

Distr.: General
3 April 2018
Arabic
Original: English

الجمعية العامة



الدورة الثانية والسبعون

البند ١٣٦ من جدول الأعمال

الميزانية البرنامجية لفترة السنتين ٢٠١٨-٢٠١٩

حالة تنفيذ استراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات للأمم المتحدة*

تقرير الأمين العام

موجز

تشهد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تطورا جعلها تتجاوز دورها كأداة تنفيذية لتصبح شريكا قيما وعنصر تمكين في أعمال الأمم المتحدة. وتشكل قوة التكنولوجيا في مجال تعزيز وحفز فرص التنمية الشاملة للجميع عنصرا ضروريا من أجل كفالة تمكّن المنظمة من الوفاء بولاياتها. وإدراكا لما للتكنولوجيا والبيانات من دور أساسي في الأعمال الداخلية للأمم المتحدة ومن أهمية حاسمة في تنفيذ البرامج وإنجاز الولاية، أنشأت استراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (A/69/517) رؤية مشتركة من أجل تقديم خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الأمم المتحدة من خلال التحديث والتحويل والابتكار، استنادا إلى إطار لتحسين الحوكمة وتحقيق توازن فعال بين القيادة المركزية والحرية التشغيلية؛ وهي تشكل عنصرا أساسيا من عناصر مقترحات الأمين العام للإصلاح. ويعرض الأمين العام هذا التقرير الثالث عن التقدم المحرز في تنفيذ استراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، بعد مرور سنتين ونصف على بدء تنفيذها. ويقدم هذا التقرير آخر المستجدات المتعلقة بحالة جميع المبادرات والالتزامات الرئيسية التي تتضمنها الاستراتيجية، مصحوبة بلمحة عامة عن إدارة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على الصعيد العالمي.

* بناء على طلب الجمعية العامة في قرارها ٢٤٨/٧٠، يتضمن هذا التقرير تقييما أساسيا لتكنولوجيا المعلومات

والاتصالات، يجري على صعيد الأمانة العامة.



الرجاء إعادة استعمال الورق



المحتويات

الصفحة

٤	أولا - مقدمة
٤	ثانيا - حالة تنفيذ توصيات مجلس مراجعي الحسابات
٥	ثالثا - لحة عامة عن التنفيذ والحوكمة
٥	ألف - موجز حالة التنفيذ خلال السنة الثالثة
٨	باء - توحيد موارد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات
٩	جيم - أمن المعلومات
٩	دال - تعميم نظام أوموجا
٩	هاء - موجز الآثار المالية
١٠	واو - الامثال
١٠	زاي - التحقق من المشاريع وإدارة الأداء
١٣	رابعا - التحديث والتحويل: المستجندات المتعلقة بالمبادرات الرئيسية في إطار المرحلة الأولى من الاستراتيجية
١٣	ألف - الدعم المركزي: أوموجا
١٣	باء - الثقة: أمن المعلومات واستعادة القدرة على العمل بعد الكوارث
١٥	جيم - المنصة المشتركة: مراكز التطبيقات المؤسسية
١٩	دال - شبكة "الأمم المتحدة الموحدة": الشبكة العالمية الواسعة
١٩	هاء - نموذج الإنجاز الإقليمي: مراكز التكنولوجيا الإقليمية
٢١	واو - الرصد على الصعيد العالمي: مركز عمليات الشبكات المركزية
٢١	زاي - الاستضافة على الإنترنت والقدرة على الاتصال الإلكتروني: مركزا البيانات العامان
٢٢	حاء - تحسين الأدوات: الهندسة والتداول على الصعيد العالمي
٢٣	طاء - الخدمات المستخرة لخدمة العملاء: نظام Unite Service Desk
٢٤	ياء - التحليل الاستراتيجي: المعلومات والدراسات التحليلية المتعلقة بالأعمال
٢٥	خامسا - الابتكار: برنامج العمل الرقمي للأمم المتحدة (المرحلة الثانية من الاستراتيجية)
٢٨	سادسا - الترشيد: الاستعانة بمصادر عالمية وإدارة الأصول العالمية
٢٨	ألف - الاستعانة بمصادر عالمية
٢٩	باء - الإدارة العالمية للأصول

٣٤	سابعاً - لمحة عامة عن الموارد المالية
٣٤	ألف - استعراض عام للميزانية
٣٦	باء - استرداد تكاليف الموارد المخصصة للإدارات المستفيدة
٣٧	ثامناً - الاستنتاج
٣٨	تاسعاً - الإجراءات التي ينبغي اتخاذها

المرفقات

	المرفق الأول - لمحة عامة عن موارد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لفترات السنتين ٢٠١٤-٢٠١٥ و ٢٠١٦-٢٠١٧
٣٩	و ٢٠١٨-٢٠١٩، بما في ذلك الموارد المخصصة لنظام أوموجا
٤٠	المرفق الثاني - حالة المشاريع المنفذة في إطار استراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

أولا - مقدمة

١ - أنشأت استراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (A/69/517)، التي أيدتها الجمعية العامة في عام ٢٠١٤ في قرارها ٦٩/٢٦٢، رؤية مشتركة من أجل تقديم خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الأمم المتحدة. وتم تحديد الاتجاه في عام ٢٠١٤، وأبلغت الجمعية العامة في دورتها الحادية والسبعين بالتقدم المحرز على مدى السنة ونصف السنة الأولى من التنفيذ (A/71/400).

٢ - ونُشئ الاستراتيجية، التي وُضعت لدعم أهداف الأمم المتحدة، رؤية لتوفير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بشكل موحد عالمياً، مما يمكن من التنفيذ الناجح لولايات المنظمة من خلال التحديث والتحويل والابتكار، استناداً إلى إطار لتحسين الحوكمة وتحقيق توازن فعال بين القيادة المركزية والحرية التشغيلية. وقد صُممت الاستراتيجية لتحقيق ما يلي:

- (أ) تحويل بيئة التكنولوجيا في الأمم المتحدة على مدى خمس سنوات؛
- (ب) التحديث المنظم لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات على نطاق الأمانة العامة؛
- (ج) ترشيد استخدام الموارد؛
- (د) وضع تدابير قوية للحوكمة؛
- (هـ) تعزيز المجال للابتكار في الأمم المتحدة.

٣ - وتشهد التكنولوجيا في الأمم المتحدة تحولاً من التركيز المجزأ على تقديم الخدمات المتعلقة بالمعاملات وتقديم الحلول لتصبح شريكاً مؤسساً فيما في إنشاء الأمم المتحدة الرقمية الحديثة، وكذلك قوة دافعة للابتكار فيما يتعلق بالولايات الموضوعية للمنظمة. وتشكل قوة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في مجال تعزيز وحفز تحقيق أهداف التنمية المستدامة عنصراً ضرورياً لكفالة تمكّن الأمم المتحدة من الوفاء بولاياتها. وبالتالي، فمن الأهمية بمكان أن يواصل مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات إقامة الشراكات مع الزملاء في الأمانة العامة لتحويل وتحديث مشهد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات مع الحرص في الوقت نفسه على الاستفادة من التكنولوجيات المبتكرة التي تدعم الأعمال الأساسية للمنظمة.

٤ - ولكفالة تمكّن الاستراتيجية من تحقيق النجاحات التي توصلت إليها حتى الآن، كان من الضروري تعزيز إطار الحوكمة من أجل الإشراف على السياسات والمبادئ التوجيهية والبنية والمعايير والخيارات الاستثمارية التي من شأنها تحويل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات إلى أداة قوية يمكن للمنظمة أن تستخدمها للوفاء بولاياتها. وتحدد نشرة الأمين العام ST/SGB/2016/11 تنظيم المكتب، كما تنشئ السياسات والإجراءات الداخلية التي تضفي الطابع الرسمي على عمليات التعيين وتفويض السلطة.

ثانياً - حالة تنفيذ توصيات مجلس مراجعي الحسابات

٥ - خلال الفترة المشمولة بالتقرير، قام مجلس مراجعي الحسابات بمراجعة حالة تنفيذ استراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وصدر تقريره المرحلي السنوي الأول (A/72/151) في تموز/يوليه ٢٠١٧.

٦ - وقدم المجلس ٣٧ توصية منذ أول مراجعة للحسابات في عام ٢٠١٢ (انظر A/67/651)، قبلت الإدارة منها ٣٦ توصية وقبلت توصية واحدة جزئياً. ومن بين التوصيات السبع والثلاثين، اعتبر المجلس أن

توصيتين نُفذتا بالكامل فيما ستقدم الإدارة إلى المجلس أدلة تؤيد إغلاق ٢٠ توصية أخرى. وترتبط التوصيات الخمس عشرة المتبقية بالتنفيذ الجاري لاستراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وهي توصيات قيد التنفيذ.

ثالثا - لمحة عامة عن التنفيذ والحوكمة

ألف - موجز حالة التنفيذ خلال السنة الثالثة

٧ - استراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (A/69/517) هي خطة خمسية لتحويل بيئة التكنولوجيا في الأمم المتحدة ولدعم عمل المنظمة في مجالات السلام والأمن والقانون الدولي وحقوق الإنسان والتنمية والشؤون الإنسانية.

٨ - وقد أُحرز تقدم كبير في أول سنتين ونصف من تنفيذ الاستراتيجية على صعيد تحديث وتحويل مشهد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، مما شكّل نقطة انطلاق نحو فترة من الابتكار. وتشمل الإنجازات التي تحققت ما يلي:

(أ) قدم مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات دعما بالغ الأهمية من خلال مواءمة الشبكة على الصعيد العالمي وإتاحة التكامل ودعم الإنتاج لتعميم نظام أوموجا؛

(ب) تنسق مراكز التطبيقات المؤسسية في نيويورك وفيينا وبانكوك تطوير التطبيقات ومواءمتها كما تخدم في الوقت نفسه مجموعات المستخدمين في العالم على نطاق الأمانة العامة. وعملت المراكز معا على خفض عدد التطبيقات القديمة من ٣٤٠ ٢ (في ١ تموز/يوليه ٢٠١٤) إلى ٢٢٠ ١ تطبيقا في عام ٢٠١٧. وبالإضافة إلى ذلك، يؤدي مشروع Unite Mail دور المحفز على تسريع ترحيل تطبيقات IBM Notes القديمة الإضافية أو سحبها من الخدمة. ولا تزال مراكز التطبيقات المؤسسية تقدم حولا موحدة عالمية على صعيد المنظمة باعتبارها الطريقة الأولية لخفض عدد التطبيقات القديمة وإزالة تجزئتها، مما يسفر عن زيادة وفورات الحجم وتحسين الأمن والموثوقية؛

(ج) تتولى مراكز التكنولوجيا الإقليمية في نيروبي ونيويورك وبانكوك وجنيف المسؤولية عن مواءمة خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في جميع المناطق، وإضفاء الطابع المؤسسي على الحوكمة، وضمان الامتثال للمعايير والسياسات العالمية وتنفيذ الاستراتيجية؛

(د) يقدم نظام Unite Service Desk الدعم على مدار الساعة وعلى الصعيد العالمي فيما يتعلق بنظام أوموجا وغيره من التطبيقات المركزية، وقد صُمم بحيث يكون نموذجا عالميا لتوفير الخدمات المشتركة يتسم بالفعالية من حيث التكلفة وبقدر أكبر من الكفاءة؛ ويشكّل نقطة اتصال موحدة للطلبات المتعلقة بخدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات؛ ويمكن تعميمه لبلوغ النطاق المطلوب ويسرّ التطوير الداخلي للخبرات في مجال دعم التطبيقات المركزية؛

(هـ) يشكل نظام أوموجا ونظام إنسيرا ونظام Unite Mail نسبة ٦٩ في المائة من جميع بطاقات الطلبات التي يتم تقديمها. وبالمقارنة مع السنة الماضية، حققت المنظمة انخفاضاً بنسبة ٤٨ في المائة في بطاقات طلبات الخدمات المتعلقة بدعم نظام إنسيرا بفضل استحداث صفحة "contact us" اتسمت بأنها أكثر بديهية. وفي الوقت نفسه، حلت المنظمة ٦١ في المائة من الطلبات المتعلقة بنظام أوموجا عند ورود الطلب إليها للمرة الأولى، وبلغ متوسط وقت حل المشكلة ثلاث ساعات فقط،

بالمقارنة مع ثماني ساعات السنة السابقة. وعموما، انخفض الوقت الذي استغرقت تلبية جميع طلبات الدعم بنسبة ٦٦ في المائة تقريبا؛

(و) بات مركزا البيانات العامان مكتملي الإنشاء ويؤديان عملهما بالكامل، مما يعزز موثوقية القدرة على استضافة البيانات. وتم تخفيض بصمة مراكز البيانات المتبقية البالغ عددها ٨٦ بنسبة إضافية قدرها ٢٥ في المائة؛

(ز) أنشئت شبكة واحدة هي شبكة "الأمم المتحدة الموحدة" عن طريق دمج النظم القائمة للمكتب وإدارة الدعم الميداني، وهي تربط ٥٩٤ من مواقع الأمم المتحدة (المقر، والمكتب الموجودة خارج المقر، واللجان الاقتصادية، وبعثات حفظ السلام، والبعثات السياسية الخاصة)؛

(ح) من خلال التنفيذ المنهجي لخريطة طريق أمن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، باتت النظم والتطبيقات المركزية في الأمانة العامة أكثر أمنا. وتشمل الإجراءات المتخذة ما يلي:

١' أعد المكتب خطة عمل تتضمن ١٠ نقاط لتعزيز أمن المعلومات على نطاق الأمانة العامة، بدأت تنتقل الآن إلى مرحلة الصيانة؛

٢' يقوم المكتب بشكل استباقي بتنفيذ تدابير فعالة تعالج الشواغل المرتبطة بأمن المعلومات على المديين القصير والطويل، بما في ذلك تحسين مرشحات البريد الإلكتروني والإنترنت؛

٣' أعد المكتب دورة للتوعية بأمن المعلومات يمكن أخذها عن طريق الإنترنت لتعريف جميع موظفي الأمم المتحدة ومستخدمي تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المأذون لهم بالأدوات والمعارف الأساسية اللازمة للمساعدة على تعزيز أمن المعلومات. وبحلول عام ٢٠١٦، كان أكثر من ٥٠.٠٠٠ من الموظفين قد أكملوا الدورة؛

(ط) حصل تعاون مثمر فيما بين الإدارات، وبشكل خاص تحققت إنجازات هامة في إطار من الشراكة مع إدارة الدعم الميداني، بما في ذلك دور الإدارة في استضافة مركزي البيانات العامين وإدارة شبكة "الأمم المتحدة الموحدة" العالمية فضلا عن تنفيذ حلول مركزية رئيسية لدعم العمليات الميدانية:

١' بدأ تشغيل الإصدار الأول من النظام الإلكتروني للمعدات المملوكة للوحدات (eCOE) الذي يمكن الوصول إليه عن طريق الأجهزة المحمولة، بما في ذلك نماذج التعلم الآلي للتعرف على المعدات، لزيادة كفاءة التفتيش ودقة الفوترة، مما زاد سرعة المدفوعات للبلدان المساهمة بقوات؛

٢' يجري نقل النظام الإلكتروني لإدارة الوقود (eFMS-2) من نظام Windows CE إلى الأجهزة اللوحية العاملة بنظام Android من أجل تعزيز نوعية البيانات؛

٣' بدأ تشغيل الإصدار الأول المتاح على الأجهزة الجوال من النظام الإلكتروني لإدارة حصص الإعاشة (eRMS) وهو يحسن بشكل كبير نوعية عمليات إيصال الأطعمة وحصص الإعاشة؛

(ي) تُبذل جهود بشأن برنامج عمل الأمم المتحدة الرقمي، والتوصل إلى حلول مبتكرة وإجراء دراسات تحليلية، وتعميم نظام أوموجا، وبناء القدرات المستدامة لنظام Unite Service Desk، والاستعانة بمصادر عالمية ووضع مبادرات لإدارة الأصول على الصعيد العالمي. وتشمل المبادرات الرئيسية في تلك المجالات ما يلي:

١'

نشر نظام Unite Mail (Outlook) على صعيد الأمانة العامة بأسرها، منذ نيسان/ أبريل ٢٠١٧، ليحل محل منصة البريد الإلكتروني IBM Notes. وتشكل هذه المبادرة جزءاً رئيسياً من استراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات للأمم المتحدة ويتوخى منها مواءمة المنظمة مع أفضل الممارسات في هذا المجال. ويضيف نظام البريد الإلكتروني Unite Mail طابعاً مركزياً على إدارة وتسيير النظام الأهم في المنظمة والإنفاذ الموحد للسياسات الأمنية؛ وتشمل مجموعة Unite Mail نظام Skype for Business، وهو برنامج تعاون يتضمن رسائل فورية واتصالات ومؤتمرات مخصصة صوتية وعن طريق الفيديو، مما يجعل كل مستخدم في الأمانة العامة "على بعد نقرة". وستصبح الأمانة العامة موحدة على صعيد البريد الإلكتروني حيث ستنتهي جميع عناوين البريد الإلكتروني بـ "@un.org". ويجري العمل على إنشاء اتحاد مع وكالات الأمم المتحدة وصناديقها وبرامجها الأخرى، مما يمكن النظام الموحد للأمم المتحدة من التعاون دون عوائق؛

٢'

فريق "القبعات الزرق للشؤون الرقمية"، الذي أنشئ في مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، هو فريق نخبوي من المحللين يساعد على حماية الأمم المتحدة من التهديدات الإلكترونية ويعزز أمن الفضاء الإلكتروني، بالنظر إلى العدد المتزايد من التهديدات الإلكترونية التي تهدد الأمم المتحدة، وتنامي المخاوف في المجتمع العالمي من الاتجار والإرهاب وغير ذلك من الأعمال الخبيثة، وتزايد الوعي بخطور الحرب الإلكترونية، وزيادة الاعتماد على التكنولوجيا من جانب المجتمعات على الصعيد العالمي. وتبرز الإحصاءات التالية خطورة التهديدات الإلكترونية التي يواجهها المجتمع على الصعيد الجماعي:

