طريق قيامها بتصنيف طلبات الخدمات التي يمكن معالجتها على المستوى الأول.**

هاء - الابتكار

٨٧ - وفقا للاستراتيجية، هناك العديد من الطرق التي يمكن من خلالها أن تؤثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الكيفية التي ينتظر من الأمم المتحدة أن تعمل بها، في ما يتعلق، مثلا بإدارة السلع الميدانية؛ والألياف الضوئية والرقمنة؛ والحوسبة المركزية؛ والتكنولوجيا المتنقلة، والحلول البرمجية المتنقلة، والحوسبة السحابية؛ وتحليل البيانات لأغراض التتبع والاكتشاف المبكر للاختراق. ويحق للأمم المتحدة أن تنتظر من تكنولوجيا المعلومات والاتصالات فيها أن تكون منفتحة على التطورات التكنولوجية التي من شأنها دعم العمل الموضوعي الذي تضطلع به المنظمة. وكان من المتوخى أيضا أن يقوم مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات باستكشاف الفرص المتاحة لتطوير القدرات في مجال إجراء التحليلات والوسائل التي يمكن اتباعها لتحقيق التعاون مع كيانات الأمم المتحدة على نطاق المجتمع العالمي لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في وضع حلول تحليلية تتيح المرونة التشغيلية اللازمة لدعم هذه الكيانات في إنجاز ولاياتها. وتطرح الاستراتيجية على وجه التحديد أنشطة الابتكار باعتبارها المرحلة الثانية من خريطة الطريق، التي تهدف إلى كفالة مواكبة المنظمة على المدى الطويل لكل ما يلائمها من الممارسات الحديثة الأخرى في ميدان تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، ابتداء من كانون الثاني/يناير ٢٠١٥.

خطة الابتكار

٨٨ - في التقرير الثاني عن حالة تنفيذ الاستراتيجية، استعرض الأمين العام التقدم المحرز في إعداد أدوات تسترشد بها الدول الأعضاء في اتخاذ القرارات المتعلقة بالسياسات، بحيث تتمكن من إجراء تحليل متعدد الأبعاد للتنمية على أساس العوامل الاقتصادية والاجتماعية والبيئية. وفي التقرير الثاني، أورد الأمين العام مجموعة مترابطة من الأدوات التكنولوجية المبتكرة التي ترمي إلى دعم أولويات المنظمة في إطار رؤية الأمم المتحدة لمستقبلها الرقمي.

٨٩ - وردا على استفسارات المجلس، قدمت الإدارة كتابا أبيض عن المعلومات والتحليلات المتعلقة بتطوير الأعمال، وذكرت أن صعوبات التنفيذ ترجع إلى تجزؤ النظم بدرجة كبيرة جدا، والتكاسل عن تبادل البيانات، وغياب الحوكمة في عمليات تطوير النظم. ولاحظ المجلس أن الكتاب الأبيض ليس بديلا عن وضع خطة ملموسة وواضحة المعالم تحدد بالتفصيل الاحتياجات من الموارد والترتيبات والجداول الزمنية. وذكرت الإدارة أن المرحلة الحالية من تنفيذ الاستراتيجية لا تسمح بتنفيذ أنشطة ابتكار مدروسة بعناية ومخطط لها بعناية. وأضاف أن عدم تقديم خطة ملموسة ومفصلة يتماشى مع مراحل تنفيذ الاستراتيجية، حيث أنها تضع الابتكار في المرحلة الثانية منها.

٩٠ - واستجابة لاستفسارات المجلس بشأن المنهجية والعملية والأساس المنطقي لتحديد التكنولوجيا وخطة العمل المتعلقة بتنفيذها، ذكرت الإدارة أن مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات سيعمل على تنفيذ خطط للابتكار مستقبلا بالتزامن مع إحراز تقدم في عملية دمج الأصول.

٩١ - وتتوخى أفضل الممارسات المتعلقة بأهداف الرقابة المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات والتكنولوجيات المتصلة بها[٢] أن يتم تحديد التكنولوجيا المبتكرة، وإجراء تجارب للتحقق من صحة الافتراضات الموضوعة بشأنها، وتقييم الجدوى منها قبل الشروع في تنفيذها. وذكرت الإدارة أن خطوات الابتكار التي اتخذتها تعتبر مبادرات منعزلة ولا تستند إلى أي معايير، بما في ذلك أهداف الرقابة المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات والتكنولوجيات المتصلة بها. ولاحظ المجلس أنه بعد تحديد عدد من مجالات التكنولوجيا الناشئة، لم تتخذ أي خطوات أخرى. غير أن المجلس لاحظ أن مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات استخدم حلول مبتكرة لتطوير الأدوات التحليلية، مثل المسابقات العامة. ويُقدّر المجلس الجهود التي تبذلها الإدارة ويحثها على مواصلة اعتماد نُهج مبتكرة لإيجاد بيئة مواتية للابتكار في مجال التحليلات وغيره من المجالات التكنولوجية المبتكرة والمحافظة على هذه البيئة.

٩٢ - ويوصي المجلس بأن يقوم مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بوضع خطة عمل مفصلة بشأن مواكبة ما يظهر من تكنولوجيات مبتكرة، بالتشاور مع أصحاب المصلحة.

٩٣ - وردا على ذلك، ذكرت الإدارة أنه سيتم وضع استراتيجية وخطة عمل في إطار المرحلة الثانية من تنفيذ الاستراتيجية، وأن هذه المسألة تتوقف على إحراز تقدم في دمج الموارد وتوفير ما يكفي منها لضمان النجاح في التنفيذ.

واو - الاستخدام الأمثل لموارد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

٩٤ - في هذه الاستراتيجية، حُددت ثلاثة مجالات لضمان الاستخدام الأمثل للموارد في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وهي: (أ) الحوكمة الصارمة للاستثمارات في هذا المجال وإخضاعها لعملية استعراض؛ (ب) وضع معايير قياسية للمنتجات والخدمات وتقديمها بشكل مركزي؛ (ج) معالجة تجزؤ الموارد، وسحب النظم من الخدمة، والشراء من مصادر عالمية. وتضع الاستراتيجية على عاتق مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات مسؤولية هامة تتمثل في التأكد من أن كافة الخطط والاستثمارات وأعمال تنفيذ الخطط في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تخضع لعمليات حوكمة واستعراض صارمة. فالاستثمارات في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات يجب أن تركز على المنتجات والخدمات المطابقة للمعايير الموحدة من أجل تحقيق الفوائد المرجوة في الخدمات الأساسية وتخصيص الموارد بطريقة تلبي احتياجات المنظمة على النحو الأمثل. وتشدد الاستراتيجية أيضا على

ضرورة قيام مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بالإشراف على استثمارات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ورصدها لإتاحة الفرصة لاتخاذ قرارات أكثر استنارة والإبلاغ بطريقة شاملة عن التكاليف على المستوى العالمي. وتتوخى الاستراتيجية أن يكون نظام أوموجا أداة للتحفيز على تقديم المعلومات المالية المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات بصورة أكثر توحيدا. وعلاوة على ذلك، فإن حوكمة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الأمم المتحدة تقتضي أن تخضع أي مبادرة مخطط لها إلى الحوكمة إذا كان من المتوقع أن تؤدي إلى إنفاق أكثر من ٠٠٠ ٢٠٠ دولار.

٩٥ - وأبلغت الإدارة المجلس أن تنفيذ نظام أوموجا أتاح إمكانية وضع نظام لحوكمة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على نحو يمكّن المكاتب والإدارات من الاستفادة من الأموال المعتمدة وفي الوقت نفسه تضمن خضوع النفقات في هذا المجال للحوكمة. وتنفيذ خطوة إلزامية تتمثل في الحصول على موافقة في نظام أوموجا قبل التصديق على صرف الأموال سيكون من شأنه أن يضمن فحص جميع نفقات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات للتأكد من الامتثال للاستراتيجية والمعايير والهياكل التنظيمية ومتطلبات أمن المعلومات.

٩٦ - وذكرت الإدارة أن اقتناء السلع والخدمات تضطلع به شعبة المشتريات في المقر ووحدات المشتريات في المكاتب الموجودة خارج المقر واللجان الاقتصادية والبعثات الميدانية، بموجب السلطات المفوضة وبما يتسق مع النظام المالي والقواعد المالية. وأضافت أن شعبة المشتريات لا تُبلغ مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات إلا بعمليات الشراء الضخمة أو غير المعتادة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لكي يمارس دوره في الحوكمة عليها، ويكون هذا الإبلاغ أساسا من باب المجاملة المهنية. وذكرت أيضا أن وحدات المشتريات على نطاق الأمانة العامة لا تخضع للاستعراض المركزي أو الحوكمة.

٩٧ - ويتبين من رد الإدارة أنه لم يتخذ إلا القليل من الإجراءات لتنفيذ الأحكام المنصوص عليها في الاستراتيجية. فالسياسات والإجراءات التي تنظم عمليات الشراء في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ليست متسقة تماما مع تلك الأحكام، وبالتالي فإن جميع عمليات الشراء في هذا المجال لا تخضع للحوكمة أو الاستعراض المركزي على النحو المتوخى في الاستراتيجية. وهذا يثير خطر تنفيذ استثمارات كبيرة في منتجات وخدمات غير مطابقة للمعايير القياسية وعدم تحقق الفوائد الكاملة للشراء من مصادر عالمية، بالإضافة إلى استمرار التجزؤ في موارد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على نطاق الأمانة العامة.

٩٨ - وأبلغت الإدارة المجلس بأنها أصدرت المبادئ التوجيهية بعد فترة وجيزة من تنفيذ الاستراتيجية بالإضافة إلى إصدار المبادئ التوجيهية التي تتعلق على وجه التحديد بعملية الميزنة التي يديرها مكتب تخطيط البرامج والميزانية والحسابات. وأضافت الإدارة أن إطار الحوكمة أُنشئ بموجب أمر إداري وكذلك بموجب نشرة صادرة من الأمين العام. وذكرت أيضا أن المشكلة ليست مشكلة عدم وجود آليات بقدر ما هي مشكلة عدم امتثال، وأردفت تقول إن عملية الميزنة التي يديرها مكتب تخطيط البرامج والميزانية والحسابات لا تعترف بإجراءات حوكمة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات كجزء منها ولا تعتبرها من الإجراءات الواجبة.

٩٩ - ولاحظ المجلس أيضا أنه مع تعميم خاصية إدارة عمليات الشراء في نظام أوموجا، فالمفترض ألا يكون من الصعب على مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات أن يتولى رصد جميع الاستثمارات في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والرقابة عليها وإخضاعها للاستعراض المركزي. وذكرت الإدارة أن رؤساء الإدارات مسؤولين عن كفالة الميزانيات اللازمة لتمويل مبادرات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وأن هذه الميزانيات تقدم إلى المكتب كجزء من أنشطة الحوكمة التي يضطلع بها. وأضافت الإدارة أن المكتب ليس لديه حاليا الموارد اللازمة لكي يرصد بفعالية الامتثال العام للاستراتيجية على نطاق الأمانة العامة. وذكرت أن مشكلة عدم الامتثال التي تم تحديدها لن تعالج من خلال إلزام المكتب بتعزيز الرقابة وحده، وأنه لا يمكن التصدي لها إلا إذا أصبح الامتثال شرطا واجبا في النظام (نظام أوموجا). ويؤكد رد الإدارة أن أحكام الاستراتيجية لم تنفذ تنفيذا كاملا فيما يتعلق بحوكمة الاستثمارات في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وإخضاعها للاستعراض، وزيادة التركيز على المنتجات والخدمات المركزية والموحدة المواصفات.

الشراء من مصادر عالمية

١٠٠ - في هذه الاستراتيجية، يلتزم مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بالتركيز على معالجة التجزؤ وسحب النظم من الخدمة والشراء من مصادر عالمية لضمان إدارة جميع موارد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على النحو الأمثل. وتتوخى الاستراتيجية، في جملة أمور، وجود قدرة مركزية يكون مقرها في مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تتيح الفرصة لإشراك الإدارات في إدارة العقود العالمية والحوكمة الفعالة. وسيكون المجالان الرئيسيان المستهدفان لاستراتيجية الشراء من مصادر عالمية هما الاتصالات الصوتية ونقل البيانات، وشراء المعدات الحاسوبية وتراخيص البرمجيات، والتفاوض على تخفيضات في العقود باستخدام حجم مشتريات منظومة الأمم المتحدة على الصعيد العالمي.