- أ - يتم ارتكاب نسبة ٩٠ في المائة تقريباً من الإرهاب المنظم على شبكة الإنترنت عن طريق وسائل التواصل الاجتماعي؛
- ب - منذ منتصف عام ٢٠١٥، تم تعليق ١٢٥ ٠٠٠ من حسابات تويتر لتضمنها تهديدات أو لتشجيعها على ارتكاب أعمال إرهابية؛
- ج - هناك احتمال بنسبة ٢٦ في المائة بأن يحصل انتهاك للبيانات بمس ١٠ ٠٠٠ سجل أو أكثر؛
- د - في عام ٢٠١٥، أشارت التقديرات إلى أن الجرائم الإلكترونية قد كلفت الاقتصاد العالمي ٥٢٥ بليون دولار؛ وبحلول عام ٢٠١٩، قد تصل التكلفة إلى ٢,١ تريليون دولار؛

(ك)

تنتج الأمم المتحدة كمّاً هائلاً من المعلومات التي تغطي مجموعة واسعة من المواضيع باللغات الرسمية الست، وكذلك بلغات أخرى، بأشكال مختلفة. وباتت المعلومات متاحة للجمهور، على نحو متزايد، باعتبارها بيانات مفتوحة. ومنصة Unite Ideas (<https://ideas.unite.un.org>) هي منصة شبكية يمكن عن طريقها للأوساط الأكاديمية والمجتمع المدني والأمم المتحدة أن تجتمع لتبادل الأفكار والتعلم من بعضها البعض ومساعدة الآخرين من خلال معالجة التحديات المرتبطة بعلم البيانات وطريقة عرضها. ويتم تقاسم الحلول الفائزة، بما في ذلك الشفرة المفتوحة المصدر، كما يتم تجميعها على منصة Unite Ideas لإعادة استخدامها من قبل الحكومات ومنظمات المجتمع المدني. وبهذه الطريقة، تصبح

منصة Unite Ideas بمثابة عنصر تحفيز عملي يمكن من تحسين فهم البيانات السياسية والاجتماعية-الاقتصادية بسبل مجدية وتفاعلية ودينامية؛

(ل) يعمل المكتب عن كثب مع الشركاء في جميع أنحاء العالم من أجل وضع حلول قائمة على التكنولوجيا المفتوحة المصدر باستخدام البيانات والأدوات المتاحة للجمهور من أجل التصدي لبعض التحديات الأكثر إلحاحاً. ويجري العمل عن طريق مختبرات الابتكار التكنولوجي، حيث يعمل المبتكرون على الصعيدين المحلي والعالمي، من القطاع الخاص والأوساط الأكاديمية والدول الأعضاء والأمم المتحدة، معاً لحل المشاكل والقيام سريعاً بوضع نماذج أولية للحلول الكفيلة بتلبية الاحتياجات المحلية. وتشكل منصة Unite Ideas وشبكة مختبرات الأمم المتحدة للابتكار التكنولوجي مثلين على هذه المبادرات. ويُقترح إنشاء مختبرات الابتكار التكنولوجي بالتعاون مع الدول الأعضاء لدعم أعمال الأمم المتحدة. وسيؤدي المكتب دوراً في مجال التكنولوجيا والابتكار في تلك المختبرات وسيشرف على عملياتها؛

(م) يتولى مركز التطبيقات المؤسسية في فيينا المسؤولية عن وضع حلول مستدامة وميسورة التكلفة في مجال تكنولوجيا المعلومات من أجل دعم مكتب الأمم المتحدة المعني بالمخدرات والجريمة في مساعدة الدول الأعضاء على مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب. ويتوخى من منتجات البرمجيات هذه، التي تعرف مجتمعةً باسم goPortfolio، المساعدة على تعزيز قدرة الدول الأعضاء على مكافحة الجريمة المنظمة، بما في ذلك الجريمة المنظمة عبر الوطنية والاتجار غير المشروع بالمخدرات وسائر أشكال الاتجار، والإرهاب، والفساد، وفي إجراء البحوث وتحليل الاتجاهات والاستدلال الجنائي. وقد صممت حزمة goPortfolio بحيث تدعم هذه الجهود بما يتواءم مع برامج الأمم المتحدة الاستراتيجية في تلك المجالات؛

(ن) تم تعميم نظام Unite Business Intelligence لدعم التوجيه الاستراتيجي وصياغة السياسات وصنع القرارات على جميع مستويات الأمم المتحدة للأعمال الإدارية والموضوعية على السواء. ويوفر هذا النظام إمكانية الاطلاع بسرعة ويسر على المعلومات التي تم جمعها على نطاق المنظمة من مصادر موثوق بها (مثل نظام أوموجا، ونظام إنسبير، ونظام iNeed) من أجل تحسين الاستفادة من مصادر بيانات المنظمة. وتسهم عملية الإبلاغ المبسطة والموحدة في تحسين تخطيط الأعمال والأداء من خلال إجراء استعراضات عامة أكثر وضوحاً واتساقاً واتخاذ إجراءات على صعيد المنظمة؛

(ص) من خلال شبكة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات التابعة لمجلس الرؤساء التنفيذيين في منظومة الأمم المتحدة المعني بالتنسيق، الذي تشترك في رئاستها رئيسة هيئة موظفي تكنولوجيا المعلومات، تم تحديد خدمات مشتركة ووضع ترتيبات تعاقدية متصلة بالسلع والخدمات التي تدعم الاستعانة بمصادر عالمية. وهذه الترتيبات التعاقدية متاحة على صعيد نظام الأمم المتحدة الموحد. وبالإضافة إلى ذلك، من خلال تحسين التعاون، نُفذت الحلول والخدمات التي تم تشاطرها في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

باء - توحيد موارد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

٩ - عملاً بقرار الجمعية العامة ٢٤٦/٦٦، والجزء الثاني من القرار ٢٦٢/٦٩، والجزء الخامس من القرار ٢٤٨/٧٠ ألف، وبغية معالجة التوصيات التي أبرزها تقرير مجلس مراجعي الحسابات (A/67/651)، تم توظيف مهام وموارد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في مكاتب إدارة الشؤون الإدارية في جهود التوحيد كما تمت مواءمة بعض المكاتب.

١٠ - وفي فترة السنتين ٢٠١٦-٢٠١٧، ألحقت بمكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات عدة وحدات للتكنولوجيا من مكتب إدارة الموارد البشرية ومكتب خدمات الدعم المركزية ومكتب تخطيط البرامج والميزانية والحسابات.

١١ - وفي فترة السنتين ٢٠١٨-٢٠١٩، سيواصل مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات جهوده الرامية إلى توحيد ومواءمة بيئة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على نطاق الأمانة العامة وفي جميع مراكز العمل والبعثات الميدانية، بما في ذلك النقل المقترح لسبع وظائف وما يرتبط بها من موارد غير متعلقة بالوظائف من قسم الدعم بالمعلومات لإدارة الأزمات التابع لإدارة شؤون السلامة والأمن. وسيؤدي إدماج المهام إلى تحقيق وفورات تعزى إلى اقتراح يخص إلغاء وظيفة برتبة ف-٣ داخل إدارة شؤون السلامة والأمن، في حين ستقلل الموارد المتبقية على أساس عدم التأثير على التكاليف.

جيم - أمن المعلومات

١٢ - عمل مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، تحت قيادة رئيسة هيئة موظفي تكنولوجيا المعلومات، على تنسيق وتعزيز تنمية القدرات المشتركة لمواجهة التهديدات التي يتعرض لها أمن الفضاء الإلكتروني للمنظمات التابعة للأمم المتحدة. فعلى سبيل المثال، أشرف المكتب في العام الماضي على عملية إنشاء منصة مشتركة للمعلومات المتعلقة بالمخاطر تتيح للمنظمات المشاركة تبادل المعلومات المتعلقة بأمن الفضاء الإلكتروني.

دال - تعميم نظام أوموجا

١٣ - طلبت الجمعية العامة، في قرارها ٢٤٨/٧٠ ألف، إلى الأمين العام أن يضع خططاً انتقالية تفصيلية بشأن الدعم الطويل الأجل لنظام أوموجا الذي ستوفره رئيسة هيئة موظفي تكنولوجيا المعلومات وللسبل تعميمه.

١٤ - وكررت الجمعية العامة، في قرارها ٢٧٢/٧١ بء، تأكيد أهمية كفاءة نقل المسؤوليات بسلاسة وفي الوقت المناسب من مشروع أوموجا إلى الكيانات المناظرة داخل الأمانة العامة.

١٥ - ويواصل فريق مشروع أوموجا ومكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات التعاون في وضع وتنفيذ خطة التعميم لمهام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المقرر نقلها إلى المكتب، بما في ذلك فرص الاستفادة من الخبرات والمهارات على الصعيد العالمي.

هاء - موجز الآثار المالية

١٦ - تبلغ موارد الميزانية العادية المقدرة لفترة السنتين ٢٠١٨-٢٠١٩ المخصصة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات ٣٩٢,٥ مليون دولار. ولا يمثل هذا أي تغيير بالمقارنة مع فترة السنتين ٢٠١٦-٢٠١٧.

١٧ - وتبلغ موارد الميزانية العادية المعتمدة لفترة السنتين ٢٠١٨-٢٠١٩ لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات ٩٥,٥ مليون دولار. وهو ما يمثل انخفاضاً بمقدار ٢,٣ مليون دولار، أو بنسبة ٢,٤ في المائة، بالمقارنة مع فترة السنتين ٢٠١٦-٢٠١٧. وتقابل هذا الانخفاض جزئياً الموارد المتصلة بأمن المعلومات وتكاليف الصيانة الإضافية لنظام أوموجا.

١٨ - وانخفضت ميزانيات بعثات حفظ السلام المخصصة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات بنسبة تقدر بنحو ١٢,٢ في المائة من فترة السنتين ٢٠١٦-٢٠١٧ إلى فترة السنتين ٢٠١٨-٢٠١٩ (من ٨٥١,٩ مليون دولار إلى ٧٤٧,٩ مليون دولار). وانخفضت النفقات المرتبطة بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في إطار حساب دعم عمليات حفظ السلام بنسبة ٥,٥ في المائة، من ٥٧,٧ مليون دولار في فترة السنتين ٢٠١٦-٢٠١٧ إلى ٥٤,٥ مليون دولار في فترة السنتين ٢٠١٨-٢٠١٩. ويرد تحليل مالي شامل في الفرع المتعلق بتوقعات الميزانية من هذا التقرير، بالإضافة إلى لمحة عامة عن موارد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لفترات السنتين ٢٠١٤-٢٠١٥ و ٢٠١٦-٢٠١٧ و ٢٠١٨-٢٠١٩، بما في ذلك الموارد المخصصة لنظام أوموجا (المرفق الأول).

١٩ - وتبلغ الموارد المقدرة الخارجة عن الميزانية المخصصة لفترة السنتين ٢٠١٨-٢٠١٩ لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات ١٨١,٥ مليون دولار. ويمثل هذا الرقم انخفاضاً بنسبة ١,٨ في المائة بالمقارنة مع فترة السنتين ٢٠١٦-٢٠١٧.

واو - الامتثال

٢٠ - كان للقيادة القوية دور أساسي في النجاحات التي حققتها الاستراتيجية حتى الآن. كما أن تعزيز إطار الحوكمة ضروري للإشراف على السياسات والمبادئ التوجيهية والبنية وخيارات الاستثمار التي من شأنها أن تحول تكنولوجيا المعلومات والاتصالات إلى أداة قوية يمكن للمنظمة أن تستخدمها من أجل الوفاء بولاياتها. وتحدد نشرة الأمين العام ST/SGB/2016/11 تنظيم مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، إلى جانب وضع السياسات والإجراءات الداخلية التي تضفي الطابع الرسمي على عمليات التعيين وتفويض السلطة.

٢١ - وترأس المكتب الأمينة العامة المساعدة، رئيسة هيئة موظفي تكنولوجيا المعلومات، وهي مسؤولة أمام وكيل الأمين العام للشؤون الإدارية. وتتولى رئيسة هيئة موظفي تكنولوجيا المعلومات مسؤولية توفير القيادة في أنشطة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على الصعيد العالمي، ويدعمها رئيس المكتب المركزي لإدارة المشاريع، ومدير شعبة الخدمات العالمية، ومدير شعبة العمليات العالمية، ورؤساء مراكز التكنولوجيا الإقليمية، ورؤساء مراكز التطبيقات المؤسسية ورئيس قسم تنسيق العمليات، بالتعاون مع رؤساء الوحدات التنظيمية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الأمانة العامة. ويضمن إطار الحوكمة هذا عمل أصحاب المصلحة الرئيسيين معاً للقيام على نحو فعال بتوجيه إدارة الأنشطة التي تضطلع بها المنظمة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والموارد المرصودة في هذا المجال.

زاي - التحقق من المشاريع وإدارة الأداء

٢٢ - يواصل المكتب المركزي لإدارة المشاريع كفالة الرصد الفعال لمختلف جوانب المشاريع والأداء في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. ويقدم المرفق الثاني تفاصيل آخر المستجدات المتعلقة بحالة جميع المشاريع، بناء على طلب من الجمعية العامة. وقد تقيدت المشاريع بالمعايير الراسخة للحوكمة والانضباط، مع الخضوع أيضاً للتدقيق في إطار إدارة المخاطر وفقاً لمبادئ الإدارة المركزية للمخاطر. وتخضع أي تغييرات تدخل على المشاريع للاستعراض والموافقة.

٢٣ - وتواصل إدخال تحسينات ملحوظة في العام الماضي فيما يتعلق بالتحقق من المشاريع وإدارة الأداء، إذ زادت مراجعة التقارير الشهرية المتعلقة بحالة المشاريع ضمانا للجودة، وبدأ برنامج تدريب فردي موجه لمديري المشاريع بهدف ضمان الامتثال، ويستمر عقد اجتماعات عالمية بشأن حالة المشاريع، كما أن مجلس إدارة المشاريع يجتمع شهريا لاستعراض ما يدخل على المشاريع من تغييرات وما يكتنفها من مخاطر أساسية ومسائل أخرى. ويوضح الجدول ١ التقدم المحرز في التخفيف من حدة المخاطر المبلغ عنها في السنة الثالثة من تنفيذ الاستراتيجية.

الجدول ١

التقدم المحرز في التخفيف من حدة المخاطر

وصف المخاطر	خطة تخفيف الحدة	التقدم المحرز حتى الآن
عدم ملاءمة مجموعة المهارات المتصلة بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات المتاحة لتنفيذ الاستراتيجية	زيادة التدريب وتقييم المهارات	أجرى موظفون إضافيون تدريبات في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، تغطي أكثر من ٢٢ دورة من دورات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. وتتواصل عملية تقييم المهارات
عدم مركزية عمليات الشراء وعدم شفافية عقود تكنولوجيا المعلومات والاتصالات	تنفيذ استراتيجية الاستعانة بمصادر عالمية وتطبيق نظام أو موجا	يحرز مشروع الاستعانة بمصادر عالمية تقدما، مع منح عقد خدمات المعلومات الجغرافية المكانية في تموز/يوليه ٢٠١٦؛ وبمثل توسيع عقد الاتصالات السلكية واللاسلكية المبرم مع شركة SITA والمتعلق بالربط العالمي أيضا مثالا ناجحا على الاستعانة بمصادر عالمية؛ ومن المتوقع منح عقد إطار عالمي لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في النصف الأول من عام ٢٠١٨؛ ويجري حاليا إعداد كراسة شروط لإنشاء عقد إطار عالمي لتطوير البرمجيات - خدمات التطبيقات ومن المتوقع منح عقد جديد في النصف الأول من عام ٢٠١٩؛ وتبذل جهود من أجل تحسين سلسلة توزيع معدات الشبكة التي توفرها شركة Cisco، التي هي من بين متعاقدتي الأمم المتحدة؛ وتجري حاليا مفاوضات مباشرة تخص إنشاء خدمات الحوسبة السحابية ومن المتوقع منح عقود جديدة بين النصف الثاني من عام ٢٠١٧ والنصف الأول من عام ٢٠١٨. وقد أنشئت وحدة لإدارة العقود داخل قسم تنسيق العمليات التابع لمكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات دعما لإدارة العقود المتعلقة بالمكتب وشعبة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات التابعة لإدارة الدعم الميداني
استمرار التجزؤ مما يحد من فعالية تنفيذ الاستراتيجية	تحسين تقديم الخدمات وتنفيذ تفويض السلطة، وتعزيز الحوكمة والضوابط وأدوات الرصد	صدرت نشرة الأمين العام بشأن تنظيم مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (ST/SGB/2016/11) في عام ٢٠١٦. واكتملت صياغة السياسات المتعلقة بتنفيذ المزيد من تفويض السلطات. وثمة تحديات في هذا المجال
السأم من التغيير ومقاومة التغيير	زيادة إشراك أصحاب المصلحة والتواصل معهم وتحسين مقاييس تقديم الخدمات	استمرار التفاعل بين مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وأصحاب المصلحة
قلة التوعية بأمن المعلومات مما يؤدي إلى تعريض نظم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والسرية وسلامة المعلومات للخطر	رصد معدل إكمال التدريب الإلزامي للتوعية بأمن المعلومات وزيادة الاتصالات المتعلقة بالتهديدات الأمنية	يتم رصد معدل إكمال التدريب الإلزامي شهريا. ويتم إشعار الموظفين بانتظام استجابة للتهديدات الأمنية. ولا تزال هناك تحديات في هذا المجال

وصف المخاطر	خطة تخفيف الحدة	التقدم المحرز حتى الآن
عدم بروز دور أصول القيام بعمليات رصد تكنولوجيا المعلومات ومراقبة الأصول والاتصالات	تسجيل حاليا جميع ممتلكات ومنشآت ومعدات الأمم المتحدة المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات	تسجيل حاليا جميع ممتلكات ومنشآت ومعدات الأمم المتحدة المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات
عدم كفاية وتجزؤ التمويل تحقيق الكفاءة على	أعدت افتراضات التخطيط المتصلة بالاحتياجات التقديرية من الموارد	أعدت افتراضات التخطيط المتصلة بالاحتياجات التقديرية من الموارد
المتاح مقارنة بزيادة حجم مستوى عمليات	اللازمة في المستقبل لأنشطة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على	اللازمة في المستقبل لأنشطة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على
وتعقيد تكنولوجيا تكنولوجيا المعلومات	الصعيد العالمي	الصعيد العالمي
المعلومات والاتصالات وإعادة	الاتصالات وإعادة	الاتصالات وإعادة
الاستثمار في أنشطة	الاستثمار في أنشطة	الاستثمار في أنشطة
أكثر استراتيجية	أكثر استراتيجية	أكثر استراتيجية

رابعاً - التحديث والتحويل: المستجدات المتعلقة بالمبادرات الرئيسية في إطار

المرحلة الأولى من الاستراتيجية

ألف - الدعم المركزي: أوموجا

٢٤ - في إطار جهود تعميم نظام أوموجا، لا يزال التعاون الوثيق مع فريق مشروع أوموجا يضمن نقل المسؤوليات من المشروع إلى الكيانات المناظرة داخل الأمانة العامة على نحو سلس وفي الوقت المناسب. وقد أسندت إدارة بنية نظام أوموجا إلى مؤرد تجاري، وتدار طبقة الوصول من خلال مركزي البيانات العاملين في فالنسيا بإسبانيا، وبرينديزي بإيطاليا.

باء - الثقة: أمن المعلومات واستعادة القدرة على العمل بعد الكوارث

٢٥ - تشير الحوادث الأمنية الأخيرة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بوضوح إلى ارتفاع مستوى التهديد الذي تواجهه الأمم المتحدة والذي شهد نموا كبيرا منذ إقرار استراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. وقد أسفر عدم مواءمة نظم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وخدماتها وبرامجها ومواردها، إلى جانب الجمود التنظيمي في هذا المجال وعدم كفاية القدرات الأمنية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، عن استمرار التجزؤ الشديد لمشهد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الذي يواجه خطر التعرض للهجوم. ويهدف تقليل الأضرار التي قد تلحق بالمنظمة في حال وقوع أي حادثة أو حوادث يتعذر تفاديها تتعلق بأمن المعلومات، اتخذ مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات موقفا حازما ضد دوائر التكنولوجيا والبيانات التي لا تمثل لمعايير أمن المعلومات. غير أن المسألة الأساسية المتمثلة في زيادة التعرض لمخاطر أمن المعلومات بشكل كبير سيبقى مطروحة ما دام تجزؤ تكنولوجيا المعلومات والاتصالات داخل المنظمة مستمرا.

٢٦ - وقد عُرضت على الجمعية العامة خطة العمل ذات النقاط العشر التي سبق ذكرها والرامية إلى معالجة أهم أوجه القصور في أمن المعلومات وقد تم إقرارها لاحقاً. وفي عام ٢٠١٧، انتقلت خطة العمل ذات النقاط العشر إلى مرحلة الصيانة. وقد وضعت خارطة طريق استراتيجية أطول أجلاً لأمن المعلومات في المستقبل، نظراً لضرورة الاستناد إلى خطة العمل ذات النقاط العشر وكذلك استجابة للتهديدات الناشئة. وتتمثل أهداف خارطة طريق أمن المعلومات فيما يلي:

(أ) توفير مجموعة من الأنشطة العملية القائمة على الإطار المحدد في الوثائق السالفة الذكر؛

(ب) توسيع نطاق مبادرات خطة العمل ذات النقاط العشر؛

(ج) تحويل المبادرات إلى أنشطة برنامجية جارية؛

(د) توسيع الهدف على نحو يتجاوز مجرد معالجة أوجه القصور المشتركة في بيئة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات داخل الأمانة العامة، إلى توفير التوجيه والحلول لمجالات معينة من المجالات التي تنطوي على مخاطر مثل معالجة المعلومات الحساسة والاحتياجات التشغيلية؛

(هـ) إقرار المساءلة بخصوص التسليم بالدور المركزي لرئيسة هيئة موظفي تكنولوجيا المعلومات، المبين في الوثيقة [ST/SGB/2016/11](#)، وكفالة الامتثال ضمن إطار تفويض السلطة.

٢٧ - وتجدر الإشارة إلى أن أمن المعلومات يعتبر مسألة شاملة وأن برنامج أمن المعلومات يرتبط بالتالي بأوجه تحويلية أخرى لاستراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، ولا سيما مواءمة وتوحيد التطبيقات ومراكز البيانات ونماذج الدعم، ويرتبط كذلك بالأنشطة التنفيذية ويعتمد عليها.

٢٨ - وقد تضمنت استراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات برنامجاً مصمماً بغرض تعزيز السلطة والمساءلة التقنيتين من خلال إنشاء هيكل معياري وزيادة توحيد المعايير وتعزيز الحوكمة. وعلى الرغم من الاعتراف، في مجموع مكونات قطاع تكنولوجيا المعلومات، باستحالة تحقيق الأمن المطلق، فإن التغييرات التي سبق ذكرها كانت مفيدة في تعزيز أمن المعلومات والحد من تعرض المنظمة للمخاطر. وتحدد خارطة طريق أمن المعلومات نهجاً يضمن حماية جميع أصول المعلومات على نحو مناسب وفقاً لتصنيفها وقيمتها ودرجة الضرر الذي يمكن أن ينجم عن سوء استخدامها أو عدم توافرها أو تدميرها، أو الكشف عنها أو تعديلها دون تصريح.

٢٩ - وقد تم تعزيز إدارة المخاطر لتشمل المعلومات المتعلقة بتقييم الأصول والتهديدات التي تتعرض لها والعواقب التي تنشأ عن تأثير أي من تلك التهديدات على أي من تلك الأصول.

٣٠ - وبالنظر إلى تزايد الطابع الرقمي للنظم المتعددة المستخدمة في إدارة المباني (مثل المصاعد والتهوية ونظم الطاقة)، وفي إدارة المؤتمرات (نظم البث الإذاعي والسمعي البصري ونظم الإعلان والإخطار والتصويت الإلكتروني) وفي الأمن المادي (مثل تقييد الدخول والمراقبة بالفيديو) وتزايد الترابط فيما بين هذه النظم، فقد أصبحت عرضة لنفس التهديدات التي تواجهها نظم تكنولوجيا المعلومات التقليدية. وتوسع خارطة الطريق الخاصة بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات عن قصد نطاق تركيز إدارة المخاطر ليشمل نظم تكنولوجيا المعلومات غير التقليدية وعالية الأهمية التي كانت مستبعدة في الماضي، لتضع بذلك نهجاً أقوى لإدارة المخاطر.

٣١ - ومن أجل إرساء مراقبة مركزية لأمن المعلومات تحت إشراف رئيسة هيئة موظفي تكنولوجيا المعلومات عملاً بالقرار ٢٦٢/٦٩، يتولى قسم الأمن العالمي وبنية النظم العالمية في شعبة الخدمات العالمية مسؤولية الإشراف على جميع أنشطة أمن المعلومات داخل الأمانة وتنسيقها. ويشمل ذلك مجالات حوكمة أمن المعلومات وإدارة أمن المعلومات على النحو المحدد في التوجيه السياسي بشأن أمن المعلومات.

٣٢ - وتم تفويض أنشطة إدارة أمن المعلومات وعمليات أمن المعلومات، على الصعيدين الإقليمي والمحلي، إلى مراكز التكنولوجيا الإقليمية وإلى إدارة الدعم الميداني بالنسبة للبعثات الميدانية. ومع ذلك، وكما هو منصوص عليه في السياسات القائمة، لا تزال مسألة زيادة مستوى الشفافية بشكل كبير في أنشطة الإدارة والتشغيل تمثل أمراً ضرورياً من أجل ضمان فعالية أمن المعلومات. ونظراً للطابع المركزي لشبكات المنظمة وتطبيقاتها، يتعين، على الفور، تشاطر المعلومات المتعلقة بالمخاطر أو الحوادث أو الاختراقات الأمنية التي تحدث في كيان أو مكان واحد تابع للأمانة العامة والتي من شأنها أن تؤثر على أجزاء أخرى من المنظمة، حتى وإن كانت تبدو غير ذات صلة أو بعيدة.

٣٣ - وخلال فترة السنتين ٢٠١٨-٢٠١٩، سينشئ مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات أربع وظائف إضافية من أجل تعزيز أمن المعلومات، على النحو الذي أقرته الجمعية العامة في قرارها ٢٦١/٧٢، وتماشياً مع القرار ٢٥٤/٦٧ ألف وعقب موافقة الجمعية العامة على استراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في قرارها ٢٦٢/٦٩ و ٢٤٨/٧٠ ألف و ٢٧٢/٧١ بء، بما في ذلك الموارد غير المتعلقة بالوظائف تحت بنود الأثاث والمعدات، والخدمات التعاقدية وسفر الموظفين (٤ وظائف من الرتبة ف-٤ في مراكز التكنولوجيا الإقليمية في نيويورك وبانكوك ونيروبي وجنيف).

٣٤ - وهذه الموارد أساسية لتعزيز قدرة المكتب على تحديد وإدارة وتخفيف الأخطار الجديدة والناشئة وضمان الامتثال لمعايير وبنية وسياسات وإجراءات أمن المعلومات. وبالإضافة إلى ذلك، سيكون المكتب قادراً على أداء المهام بالغة الأهمية التالية: إجراء استعراضات أمنية للنظم والتطبيقات وفحص امتثالها، والمشاركة في تقييم مخاطر المعلومات، والإشراف على تنفيذ مشاريع أمن المعلومات البرنامجية والتشغيلية وتنسيق الاستجابة لحوادث أمن المعلومات في إطار الفريق العالمي للاستجابة للحوادث.

جيم - المنصة المشتركة: مراكز التطبيقات المؤسسية

٣٥ - تستمر مراكز التطبيقات المؤسسية في تنسيق وقيادة التنمية العالمية ودعم التطبيقات القديمة، مما أسفر عن تخفيض عدد الطلبات المقدمة من ٣٤٠ في عام ٢٠١٤ إلى ٢٢٠ في عام ٢٠١٧. وقد أُنجز هذا الانخفاض في عدد الطلبات المقدمة بـ ١٢٠ طلباً من خلال دمج الخصائص الوظيفية بالتطبيقات المؤسسية القائمة والحلول المستندة إلى المنصات الموحدة من قبيل أنظمة iNeed وأوموجا وإنسبيرا و Unite Docs و Unite Connections و Unite Web، فضلاً عن وقف تشغيل النظم القديمة وسحبها من الخدمة. كما تستمر هذه المراكز في تخفيض عدد التطبيقات القديمة من خلال الجهود التعاونية مع الكيانات المحلية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، مستخدمة هيئات الحوكمة الراسخة والإجراءات التقنية الموحدة.

٣٦ - وقد اضطلعت مراكز التطبيقات المؤسسية بدراسة للتثبت من جدوى الأخذ بنهج مختلف إزاء مشكلة انتشار التطبيقات بما يتماشى مع التجارب الناجحة والممارسات الفضلى في هذا المجال. ومن المتوقع أن تسفر الدراسة عن استراتيجية جديدة لإدارة مجموعة تطبيقات الأمانة العامة.

٣٧ - وتشمل الدوافع الأولية الرفيعة المستوى للدراسة ما يلي:

(أ) الاعتراف بوجوب تزويد إدارات ومكاتب الأمانة العامة بالتطبيقات المرنة والمستجيبة والمأمونة، التي تستخدم البيانات المرجعية ضمن الأطر المؤسسية مثل نظام أوموجا ونظام إنسيرا ومنصة Unite Docs ونظم إدارة المؤتمرات للاضطلاع بولاياتها؛

(ب) نجاح متاجر التطبيقات، مثل App Store التابع لشركة Apple و Google Play و Microsoft Store، حيث تعتمد جدوى اعتماد أو شراء تطبيق ما بشكل مباشر على كلفته، وقدرته على تلبية متطلبات المستخدم والأمن ونموذج الصيانة، من بين بارامترات أخرى. ويمكن قياس مثل هذه البارامترات بسهولة وربطها مباشرة بإحصاءات اعتماد المستخدمين لهذه التطبيقات. وسيجري استعراض انطباق هذا النموذج لتطوير التطبيقات وتنفيذها من منظور احتياجات الأمم المتحدة؛

(ج) الأثر المترتب على الاعتماد الكامل للخدمات السحابية دعماً لمنصات التطبيقات الموحدة المستخدمة بالفعل في الأمانة العامة. ويمكن أن توفر الخدمات السحابية نظرة أكثر تعمقاً لتكاليف الإبقاء على التطبيقات الفائضة، وأن تقدم حلاً يقضي بنقل التطبيقات الجديدة والقديمة على حد سواء إلى البيئة السحابية التي جرى التحقق من أمنها والتي يديرها مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات؛

(د) الحاجة إلى إدماج تطبيقات صغيرة ومرنة ضمن منصات آمنة يديرها مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، تُعد لاستخدام مطوري التطبيقات، ضمن المنظمة وربما خارجها؛

(هـ) الحاجة إلى تقديم حلول برمجية لدعم الوفاء بالولايات الفنية للأمم المتحدة، لا سيما تحقيق أهداف التنمية المستدامة، تمثيلاً مع خطة الأمم المتحدة الرقمية.

٣٨ - ومن المتوقع أن تُقدم نتيجة الدراسة، بالإضافة إلى اقتراح لنهج جديد لإدارة مجموعة التطبيقات، ضمن التقرير المرحلي القادم.

الحلول المركزية

٣٩ - إن مراكز التطبيقات المؤسسية في نيويورك وفيينا وبانكوك مسؤولة عن تطوير نظم مركزية مبتكرة لدعم تنفيذ ولايات الأمم المتحدة بفعالية. وستحلّ النظم المركزية تدريجياً محلّ النظم القديمة المتعددة والموضعية التي تُستخدم لأتمتة الأعمال والعمليات اليدوية، ولإدارة المعلومات، ودعم عملية اتخاذ القرارات. وسيسمح تعزيز التكامل بين النظم المركزية بتبسيط التدريب وتحسين تجربة المستخدمين عموماً. وباستخدام نظم موحدة مستضافة مركزياً، ستمكّن المنظمة من تقديم دعم أفضل وأكثر اتساقاً وموثوقية للمستخدمين ومن تحسين الأداء وضمان الأمن واستمرارية الأعمال. وقد تم تزويد المجالات الواردة أدناه بتطبيقات موحدة جديدة.

حلول إدارية وتعاونية حديثة

٤٠ - يواصل مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات توفير نظم الدعم الإداري التي تكمل نظام أوموجا. وبفضل منصتي Unite Docs و Unite Connections، استعاض عن مئات مستودعات الوثائق وقواعد البيانات وأقراص التخزين المشتركة المحلية بحلول مركزية موحدة. وقد تم التخلي عن العديد من النظم القديمة والانتقال إلى المنصتين الأحدث والأكثر أمناً. وارتفع عدد مستخدمي منصة Unite Connections من ٧ ٠٠٠ في عام ٢٠١٥ إلى ما يزيد عن ٢٥ ٠٠٠ في عام ٢٠١٧ في جميع أنحاء العالم، مع تحميل ما يزيد عن مليون ملف غير مصنف. وبالإضافة إلى ذلك، تعاون المستخدمون في

حوالي ١٨ ٠٠٠ موقع ويكي ومدونة، وتم إنشاء ٨٠٠ ٥ مجموعة. وفي حالة Unite Docs، يستعمل أكثر من ٦ ٩٠٠ مستخدم النظام على الصعيد العالمي، وقد جرى تحميل ما يزيد عن ٢,٥ تيرابايت (حوالي ٤,٥ مليون ملف) من المحتوى إلى المنصة. ويواصل المكتب العمل بشكل وثيق مع قسم إدارة المحفوظات والسجلات من أجل تيسير إدارة السجلات وتحسينها.

٤١ - وقد تم تحسين نظام إنسيبرا، وهو النظام الموحد للأمانة العامة لإدارة المواهب والتعلم، ليضم خصائص وظيفية تدعم إدارة العروض، وبرنامج الأمانة العامة للتنقل، وإدارة الوظائف، والتحقق من المراجع. ويتم حالياً، دعم توظيف الخبراء الاستشاريين والإعلان عن الشواغر المؤقتة، وكذلك تعزيز التكامل بين نظامي أوموجا وإنسيبرا. ويواصل مكتب إدارة الموارد البشرية استخدام نظام إنسيبرا لدعم التعلم الإلكتروني وإدارة التعلم، بما في ذلك توسيع نطاق استخدامه من جانب إدارة عمليات حفظ السلام في البعثات الميدانية لتقدم التدريب للقوات وشرطة الأمم المتحدة في مجال الدورات الإلزامية للأمم المتحدة.

٤٢ - وبالإضافة إلى ذلك، أدخلت تحسينات على نظام الوثائق الرسمية، الذي يعد المستودع الرئيسي للوثائق التداولية، تضمنت شكلاً جديداً للموقع يشمل العديد من الخصائص الجديدة المتاحة على طائفة واسعة من الأجهزة المحمولة، وتعزيز قدرات البحث وتسريع التنزيل. وستشمل التحسينات الإضافية البيانات الوصفية للوثائق الداعمة باللغات الرسمية الست، مما يتيح للمستخدمين البحث عن عناوين الوثائق بجميع اللغات، بالإضافة إلى المضمون المتعدد اللغات المتوفر حالياً.