١٠١ - وذكر الأمين العام في تقريره الثاني عن حالة تنفيذ الاستراتيجية أن المنظمة تتفاوض بشأن تخفيضات في مجالات البنية التحتية والتراخيص التي تقتنيها من جهات خارجية وما يتصل بذلك من عناصر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات مثل خدمات تطوير التطبيقات وصيانتها. وأبرز الأمين العام أن هناك إمكانية لتنفيذ نظام توفير الموارد من مصادر عالمية من خلال الاستخدام المتسق والفعال للعقود الإطارية والاتفاقات المؤسسية.

١٠٢ - وطلب المجلس إلى الإدارة أن تقدم تفاصيل عن الخصومات التي تم التفاوض بشأنها وتخفيضات في الأسعار تم الحصول عليها خلال عامي ٢٠١٥ و ٢٠١٦ من خلال الشراء من مصادر عالمية في مجالات البنية التحتية والتراخيص التي تشتريها من جهات خارجية وما يتصل بذلك من خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. وأفادت الإدارة المجلس بأن هناك أسعار عالمية معمول بها في عقود الشراء من مصادر عالمية بالنسبة للعمالة والتراخيص، ولكنها لا تستطيع تقديم تفاصيل عن الخصومات. وذكرت الإدارة أن مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لم يُؤذن له بالدخول في التفاوض مع البائعين على الخصومات وأن شعبة المشتريات هي التي تتفاوض على العقود. وأضافت الإدارة أنه لا يمكن في حالات كثيرة تحديد الخصومات لأنه عادة لم تكن هناك خدمات مماثلة تقدم لكي تقارن بها الأسعار الجديدة، وأن التجزؤ الشديد في عمليات الشراء يعني أن مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ليس لديه معلومات واضحة عن الخدمات والتكاليف السابقة لكي يتسنى له أن يعقد

المقارنات. وأبلغت الإدارة المجلس أيضا بأنها لم تضطلع بتحليل شامل للخصومات وأنها حاليا ليس لديها أي خطة لتحقيق الاستفادة المثلى من موارد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

١٠٣ - وفيما يتعلق بالانتقال من التعاقد على التراخيص بشكل فردي إلى التعاقد عليها بشكل مركزي، ذُكر أن مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وغيره من الكيانات المعنية بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الأمانة العامة يستخدمون بانتظام طريقة العقود الإطارية، التي تديرها شعبة المشتريات، لضمان تبسيط عمليات شراء التكنولوجيات وتراخيص البرمجيات النمطية. ويضمن هذا النهج في الشراء أن تستفيد المنظمة من خيارات أكثر جاذبية في شراء التراخيص من منظور الاتفاقات المركزية. ويتم اقتناء جميع هذه التراخيص من خلال اتفاقات مركزية تجعلها متاحة لجميع كيانات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات التابعة للأمانة العامة، بأسعار متفق عليها مسبقا وفقا لنهج عالمي موحد للتسعير. ويعد شراء التراخيص بهذه الطريقة نهجا راسخا ومستخدما بانتظام ويتماشى مع قواعد الشراء وأنظمته. وأضافت الإدارة أن نظام العقود الإطارية يجري العمل به منذ سنوات عديدة وبالتالي لا يلزم وضع خريطة طريق.

١٠٤ - ولاحظ المجلس أن هذا الرد لا يتسق مع ما ورد في التقرير الثاني عن حالة تنفيذ الاستراتيجية من تأكيد على توافر إمكانية تنفيذ نظام للشراء من مصادر عالمية من خلال الاستخدام المتسق والفعال للعقود الإطارية والاتفاقات المركزية. وفي غياب أي تحليل للخصومات المتحصل عليها باستخدام هذه النظام، تعذر إجراء تقييم موضوعي للتقدم المحرز في تنفيذ هذا النظام وتقييم الاستفادة المثلى من تكلفة أصول تكنولوجيا المعلومات والاتصالات عن طريق الحصول على خصومات.

١٠٥ - ويوصي المجلس بتنقيح السياسات ذات الصلة على النحو المناسب الذي يكفل تنفيذ عمليات شراء الاحتياجات التي تتجاوز قيمتها عتبة معينة من خلال نظام أوموجا ويكفل خضوع هذه العمليات لاستعراض مركزي من جانب مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، من أجل ضمان الاتساق ومطابقة المعايير الموحدة والامتثال للسياسات وإتاحة الأسس المرجعية التي يمكن مقارنة التكاليف بناء عليها.

١٠٦ - ويوصي المجلس أيضا بوضع خريطة طريق واضحة لتحقيق فوائد ترشيد التكاليف من خلال الشراء من مصادر عالمية.

معالجة التجزؤ في موارد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

١٠٧ - في الاستراتيجية، جرى التأكيد على أن مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، في إطار دوره الإشرافي المُحسّن، سيركز على معالجة التجزؤ وسحب النظم من الخدمة والشراء من مصادر عالمية لضمان إدارة جميع موارد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على النحو الأمثل. ولتقليل تجزؤ موارد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات عبر الأمانة، نصت الاستراتيجية على تنفيذ إطار لتقديم الخدمات المركزية يشمل ما يلي:

- نقل مراكز البيانات تدريجيا إلى مراكز البيانات المركزية في بريندیزي وفالنسيا في إسبانيا
- نشر التطبيقات من خلال مراكز التطبيقات المركزية في نيويورك وفيينا وبانكوك

- دمج ١٣١ مكتبا من مكاتب الخدمات الموجودة على نطاق الأمانة العامة في مكاتب الخدمات المركزية، مع توزيعها على خمسة محاور إقليمية (في بانكوك وبرينديزي وجنيف ونيروبي ونيويورك)

١٠٨ - في التقرير الثاني للأمين العام عن حالة تنفيذ الاستراتيجية، أشار إلى أن مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات انتهى تماما، خلال عامي ٢٠١٥ و ٢٠١٦، من إدماج قسم دعم الإذاعة والمؤتمرات (الذي كان سابقا يتبع مكتب خدمات الدعم المركزية)، وانتهى جزئيا من إدماج قسم خدمات الموارد البشرية (الذي يوجد في مكتب إدارة الموارد البشرية) ودائرة عمليات المعلومات المالية (التي توجد في مكتب تخطيط البرامج والميزانية والحسابات) في إدارة الشؤون الإدارية. وذكر أن جهود تجميع الموارد التي تجري حاليا فيما يتعلق بإدارة شؤون الجمعية العامة والمؤتمرات، وإدارة شؤون السلامة والأمن وما تبقى من مكاتب إدارة الشؤون الإدارية ستسمح بالاستمرار في إدماج وظائف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

١٠٩ - ورغم أن عدد وحدات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات يتجاوز ٧٠ وحدة في إدارات الأمانة العامة والمكاتب الموجودة في مختلف أنحاء العالم، فقد تم دمج ثلاث وحدات فقط حتى الآن. وعلاوة على ذلك، أصدر رئيس ديوان الأمين العام في شباط/فبراير ٢٠١٦ مذكرة داخلية إلى وكلاء الأمين العام لجميع الإدارات ورؤساء المكاتب للتعاون والمساعدة في نقل مهام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات إلى إطار تقديم الخدمات المركزية، والشروع في عملية تحديد وظائف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الإدارات ودمجها ونقلها إلى مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات مع الموارد المتعلقة بها. وأرفق رئيس الديوان أيضا جدولا زمنيا للمسؤولين رفيعي المستوى لتنفيذ الاستراتيجية والإطار الزمني لتنفيذ جهود تحقيق الاتساق، التي لها أهمية شديدة في تنفيذ الاستراتيجية.

١١٠ - ولاحظ المجلس أنه بصدور قرارات محددة جدا من الجمعية العامة (الجزء الثاني من القرار ٦٩/٢٦٢، والجزء الخامس من القرار ٧٠/٢٤٨ ألف)، وتوصيات اللجنة الاستشارية (انظر A/70/7/Add.18، الفقرات من ٣٧ إلى ٣٩) ومذكرة رئيس ديوان الأمين العام، فإن التقدم كان بطيئا جدا في معالجة تجزؤ موارد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على نطاق الأمانة العامة. ورغم أنه يتعين تنفيذ الاستراتيجية في غضون خمس سنوات (٢٠١٤-٢٠١٩) وفقا لخريطة الطريق، فقد دمجت ثلاثة وحدات فقط في إطار تقديم الخدمات المركزية، من بين وحدات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات البالغ عددها ٧٠ حتى كانون الثاني/يناير ٢٠١٧. ولم تحرز عملية دمج الوحدات تقدما كبيرا في أي من المناطق الأربع (أفريقيا والأمريكتان وآسيا وأوروبا). وحتى إدارة الشؤون الإدارية، المسؤولة عن تنفيذ الاستراتيجية على نطاق الأمانة العامة عن طريق مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات التابع لها، لم تقم بدمج جميع وحداتها في هذا الإطار.

١١١ - وفي القرار ٧١/٢٧٢ باء، كررت الجمعية العامة طلبها إلى الأمين العام أن يستمر في بذل جهوده لتقليل مستوى تجزؤ في البيئة الحالية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات على نطاق الأمانة العامة وفي جميع مراكز العمل والبعثات الميدانية.

١١٢ - ويوصي المجلس بأن تتخذ الإدارة خطوات فعالة لكفالة تنفيذ الإطار المركزي لإدارة التطبيقات وتقليل التجزؤ في موارد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

رابعا – شكر وتقدير

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

(توقيع) شاشي كانت **شارما**
المراقب المالي والمراجع العام للحسابات في الهند
رئيس مجلس مراجعي الحسابات
(كبير مراجعي الحسابات)

(توقيع) موسى جمعة **أسد**
المراقب المالي والمراجع العام للحسابات
جمهورية تنزانيا المتحدة

(توقيع) كاي **شيلر**
رئيس الديوان الاتحادي
لمراجعي الحسابات في ألمانيا

المرفق الأول

حالة تنفيذ التوصيات المتعلقة بشؤون تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