نظم سير العمل

٤٣ - يكتسي أتمتة تقديم الخدمات وتتبعها وإدارة أدائها أهمية حاسمة في كل من الإصلاح الإداري وفي تحقيق الاستفادة المثلى من خدمات الدعم. ويشكل نظام iNeed المنصة المركزية الموحدة لإدارة سير العمل والخدمات، وتستخدمه مختلف الإدارات لتسريع تقديم الخدمات ولرصد تقديمها في مجالات مثل استحقاقات الموارد البشرية، ونظام Unite Service Desk، وطلبات دعم المرافق، فضلاً عن إدارة عمليات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. وقد أدى ذلك إلى إبراز صورة الدعم وأداء إدارة الخدمات بشكل لم يكن بالإمكان بلوغه في السابق.

الحلول المتاحة لدعم أعمال الأمم المتحدة

٤٤ - يتزايد استخدام المؤسسات للنظم المركزية في جميع أنحاء العالم لدعم العمل الفني للمنظمة في مجموعة متنوعة من المجالات الهامة، بما في ذلك الوقاية من الاتجار بالمخدرات وغسل الأموال، والاستخبارات المالية، ودعم إدارة المؤتمرات وإدارة التعلم. ونظام تحليل المعاملات المالية، الذي طوّره ويدعمه مركز التطبيقات المؤسسية في فيينا في إطار مشروع مكتب الأمم المتحدة المعني بالمخدرات والجريمة الممول من الاتحاد الأوروبي، goAML، هو من بين الأدوات البالغة الأهمية التي تستخدمها الإدارات في الدول الأعضاء لمكافحة تلك التهديدات المتزايدة. وتستخدم وحدات الاستخبارات المالية للدول الأعضاء ذلك النظام لمكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب في إطار حزمة برامجيات goPortfolio (unite.un.org/goPortfolio) للدول الأعضاء، التي تهدف إلى المساعدة على تعزيز قدراتها على مكافحة الجريمة المنظمة.

٤٥ - وتعتمد الأمم المتحدة بصورة متزايدة على المواقع الشبكية، العامة منها والداخلية، لتبادل المعلومات عبر الفئات المستهدفة المتعددة داخل المنظمة وخارجها. وتستخدم جميع وكالات الأمانة العامة وصناديقها وبرامجها المواقع الشبكية العامة من قبيل تلك المستضافة على موقع الأمم المتحدة الشبكي www.un.org للإعلان عن ولاياتها وإنجازاتها وأنشطتها. وعدد هذه المواقع آخذ في الازدياد، وهي تجتذب أعدادا كبيرة من الزيارات إذ شهد الموقع الشبكي للأمم المتحدة ما يزيد عن ١٥٠ مليون زيارة في السنة السابقة، وتمثل هذه المواقع في الوقت ذاته بوابة للمعلومات المتعلقة بالمنظمة. وأدت هذه الزيادة في استخدام المواقع الشبكية وبروزها إلى زيادة في الأخطار التي تتعرض لها بيانات الأمم المتحدة وسمعتها وأمن معلوماتها في الحالات التي لا تُتبع فيها الضوابط الأمنية المطلوبة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. وبالإضافة إلى ذلك، فإن المواقع الشبكية التي لا تمثل للمعايير في مجالات التكنولوجيا وأمن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والوسم وتعدد اللغات وإمكانية الوصول، تؤدي في نهاية المطاف إلى تقويض سمعة الأمم المتحدة والتزاماتها بتمثيل الفئات المستهدفة وخدمتها. وردا على ذلك، يواصل مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، بالتعاون والتنسيق مع إدارة شؤون الإعلام وإدارة شؤون الجمعية العامة والمؤتمرات، تعزيز برنامج مواءمة المواقع الشبكية، وقد اتخذ إجراءات معززة لكفالة الامتثال للمعايير. وكفالة تعدد اللغات وإتاحة المعلومات عبر المواقع الشبكية أمر حاسم الأهمية بشكل خاص بالنسبة لكفالة أن يكون إعلام الأمم المتحدة شاملا ويسهل الوصول إليه قدر الإمكان. ويستخدم المكتب العديد من التكنولوجيات المبتكرة والبرمجيات والتدريب التقني لضمان استيفاء المواقع الشبكية لمتطلبات تيسير الوصول التي تزيل العراقيل المانعة لتفاعل الأشخاص ذوي الإعاقة مع المواقع الشبكية أو وصولهم إليها، ولتوفير المساواة في الوصول إلى المعلومات والقدرات الوظيفية لجميع المستخدمين. ومنصة Unite Web الإلكترونية محورية لتلك الجهود، وهي توفر منصة مركزية موحدة لإدارة المحتوى الشبكي للإدارات، تقدم حلا فعالا من حيث التكلفة لإدارة المواقع الشبكية العامة دون الحاجة إلى مطوّرين أو مهارات فنية.

٤٦ - وقدم الأمين العام في تقريره المعنون "التدابير الخاصة للحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسيين: نهج جديد" (A/71/818 و A/71/818/Corr.1)، استراتيجيته لتحسين النهج الذي تتبعه المنظمة على نطاق المنظومة ككل إزاء منع الاستغلال والانتهاك الجنسيين والتصدي لهما. وتركز الاستراتيجية على أربعة مجالات عمل رئيسية هي: مراعاة الضحايا أولا؛ وإنهاء الإفلات من العقاب؛ وإشراك المجتمع المدني والشركاء الخارجيين؛ وتحسين الاتصالات الاستراتيجية في مجالي الشفافية والشفافية. ويعمل مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تحت قيادة مكتب المنسقة الخاصة المعنية بتحسين جهود الأمم المتحدة في مجال التصدي للاستغلال والانتهاك الجنسيين، وبالتنسيق مع إدارة شؤون الإعلام ومكتب إدارة الموارد البشرية، على توفير الحلول التقنية لدعم منع الاستغلال والانتهاك الجنسيين في عدة مجالات، بما في ذلك: جمع البيانات وتحليلها والإبلاغ عنها؛ وإنشاء مستودع على نطاق المنظومة لقضايا الاستغلال والاعتداء الجنسيين وأداة للتمحيص؛ وإنشاء بوابة معلومات متاحة للجمهور بشأن منع الاستغلال والاعتداء الجنسيين؛ وتكنولوجيا المعلومات وأمن المعلومات والاتصالات لمنع الاستغلال والاعتداء الجنسيين عبر الإنترنت. وستوضع هذه الحلول وتنتشر خلال عام ٢٠١٨.

المنظم الميدانية

٤٧ - تنفّذ العمليات الميدانية في بيئات تتسم بمحدودية خدمات الاتصالات السلكية واللاسلكية وخدمات الإنترنت التجارية والمحلية. وقد قدم مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، بالتعاون مع

إدارة الدعم الميداني وإدارة عمليات حفظ السلام، حلولاً مركزية لدعم المجالات الفنية ومجالات الدعم الرئيسية. وتشمل الأمثلة على النظم البالغة الأهمية التي نُشرت في العمليات الميدانية النظام الإلكتروني لإدارة المعدات المملوكة للوحدات (eCOE) الذي يتيح التحقق من المعدات المملوكة للوحدات بشكل آلي، مما يزيد بالتالي من دقة الفواتير ويعجل بدفع مستحقات البلدان المساهمة بقوات.

٤٨ - يرصد النظام الإلكتروني لإدارة الوقود (eFMS-2)، الذي يوفر شفافية كاملة في جميع عمليات سلسلة الإمداد بالوقود، الاستهلاك ويساعد في كشف حالات اختلاس الوقود. وقد أسفر استخدام النظام عن تحقيق وفورات نتيجة السرعة في تحليل البيانات والاستفادة من الخصومات مقابل الدفع الفوري، فضلاً عن خفض التكاليف التشغيلية واستهلاك الوقود بفضل إعمال ضوابط أقوى على صرف حصص الوقود.

٤٩ - وتبسط حزمة برامجيات الدعم الميداني التابعة لإدارة الدعم الميداني المهام الإدارية والتشغيلية الخاصة بالعمليات الميدانية والمشاركة بين معظم البعثات وتوحيدها وتشغلها آلياً. وقد صممت وحدات حزمة برامجيات الدعم الميداني للعمل بطريقة متضافرة وللتفاعل مع النظم المركزية الأخرى، من قبيل نظام أوموجا، ابتغاء تيسير تقديم الخدمات في جميع البعثات الميدانية. وتشمل أحدث الوحدات من حزمة برامجيات الدعم الميداني نظام إدارة معلومات الطيران، الذي ييسر جمع البيانات والعمليات الأساسية المتعلقة بالعمليات الجوية على مستوى البعثات. ويضم النظام قاعدة بيانات مركزية مشتركة بين نيويورك وبرينديزي والبعثات الميدانية.

٥٠ - وتم إدماج المزيد من الخصائص الوظيفية في نظام إدارة معلومات الطيران، مثل الخصائص الوظيفية الأساسية لإدارة الأطقم، وإمكانية تتبع النفقات في الزمن الحقيقي، بما في ذلك توزيع تكاليف التأمين، والعرض التصوري للعمليات الجوية على الخرائط، والتحليل الآلي لساعات الطيران، مما يعزز أدوات الدعم الضرورية للعمليات الجوية. والنظام معمم حالياً على ٢٣ بعثة ميدانية في جميع أنحاء العالم.

دال - شبكة "الأمم المتحدة الموحدة": الشبكة العالمية الواسعة

٥١ - تؤدي شبكة "الأمم المتحدة الموحدة" الواسعة التي وحدت ٥٩٤ موقعاً وفق معيار واحد مهامها بشكل كامل. وقد نجحت في استبدال ما يزيد عن ١٠٠ نظام قديم بشبكة تربط بين المكاتب لكفالة اتساق وموثوقية وتأمين تقديم الخدمات، بما في ذلك نشر خمس مجموعات لنظام أوموجا الأساسي والتوسعة ١. وقد تحقق ذلك من خلال مشروع مشترك نفذ مع إدارة الدعم الميداني بإشراف من رئيسة هيئة موظفي تكنولوجيا المعلومات. وتمثل "شبكة الأمم المتحدة الموحدة" الواسعة حجر الزاوية اللازم للتمكين من أداء وظيفة الرصد المركزية، ودعم الهياكل الأساسية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات ومواصلة تيسير عملية التوحيد.

هاء - نموذج الإنجاز الإقليمي: مراكز التكنولوجيا الإقليمية

٥٢ - تعد مراكز التكنولوجيا الإقليمية، التي أنشئت في أيار/مايو ٢٠١٥، إحدى آليات الحوكمة والرقابة التي تكفل الامتثال لسياسة أمن المعلومات وسياسات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وللمعايير وأساليب العمل. كما أن هذه المراكز تنسق تقديم الحلول التكنولوجية على الصعيد الإقليمي. وقد واصلت ترسيخ الأهداف التي تحققت لغاية عام ٢٠١٦، مما يكفل أن تظل التطبيقات مستدامة وصالحة. وتشمل المشاريع ذات الأولوية الواردة في برامج العمل الجارية للمراكز ما يلي:

(أ) إنشاء الهياكل الأساسية العالمية المناسبة لتوحيد مجالات التراسل بالبريد الإلكتروني، وتحويل جميع صناديق البريد الإلكتروني إلى برنامج Microsoft Office 365 واستضافته لها؛ ودعم تنفيذ أدوات إضافية من أدوات Microsoft 365، مثل Skype for Business و OneDrive و Yammer وغيرها من التطبيقات. وقد تم حتى الآن تحويل أكثر من ٢٣ ٠٠٠ من حسابات المستعملين في جميع أنحاء العالم. وسيتم نقل ٤٥ ٠٠٠ حساب آخر من حسابات حفظ السلام في نهاية الربع الثالث من عام ٢٠١٨؛

(ب) الاستمرار في تأمين بيئة العمل الرقمية لجعلها آمنة للموظفين من خلال مبادرات مثل إدارة الأجهزة المحمولة وتوحيد بروتوكولات تقنية الاتصال اللاسلكي؛

(ج) وضع معايير وأدوات عالمية موحدة في مجال الاتصالات تتبع أفضل الممارسات في هذا المجال، بما في ذلك المواءمة بين المعدات والإجراءات وتوحيدها، وتحقيق التقارب بين البريد الإلكتروني والرسائل الصوتية ورسائل الفيديو والرسائل الفورية وبين الوجود في منصة اتصالات واحدة متسقة على نطاق منظومة الأمم المتحدة؛

(د) المواءمة بين الهياكل الأساسية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، بالإضافة إلى فهرس الخدمات، مع توحيد عمليات إدارة تقلص الخدمات؛

(هـ) تقديم الدعم التشغيلي المتواصل لتنفيذ ورصد سياسات أمن المعلومات، بما فيها خطة العمل ذات النقاط العشر.

٥٣ - وخلال هذه الفترة، وضعت إدارة الدعم الميداني إطار التكنولوجيا الميدانية الذي يحدد الرؤية اللازمة لتطوير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات دعماً لعمليات البعثات الميدانية خلال فترة السنوات الخمس القادمة. ويتواءم هذا الإطار مع رؤية استراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتوفير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الأمم المتحدة عن طريق التحديث والتحويل والابتكار. ويركز على هدفين من الأهداف ذات الأولوية ألا وهما الاستفادة إلى أقصى حد من تنفيذ العمليات الأساسية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وإعادة تنظيمها بحيث تصبح وسيلة تنفيذ فعال للحلول الابتكارية والتكنولوجية للعمليات الميدانية. ويبين هذا الإطار بالتفصيل الدور التمكيني للإدارة والتزامها بتنفيذ المبادرات المركزية المشتركة مع مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من أجل تسخير الميزة النسبية لفائدة الأمانة العامة. ويبين أيضاً بالتفصيل الخطوات اللازم اتخاذها لإدخال الابتكار من أجل تعزيز القدرات وزيادة كفاءة وفعالية العمليات الميدانية وجعلها مستدامة ومرنة وقادرة على الاستجابة. وسيجري استعراض عملية تنفيذ الإطار سنوياً من جانب الإدارة وستتطور هذه العملية بما يتواءم مع تنفيذ الاستراتيجية.

٥٤ - وتكمل مراكز التكنولوجيا الإقليمية إطار التكنولوجيا الميداني الخاص بإدارة الدعم الميداني، الذي ييسر إشراف تلك الإدارة على تقديم خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في عمليات حفظ السلام إلى الأفراد المدنيين والنظاميين وغيرهم من الشركاء المشتركين في مواقع واحدة من خلال ثلاثة مراكز إقليمية لخدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تغطي ٣٥ كيانا. وتتضمن خطط العمل السنوية للإطار الإقليمي لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات استراتيجيات خاصة بالإدارات والمناطق؛ وتعكس أيضاً استراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والأهداف المحددة لكل منطقة.

واو - الرصد على الصعيد العالمي: مركز عمليات الشبكات المركزية

٥٥ - ما يزال مركز عمليات الشبكة المركزية يرصد بنجاح جميع الشبكات وعمليات مركز البيانات العام. ويجري المزيد من التوحيد مع دمج حل الرصد الذي يديره مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات مع مركز مراقبة الشبكة الذي تشغله إدارة الدعم الميداني. وقد أنجزت هذه المرحلة في تشرين الثاني/نوفمبر ٢٠١٧.

زاي - الاستضافة على الإنترنت والقدرة على الاتصال الإلكتروني: مركزا البيانات العامان

٥٦ - يواصل مركزا البيانات العامان تقديم الخدمات في مجالات الاستضافة على الإنترنت والقدرة على الاتصال الإلكتروني والرصد. ويتواصل تعزيز النظم الرئيسية ونقلها إلى المركزين. فمنذ تموز/يوليه ٢٠١٦، نُقلت التطبيقات الإضافية التالية: التطبيق البرنامجي لإبلاغ المانحين؛ وتطبيق البحث المركزي؛ وتطبيق Unite Conferences؛ ومجموعة تطبيقات Domino القديمة؛ وقناة الاتصال المركزية للخدمات. وتستفيد التطبيقات المرحلة من عمل المركزين على مدار الساعة، مما يكفل الخدمة العالمية في جميع مناطق التوقيت. وبالإضافة إلى ذلك، يعمل مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بالتعاون الوثيق مع إدارة الدعم الميداني من أجل إنشاء مركز الأمم المتحدة الوحيد المختلط للبيانات السحابية عن طريق الربط بين مراكز بيانات فالنسيا وبرينديزي ونيويورك بالحلول السحابية المتاحة للعموم.

٥٧ - وقد أيد مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، مع إدارة الدعم الميداني، اعتماد السحابة، ومواصلة تعزيز وتنويع الخدمات التي يقدمها مركز البيانات العام. وتمثل الحوسبة السحابية فرصة كبيرة لتحقيق الابتكار والمرونة بتكلفة قليلة. وتستفيد الحوسبة السحابية من الموارد الحاسوبية المشتركة والقابلة للتعديل والقياس والتي تقدم بوصفها خدمة عن طريق الإنترنت. وتقتصر استراتيجية سحابة جديدة من استراتيجيات الأمم المتحدة نهجاً مختلطاً ومتعدد السحب. وستستضيف سحابة خاصة محلية التطبيقات والنظم البالغة الأهمية والحساسة، بينما ستقتنى تكنولوجيا سحابة عامة تابعة لأطراف ثالثة لمنصات أخرى. وستمكن الاستراتيجية السحابية للأمم المتحدة من تحقيق ما يلي:

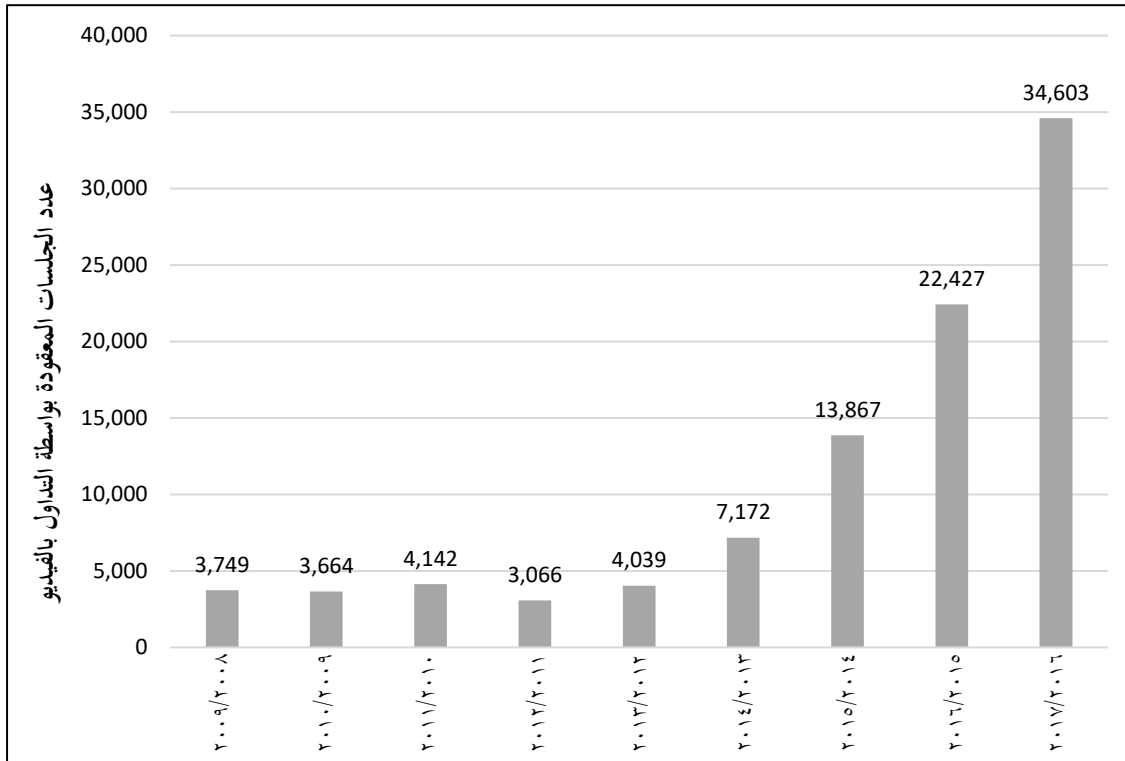
- أن تصبح أكثر مرونة وقدرة على الاستجابة لمتطلبات الأعمال
- أن تحدد الأثر العالمي بمزيد من السرعة وبرأس مال قليل، وأن تخفض كذلك من النفقات المستقبلية
- أن تتكيف مع التغييرات في الطلب وشروط قابلية التوسع بسلاسة أكبر
- أن تكفل تحقيق المزيد من الشفافية من خلال الأعمال أو المشاريع
- أن تحد من المخاطر المحيطة بعدم امتثال الهياكل الأساسية
- أن تنقل موارد تكنولوجيا المعلومات من المهام ذات القيمة المنخفضة إلى المهام ذات القيمة المرتفعة، مثل البنية الأمنية والمركزية
- وترى الأمانة العامة، من خلال اعتمادها لاستراتيجية سحابة قائمة على التشغيل الآلي والتنسيق، أن الأثر سيتجاوز بنية التكنولوجيا ليحقق الفائدة للأمم المتحدة على المستويين الاستراتيجي والفني.

حاء- تحسين الأدوات: الهندسة والتداول على الصعيد العالمي

٥٨ - من أجل الحفاظ على الجودة ومواصلة تحسين تقديم خدمات التداول السلس بالفيديو، استعرضت الإجراءات التقنية المتاحة للعمليات والمعايير وتم تحديثها بتضمينها المبادئ التوجيهية الإضافية. ومن خلال التعاون الوثيق بين كل من مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وإدارة الدعم الميداني ومكتب الأمم المتحدة بجنيف وسائر مقدمي خدمات التداول بالفيديو الرئيسيين، تم رصد التنفيذ في جميع أنحاء المنظمة وتبين أنه يحرز تقدماً جيداً. وقد أظهر تحليل أُعد مؤخراً أن الأمانة العامة تعتمد بشدة على التداول بالفيديو وأكد الاتجاه المتمثل في زيادة عدد الجلسات المعقودة عن طريق التداول بالفيديو، وفقاً لما بينه الشكل أولاً. وتساعد كفاءة نظم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الخاصة بإدارة المؤتمرات على ضبط تكاليف السفر والتقليل إلى أدنى حد من الخسائر في الإنتاجية وذلك من خلال تخفيض وقت السفر؛ غير أنه من الضروري النظر في زيادة الاستثمار من أجل تغطية نفقات زيادة اللجوء إلى خدمات التداول بالفيديو وزيادة الطلب عليها.

الشكل الأول

استخدام نظم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الخاصة بإدارة المؤتمرات



٥٩ - ويجري أيضاً تنفيذ مشاريع أخرى لتحسين الهندسة والتداول على الصعيد العالمي، مثل الاتصالات الموحدة؛ ونظام حجز وإدارة جلسات التداول بالفيديو؛ والهيكّل الأساسي الخاص لسد ثغرات التداول عبر الفيديو في السحابة الداخلية. وقد وضعت الاحتياجات والحلول للمشاريع، وستنفذ المشاريع من خلال التعاون بين الإدارات والمناطق، بما في ذلك إدارة الدعم الميداني والأمانة العامة.

ومع أن الخدمات ستعود بالنفع على المستفيدين أثناء تحقيق التكامل بين خدمات البث والتداول، فقد تقرر أن يتحقق التكامل بين مشاريع الهياكل الأساسية بحلول نهاية عام ٢٠١٧.

٦٠ - وبين تقييم أعدده كل من مراكز التكنولوجيا الإقليمية وقسم الهندسة والتداول على الصعيد العالمي للمرافق السمعية - البصرية والمتعددة الوسائط أن الهيكل الأساسي يحتاج إلى عمليات تحديث واستثمارات هامة. فالكثير من معدات الأمم المتحدة قد آن أو ان استبدالها أو يجب تحديثها لأن العديد من الأصناف قد تجاوز عمره الاقتصادي النافع. ويساعد قسم الهندسة والتداول على المستوى العالمي المراكز الإقليمية بفعالية في إعداد تقييمات للتكنولوجيا وتحليلات للاحتياجات، فضلاً عن وضع ميزانية للاستثمارات الرأسمالية الطويلة الأجل.

٦١ - ويقدم قسم الهندسة والتداول على المستوى العالمي الخبرة والمساعدة في المشاريع التي تنفذ في جميع مراكز العمل، مثل الخطة الاستراتيجية لحفظ التراث في مكتب الأمم المتحدة بجنيف، وتحديد قاعة أفريقيا في اللجنة الاقتصادية لأفريقيا وتحديد غرفة الاجتماعات ٣ في اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لآسيا والمحيط الهادئ. وتعد تلك المشاريع وأخرى أصغر منها مشاريع مختلفة من حيث النطاق والحجم وتشكل أساساً جيداً لبنات أساسية لدورها في رؤية استراتيجية مستقبلية. ويعد التنسيق بين المشاريع الموزعة جغرافياً وعلى مستوى الإدارة عاملاً بالغ الأهمية لضمان توافق المعايير المطلوبة مع الاستراتيجية العالمية. وقد أنشئت لجنة فرعية محددة للتنسيق التقني في إطار تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بغرض تنفيذ الخطة الاستراتيجية لحفظ التراث من أجل تحسين حوكمة المشاريع واستثمارات رؤوس الأموال الجديدة.

طاء - الخدمات المسخرة لخدمة العملاء: نظام Unite Service Desk

٦٢ - يعد نظام Unite Service Desk، الذي بدأ تشغيله في أيلول/سبتمبر ٢٠١٤ في بانكوك، ثم في نيروبي وجنيف ونيويورك وبرينديزي، نظاماً مكتمل الإنشاء في الوقت الحالي، وما يزال يسعى لمواصلة توحيد أنشطة الدعم اللازمة للتطبيقات المركزية وخدماتها والمواءمة بينها وتحسينها باستمرار. وقد حققت هذه المراكز الخمسة الهدف الرئيسي المتمثل في توفير دعم عالمي على مدار الساعة لموظفي الأمم المتحدة في جميع أنحاء العالم، وقتما طلبوا ذلك وأينما وجدوا. وهذه المراكز الخمسة التي تعمل باعتبارها كياناً افتراضياً واحداً هي بمثابة نقطة الاتصال الوحيدة لطلبات الخدمات أو المشاكل أو الاستفسارات المتعلقة بجميع التطبيقات المركزية الرئيسية في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

٦٣ - وقد أنشئت عمليات الدعم الأساسية، مثل إدارة الحوادث، وتلبية الطلبات والتعامل مع المشاكل، على أساس الإطار المتعلق بمكتبة الهياكل الأساسية لتكنولوجيا المعلومات، وهي مجموعة من المعايير المعمول بها لأفضل الممارسات التفصيلية لإدارة خدمات تكنولوجيا المعلومات التي تركز على مواءمة خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات مع احتياجات العمل.

٦٤ - وقد ازداد عدد التطبيقات المؤسسية والخدمات العالمية المدعومة من نظام Unite Service Desk من ١٤ تطبيقاً في نهاية عام ٢٠١٥ إلى ٣٥ تطبيقاً في الوقت الحاضر. وبالإضافة إلى ذلك، أدمج النظام الأنشطة في سلسلة قيمة دعم الأنشطة الإنتاجية لنظام أوموجا، مما أدى إلى جني فوائد كبيرة كان منها ما يلي:

- انخفاض إجمالي تبلغ نسبته ٢٧ في المائة من طلبات الخدمة في اليوم بالمقارنة مع النسبة المسجلة في عام ٢٠١٦ مما يعزى إلى استقرار نظام أوموجا (انخفاض طلبات الخدمات بمقدار ٥٠ طلب

في اليوم مقارنة بالعدد الذي سجل في عام ٢٠١٦) وإلى تنفيذ صفحة "contact us" على نظام إنسبيرا (انخفاض عدد بطاقات الطلبات بمقدار ٧٦ بطاقة في اليوم)

- إنجاز هام على مستوى رضا العملاء تجلّى في معدل بلغ متوسطه ٨٨ في المائة، أي بتسجيل ارتفاع بنسبة ٦ في المائة مقارنة مع السنة السابقة
- تحسن ملحوظ طرأ على مستوى العمليات تجلّى في نقصان بنسبة ٦٦ في المائة في معدل الوقت اللازم لحل المشاكل وفي انخفاض بنسبة ٤٣ في المائة في متوسط مدة تجهيز طلبات الخدمة في عام ٢٠١٧ مقارنة بعام ٢٠١٦

ياء - التحليل الاستراتيجي: المعلومات والدراسات التحليلية المتعلقة بالأعمال

٦٥ - قُدمت الدراسات التحليلية وخدمات تحليل المعلومات المتعلقة بالأعمال بوصفها برنامجاً للإطار الاستراتيجي لمكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. وبما أن المنظمة قد بلغت مرحلة النضج في فهمها لإمكانات صنع القرار استناداً إلى البيانات، فإن الطلب على المعلومات المتعلقة بالأعمال والخدمات التحليلية أخذ في الازدياد. وقد نتج عن إدارة البيانات بمزيد من المنهجية على نطاق المنظمة اعتماد مخزن واحد للبيانات يعد بمثابة مستودع لطائفة واسعة من النظم القديمة والحالية، مما أدى إلى تحسين تنظيم البيانات وحوكمتها.

٦٦ - وعلى مستوى الإدارة العليا، يتيح مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات مجموعة من لوحات المتابعة التنفيذية، ويسر الوصول إلى البيانات الموحدة اللازمة لاتخاذ القرارات وتوفير المعلومات الإدارية الرئيسية المتصلة بالشؤون المالية والموارد البشرية وغيرها من الخدمات المؤسسية. ومن ثم، توفرت الإمكانيات أمام كبار المديرين للوصول إلى مؤشرات الأداء الرئيسية التي توحد مصادر البيانات من التطبيقات المركزية الرئيسية، بما فيها نظام أوموجا، ونظامي iNeed وإنسبيرا. وقد تم أيضاً توسيع نطاق تحليل المعلومات المتعلقة بالأعمال والحلول التحليلية ليشمل دعم المجالات الفنية لعمل المنظمة.

٦٧ - وكما هو الحال في معظم مجالات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الأمانة العامة، لم ينسق بعد تحليل المعلومات المتعلقة بالأعمال مع العديد من مستودعات البيانات ومن التكنولوجيات المختلفة والمستخدمات ومجموعة المنهجيات المتبعة. وتتواصل الجهود من أجل مواءمة تحليل المعلومات المتعلقة بالأعمال، مع إحراز تقدم في مجالات مشاركة العملاء وتحديد المتطلبات وإدارة شؤون الأطراف صاحبة المصلحة.

٦٨ - وقد وضع مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ١٠٠ تقرير نوعي عام عن تحليل المعلومات المتعلقة بالأعمال في جميع المجالات الإدارية و ١٤ لوحة متابعة. وبالتعاون مع إدارة شؤون الجمعية العامة والمؤتمرات، وضع المكتب أيضاً لوحات متابعة جديدة لمؤشرات الأداء الأساسية فيما يتعلق بإدارة المؤتمرات وتسلسل إصدار الوثائق.

خامسا - الابتكار: برنامج العمل الرقمي للأمم المتحدة (المرحلة الثانية من الاستراتيجية)

٦٩ - يوفر النمو الهائل للإنترنت وزيادة الاتصال الإلكتروني في جميع أنحاء العالم فرصا غير مسبوقة أمام الأمم المتحدة لإعمال التكنولوجيا والبيانات في دعم مهمتها وتحسين الوصول إلى الجهات التي تخدمها وتمثلها. إلا أن تلك الفرص تمثل أيضا تهديدا كبيرا للمنظمة.

٧٠ - وقد تحول محور استراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات إلى استخدام التكنولوجيا والبيانات لدعم الأعمال الأساسية للأمم المتحدة. وعلمنا بأن الجمعية العامة قررت في قرارات سابقة أن تقود رئيسة هيئة موظفي تكنولوجيا المعلومات جميع الأنشطة المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الأمانة العامة، فمع انتقال الاستراتيجية إلى مرحلة الابتكار، لا بد من زيادة الاتساق بين برامج تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الداعمة للعمل الفني. وثمة مبادرات عدة قيد التنفيذ، تستند إلى العمل المنجز حتى الآن.

٧١ - ويستفيد برنامج العمل الرقمي من التكنولوجيا لتنفيذ قرار الجمعية العامة المتعلق بتعزيز المنظمة وتيسير عمل الأمم المتحدة في مجالات السلام والأمن، وحقوق الإنسان، وسيادة القانون، والتنمية الاجتماعية والاقتصادية، والشؤون الإنسانية.

٧٢ - وفي عالم اليوم، لا ينحصر دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بالنظم المركزية والخدمات والبنى التحتية الداخلية بل يتجاوز ذلك بكثير. فتكنولوجيا المعلومات والاتصالات تشكل عاملا حافزا ومساعدة على تحسين تنفيذ الولايات العامة المنوطة بالأمم المتحدة، وتحقيقا لهذه الغاية، ينطوي الابتكار في مجال التكنولوجيا والبيانات على أهمية أساسية. وبموجب برنامج العمل الرقمي للأمم المتحدة، يهدف مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات إلى إمداد المكاتب والإدارات التابعة للأمانة العامة بسبل الاستفادة من التكنولوجيا القائمة والناشئة من أجل زيادة الكفاءة والفعالية وتحديد طرق جديدة لتقسيم الخدمات وتنفيذ ولايات المنظمة. والابتكار مهم أيضا في مواجهة التهديدات المتعلقة بأمن الفضاء الإلكتروني، حيث تبين من الأحداث الأخيرة أن مستوى المخاطر التي تواجهها الأمم المتحدة قد ارتفع بشكل ملحوظ عن وقت إقرار استراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، بل وحتى عن وقت صدور التقرير المرحلي السابق المقدم إلى الجمعية العامة بشأن استراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

٧٣ - وتجد الأمم المتحدة نفسها حاليا في عالم مختلف بدرجة كبيرة عما كان عليه قبل خمس سنوات فحسب. فقد تجاوز عدد سكان العالم ٧ بلايين نسمة، وتغير العالم المادي، وتزعزع استقرار مناطق كانت تُعتبر مستقرة، بسبب النزاعات والكوارث الطبيعية التي أفضت إلى أزمات إنسانية. وتواصل الأمم المتحدة العمل على تنفيذ ولاياتها، والتكيف مع المشهد المتغير، وتطوير النهج الذي تتبعه إزاء السلام والأمن والقانون الدولي وحقوق الإنسان والشؤون الإنسانية والتنمية المستدامة. بيد أن ثمة تحولا أكبر أثرا يحدث في الفضاء الإلكتروني إذ تذوب الحدود الفاصلة بين العالم الإلكتروني والعالم المادي، مما يؤدي إلى ظهور تهديدات جديدة وخطيرة تتطلب اتباع نهج شمولي إزاء أمن الفضاء الإلكتروني والأمن المادي. وتشكل تلك التهديدات خطرا على الأمم المتحدة وأصولها وأفرادها، وتؤثر على قدرتها على تنفيذ ولاياتها. وتسعى استراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، من خلال تسليط الضوء على هذه المسائل، إلى زيادة الوعي بتلك التهديدات وإيجاد وسائل للتصدي لها في حدود الموارد المتاحة.

٧٤ - وتُظهر فرق أمن الفضاء الإلكتروني الداخلية مثل فريق القبعات الزرق للشؤون الرقمية ما يقدمه مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات إلى برامج الأمم المتحدة من دعم وضمانات. ويمثل الموظفون والموارد التعاقدية في أوساط فريق القبعات الزرق للشؤون الرقمية ممارسين مدربين ومطلعين متخصصين في المخاطر والمسائل المتعلقة بأمن الفضاء الإلكتروني. وبوصفهم خبراء قادرين على العمل في عالم الفضاء الإلكتروني، فإنهم يضطلعون بدور بالغ الأهمية في تحليل التهديدات الإلكترونية، وحماية الأمم المتحدة من التسلل الإلكتروني، ودعم الإدارات في تنفيذ الولايات. ويمثل فريق القبعات الزرق للشؤون الرقمية، إلى جانب كونه يقدم خدمة مؤثرة، نداءً إلى العمل موجّهاً لأعضاء مجتمع التكنولوجيا الذين يريدون ضمان اضطلاعهم بدور إيجابي في أمن الفضاء الإلكتروني، ومكافحة جرائم الفضاء الإلكتروني، وأن يكون لهم تأثير إيجابي على بناء القدرات في مجال أمن الفضاء الإلكتروني في الأمم المتحدة.