التقرير الذي وردت فيه التوصية	موجز التوصية	تعليقات الإدارة على حالة التنفيذ	تعليقات المجلس على حالة التنفيذ	نُفّذت تماما	قيد التنفيذ	لم تُنفَّذ	تجاوزتها الأحداث
A/70/581، موجز التوصية (أ)	تقوم الإدارة بتوضيح دور كبيرة موظفي تكنولوجيا المعلومات وسلطتها في العمليات الميدانية من خلال تحديد واضح للأنشطة التي تتطلب مراقبة مركزية قوية وتلك التي تتطلب أو تستحق أن تمنح حرية تشغيلية	وقع الأمين العام على نشرة الأمين العام بشأن تنظيم مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وبدأ سريانها في ٢٠ أيلول/سبتمبر ٢٠١٦. وتوضح هذه النشرة دور كبير موظفي تكنولوجيا المعلومات وسلطته في جميع مسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، بما في ذلك البعثات الميدانية تقترح الإدارة تغيير حالة تنفيذ التوصية إلى ”نُفّذت“	يحيط المجلس علما برد الإدارة ويعتبر أن هذه التوصية لا تزال قيد التنفيذ نظرا لأنه لم يتم حتى الآن تفويض السلطة بشكل رسمي إلى كبير موظفي تكنولوجيا المعلومات ولم يتم وضع وتنفيذ نظام لتفويض السلطات وتخصيص المهام في مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات		X	
A/70/581، موجز التوصية (ب)	تقوم الإدارة بإعادة تقييم واقعية الجدول الزمني لتنفيذ الاستراتيجية وتعزيز نهج إدارة المشاريع، بما في ذلك الأخذ بترتيبات تحقق مستقل	يجري تعزيز نهج إدارة المشاريع بشكل أكبر حيث اقتُرح إدخال منهجية Agile في هذا النهج إلى جانب منهجية PRINCE2 من أجل توفير المزيد من المرونة في مشاريع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، بهدف تحقيق الواقعية من حيث الجداول الزمنية للتنفيذ تقترح الإدارة تغيير حالة تنفيذ التوصية إلى ”نُفّذت“	يعتبر المجلس أن هذه التوصية لا تزال قيد التنفيذ. فلم يتم الأخذ بأي ترتيبات تحقق مستقلة		X		
A/70/581، موجز التوصية (ج)	تقوم الإدارة القيام، على سبيل الاستعجال، بإضفاء الطابع الرسمي على السياسات والإجراءات المركزية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، بما في ذلك هياكل الحوكمة والتفويض المناسب للسلطات من أجل كفالة وجود السلطات وأشكال المساءلة اللازمة لدعم تنفيذ استراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات	شرع مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات حاليا في صياغة إطار جديد للحوكمة يتسم بقدر أكبر من المرونة والفعالية ووضع نظام لتفويض السلطات وتخصيص المهام في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. ومن المتوقع أن يتم إعداد إطار الحوكمة ونظام التفويض وتنفيذهما في عام ٢٠١٧	يعتبر المجلس أن هذه التوصية لا تزال قيد التنفيذ. فلم يصدر تفويض السلطة حتى الآن		X		
A/70/581، موجز التوصية (د)	تقوم الإدارة بإنشاء إطار امتثال متين مزود بالسلطات اللازمة لكفالة التقيد بسياسات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على نطاق الأمانة العامة، بما في ذلك السياسات المتعلقة بأمن المعلومات	يقوم مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات حاليا باستعراض تنفيذ سجل تقييم الأداء من قياس مستوى الأداء والامتثال بشكل متسق في جميع عمليات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على نطاق الأمانة العامة	لم يتم حتى الآن استحداث وظيفة الامتثال في إطار مبادرة التنظيم الذاتي		X		
A/70/581، موجز التوصية (هـ)	تقوم الإدارة بمواصلة صقل وتحسين نوعية البيانات التي تستند إليها توقعات الخمس سنوات لنفقات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من خلال زيادة وضوح النفقات الفعلية وحالة أصول تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على نطاق الأمانة العامة، بما في ذلك عمليات حفظ السلام	أدرج تحليل كامل للبيانات المالية في تقرير الأمين العام للدورة الحادية والسبعين للجمعية العامة (A/71/400)، بما يتضمن البيانات المتصلة بافتراضات التخطيط المقدمة من إدارة الدعم الميداني تقترح الإدارة تغيير حالة تنفيذ التوصية إلى ”نُفّذت“	قيد التنفيذ لا توجد معلومات واضحة عن أصول تكنولوجيا المعلومات والاتصالات التي يتم شراؤها من اعتمادات وميزانيات غير مخصصة لهذا الغرض		X		

التقرير الذي وردت فيه التوصية	موجز التوصية	تعليقات الإدارة على حالة التنفيذ	تعليقات المجلس على حالة التنفيذ	نُفّذت تماما	قيد التنفيذ	لم تُنفَّذ	تجاوزتها الأحداث
A/70/581، موجز، التوصية (و)	تقوم الإدارة بوضع بيان بالتكاليف والفوائد المتوقعة من تنفيذ الاستراتيجية المنقحة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات من أجل إتاحة ترتيب أولويات الأنشطة الاستراتيجية وتزويدها بالموارد بشكل كاف	صدر تقرير الأمين العام عن استراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات للدورة الحادية والسبعين ويتضمن التكاليف والفوائد المتوقعة	قيد التنفيذ لا يتم تقييم التكلفة الإجمالية لتنفيذ استراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على نطاق الأمانة العامة. ولم يتم حتى الآن إعداد أي خطة لتحقيق الفوائد، ولا يتم رصد تكلفة المشاريع الاستراتيجية		X		
A/70/581، موجز، التوصية (ز)	تقوم الإدارة بتسليط مزيد من الضوء على دور الإدارة العليا في قيادة تنفيذ استراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من أجل ضمان التزام جميع الإدارات بتنفيذ الاستراتيجية المنقحة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وفق التكليف الصادر عن الجمعية العامة، ومن أجل معالجة وتذليل أي خلافات أو عقبات في الوقت المناسب	قام مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، مع للجنة التنفيذية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات ولجنة الإدارة، بالبدء في إدارة العلاقات مع وحدات الأعمال في المنظمة وتنظيم اجتماعات إعلامية على المستوى التنفيذي لضمان التزام المكاتب والإدارات بتنفيذ الاستراتيجية المنقحة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات	قيد التنفيذ لا تزال خطط عمل الإدارات غير متسقة مع استراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات		X	
A/67/651، الفقرة ٢٠	تقوم الإدارة بوضع استراتيجية جديدة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، تشمل استراتيجية للمعلومات على نطاق الأمم المتحدة وإطارا بنيويا مركزيا، تصف الطريقة التي تدعم بها المعلومات والتكنولوجيا المنظمة وتحقق الفوائد لها. ويلزم أن تكون هذه الاستراتيجية متسقة مع أهداف الأمم المتحدة وطموحاتها الواقعية في التحول. ويتعين على الإدارة حينئذ إحراز تقدم في تنفيذ استراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بالموازاة مع أي إصلاحات متفق عليها في النموذج التشغيلي للمنظمة وثقافتها ونهجها	يقدم تقرير الأمين العام المقدم للدورة الحادية والسبعين تفاصيل عن التقدم المحرز في تنفيذ الاستراتيجية الجديدة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات	وُضعت استراتيجية منقحة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات ووافقت عليها الجمعية العامة في القرار ٦٩/٢٦٢. وحتى يتسنى تنفيذ هذه التوصية، ينبغي للإدارة أن تحدد بوضوح النقطتين التاليتين: (أ) كيف تنفيذ الاستراتيجية سوف يُمكّن كيانات الأمم المتحدة من الاضطلاع بولاياتها بشكل أفضل؛ (ب) كيفية مواءمة الاستراتيجية مع مبادرات التحول الأخرى ويبين تقرير الأمين العام الجهود التي بذلت من أجل مواءمة مبادرات التحول مع هذه الاستراتيجية. ويجري حاليا تنفيذ هذه الاستراتيجية		X	
A/67/651، الفقرة ٢٩	تقوم الإدارة باستعراض ترتيباتها المتعلقة بالحصول على معلومات بشأن نفقات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بهدف إتاحة رصد التكاليف بقدر أكبر من الفعالية وتحسين عملية اتخاذ القرارات بشأن الإنفاق في المستقبل	قامت شعبة تخطيط البرامج والميزانية بتقييد جميع النفقات، وتم تقييد جميع بنود الالتزام في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بالنسبة للميزانية العادية وميزانيات البعثات السياسية الخاصة. ويرد عرضا للمنهجية المستخدمة في الوثيقة A/71/400. وتوزع الموارد وتدار الميزانيات على مستوى مراكز التكلفة، التي تمثل مجالات وظيفية	يحيط المجلس علما برد الإدارة ويعتبر أن هذه التوصية لا تزال قيد التنفيذ		X	

التقرير الذي وردت فيه التوصية	موجز التوصية	تعليقات الإدارة على حالة التنفيذ	تعليقات المجلس على حالة التنفيذ	نُفّذت تماما	قيد التنفيذ	لم تُنفَّذ	تجاوزتها الأحداث
		أو مجالات عمل داخل مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تقترح الإدارة تغيير حالة تنفيذ التوصية إلى ”نُفذّت“					
A/67/651، الفقرة ٣٠	تقوم الإدارة بشكل واضح بتحديد الطريقة التي يمكن بها لمخطط الحسابات في نظام أوموجا إدراج نفقات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ورصدها بأسلوب فعّال. وبالإضافة إلى ذلك، ينبغي للإدارة أن تنظر فيما إذا كانت هناك أي خيارات متاحة لتحسين المعلومات الإدارية المتعلقة بنفقات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات التي يمكن اعتمادها قبل تنفيذ مشروع أوموجا	تعكس البيانات الواردة في التقرير المرحلي تغييرات في المخطط المحاسبي، حيث تم تقييد نفقات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات عن طريق تحليل البيانات المتعلقة ببنود الالتزام. وتم تجميع البيانات الخاصة بالموارد المالية والبشرية وإدماجها. وسيستمر مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في العمل على إعداد التقارير المالية الإجمالية لمكتب تخطيط البرامج والميزانية والحسابات التابع لإدارة الشؤون الإدارية تقترح الإدارة تغيير حالة تنفيذ التوصية إلى ”نُفذّت“	لاحظ المجلس أن هناك مسائل لا تزال مستمرة فيما يتعلق برصد التكاليف ويعتبر أن هذه التوصية لا تزال قيد التنفيذ		X	
A/67/651، الفقرة ٣١	من أجل إتاحة المزيد من الاتساق والشفافية فيما يتعلق بتمويل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وبميزانياتها وإتاحة إدارة أفضل للتكاليف وتحديد فعال للأولويات، يطلب المراقب المالي أن تحدد الميزانيات المقترحة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات ما يلي: (أ) تكاليف تسيير الخدمات اليومية؛ (ب) تكاليف التراخيص والصيانة للنظم القائمة، (ج) التكاليف المتصلة بتحديث الخدمات المقدمة (على سبيل المثال لتحسين تقديم خدمات الأمن)، (د) التكاليف الجديدة، بما في ذلك الاحتياجات الاستراتيجية	صدرت مذكرة بشأن تخطيط الموارد تُلزم جميع الإدارات بأن تقدم احتياجاتها إلى المراكز التكنولوجية الإقليمية ومراكز التطبيقات المركزية وأن تضمن الشفافية التامة بشأن احتياجاتها في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وبشأن التمويل الذي ستحتاج إليه تقترح الإدارة تغيير حالة تنفيذ التوصية إلى ”نُفذّت“	لا يعالج رد الإدارة هذه التوصية بشكل كامل. ويعتبر المجلس أن هذه التوصية تظل قيد التنفيذ حتى الوقت الذي يتبلور فيه الامتثال لهذه المبادرات في صورة تقارير دورية		X	
A/67/651، الفقرة ٣٢	تقوم للكيانات والمكاتب والبرامج التي تتألف منها الأمم المتحدة ترتيب أولويات تمويل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لكفالة وجود توازن سليم في الاهتمام بالتحول والتحسين والقيادة، وبالأُطُر والسياسات والخدمات التشغيلية	صدرت مبادئ توجيهية بشأن تخطيط الموارد بالتنسيق مع مكتب المراقب المالي وشعبة تخطيط البرامج والميزانية. وأصبحت جميع الإدارات ملزمة بأن تقدم احتياجاتها إلى مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لكي تخضع للاستعراض التقني. وستقوم الإدارات بوضع مقترحاتها المتعلقة بالميزانية بعد الحصول على موافقة تقنية ووفقا لتوجيهات كبير موظفي تكنولوجيا المعلومات تقترح الإدارة تغيير حالة تنفيذ التوصية إلى ”نُفذّت“	يحيط المجلس علما برد الإدارة ويرى أن هذه التوصية قيد التنفيذ		X	

التقرير الذي وردت فيه التوصية	موجز التوصية	تعليقات الإدارة على حالة التنفيذ	تعليقات المجلس على حالة التنفيذ	نُفّذت تماما	قيد التنفيذ	لم تُنفَّذ	تجاوزتها الأحداث
A/67/651، الفقرة ٣٩	كشرط أساسي مسبق لأية استراتيجية جديدة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وللحد من المخاطر الجسيمة المرتبطة بتنفيذ نظام عالمي للتخطيط المركزي للموارد، تقوم الإدارة بشكل واضح بتوثيق عناصر الثقافة والعادات والممارسات والعمليات، وكذلك التكلفة الرئيسية ومعلومات الأداء، التي قد تؤثر على إمكانية تحقيق تحول شامل على صعيد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الأمم المتحدة. واستنادا إلى نتائج هذا الاستعراض، ينبغي للإدارة أن تحدد الأهداف العامة للمنظمة وتطلعات واقعية فيما يتعلق بتقديم الخدمات على الصعيد العالمي، وتحقيق اتساق العمليات ووحدة المنظمة	إن التخطيط لتعميم نظام أوموجا يراعي التحديات التنظيمية القائمة على نطاق الأمانة العامة. ويجري التخطيط للتعميم بعناية على مستوى كل عنصر من عناصر هذا النشاط، بدءا من مكتب الخدمات الخاصة بتطبيقات يونايت المركزية، مع انتقال مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات إلى مناطق أخرى	يحيط المجلس علما برد الإدارة ويرى أن هذه التوصية قيد التنفيذ		X	
A/67/651، الفقرة ٤١	تقر الإدارة بما يلزم من تغييرات في المسؤوليات ونموذج التشغيل على نطاق الأمانة العامة لتنفيذ أي استراتيجية جديدة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وقبول مسؤولية الإدارة العليا ككل عن تحقيق تغييرات على نطاق المنظمة دعماً لكبيرة موظفي تكنولوجيا المعلومات	دخلت نشرة الأمين العام بشأن تنظيم مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات حيز النفاذ في ٢٠ أيلول/سبتمبر ٢٠١٦ وتنص على إحداث تغييرات في النموذج التشغيلي والمسؤوليات. وأُدرجت في اتفاق الأمين العام المسؤوليات الموكلة إلى الإدارة العليا فيما يتعلق بتنفيذ الاستراتيجية	يحيط المجلس علماً برد الإدارة. ولاحظ المجلس أن مقاييس الأداء المتعلقة بتنفيذ الاستراتيجية التي ينص عليها هذا الاتفاق تتسم بطابع شديد العمومية وتفتقر إلى التحديد الذي يكفي لتيسير القياس الموضوعي لهذا الأداء وفقا معايير محددة، وبالتالي فإن المجلس يعتبر هذه التوصية قيد التنفيذ		X	
A/67/651، الفقرة ٥٠	تقوم الإدارة القيام بما يلي: (أ) التأكيد على الأولويات الاستراتيجية لكبيرة موظفي تكنولوجيا المعلومات عن طريق إعادة تحديد المهام وتغيير اللقب؛ (ب) تقييم وجود، أو عدم وجود، حاجة إلى تعيين رئيس لشؤون التكنولوجيا أو تعيين وظيفة قائمة لمساعدة كبير موظفي المعلومات في المسائل التشغيلية؛ (ج) التحديد الواضح للأدوار المختلفة على نطاق الأمانة العامة والإبلاغ عنها، ولا سيما نطاق عمل واختصاص كبير موظفي المعلومات المعادة تسميته فيما يتعلق بالاستراتيجية والتحول في تسيير الأعمال	نفذت هذه التوصية. قام مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بتقييم مدى الحاجة إلى تعيين كبير لموظفي تكنولوجيا المعلومات وعين موظفا برتبة مد-٢ لتولى هذا المنصب وحدد وظائفه ودوره في الاستراتيجية المنقحة (A/69/517). وفي مقترح الميزانية العادية المعروض حاليا على اللجان التشريعية، اقترُح أن يعمل مدير مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الموجود حاليا برتبة مد-٢ بوصفه كبير موظفي تكنولوجيا المعلومات	يحيط المجلس علما برد الإدارة ويعتبر أن هذه التوصية نُفذَّت بالكامل	X		
A/67/651، الفقرة ٥٥	تقوم الإدارة بالتخطيط لأي أنشطة موازية لتسيير الأعمال وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات تكون مرتبطة بوضع استراتيجية جديدة بحيث تدعم تنفيذ نظام أوموجا ولا تتضارب مع أهدافه	نفذت هذه التوصية. فقد صُممت المبادرات المدرجة في الاستراتيجية المنقحة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات من أجل تقديم الدعم إلى نظام أوموجا والنظم المركزية على سبيل الأولوية	يحيط المجلس علما برد الإدارة ويعتبر أن هذه التوصية نفذت بالكامل	X		

التقرير الذي وردت فيه التوصية	موجز التوصية	تعليقات الإدارة على حالة التنفيذ	تعليقات المجلس على حالة التنفيذ	نُفّذت تماما	قيد التنفيذ	لم تُنفَّذ	تجاوزتها الأحداث
A/67/651، الفقرة ٥٦	فيما يتعلق بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، تقوم الإدارة بتحديد الأدوار القيادية والتنفيذية، والكفاءات والجهود الإدارية، التي ينبغي توجيهها إلى ثلاثة جوانب منفصلة لتقديم خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وهي: (أ) التغيير والابتكار والقيادة من أجل التحول في جميع أنحاء الأمانة العامة؛ (ب) تصميم وتنفيذ التوجيهات والأطر والسياسات والمعايير المؤسسية؛ (ج) الخدمات التشغيلية	وتعتبر الإدارة أن هذه التوصية قد نُفِّذت. إذ تُظهر ميزانية الفترة ٢٠١٦-٢٠١٧ نقلة كبيرة في تخصيص الموارد من العمليات (البرنامج الفرعي ٦: شعبة العمليات العالمية) إلى المجالات الرئيسية للتحول والمجالات الحرجة على النحو المحدد في استراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (البرنامج الفرعي ٥: شعبة الخدمات العالمية بما في ذلك قسم الأمن العالمي وبنية النظم العالمية الذي كان يدار سابقاً وتوضع ميزانيته في إطار البرنامج الفرعي ٦، ومراكز التطبيقات المركزية في نيويورك وبانكوك). ويمكن ملاحظة هذه التحول في الوثيقة A/70/6 (sect. 29E) وكذلك في مقترح حساب الدعم للسنة المالية ٢٠١٧/٢٠١٨ وخطة التكاليف للموارد الخارجة عن الميزانية تقترح الإدارة تغيير حالة تنفيذ التوصية إلى ''نُفذّت''	يحيط المجلس علما برد الإدارة وسيرصد التنفيذ تنفيذها في عام ٢٠١٧ والسنوات اللاحقة			X
A/67/651، الفقرة ٦٨	تقوم الإدارة بوَضْع إطار للحوكمة يفي بالغرض من أجل الإشراف على التطوير الاستراتيجي لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات على نطاق الأمم المتحدة. وينبغي أن يحدد إطار الحوكمة هذا بوضوح الأدوار وأشكال المساءلة والمسؤوليات ويضمن أن تعمل هيئات اتخاذ القرار على نحو مستقل عن المنتديات التشاورية أو الاستشارية	وُضعت نشرة الأمين العام في صيغتها النهائية وستصدر في خلال عام ٢٠١٧	يعتبر المجلس أن هذه التوصية لا تزال قيد التنفيذ. فقد تم تنقيح هياكل الحوكمة وأُحرز تقدم في تنفيذ هذه التوصية. ومع ذلك، يلاحظ المجلس أن تفويض السلطات إلى كبيرة موظفي تكنولوجيا المعلومات لم يتم حتى الآن				X
A/67/651، الفقرة ٧٦	مع مرور الوقت، تقوم الإدارة بإعادة توجيه الموارد المتاحة لمكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات إلى أنشطة أكثر استراتيجية والنظر في اعتماد ترتيبات المصادر البديلة بالنسبة لخدمات الدعم اليومية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات	تعكس ميزانية الفترة ٢٠١٦-٢٠١٧ نقلة كبيرة في تخصيص الموارد. وتصاغ ميزانية الفترة ٢٠١٨-٢٠١٩ بطريقة تهدف إلى تحقيق شفافية كاملة بشأن الاحتياجات من موارد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات التي تحددها المكاتب والإدارات. ويواصل مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تنسيق الاحتياجات على نطاق الأمانة العامة فيما يتعلق بالعقود التالية: الاتفاق العالمي مع شركة Cisco بشأن معدات وأجهزة الشبكات، والاتفاق العالمي مع شركة Checkpoint بشأن حماية الشبكات من الاختراق عبر جدران	يحيط المجلس علما برد الإدارة وسيرصد وضع استراتيجية لتوفير الموارد على الصعيد العالمي				X

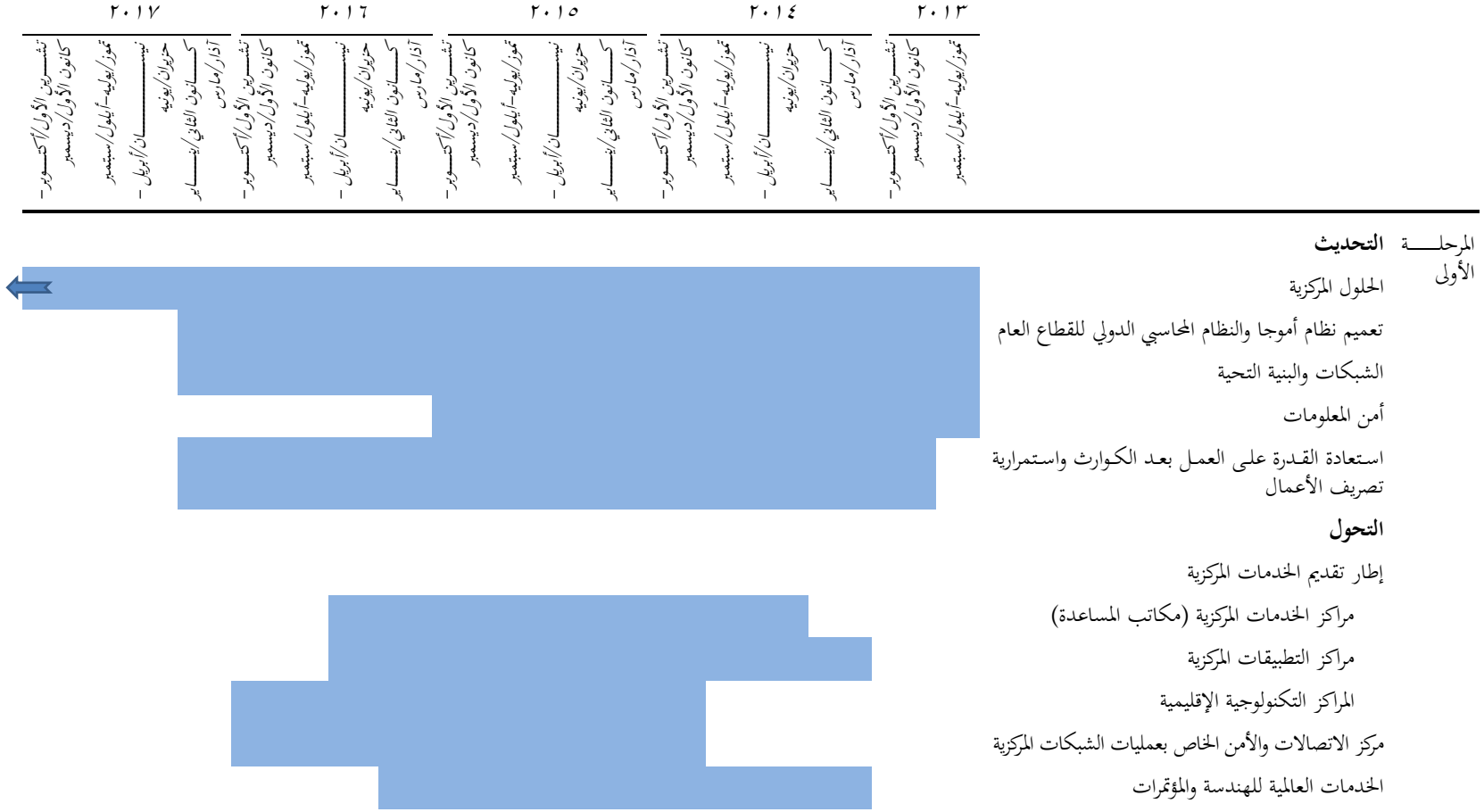
التقرير الذي وردت فيه التوصية	موجز التوصية	تعليقات الإدارة على حالة التنفيذ	تعليقات المجلس على حالة التنفيذ	نُفّذت تماما	قيد التنفيذ	لم تُنفَّذ	تجاوزتها الأحداث
		النار، والاتفاق العالمي مع شركة Microsoft بشأن البدء في تنفيذ نظام Unite Mail (أي الانتقال من نظم Lotus Notes المجزأة إلى نظام واحد للأمم متحدة قائم على برمجيات Exchange/Office 365 Hybrid)، والعقد العالمي مع شركة VMware بشأن اتفاقات التراخيص المركزية لبرمجيات الفرضنة، والعقد العالمي مع شركة VMWare AirWatch بشأن نظم إدارة أجهزة الاتصالات المحمولة، والعقد العالمي مع شركة Lenovo بشأن إدارة أجهزة المستعمل النهائي مع مراعاة تطور حوسبة المستعمل النهائي، والعقد العالمي مع شركة SITA بشأن إقامة شبكة دينامية افتراضية متعددة النقاط وتوفير الاتصال بالإنترنت باستخدام تقنية تبديل الوسوم المتعدد البروتوكولات، والعقد العالمي مع شركة Amazon للخدمات الشبكية بشأن منصة XaaS (أي شيء كخدمة) والعقد العالمي مع شركة Microsoft بشأن إنشاء منصة Azure التي تقدم XaaS (أي شيء كخدمة)				
A/67/651، الفقرة ٨٢	تقوم الإدارة باستحداث وظيفة ''العميل الذكي'' في إطار عمل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على نطاق الأمانة العامة وضمن إدارات الأمم المتحدة لتحديد الاحتياجات المتعلقة بتسيير الأعمال على نحو فعال، وتوفير قناة لتمكين مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات واللجان المحلية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات والمجالات المتعلقة بتسيير الأعمال من تحسين الخدمات المقدمة	وظيفة إدارة العلاقات مع وحدات الاعمال على نطاق الأمانة العامة تركز على فهم الاحتياجات الأساسية لهذه الوحدات من أجل كفالة مواءمة خطط العمل مع موارد التكنولوجيا. وخلال الفترة من ٢٠١٧ إلى ٢٠١٩، ستصبح هذه الوظيفة هي وظيفة ''العميل الذكي'' وستتيح النظر إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من منظور خطط الأعمال	أُحرز تقدم في تنفيذ هذه التوصية من خلال إنشاء قسم إدارة العلاقات مع وحدات الأعمال ليؤدي وظيفة ''العميل الذكي''، وكذلك من خلال إنشاء وظائف أخرى تتفاعل مباشرة مع العملاء، مثل مراكز التكنولوجيا الإقليمية. وفي حين أن هذه الوظائف تمثل قناةً لمكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، يجب إدماجها إدماجا تاما في منظومة العمل لكي يتسنى تحديد احتياجات وحدات الأعمال بفعالية. ولا تزال التوصية قيد التنفيذ		X	
A/67/651، الفقرة ٩٢	تقوم الإدارة بوَضْع استراتيجية لإدارة التطبيقات بهدف تقليل المخاطر الأمنية إلى الحد الأدنى وخفض التكاليف. وينبغي أن تعالج هذه الاستراتيجية التطبيقات المستخدمة على نطاق المؤسسة في المقام الأول، وأن تشمل وقف تشغيل	أصدرت كبيرة موظفي تكنولوجيا المعلومات استراتيجية لإدارة التطبيقات في الأمانة العامة (المرجع: APP.01.STG) في ٢٧ آذار/مارس ٢٠١٥، وتهدف هذه الاستراتيجية إلى تأسيس إطار لمعالجة تشتت الجهود في مجال	يحيط المجلس علما برد الإدارة ويعتبر هذه التوصية لا تزال قيد التنفيذ رغم إحراز تقدم في تنفيذها		X	