٧٥ - ولزيادة الوعي بالتكنولوجيات الناشئة والتقنيات الابتكارية، بدأ مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات يجري "مبادرات عن الابتكارات التكنولوجية (TechNovation talks)" بصفة دورية، وهي جلسات إحاطة مفتوحة لموظفي الأمم المتحدة، وكذلك مندوبي الدول الأعضاء. وتساعد هذه المبادرات على إذكاء الوعي بقضايا من قبيل مستقبل المنظمات والمدن والمجتمعات، وتقنية سلسلة السجلات المغلقة والعملات المشفرة، والذكاء الاصطناعي والتعلم الآلي.

٧٦ - وكثيراً ما تتمخض هذه الإحاطات، وما ينجم عنها من محادثات مع الإدارات والمكاتب، عن مشاريع ملموسة يستخدم فيها مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تكنولوجيات جديدة لمساعدة المكاتب والإدارات. ومن الأمثلة الأخيرة في هذا الصدد أداة لتحليل قرارات الجمعية العامة وسجلات التصويت، وحل لتحليل الاستراتيجيات الوطنية المتعلقة بأمن الفضاء الإلكتروني (بالتعاون مع الاتحاد الدولي للاتصالات)، وتحليلات آلية للنزاع والإرهاب على الصعيد العالمي.

٧٧ - ويستخدم مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تكنولوجيات جديدة، مثل الذكاء الاصطناعي والتعلم الآلي ومعالجة اللغة لاستحداث أدوات لمعالجة الاحتياجات في إطار الأمانة العامة، وكذلك لدعم الدول الأعضاء. وقد أُجري في هذا المجال تحليل آلي للأخبار ووسائل التواصل الاجتماعي بهدف التنبؤ باندلاع أعمال العنف، واختُبر في سياق الانتخابات الوطنية الأخيرة في كينيا. ويواصل المكتب مواكبة عملية تطوير التكنولوجيا وتوجيهها.

٧٨ - وسعياً إلى إشراك أخصائيي التكنولوجيا في جميع أنحاء العالم، نفذ مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات منصة Unite Ideas، وهي منصة للاستعانة بمصادر خارجية تجمع الأفكار والحلول من آلاف علماء البيانات والمبرمجين في جميع أنحاء العالم، وتُستخدم حالياً لحل التحديات المعقدة، وتوفر أدوات وحلول حقيقية. وتساعد هذه الابتكارات وابتكارات كثيرة أخرى في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على جعل الأمم المتحدة في متناول المجتمع العالمي والدول الأعضاء. وحتى الآن، جرى إطلاق ١١ تحدياً، وبلغت زيارات موقع Unite Ideas أكثر من ٣٤ ٠٠٠ زيارة. وتتيح الاستعانة بمصادر خارجية للمنظمة حل بعض أكثر المشاكل تعقيداً التي تواجهها البشرية، من خلال المساهمات المفتوحة والبناء للجمهور.

٧٩ - وأُطلقت منصة جديدة في عام ٢٠١٧، هي منصة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات للتنمية المستدامة (<https://ict4sd.github.io>)، لتيسير التعاون مع الأوساط الأكاديمية. فتعرض المنصة التحديات على فرق من الأكاديميين المتطوعين، يتوصلون إلى حلول ثم يطلعون عليها الأمم المتحدة والدول الأعضاء والجمهور في صورة برامجيات مفتوحة المصدر.

٨٠ - ويؤدي الابتكار دوراً حاسماً في دفع الأمم المتحدة إلى الأمام وفي الاعتراف بأن قدرة المنظمة على الابتكار والدخول في شراكات ستمثل عاملاً هاماً في تحديد ما إذا كانت الجهود التي تبذلها لتنفيذ ولاياتها ستُكَلَّل بالنجاح. وسعياً إلى المبادرة بدفع عجلة الابتكار، يعمل مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على إنشاء مختبرات الأمم المتحدة للابتكار التكنولوجي، وذلك باستخدام التكنولوجيا الرائدة المتطورة المتاحة حالياً، مثل تقنية سلسلة السجلات المغلقة، والذكاء الاصطناعي، وإنترنت الأشياء. ومن خلال الابتكار والشراكات، ستستخدم الأمم المتحدة التكنولوجيا لمعالجة طائفة واسعة من المسائل المتعلقة بولاياتها. وستدعم مختبرات الأمم المتحدة للابتكار التكنولوجي تبادل التكنولوجيات وكفالة قابلية الحلول للقياس والتكرار وفعاليتها في المساعدة على حل المشاكل العالمية النظامية والتعجيل بتنفيذ ولايات الأمم المتحدة.

٨١ - واستحدث مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات نهجاً منظماً لإقامة الشراكات، تمثلت إحدى عناصره في مجلس استشاري لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات. والمجلس مصمم ليكون صلة وصل بين المنظمات الخارجية والأمم المتحدة، وتقليص الفجوة بين القطاعين العام والخاص والأوساط الأكاديمية وبين ولايات الأمم المتحدة.

٨٢ - وقد أنشئت شراكات كثيرة مع منظمات القطاعين العام والخاص، فضلاً عن الأوساط الأكاديمية والأفراد العاملين في المجالات ذات الصلة. ومن الأمثلة على ذلك الشراكة بين الأمم المتحدة والمجتمع المدني دعماً للغاية ١٦-٩ من أهداف التنمية المستدامة. وستدعم الشراكة الجهود الرامية إلى إنشاء هوية معترف بها رسمياً للجميع.

٨٣ - وتركز شراكة الهوية ٢٠٢٠ على الأخذ بنهج منفتح محوره الإنسان إزاء الهوية، يستند إلى التطورات الحديثة في علم المقاييس الحيوية والوسائل التكنولوجية المبتكرة. ففي الوقت الراهن، يُقدَّر أن أكثر من ١,١ بليون شخص ليس لديهم هوية يمكن التحقق منها. ومن خلال التعاون مع المجتمع المدني وشركتين تكنولوجيتين كبيرتين والأمم المتحدة، يدعم مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الجهود المبذولة لتوفير هوية رسمية للجميع باستخدام التكنولوجيا.

٨٤ - وتحت مظلة برنامج عمل التحول الرقمي للأمين العام، وتمشيا مع نشرة الأمين العام ST/SGB/2016/11 والتعاون الوثيق مع الوحدات الفنية للأمانة العامة وأوساط المستخدمين، قام مركز التطبيقات المؤسسية في فيينا بإعداد وتقديم مجموعة من الحلول المستدامة والميسورة التكلفة في مجال تكنولوجيا المعلومات إلى المؤسسات الحكومية الرئيسية للدول الأعضاء، بما في ذلك الوكالات المعنية بمكافحة الفساد والمخدرات غير المشروعة والجريمة المنظمة عبر الوطنية، وذلك لكي تستخدمها تلك المؤسسات في نطاق اختصاصها.

٨٥ - ويتمثل الهدف من توفير برامجيات في بناء وتعزيز القدرات الوطنية على جمع وتحليل ونشر البيانات والمعلومات والمعلومات الاستخباراتية وإجراء التحليلات التكتيكية والاستراتيجية لمساعدة المؤسسات الوطنية على صياغة السياسات والقواعد والقوانين ذات الصلة.

سادسا - الترشيد: الاستعانة بمصادر عالمية وإدارة الأصول العالمية

ألف - الاستعانة بمصادر عالمية

٨٦ - تمشيا مع عملية ترشيد الموارد المتسقة مع الجهود الرامية إلى تحقيق التوافق بين الهياكل الأساسية والخدمات في جميع مكاتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الأمانة العامة، أُحرز تقدم كبير في المواءمة بين الاحتياجات من المشتريات، مما أفضى إلى إبرام عقود إطارية عالمية جديدة تحت إدارة قسم تنسيق العمليات التابع لمكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

٨٧ - وإجراءات الشراء إما أُنجزت بالفعل أو أنها قيد التنفيذ لإبرام عقود إطارية عالمية لمعدات تكنولوجيا المعلومات؛ والخدمات الصوتية وخدمات البيانات واستضافة خدمات السحابة الحاسوبية؛ وتطوير البرمجيات المركزية وخدمات التطبيقات، التي ييسر الوصول إليها من قبل العديد من المستخدمين في مواقع متعددة على نطاق الأمانة العامة. ومع زيادة عدد المستخدمين ومدة العقود الطويلة الأجل، تسنى تحقيق وفورات الحجم وتخفيضات في أسعار المعدات و/أو الخدمات المشتراة.

٨٨ - وخلال السنة الثالثة من التنفيذ، وفي إطار تعاون بين مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وشعبة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات التابعة لإدارة الدعم الميداني، ومكاتب أخرى في الأمانة العامة وشعبة المشتريات، تواصلت الجهود المبذولة من أجل تحقيق الاستعانة بمصادر عالمية وإدارة العقود، على النحو المبين أدناه:

(أ) أُبرِم عقد لتوفير خدمات المعلومات الجغرافية المكانية في تموز/يوليه ٢٠١٦؛

(ب) يجري العمل على إبرام عقد إطارى عالمي في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، لتقديم خدمات خاضعة لتنظيم كامل، من قبيل البريد الإلكتروني والتخزين وإدارة الشبكة الساتلية، ومكتب الخدمات؛ والخدمات المتعلقة بأوامر المهام؛ وخدمات القوة العاملة المتكاملة. وتشمل مواقع الخدمات الأمانة العامة في نيويورك، وبعثات حفظ السلام والبعثات السياسية الخاصة، فضلا عن اللجان الاقتصادية والمحاكم والمكاتب الموجودة خارج المقر. وقد بلغت عملية الشراء حاليا مرحلة التقييم التقني، ويُتوقع إبرام عقد في النصف الأول من عام ٢٠١٨؛

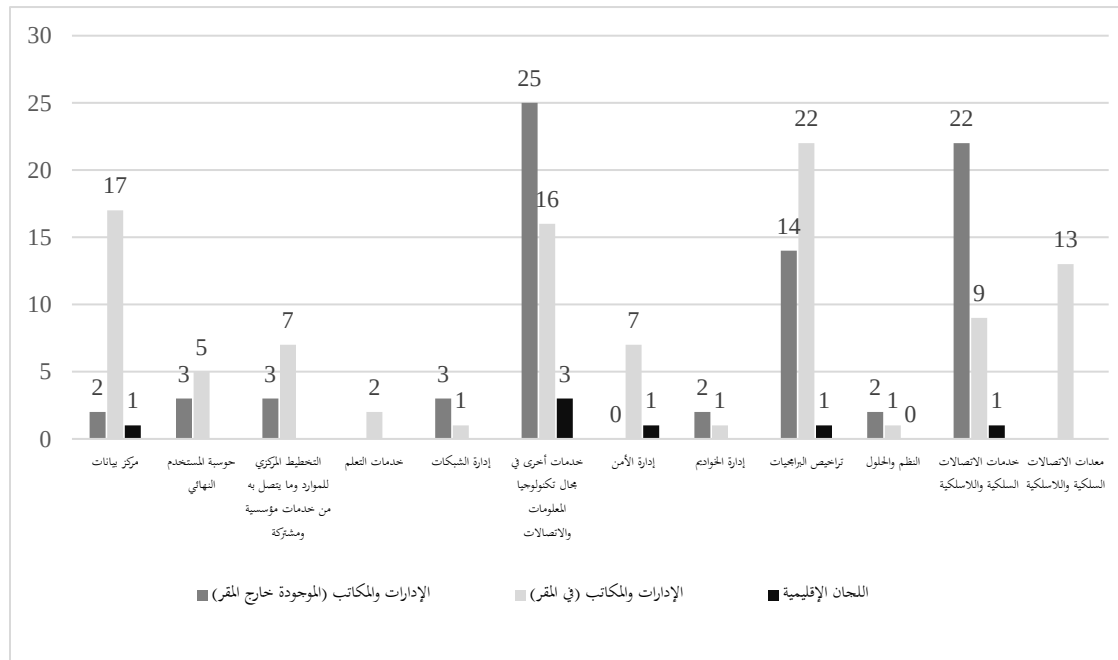
(ج) يجري العمل على إنشاء عقد إطارى عالمي لخدمات التطبيقات من خلال ثلاثة نماذج للإنجاز، تتألف من خدمات القوة العاملة المتكاملة، وعقد استبقاء، وأوامر مهام. وسيستفيد كل من مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وشعبة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من هذا الاتفاق في مواقع متعددة. ويجري حاليا استعراض كراسة الشروط من جانب ممثلي المكتب، وشعبة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وشعبة المشتريات. ويُتوقع إبرام العقد في النصف الأول من عام ٢٠١٩؛

(د) على الرغم من إبرام عقد للاتصالات السلكية واللاسلكية مع شركة SITA في عام ٢٠١٣، لتوفير إمكانية الاتصال الإلكتروني عالميا، فنطاقه واستخدامه يتزايدان تدريجيا بمرور الوقت، مما أسفر عن تحسين الأسعار وتحقيق تخفيضات ناجمة عن الحجم على الصعيد العالمي، فيما مثل نموذجنا ناجحا للاستعانة بمصادر عالمية. وسيجري إنهاء عقد خدمات الاتصال في المقر، المبرم مع شركة At&T، لتُدْمَج الخدمات في عقد شركة SITA؛

(هـ) ثمة مفاوضات مباشرة جارية مع اثنين من كبار مقدمي خدمات الحوسبة السحابية لإبرام عقد إطاري عالمي لإنشاء ونشر وإدارة التطبيقات والخدمات من خلال شبكة عالمية من مراكز البيانات المنظمة. وستوفر الحوسبة السحابية كل من البرمجيات والمنصة والبنى التحتية كخدمة، مما يتيح للأمم المتحدة تجنب التكاليف الأولية للبنى التحتية ويمكن المنظمة من التركيز على أعمالها الأساسية بدلا من إنفاق الوقت والمال على البنية التحتية الحاسوبية.

الشكل الثاني

لمحة عامة عن العقود المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات



باء - الإدارة العالمية للأصول

٨٩ - أقرت الجمعية العامة (القرار ٦٩/٢٦٢، الفرع ثانياً، الفقرة ١٦) بأهمية وجود قيادة مركزية قوية من جانب رئيسة هيئة موظفي تكنولوجيا المعلومات من أجل التوجيه العام لأنشطة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وأدائها داخل المنظمة. وفيما يتعلق بإدارة الأصول في الأمانة العامة على الصعيد العالمي، يمكن تحقيق تحسين الرقابة والمساءلة من خلال تعزيز بروز الأصول الملموسة وغير الملموسة على السواء؛ وتحقيقاً لهذه الغاية، فقد أجرى مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وإدارة الدعم الميداني استعراضاً للأصول والمقتنيات في أيار/مايو وحزيران/يونيه ٢٠١٦. وتشترى المنظمة حالياً اشتراكات سنوية وتراخيص دائمة وتحافظ عليها؛ غير أنه اتضح من الاستعراض وجود فرصة للانتقال من التراخيص الفردية إلى اقتناء تراخيص على نطاق المؤسسة مما يعود بفوائد همة على المنظمة. وقريباً، سيتيح نظام أوموجا للمكتب فرصة رصد تراخيص الملكية المادية والفكرية وتراخيص البرمجيات التي تشكل جزءاً كبيراً من الاستثمارات والموارد في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

٩٠ - ونظام أوموجا موجود بالفعل بوصفه قاعدة بيانات مركزية ومستودعا لتخزين بيانات جميع أصول تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ونظاما لرصد حالة الممتلكات والمنشآت والمعدات والمعاملات، ومراقبة إدارة تغيير الأصول المادية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات. وتُسجَّل تراخيص البرمجيات عن طريق صحيفة قيودات الخدمات في إطار عملية الشراء في نظام أوموجا، وتُسجَّل وفقا للإجراء الموحد لنظام أوموجا، باعتبارها أصولا غير ملموسة. ويعمل مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات حاليا مع مكتب تخطيط البرامج والميزانية والحسابات من أجل إرساء إجراء موحد لتحديد ورسملة الأصول غير الملموسة الناجمة عن تطوير البرمجيات.

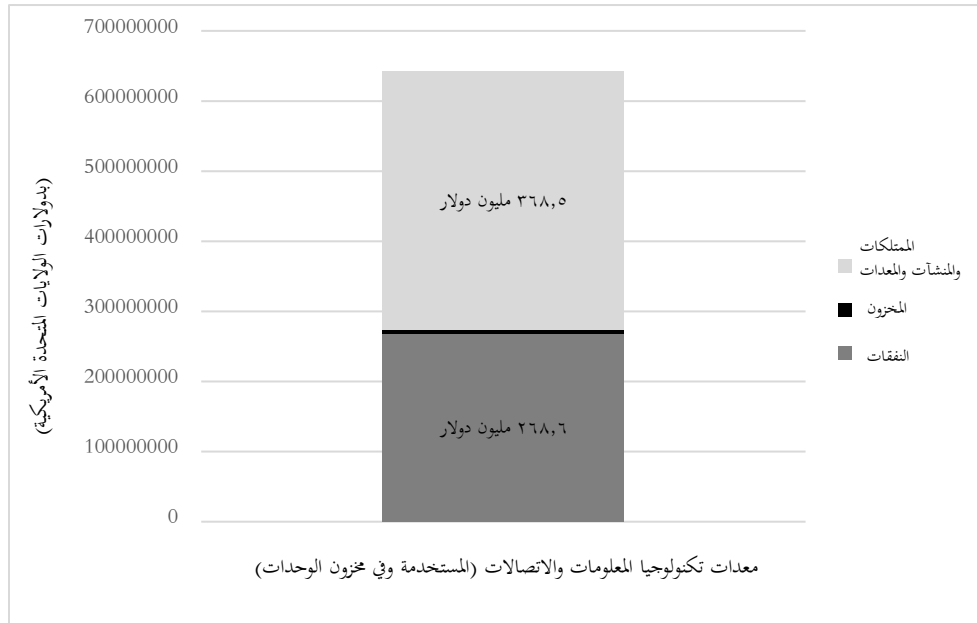
٩١ - ويجري حاليا رصد ومراقبة جميع أصول تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بالأهم المتحددة طوال دورة حياة كل صنف من أصنافها، اعتبارا من استلامها وحتى التخلص منها. وفيما يخص الأصول غير الملموسة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، بما في ذلك التراخيص، غالبا ما يتم التحقق باستخدام أساليب تحليل الأعمال من أجل ضمان استخدام الأصول وحفظها على النحو الملائم، ونظم الرقابة الملائمة. ويجري حاليا رصد الأصول لكفالة تحقيق المساءلة الواجبة وكفالة الاحتفاظ بالسجلات ذات الصلة. وتفوض رئاسة هيئة موظفي تكنولوجيا المعلومات إلى مراكز التكنولوجيا الإقليمية مستوى ملائما من السلطة المتعلقة بإدارة الأصول المادية وغير المادية.