التقرير الذي وردت فيه التوصية	موجز التوصية	تعليقات الإدارة على حالة التنفيذ	تعليقات المجلس على حالة التنفيذ	نُفّذت تماما	قيد التنفيذ	لم تُنفَّذ	تجاوزتها الأحداث
	تطبيقات وخدمات النظم القديمة وما يلزم من نقل للبيانات. وفي إطار الاستراتيجية الجديدة المتعلقة بالتطبيقات، ينبغي للإدارة أيضا أن تضع أيضا عملية تكفل القدرة على القيام باستثمارات تشغيلية واستراتيجية في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، بغض النظر عن مكان القيام بها في الأمانة العامة، وتكفل اتساق تلك الاستثمارات مع نظام أوموجا وغير ذلك من التطبيقات المركزية	تطوير التطبيقات في المنظمة ووضع معايير موحدة لهذه الجهود وفقا لأفضل الممارسات				
A/67/651، الفقرة ١٠٠	تقوم الإدارة بتعزيز معايير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على نطاق الأمانة العامة لتدعيم وتسخير قدرة المنظمة الشرائية في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، واستخدام هذه المعايير لدفع جهود مواءمة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات كخطوة أولية ضرورية لتوحيد تطبيقات البرامجيات وهياكلها الأساسية	ينسّق مكتب خدمات الدعم المركزية مع مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بشأن جميع طلبات شراء المنتجات والخدمات التي تقدمها أي مكاتب أخرى غير مكاتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. وتكون الفرصة متاحة أمام مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لاستعراض الطلبات المقدمة من المكاتب الأخرى إلى مكتب خدمات الدعم المركزية. وسيكفل تنسيق الاحتياجات لفترة السنتين ٢٠١٨-٢٠١٩ إدراج معلومات واضحة في الميزانيات والخطط بشأن المشتريات التي تتم لصالح جميع الإدارات	يحيط المجلس علما برد الإدارة ويرى أن هذه التوصية لا تزال قيد التنفيذ		X	
A/67/651، الفقرة ١٠١	وافقت الإدارة على التوصية المفصلة المتعلقة بأمن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات التي بيَّنها المجلس في مذكرته المقدمة إلى رئيس اللجنة الاستشارية لشؤون الإدارة والميزانية بشأن هذه المسألة	يجري حاليا تنفيذ خطة العمل الرامية إلى تعزيز أمن المعلومات في مجالات الوقاية وكشف الحوادث والتصدي للتهديدات الأمنية (انظر A/70/364 و Corr.1)	يحيط المجلس علما برد الإدارة ويعتبر أن هذه التوصية لا تزال قيد التنفيذ		X	
المجموع				**٢**	**٢١**	**صفر**	**صفر**
النسبة المئوية				**٩**	**٩١**	**صفر**	**صفر**

المرفق الثاني

خريطة الطريق الاستراتيجية الأصلية

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



٢٠١٣
تموز/يوليه–أيلول/سبتمبر
تشرين الأول/أكتوبر–كانون الأول/ديسمبر
٢٠١٤
كانون الثاني/يناير–آذار/مارس
نيسان/أبريل–حزيران/يونيه
تموز/يوليه–أيلول/سبتمبر
تشرين الأول/أكتوبر–كانون الأول/ديسمبر
٢٠١٥
كانون الثاني/يناير–آذار/مارس
نيسان/أبريل–حزيران/يونيه
تموز/يوليه–أيلول/سبتمبر
تشرين الأول/أكتوبر–كانون الأول/ديسمبر
٢٠١٦
كانون الثاني/يناير–آذار/مارس
نيسان/أبريل–حزيران/يونيه
تموز/يوليه–أيلول/سبتمبر
تشرين الأول/أكتوبر–كانون الأول/ديسمبر
٢٠١٧
كانون الثاني/يناير–آذار/مارس
نيسان/أبريل–حزيران/يونيه
تموز/يوليه–أيلول/سبتمبر
تشرين الأول/أكتوبر–كانون الأول/ديسمبر
المرحلة الثانية **الابتكار**
المشاريع: التحليلات والتعاون وحلول إدارة الأزمات والأمن العالمي ومشاريع التحديث
التحول في أساليب العمل والقيادة
الحوكمة والقيادة
إطار الحوكمة
إطار إدارة الأداء في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات
البنية المعلوماتية الكلية وتوحيد المعايير
السياسات المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات
الاستخدام الأمثل لموارد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات
منهجية الشراء من مصادر عالمية
معالجة تشتت الموارد في المنظمة/تحقيق الاتساق

المرفق الثالث

سياسات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات التي تنتظر وضعها في صيغتها النهائية وتنقيحها: خريطة الطريق لعام ٢٠١٧

ألف – ثلاث سياسات قيد الاستعراض من جانب لجنة سياسات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

١ – سياسة الحوسبة السحابية (الإجراءات التقنية الجديدة)

٢ – المتطلبات الدنيا لأمن المواقع الشبكية العامة (نسخة منقحة لإجراء تقني) (تم تقديمها مؤخرا).

٣ – آداب استخدام وسائل التداول عن طريق الفيديو (تعميم إعلامي جديد) (تم تقديمه مؤخرا).

باء– سياستان قدمتهما لجنة سياسات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ولكنهما لا تزالا عند كبيرة موظفي تكنولوجيا المعلومات (مرحلة تطوير السياسات)

١ – استخدام الأجهزة المحمولة (إجراء تقني)

٢ – استخدام الأجهزة المحمولة (أمر إداري)

جيم – سياسات (أوامر إدارية) معلقة في انتظار التشاور مع مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات أو مكتب إدارة الموارد البشرية

١ – الوصول عن بعد (أمر إداري)، مكتب وكيل الأمين العام

٢ – الخدمات الهاتفية (أمر إداري)، مكتب وكيل الأمين العام

٣ – خدمات البريد الإلكتروني (أمر إداري)، مكتب وكيل الأمين العام

دال – سياسات مقرر تنقيحها

١ – المبادئ التوجيهية للأمم المتحدة بشأن استخدام وسائل التواصل الاجتماعي الداخلية

٢ – التصدي للحوادث الأمنية

٣ – مراقبة الدخول بالنسبة للأمانة العامة

٤ – كشف اختراق الشبكات

٥ – الوصول عن بُعد

٦ – التخطيط لاستعادة القدرة على العمل بعد الكوارث

٧ – حماية أصول الأمم المتحدة من البرامجيات الخبيثة

٨ – الجدول الزمني للاحتفاظ بسجلات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

٩ – رصد النُظم وإدارة السجلات

١٠ - الواجهات البينية للبيانات في نظام أوموجا

١١ - الوصول إلى مراكز البيانات

١٢ - تركيب البرمجيات

١٣ - ضوابط التشفير

١٤ - تطوير البرمجيات

١٥ - التداول بالفيديو

١٦ - تشكيل النظم

١٧ - سحب التطبيقات من الخدمة

١٨ - الاعتبارات الأمنية المتعلقة بالتداول بالفيديو

المرفق الرابع

الحالة فيما يتعلق بترشيد التطبيقات

الجهة المسؤولة	عدد السجلات في تطبيقات يونايت	التطبيقات المستخدمة حاليا (سواء التي تقرر الإبقاء عليها أو التي تقرر سحبها من الخدمة في مرحلة لاحقة)	التطبيقات التي تم سحبها من الخدمة أو ترشيدها (حتى ١ تموز/يوليه ٢٠١٤)	التطبيقات التي تقرر الإبقاء عليها	التطبيقات التي تقرر سحبها من الخدمة (التطبيقات المتقادمة)	التطبيقات التي تقرر دمجها أو تحديثها
إدارة شؤون الجمعية العامة والمؤتمرات	٩٧	٦٧	٣٠	٢٩	٢	٣٦
إدارة الدعم الميداني، وإدارة عمليات حفظ السلام، والبعثات التابعة لإدارة عمليات حفظ السلام	٦٩٤	٣٥٠	٣٤٤	٧١	٢	٢٧٧
إدارة الشؤون الاقتصادية والاجتماعية	٣١	١٥	١٦	١٢	٠	٣
إدارة الشؤون الإدارية	١٢	٨	٤	٣	٠	٥
إدارة الشؤون السياسية	٧٣	٦٤	٩	١	٢	٦١
إدارة شؤون الإعلام	٣٧	٣١	٦	١٧	٣	١١
إدارة شؤون السلامة والأمن	٧٣	٧١	٢	٢١	٣	٤٧
اللجنة الاقتصادية لأفريقيا	١١٣	٦٧	٤٦	١٤	صفر	٥٣
اللجنة الاقتصادية لأوروبا	٢١	١٧	٤	١٢	صفر	٥
اللجنة الاقتصادية لأمريكا اللاتينية ومنطقة البحر الكاريبي	٨٧	٧٠	١٧	٢٩	٢	٣٩
المكتب التنفيذي للأمين العام للأمم المتحدة	٢٢	١٨	٤	٢	١	١٥
اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لآسيا والمحيط الهادئ	٦٤	٣١	٣٣	٥	٢	٢٤
اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا	٤٦	٢٨	١٨	٦	صفر	٢٢
المحكمة الجنائية الدولية لرواندا	٦٣	٠	٦٣	صفر	صفر	صفر
المحكمة الدولية ليوغوسلافيا السابقة	٦٠	٥١	٩	٢٢	٢	٢٧
مكتب تنسيق الشؤون الإنسانية	٣١	١٨	١٣	٨	٠	١٠
مكتب خدمات الدعم المركزية	٧٤	٥٩	١٥	٣٠	٠	٢٩
مكتب شؤون نزع السلاح	٣٧	٣٠	٧	٤	١	٢٥
مفوضية الأمم المتحدة لحقوق الإنسان	٤٥	٣٦	٩	٢٣	١	١٢
مكتب الممثل السامي لأقل البلدان نمواً والبلدان النامية غير الساحلية والدول الجزرية الصغيرة النامية	١	١	٠	صفر	صفر	١
مكتب إدارة الموارد البشرية	٣٨	١٧	٢١	٦	صفر	١١
مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات	٦٤	٤٧	١٧	٢٤	٧	١٦
مكتب خدمات الرقابة الداخلية	٢٤	١٦	٨	٧	٢	٧

الجهة المسؤولة	عدد السجلات في تطبيقات يونايت	التطبيقات المستخدمة حاليا (سواء التي تقرر الإبقاء عليها أو التي تقرر سحبها من الخدمة في مرحلة لاحقة)	التطبيقات التي تم سحبها من الخدمة أو ترشيدها (حتى ١ تموز/يوليه ٢٠١٤)	التطبيقات التي تقرر الإبقاء عليها	التطبيقات التي تقرر سحبها من الخدمة (التطبيقات المتقادمة)	التطبيقات التي تقرر دمجها أو تحديثها
مكتب الشؤون القانونية	١١	٩	٢	١	صفر	٨
مكتب تخطيط البرامج والميزانية والحسابات	٥٥	٢٨	٢٧	٩	صفر	١٩
برنامج الأمم المتحدة للمستوطنات البشرية (موئل الأمم المتحدة)	٤	٤	صفر	٣	صفر	١
مؤتمر الأمم المتحدة للتجارة والتنمية	٤	٣	١	٢	صفر	١
برنامج الأمم المتحدة للبيئة	١١	٨	٣	٦	صفر	٢
الأمانة المشتركة بين الوكالات للاستراتيجية الدولية للحد من الكوارث	٥	٥	صفر	٥	صفر	٠
مكتب الأمم المتحدة في جنيف	٨٦	٤٩	٣٧	١٤	صفر	٣٥
مكتب الأمم المتحدة في نيروبي	١٠٧	٥٨	٤٩	٧	١	٥٠
مكتب الأمم المتحدة في فيينا ومكتب الأمم المتحدة المعني بالمخدرات والجريمة	٣٢٦	١٩٧	١٢٩	٦٧	٥	١٢٥
المجموع	**٢ ٤١٦**	**١ ٤٧٣**	**٩٤٣**	**٤٦٠**	**٣٦**	**٩٧٧**

المرفق الخامس

نتائج الاستقصاء المتعلق بتنفيذ استراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

أولا – أهداف الاستقصاء

سعى فريق مراجعة الحسابات إلى تقييم آراء المستخدمين بشأن جودة وفائدة خدمات ومنتجات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المنفذة لتحسين الكفاءة التنظيمية على نطاق الأمانة العامة. ومن ثم، أُجري استقصاء لرضا المستخدمين بمساعدة مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. وكان من المقرر إجراء الاستقصاء في الفترة من ٣٠ كانون الثاني/يناير إلى ٦ شباط/فبراير ٢٠١٧ ولكن مدد لاحقا حتى ١٢ شباط/فبراير ٢٠١٧.

ثانيا – ملخص الاستقصاء

اشتمل الاستقصاء على ١٠ أسئلة، ينقسم كل سؤال منها إلى أسئلة فرعية. وكان الغرض من هذا الاستقصاء يتمثل في تقييم مستوى الوعي باستراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ومستوى الرضا عن كل خدمة من الخدمات في المقدمة في هذا المجال. وطُلب من المستخدمين تقييم مستوى رضاهم على مقياس من صفر إلى ٥، أي من ''غير راض على الإطلاق'' (١) إلى ''راضي تماما'' (٥)، بينما يعني الصفر أن المستخدم ''لا يدري''.

ثالثا – أعداد المجيبين

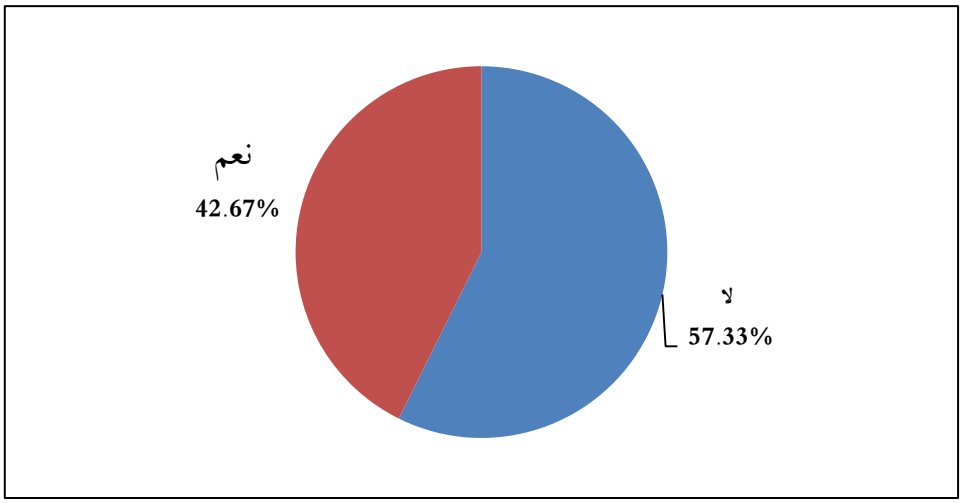
رغم أن عدد المشاركين في الاستقصاء بلغ ٧٥٣ ٦ مستخدما، لم يُنظر في هذا التحليل إلا في الردود الكاملة التي وردت حتى ٦ شباط/فبراير ٢٠١٧ والتي يبلغ عددها ٩٧٩ ٢ ردا.

رابعا – نتائج الاستقصاء

١ – هل أنت على دراية بالاستراتيجية المنقحة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات لعام ٢٠١٤ التي يجري تنفيذها في الأمم المتحدة؟

ذكر حوالي ٥٧ في المائة من المجيبين أنهم ليسوا على دراية بهذه الاستراتيجية.

النسبة العامة للوعي باستراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لعام ٢٠١٤

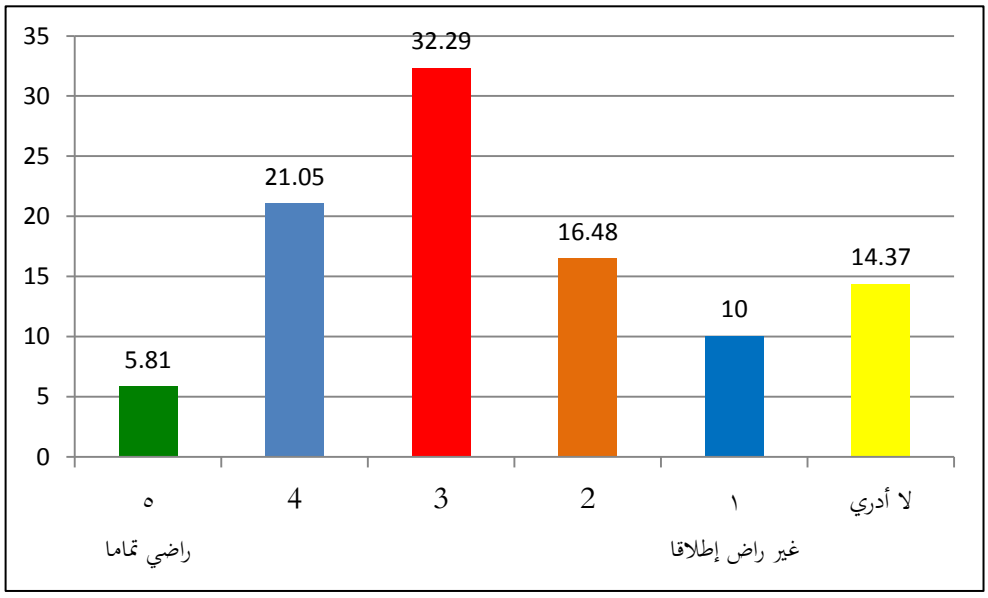


٢ - ما هو تقييمك لمستوى الرضا عن تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وخدماتها والدعم المقدم في هذا المجال؟

أعرب ما مجموعه ٢٦ في المائة من المجيبين عن عدم رضاهم وأعرب ٣٢ في المائة عن عدم اكتراثهم.

المستوى العام لرضا المستخدمين عن خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

(بالنسبة المئوية)

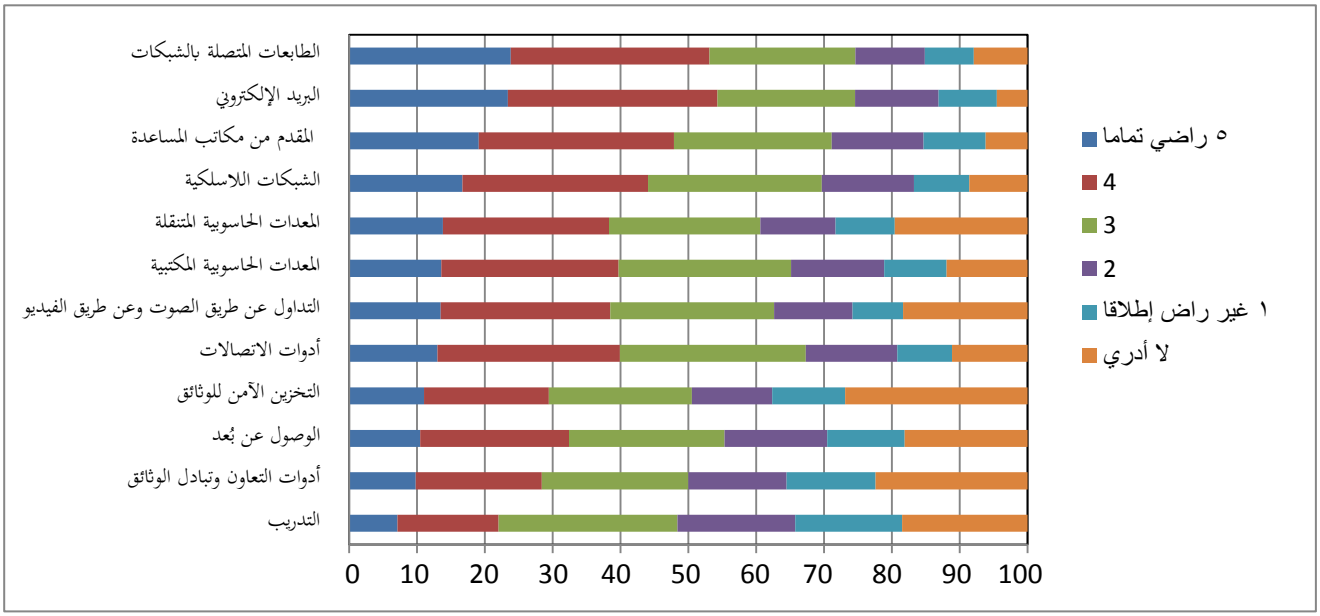


٣ - ما هو مستوى رضاك عن جودة خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (البريد الإلكتروني، وأدوات الاتصال، والدعم المقدم من مكتب المساعدة، والشبكة اللاسلكية، والوصول عن بعد، والأجهزة المحمولة، وأجهزة الحاسوب المكتبي، والطابعات المتصلة بالشبكات، والتداول بالصوت والفيديو، والتدريب، والتخزين الآمن للمستندات، وأدوات تبادل الوثائق)؟

أعرب أكثر من ٦٠ في المائة من المجيبين عن مستويات رضا ٣ أو أقل، باستثناء البريد الإلكتروني والطابعات المتصلة بالشبكات. ويُلاحظ أن أدنى مستويات الرضا أعطيت للتدريب وأدوات التعاون وتبادل الوثائق، والوصول عن بعد.