أصول تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ومخزوناتاها في عمليات حفظ السلام

٩٢ - حتى ٣٠ حزيران/يونيه ٢٠١٧، كانت القيمة الشرائية الأصلية لأصول تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الموجودة بحوزة عمليات حفظ السلام تبلغ ٦٤٢,٥ مليون دولار، وقد انخفضت قيمتها بمبلغ ٣٧٠,٥ مليون دولار، فنجم عن ذلك قيمة متبقية قدرها ٢٧٢ مليون دولار في ٣٠ حزيران/يونيه ٢٠١٧. ومن تلك الأصول، صُنِّف ما نسبته ٥٧,٣ في المائة (٣٦٨,٥ مليون دولار) تحت بنود الممتلكات والمنشآت والمعدات (مثل المحطات الأرضية الساتلية وملاحي معدات الاتصالات)، وصُنِّف ما نسبته ٤١,٧ في المائة (٢٦٨,٦ مليون دولار) تحت بنود المصروفات (مثل الحواسيب والطابعات والهواتف الساتلية)، في حين صُنِّف ما نسبته ١ في المائة (٥,٤ مليون دولار) تحت بنود المخزون (مثل الأجهزة اللاسلكية المحمولة وأقراص التخزين)، وذلك على النحو المشار إليه في الشكل الثالث. ومن بين مجموع الأصول، كان ما نسبته ٧٥ في المائة (٤٨١,٦ مليون دولار) قيد الاستخدام، وما نسبته ١٧ في المائة (١٠٨,٣ مليون دولار) موجودا في المخازن، وما نسبته ٦ في المائة (٣٨,٧ مليون دولار) قيد الشطب أو قد شُطب بالفعل، في حين كان ٢ في المائة (١٣,٨ مليون دولار) قيد النقل أو مُعارا أو جار شحنه (انظر الشكل الرابع).

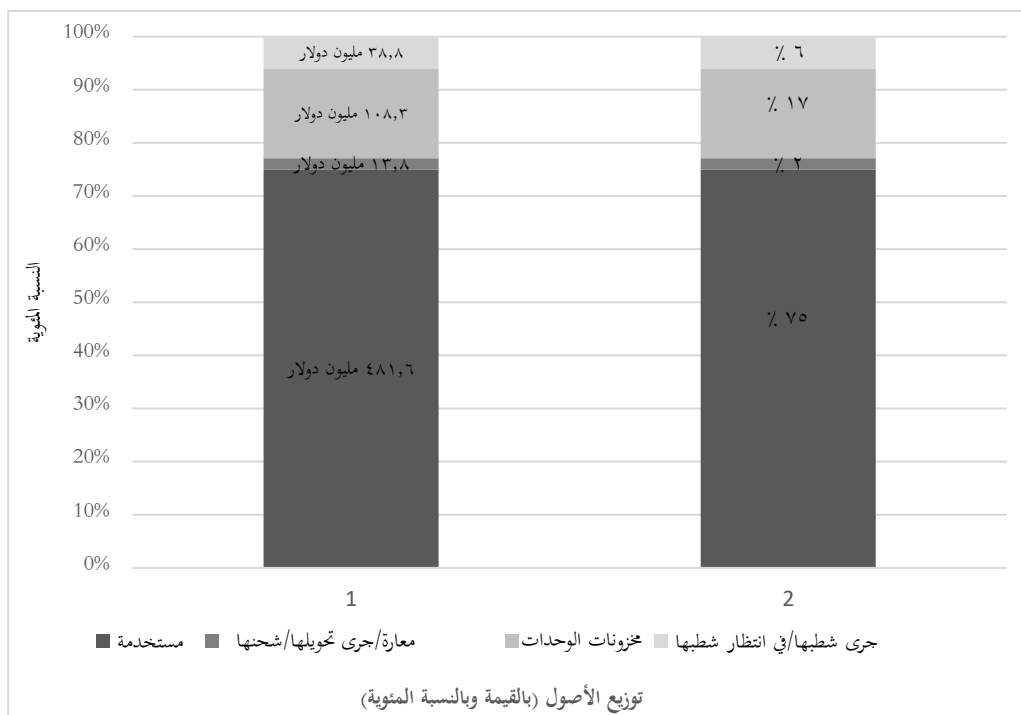
الشكل الثالث

تصنيف أصول تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الموجودة في حوزة إدارة الدعم الميداني في
٣٠ حزيران/يونيه ٢٠١٧



الشكل الرابع

حالة أصول تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الموجودة في حوزة إدارة الدعم الميداني في
٣٠ حزيران/يونيه ٢٠١٧



٩٣ - ومن بين الأصول التي كانت قيد الاستخدام، كان ما نسبته ٤٧,٣ في المائة (٢٢٩,٢ مليون دولار) قد انقضى عمره النافع؛ وكان ما نسبته ٢٥,١ في المائة (٢٧,٢ مليون دولار) من الأصناف في مخزون الوحدات قد انقضى عمره النافع (انظر الشكل الخامس). وتُصنّف الأصول التي انقضى عمرها النافع باعتبارها ضمن مخزون الوحدات ويتم الاحتفاظ بها عادة باعتبارها قطع استبدال تشغيلية مؤقتة للاستخدام الفوري بسبب التأخر في تلقي الأصول المستبدلة.

الشكل الخامس

حالة العمر النافع لأصول تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الموجودة في حوزة إدارة الدعم الميداني في ٣٠ حزيران/يونيه ٢٠١٧

(بملايين دولارات الولايات المتحدة)



٩٤ - تواصل بعثات حفظ السلام العمل بمعدات عتيقة، وإذا ما استمر الحال على هذا المنوال، فقد تتعرض ولايات البعثات للخطر. فعلى سبيل المثال، في ٣٠ حزيران/يونيه ٢٠١٧، كانت حواسيب محمولة وحواسيب مكتبية تبلغ قيمتها ٤٥,٨ مليون دولار قيد الاستخدام على نطاق عمليات حفظ السلام والبعثات السياسية الخاصة، وكان ما نسبته ٤٦,٢ في المائة منها (٢١,٢ مليون دولار) قد تجاوز نهاية عمره النافع، وأما نسبة ٥٣,٨ في المائة الباقية (٢٤,٧ مليون دولار) فمن المتوقع أن تتجاوز نهاية عمرها النافع بحلول فترة السنتين ٢٠١٩-٢٠٢٠، في حال عدم إجراء عمليات استبدال.

٩٥ - وكانت معدات متقدمة للاتصالات الشبكية تبلغ قيمتها ٩٤,١ مليون دولار يبلغ مجموعها ١٤,٦ في المائة من جميع أصول تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، قد انقضى أو سينقضي عمرها النافع، ويُرجح أن تتعطل، الأمر الذي يجعل الشبكة أكثر عرضة للأعطال وتوقف النظم. وبما أن جهات التصنيع لن تقدم الدعم لهذه المعدات الشبكية، فلن تكون هناك أي تحديثات أمنية أو إصلاحات للمشاكل البرمجية، مما يزيد من خطر حوادث زرع برمجيات التجسس والهجمات الإلكترونية والقرصنة الحاسوبية. وعدم استبدال المعدات الشبكية من هذا القبيل يمكن أن يؤثر سلباً على سلامة الموظفين وأمنهم، فضلاً عن تقويض الثقة وتقليل الإنتاجية في البعثات الميدانية. وعلاوة على ذلك، فإن تكلفة الإبقاء على المعدات القديمة ترتفع بمرور الوقت.

٩٦ - وقامت إدارة الدعم الميداني بوضع إطار لتقييم المخاطر مقابل البارامترات المحددة مركزياً، مما سهّل إجراء استعراض شامل للتعرض للمخاطر وللأثر على العمليات، في حال لم يتم استبدال الأصول القديمة. وقد أظهر الإطار أن تقادم قاعدة الأصول قد استمر في التسارع خلال السنوات الخمس الماضية. وبسبب هذا التدهور، فإن استبدال المعدات القديمة المرتبطة بتقديم الخدمات الحيوية إلى الأمانة العامة وإدارة الدعم الميداني ينبغي أن يحظى بالأولوية. وبالإضافة إلى ذلك، فإن معدات المستعملين النهائيين الإسمية التي تعرضت للتقادم التكنولوجي، فأصبحت غير صالحة للاستعمال، ينبغي الاستعاضة عنها. واستناداً إلى هذا الإطار لتقييم المخاطر، فإن الموارد اللازمة لاستبدال الأصول الحيوية للفترة ٢٠١٨/٢٠١٩ تبلغ ١٤٨،١ مليون دولار (انظر الجدول ٢). ويمثل هذا المبلغ ٥٧ في المائة من القيمة النقدية لجميع أصول تكنولوجيا المعلومات والاتصالات البالغة الأهمية التي تجاوزت عمرها المتوقع، وهو أمر أساسي لضمان توافر الخدمات البالغة الأهمية في المستقبل، والحد من مخاطر الخسائر التشغيلية الرئيسية.

الجدول ٢

أصول تكنولوجيا المعلومات والاتصالات البالغة الأهمية التي تجاوزت عمرها المتوقع،
حزيران/يونيه ٢٠١٧

البيان	المجموع، جميع تجاوزت العمر المتوقع الأصول	الكمية، التي النسبة المئوية التي تجاوزت العمر المتوقع المخزون (بدولارات) الولايات المتحدة (النسبة المئوية)	القيمة، المستخدمة القيمة، التي تجاوزت العمر المتوقع (بدولارات) الولايات المتحدة (النسبة المئوية)	القيمة، التي تجاوزت العمر المتوقع المخزون (بدولارات) الولايات المتحدة (النسبة المئوية)
حاسوب مكتبي	١٤٣٣١	٩٧٥٢	٦٨	١٤٠٧٧٠٥٥
حاسوب محمول	٢٧٥٣٣	٨١٨٣	٣٠	٣١٧٦٢٦١٥
خادوم حاسوبي	٦٧٩	٥٣٧	٧٩	٩٣٤٠٧٧٨
مودم ساتلي	٢٦٠٣	١١٤٩	٤٤	١٥٧٦١٦٣٤
أجهزة الشبكات	٤٣٢	٢٤٤	٥٦	٦٤٨٠٠٢٦
جهاز تخزين شبكي	٥٣	٢٦	٤٩	٨٣٢٧٧١
حاجز وقائي للشبكة	٧٣٦	٣٠٢	٤١	١١٣٢٥٤٥٨
موجّه شبكي	١٦٤١	١٠٨٣	٦٦	٢٢٨٢٧٠٦٩
خادوم شبكي	٢٩٦	١٤٩	٥٠	٣٦٨٧٧٠٥
محول شبكي	٦٩٦٧	٣٩١٢	٥٦	٦٠٥٢٠٤٨٩
معدات للبت الإذاعي	٩١٠	٤٦٦	٥١	٦١٠٤٣٩٩
محطة أرضية ساتلية، ثابتة	٤٣٤	١٦٤	٣٨	١٥٦٨٧٣٥٣
نظام مكتبة الأشرطة	٢٢	١٥	٦٨	٤٨٢١٧٨
للقسم الفرعي الآلي الخصوصي الهاتفي	٥٠٣	٣٤٤	٦٨	٢٣٨٤٢٦١٠
وحدة طرفية، رقمية متعددة القنوات	٤٢٥٦	٢١٢٣	٥٠	٢٦٩٧٧١٥٦
وحدة طرفية للتداول بالفيديو	٧٧١	١٩٦	٢٥	٨٢٠٠٨٧٤
المجموع	١٤٨١٨٤١١٤	٢٥٧٩١٠١٧٠	٥٧	

٩٧ - فيما يتعلق بالطلب المقدم من الأمين العام بوضع سياسة على نطاق المنظومة من أجل إعادة استخدام معدات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المسحوبة من الخدمة والتخلص الآمن منها، قدمت إدارة الدعم الميداني توجيهات إلى البعثات الميدانية بشأن استعراض ظروف السوق المحلية واستكشاف فرص إبرام اتفاقات التصرف مع السلطات المحلية، بهدف استخدام أساليب تصريف بديلة. ومن خلال توجيهه سنوي بشأن إدارة الممتلكات صدر للسنة المالية ٢٠١٧، طُلب من البعثات تنفيذ مبادئ الأمم المتحدة للاستقرار البيئي في إطار الامتثال التام للسياسة البيئية المعتمدة لبعثات الأمم المتحدة الميدانية، وسياسة إدارة النفقات، وكذلك للقوانين والأنظمة البيئية المحلية، وتحديد استراتيجية للتصرف في الأصول تتضمن توجيهات محددة لشطب أصول تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المسحوبة من الخدمة والتخلص منها.

سابعاً - لمحة عامة عن الموارد المالية

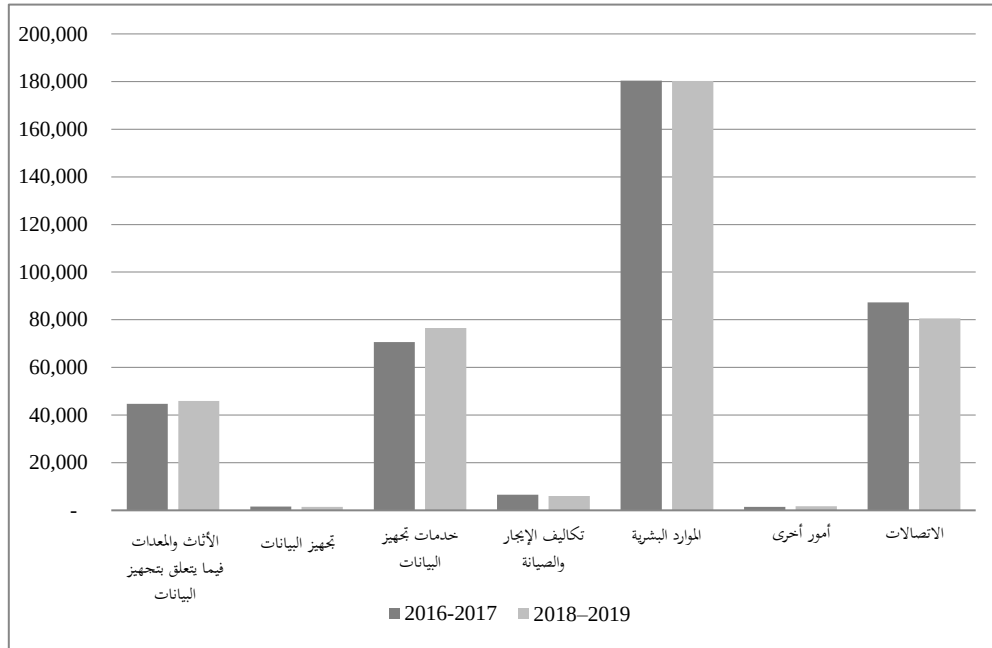
ألف - استعراض عام للميزانية

٩٨ - انخفضت موارد الميزانية العادية العامة، بما فيها الموارد المخصصة للبعثات السياسية الخاصة، من مبلغ ٦٢٠,٢ مليون دولار المخصص لفترة السنتين ٢٠١٦-٢٠١٧ إلى ٤٠٥,١ مليون دولار لفترة السنتين ٢٠١٨-٢٠١٩ (انظر المرفق الأول). وموارد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المعتمدة للفترة ٢٠١٨-٢٠١٩ يبلغ مجموعها ٣٨١,٣ مليون دولار، وهو نفس المبلغ للفترة ٢٠١٦-٢٠١٧. ومن هذا المبلغ، تمثل الموارد البشرية ٤٥,٩ في المائة (وظائف في شبكة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، والتي تشمل المجموعة الوظيفية لتكنولوجيا وسائط الإعلام وتكنولوجيا الاتصالات السلكية واللاسلكية ونظم وتكنولوجيا إدارة المعلومات)، وتمثل الاتصالات نسبة قدرها ٢٠,٥ في المائة وتمثل خدمات تجهيز البيانات نسبة قدرها ١٩,٥ في المائة (انظر الشكل السادس).

٩٩ - وانخفضت ميزانيات حفظ السلام المتاحة لبرامج تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من ٨٥١,٩ مليون دولار خلال فترة السنتين ٢٠١٦-٢٠١٧ إلى ما يقدر بمبلغ ٧٤٧,٩ مليون دولار خلال فترة السنتين ٢٠١٨-٢٠١٩. وانخفضت الموارد الخارجة عن الميزانية من ١٨٤,٩ مليون دولار لفترة السنتين ٢٠١٦-٢٠١٧ إلى ما يقدر بمبلغ ١٨١,٥ مليون دولار لفترة السنتين ٢٠١٨-٢٠١٩.