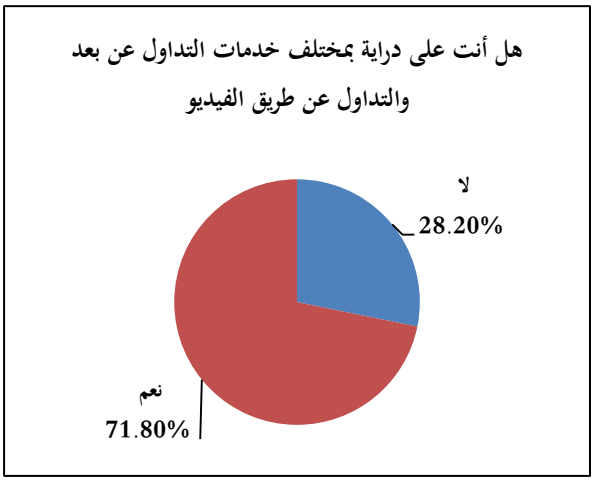
المستوى العام لرضا المستخدمين عن خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

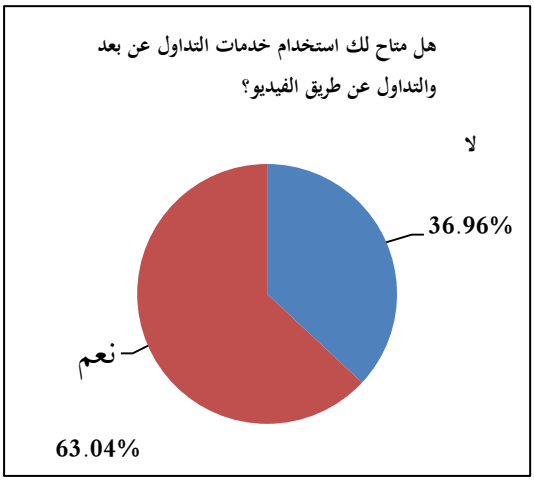
(بالنسبة المئوية)



٤ – خدمات التداول عن بعد وعن طريق الفيديو

ذكر حوالي ٧٢ في المائة من المجيبين أنهم على دراية بمختلف خدمات التداول عن بُعد والتداول بالفيديو، وذكر ٦٣ في المائة منهم أن هذه الخدمات متاحة لاستخدامهم.



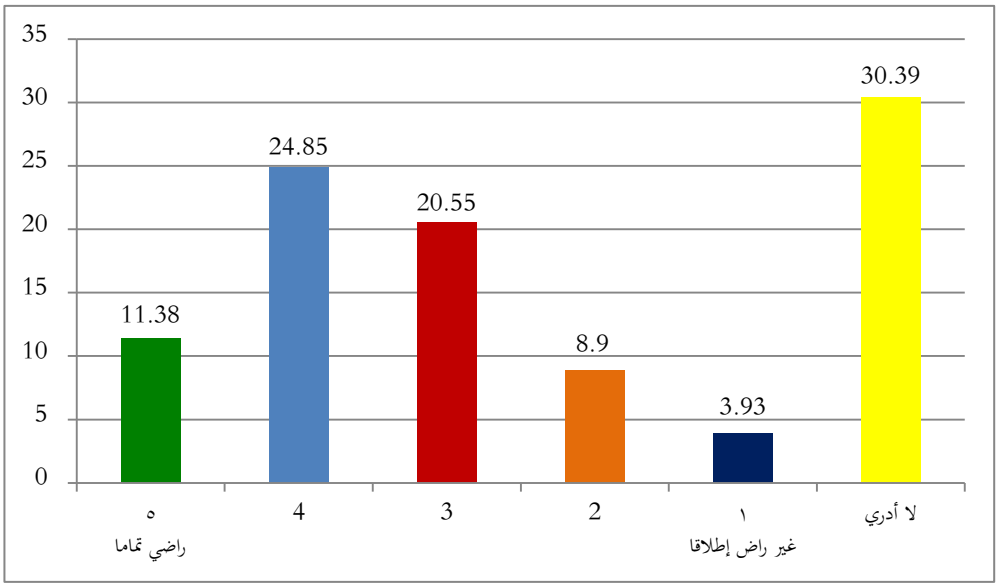


السؤال الفرعي ج: إذا كنت على دراية بخدمات التداول عن بعد والتداول عن طريق الفيديو وكانت هذه الخدمات متاحة لك، فما هو تقييمك لجودتها؟

ذكر ٣٠ في المائة من المجيبين أن ليس لهم دراية بجودة خدمات التداول عن بعد والتداول عن طريق الفيديو. وأعرب ما يقرب من ٣٣ في المائة عن مستويات رضا ٣ أو أقل.

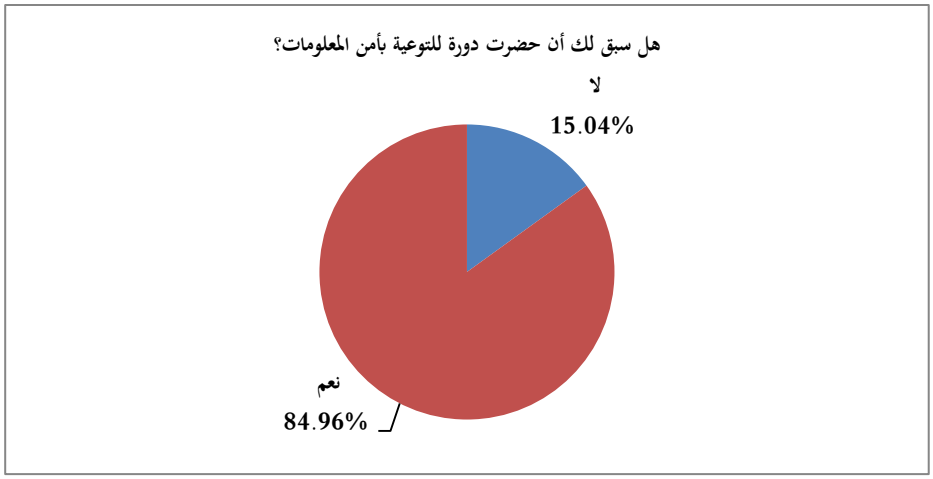
جودة خدمات التداول عن بعد والتداول عن طريق الفيديو

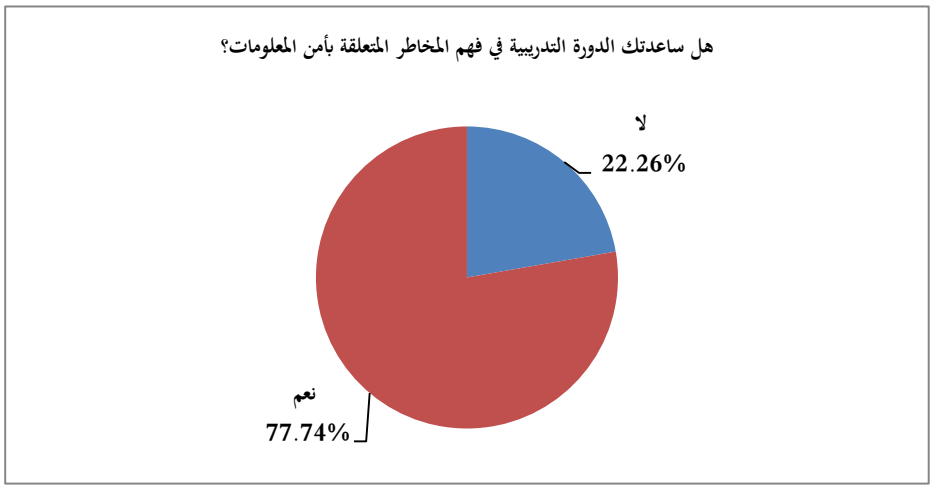
(بالنسبة المئوية)



٥ - أمن المعلومات

فيما يتعلق بدورات التدريب على أمن المعلومات، يُلاحظ أن نحو ١٥ في المائة من المجيبين لم يتم تدريبهم بعد. وعلاوة على ذلك، عندما سئل المجيبون عما إذا كانوا يشعرون بأن هذه الدورات قد عززت بشكل كاف فهمهم للمخاطر وكيفية حماية أنفسهم والمنظمة، أجاب ٢٢ في المائة منهم بالنفي.



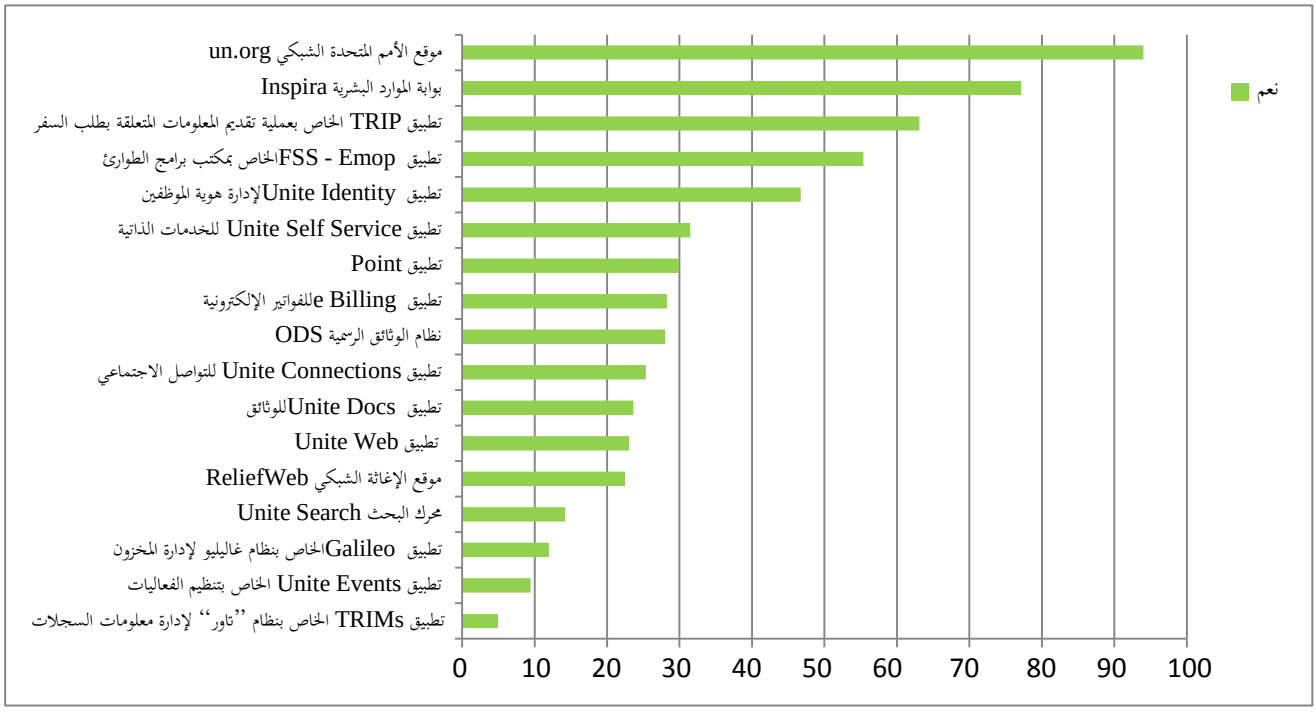


٦ - هل تستخدم التطبيقات المركزية الآتية بوتيرة متكررة؟

ذكر حوالي ٧٠ في المائة من المجيبين أنهم لا يستخدمون بشكل متكرر تطبيقات من قبيل Unite Connections، و Unite Docs، و Unite Web و Unite Search و Unite Events. وذكر ما بين ٦٠ و ٩٥ في المائة من المجيبين أنهم يستخدمون تطبيقات مثل Inspira أو Unite Identity أو موقع ”un.org“. وذكر ٥٥ في المائة من المجيبين فقط أن خدمة Unite Self Service متاحة لهم.

استخدام التطبيقات المركزية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات: نعم/لا

(بالنسبة المئوية)

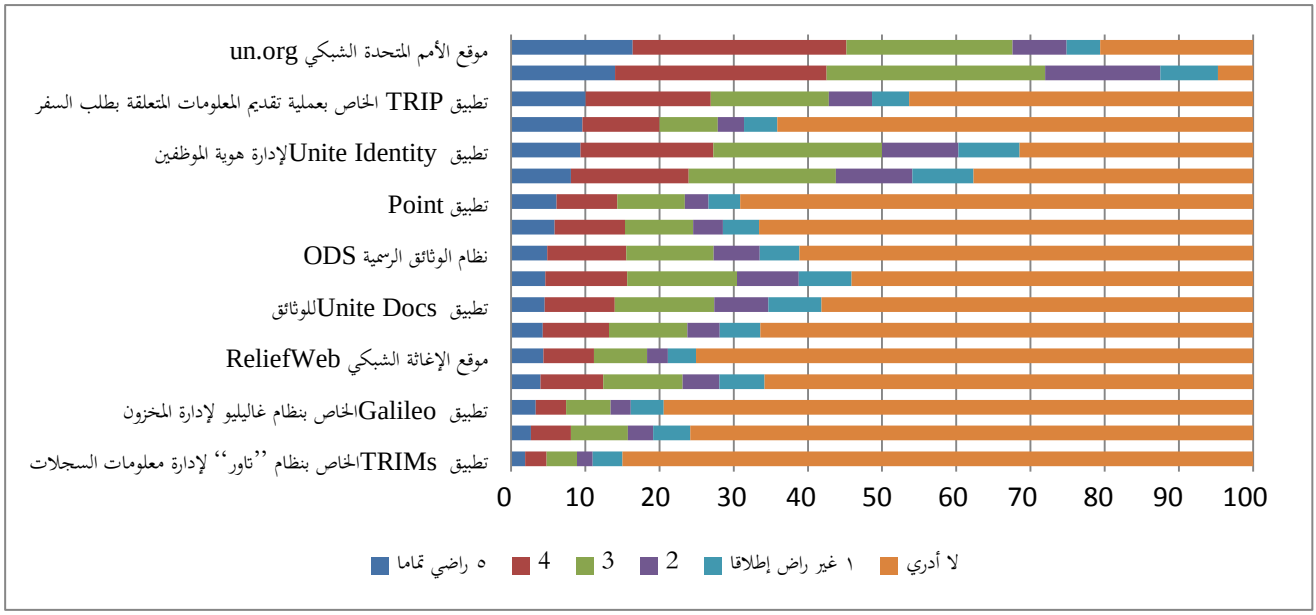


٧ - ما هي درجة رضاك عن تطبيقات المركزية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

ذكر حوالي ٧٠ في المائة من المجيبين أن ليس لهم دراية بالكثير من هذه التطبيقات، بما فيها تطبيقات يونايت المركزية.

مستويات رضا المستخدمين عن التطبيقات المركزية

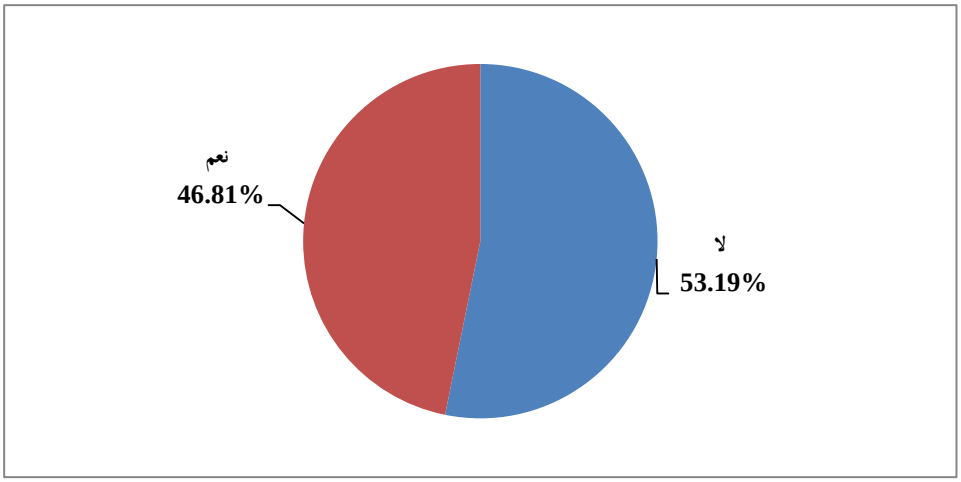
(بالنسبة المئوية)



التدريب على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

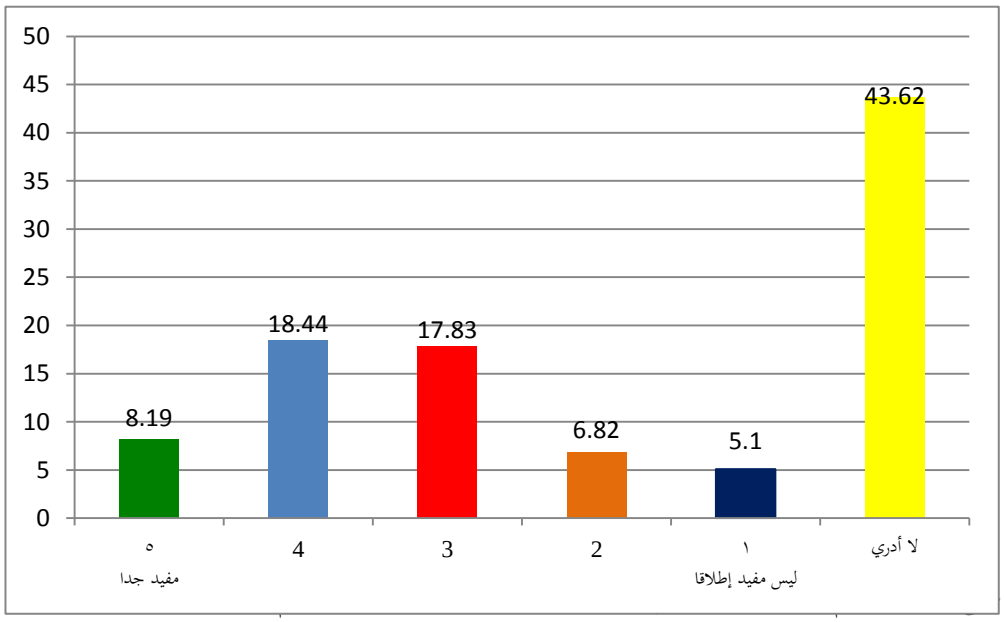
ذكر ما مجموعه ٥٣ في المائة من المجيبين أنهم لم يحصلوا على ما يلزمهم من تدريب في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات للاضطلاع بالمهام المكلفين بها حاليا. وذكروا أيضا أن مستوى الاستفادة من التدريب كان متوسطا. وأفاد حوالي ٤٤ في المائة بأنهم لا يعرفون فائدة التدريب على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. واعتبر حوالي ٢٦ في المائة منهم أن تدريب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات كان مفيدا في حين أعطى ١٨ في المائة درجات تقييم متوسطة لهذا التدريب من حيث فائدته. ورأى حوالي ١٢ في المائة أن التدريب لم يكن مفيدا.

هل سبق أن تلقيت التدريب اللازم لمهامك الحالية فيما يتعلق بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات؟



فائدة التدريب المقدم في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

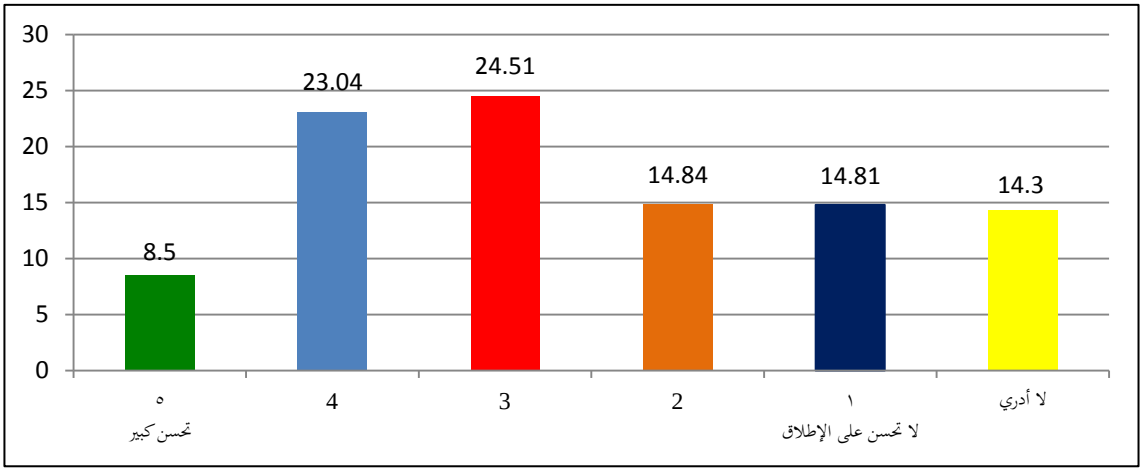
(بالنسبة المئوية)



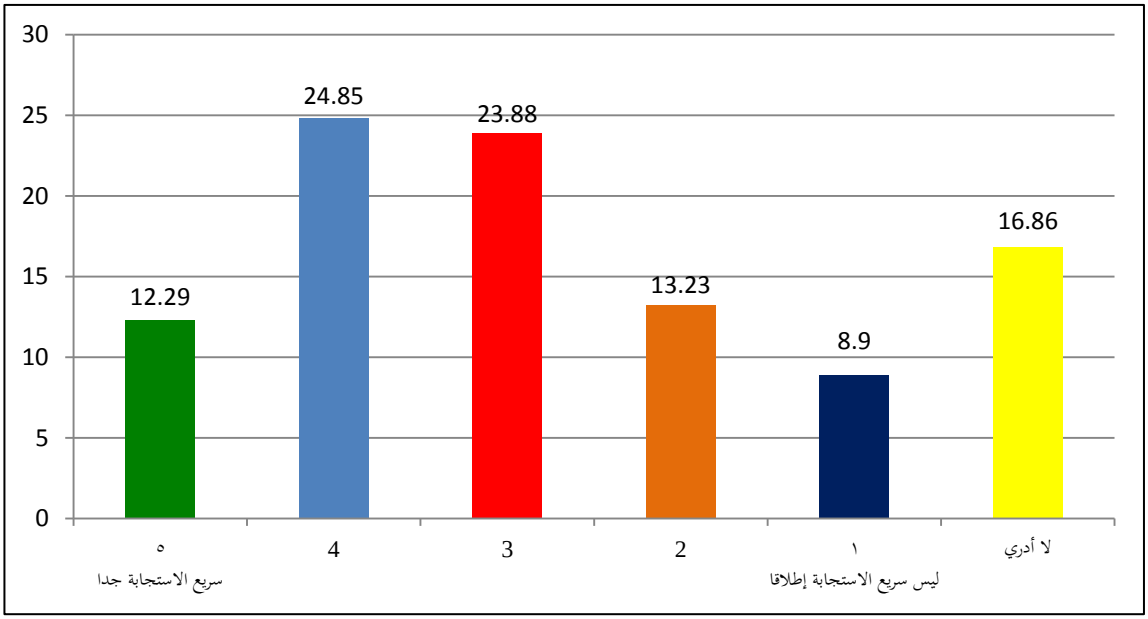
– ٨ –

أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على كفاءة العمل

(بالنسبة المئوية)



٩ - قيّم سرعة الاستجابة للطلبات في مكتب الخدمات الخاص بتطبيقات يونايت (Unite Service Desk)

أعطى حوالي ٤٦ في المائة من المجيبين سرعة استجابة مكتب الخدمات المركزية الخاصة بتطبيقات يونايت بدرجة تقييم ٣ أو أقل. قيّم حوالي ٣ في المائة منهم المكتب على أنه سريع الاستجابة، بينما ذكر حوالي ١٦ في المائة أنهم لم يكونوا على دراية بسرعة استجابته.

سرعة الاستجابة للطلبات في مكتب الخدمات الخاص بتطبيقات يونايت المركزية