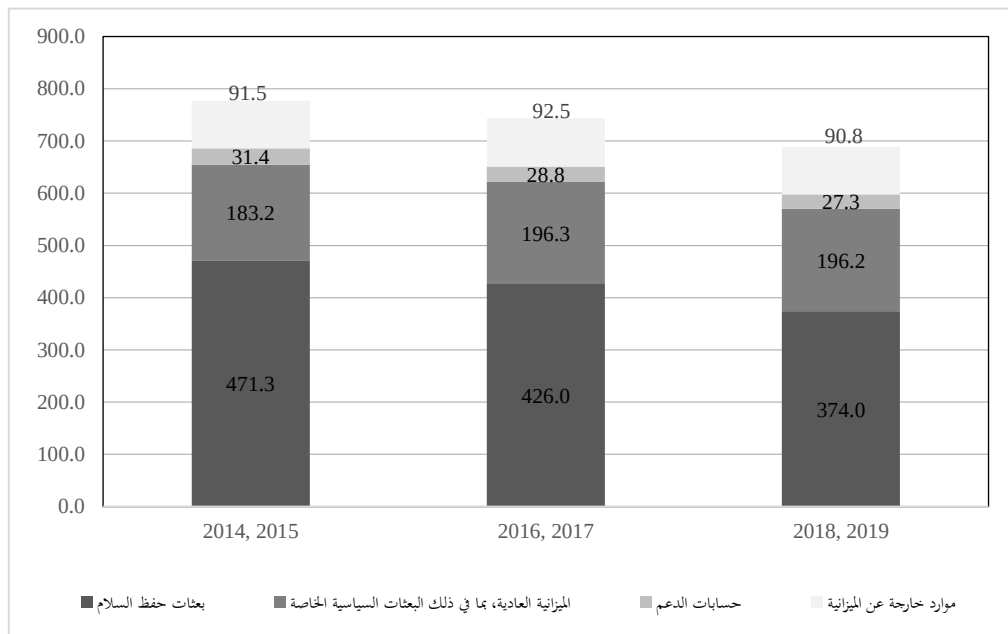
الشكل السادس
مجموع موارد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات للفترتين ٢٠١٦-٢٠١٧ و ٢٠١٨-٢٠١٩،
الميزانية العادية

(بآلاف دولارات الولايات المتحدة)



الشكل السابع
لمحة عامة عن الموارد السنوية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات بحسب مصادر تمويلها

(بملايين دولارات الولايات المتحدة)



١٠٠ - أجرت الأمانة العامة تقييما للموارد اللازمة لتنفيذ برامج وأنشطة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات التي صدر بها تكليف عن الجمعية العامة، وتقوم الأمانة العامة حاليا بتحديد المستوى الأمثل للموارد اللازمة لفترة السنتين ٢٠١٨-٢٠١٩، وذلك بمراجعة مبادرات ترشيد التكاليف. وقد بلغت الموارد المخصصة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات ما متوسطه ٧ في المائة من إجمالي مخصصات الميزانية البرنامجية للفترة ٢٠١٦-٢٠١٧. وستنفذ ميزانية الفترة ٢٠١٨-٢٠١٩ بحيث يبلغ الإنفاق على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ما متوسطه ٧,٣ في المائة من موارد الميزانية العادية.

١٠١ - وترد في المرفق الأول لمحة عامة عن موارد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لفترتي السنتين ٢٠١٦-٢٠١٧ و ٢٠١٨-٢٠١٩، بما في ذلك الموارد المخصصة لنظام أوموجا. وخصصت المنظمة ٣,٦ في المائة من مواردها لبرامج وأنشطة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات خلال فترة السنتين ٢٠١٨-٢٠١٩، ولكن مع وجود اختلافات واسعة على مستوى مصادر التمويل المختلفة. وفيما يتعلق بالموارد الخارجة عن الميزانية، فإن الموارد المخصصة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات كنسبة مئوية من مجموع الميزانية بلغت ٠,٩ في المائة، في حين أن النسبة هي الأعلى في حساب الدعم، حيث تبلغ ٩,١ في المائة. وفيما يتعلق ببعثات حفظ السلام، فإن الموارد المخصصة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات كنسبة مئوية من مجموع الميزانية بلغت ٥,٨ في المائة.

١٠٢ - وكان متوسط توزيع الموارد المتعلقة بوظائف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في بعثات حفظ السلام على مدى الفترات المالية الثلاث الماضية نحو ٢٧ في المائة، في حين كانت الموارد غير المتعلقة بالوظائف تمثل نحو ٧٣ في المائة. وفي الفترة ٢٠١٧/٢٠١٨، انخفضت موارد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بشكل كبير من ٤٤٥ مليون دولار إلى ٣٧٤ مليون دولار، مما يعزى أساسا إلى تصفية عملية الأمم المتحدة في كوت ديفوار في الفترة ٢٠١٦/٢٠١٧، والموافقة على موارد لفترة ٦ أشهر لبعثة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في هايتي والعملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، بدلا من ١٢ شهرا.

باء - استرداد تكاليف الموارد المخصصة للإدارات المستفيدة

١٠٣ - يتمثل أحد أوجه التركيز الرئيسية لاستراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في خفض تكاليف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على نطاق المنظمة، نتيجة توحيد موارد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وهيكلها الأساسية ومكاتبها للمساعدة، إلى جانب ترشيد التطبيقات. وقد جرى تبسيط التكاليف السنوية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، مما حقق أوجه كفاءة في خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وسمح بجعل الاستثمارات أكثر تركيزا على النتائج الاستراتيجية.

١٠٤ - وجرى إعداد بطاقة أسعار شاملة لفترة السنتين ٢٠١٨-٢٠١٩، تشمل رسوما قياسية للتطبيقات المركزية والحوسبة الشخصية.

ثامنا - الاستنتاج

١٠٥ - أرست استراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات رؤية مشتركة لتقديم خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الأمم المتحدة من خلال التحديث والتحويل والابتكار، استنادا إلى إطار لتحسين الحوكمة وتوازن فعال بين القيادة المركزية والحرية التشغيلية. بيد أن التحديات لا تزال قائمة أمام تحقيق تلك الرؤية بشكل تام.

١٠٦ - ولا تزال أهم المسائل التي تؤثر في مشهد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الأمم المتحدة وقدرتها على تنفيذ ولاياتها بنجاح وكفالة الدعم الفعال والاستجابة للخطر المتزايد الذي يهدد أمن الفضاء الإلكتروني، تتمثل في التجزؤ وفي الأخذ بنهج موزع إلى حد بعيد إزاء تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، مما يحذر من قابلية التشغيل البيئي والبساطة والمرونة على نطاق المنظمة، ويؤدي في نهاية المطاف إلى تقليل أوجه الكفاءة وإلى زيادة التكاليف.

١٠٧ - وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات بالغة الأهمية للأمم المتحدة وتشكل أداة تمكين استراتيجية تسمح بالتحديث والتبسيط والمرونة، وتدعم الأمم المتحدة في الوفاء بولاياتها في نهاية المطاف. ومن خلال التعاون الوثيق مع جميع الإدارات، تناولت استراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المسائل التي أبرزها مجلس مراجعي الحسابات في مجال السلطة التقنية، بما في ذلك المعايير والسياسات والحوكمة. وفي المستقبل، ستدعم استراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الإصلاح التنظيمي من خلال استحداث سياسات وعمليات جديدة من شأنها أن تبسط عمل المنظمة وتدعم تقاسم المعلومات، وتمكّن بالتالي من زيادة الاتساق في تنفيذ الولايات. وسيجري التشغيل الآلي للعمليات والسياسات وإدماجها في تسلسلات سير العمل والنظم بحيث يؤدي الامتثال إلى استحداث الحد الأدنى من التكاليف العامة للعمليات. وبالمثل، فإن عمليات الرقابة والحوكمة والمساءلة ستندمج في صميم جميع التطبيقات من أجل السماح بتطبيق السبل الآلية في المساءلة وإدارة المخاطر. وأخيرا، فإنه من أجل دعم تحسين المساءلة في سياق تصاعد مخاطر أمن الفضاء الإلكتروني، ستجري عمليات المراقبة والمساءلة في إطار خاصية الفصل بين الواجبات المدججة في النظم، مما سيكفل توفر الضوابط والموازن الملائمة.

١٠٨ - ومن الضروري أن تتحول الأمم المتحدة إلى منظمة رائدة على صعيد الثورة التكنولوجية والقائمة على البيانات، يُستفاد فيها من التكنولوجيا باعتبارها عاملا حافزا وتمكينيا. ومن أجل تحقيق ذلك، يجب على الأمم المتحدة أن تركز جهودها على أربعة مجالات حاسمة:

(أ) إنجاز الولايات: يمثل استخدام التكنولوجيا، وتبادل البيانات الآنية والإدارة الفعالة والمعلومات الفعالة، والتكنولوجيات المبتكرة، أمرا أساسيا في إنجاز الولايات؛

(ب) استخدام التكنولوجيا من أجل دفع الإصلاح: يمكن للأمم المتحدة، على الصعيد الداخلي، ترشيد الدعم والخدمات اللوجستية والإدارية؛ وإذا ما استخدمت التكنولوجيا والبيانات على الوجه الصحيح، فإنها يمكن أن تؤدي إلى زيادة الفعالية من حيث التكلفة وزيادة الكفاءة في المنظمة؛

(ج) الموارد من خلال الشراكات: إن الموارد الهائلة - الموارد المالية وموارد البيانات والخبرات - القائمة في قطاع التكنولوجيا، والحلول المبتكرة الناشئة من الأفراد في العالم الذي هو على درجة فائقة من الترابط، والأساس المعرفي العميق في المجال الأكاديمي، هي أمور أساسية في دعم جهود الأمم المتحدة؛

(د) اتخاذ القرارات استناداً إلى البيانات: إن اتخاذ القرارات وصياغة السياسات والصكوك التشريعية التي ترسيها الأمم المتحدة على الصعيد الداخلي، وكذلك الدول الأعضاء، هي أمور يمكن تعزيزها بدرجة كبيرة إذا كانت مدعومة باستخدام التكنولوجيا والبيانات.

١٠٩ - وعلى الرغم من التحديات، فإن التقدم الكبير الذي أُحرز في أول سنتين ونصف من تنفيذ الاستراتيجية يشير إلى أن الهدف الطويل الأجل النهائي المتمثل في شمول تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وموثوقيتها وكفاءتها في الأمم المتحدة قابل للتحقيق. ومن أجل البناء على المكاسب التي تحققت حتى الآن، ومن أجل إضافة المزيد من الزخم لتنفيذ استراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، فإنه يُقترح توحيد ومواءمة البنية المركزية الاستراتيجية والمخاطر والامتثال فيما يتعلق بالحوكمة فضلاً عن أمن المعلومات، وبالتالي التركيز على هذه الأمور، مما يمكن من تحقيق تحول يعزز الابتكار والنهج القائمة على البيانات على جميع المستويات في المنظمة. ويعتزم الأمين العام أن يقدم مزيداً من المقترحات الرامية إلى تعظيم أثر الاستثمارات في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تنفيذ المهام التي صدر بها تكليف في المنظمة، وذلك في سياق مقترحاته الإصلاحية.

تاسعا - الإجراءات التي ينبغي اتخاذها

١١٠ - يُطلب إلى الجمعية العامة أن تخطط علماً بحالة التنفيذ الجاري لاستراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

المرفق الأول

لمحة عامة عن موارد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لفترات السنتين ٢٠١٤-٢٠١٥ و ٢٠١٦-٢٠١٧ و ٢٠١٨-٢٠١٩، بما في ذلك الموارد المخصصة لنظام أوموجا

(بملايين دولارات الولايات المتحدة)

فترة السنتين	الميزانية العادية، بما في ذلك البعثات السياسية الخاصة ^(١)	الموارد الخارجة عن الميزانية ^(٢)	حساب الدعم ^(٣)	بعثات حفظ السلام ^(٤)	المجموع	المجموع بما في ذلك موارد أوموجا	الموارد السنوية باستثناء موارد أوموجا	الموارد السنوية بما في ذلك موارد أوموجا
٢٠١٥-٢٠١٤	٣٦٦,٤	١٨٣,٠	٦٢,٨	٩٤٢,٥	١٥٥٤,٧	١١١,١	١٦٦٥,٨	٧٧٧,٣
٢٠١٦-٢٠١٧	٣٩٢,٥	١٨٤,٩	٥٧,٧	٨٥١,٩	١٤٨٧,٠	٩٩,٠	١٥٨٦,٠	٧٤٣,٥
٢٠١٨-٢٠١٩	٣٩٢,٥	١٨١,٥	٥٤,٥	٧٤٧,٩	١٣٧٦,٤	٧٧,٦	١٤٥٤,٠	٦٨٨,٢
مجموع موارد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات للفترة ٢٠١٩-٢٠١٤								
	١١٥١,٤	٥٤٩,٤	١٧٥,٠	٢٥٤٢,٤	٤٤١٨,١	٢٨٧,٧	٤٧٠٥,٨	٢٢٠٩,١
مجموع الميزانيات للفترة ٢٠١٩-٢٠١٨^(٥)								
	٥٤٠٥,١	٢١٣١٣,٤	٦٠١,٥	١٢٩٥٢,٤	٤٠٢٧٢,٥	٧٧,٦	٤٠٣٥٠,١	
النسبة المئوية لموارد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من الميزانية الإجمالية								
	٧,٣	٠,٩	٩,١	٥,٨	٣,٤	١٠٠,٠	٣,٦	

(أ) يشمل تحليل تكاليف الموظفين المعتمدة لفترة السنتين ٢٠١٦-٢٠١٧ وتلك المقترحة لفترة السنتين ٢٠١٨-٢٠١٩ وظائف في شبكة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، والتي تشمل المجموعة الوظيفية لتكنولوجيا وسائط الإعلام وتكنولوجيا الاتصالات السلكية واللاسلكية ونظم وتكنولوجيا إدارة المعلومات. ويشمل تحليل الموارد غير المتعلقة بالوظائف بنود الالتزام غير المتعلقة بوظائف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات التي تدخل ضمن نظام أوموجا. ولا تشمل المجاميع الموارد غير المتكررة المخصصة لمشروع أوموجا. وبالنسبة للميزانية العادية، يعكس مبلغ الفترة ٢٠١٤-٢٠١٥ النفقات الفعلية. ونظراً إلى عدم توافر المعلومات، تكون قيمة النفقات الخارجة عن الميزانية للفترة ٢٠١٤-٢٠١٥ هي القيمة التقريبية لنفقات الفترة ٢٠١٦-٢٠١٧، حيثما ينطبق ذلك.

(ب) تستند حسابات تكاليف الموظفين فيما يتعلق بحساب الدعم إلى التكاليف القياسية المنطبقة على حساب دعم عمليات حفظ السلام وإلى عدد الوظائف الثابتة ووظائف المساعدة المؤقتة العامة الفعلية المأذون بها في شعبة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات التابعة لإدارة الدعم الميداني، ومكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، ودائرة عمليات المعلومات المالية التابعة لمكتب تخطيط البرامج والميزانية والحسابات، وقسم نظم معلومات الموارد البشرية التابع لمكتب إدارة الموارد البشرية.

(ج) انظر A/C.5/68/26 و A/C.5/69/24 و A/C.5/70/24 و A/C.5/71/24، بالنسبة للمبالغ التي تدخل في إطار فئات الإنفاق المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات. وانظر A/71/400، المرفق الأول، بالنسبة لحساب تكاليف الموظفين فيما يتعلق ببعثات حفظ السلام للفترة ٢٠١٤/٢٠١٥. وبالنسبة لفترتي السنتين ٢٠١٦/٢٠١٧ و ٢٠١٧/٢٠١٨، تستند تكاليف الموظفين فيما يتعلق ببعثات حفظ السلام إلى التكاليف القياسية في ميزانيات بعثات حفظ السلام للموظفين في الوحدات التنظيمية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

(د) انظر A/72/6 (Introduction)/Corr.1 و A/72/6 (Introduction) و A/C.5/71/24. وبالنسبة لبعثات حفظ السلام، تقدر الميزانية الإجمالية لفترة السنتين ٢٠١٨/٢٠١٩ كضعف المبلغ المعتمد للفترة ٢٠١٧/٢٠١٨.

المرفق الثاني

حالة المشاريع المنفذة في إطار استراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

ألف - لمحة عامة عن حالة المشاريع

عدد المشاريع	الحالة
٢٠	المشاريع الاستراتيجية الواردة في التقرير المرحلي الأول (A/70/364)
٧-	المشاريع المنجزة والمحوّلة إلى عمليات جارية، التقرير المرحلي الثاني (A/71/400)
١٣	المشاريع الاستراتيجية المتبقية، التقرير المرحلي الثاني (A/71/400)
٥	المشاريع المنجزة والمحوّلة إلى عمليات جارية، التقرير المرحلي الثالث (A/72/755)
٨	المشاريع الاستراتيجية المتبقية، التقرير المرحلي الثالث (A/72/755)

ملاحظة: من بين المشاريع المتبقية التي ورد ذكرها في التقرير المرحلي السابق والبالغ عددها ١٣، أنجزت المشاريع التالية بنجاح في عام ٢٠١٦ وحُوّلت إلى عمليات جارية: دمج مراكز البيانات؛ وخطة عمل من ١٠ نقاط لتعزيز أمن المعلومات (حُوّل الامتثال إلى عمليات جارية)؛ وواجهات تطبيقات أوموجا؛ وسياسة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والامتثال لها (حُوّل الامتثال إلى عمليات جارية)؛ وترقية الشبكة والبنى التحتية (تبدل الوسوم المتعدد البروتوكولات)/"شبكة الأمم المتحدة الموحدة".

باء - المشاريع المعدّلة، استناداً إلى طلبات التغيير التي وافق عليها مجلس إدارة المشاريع أو التي هي في انتظار موافقته عليها

وافق مجلس إدارة المشاريع على طلبات التغيير للمشاريع الثمانية المذكورة أدناه؛ وقد قُدمت طلبات التغيير لتعديل الجداول الزمنية للمشاريع، أو لتنفيذ المشاريع على مراحل من أجل تحسين تتبعها، أو لإيقاف المشاريع التي جرى تسريع وتيرة إنجازها. ويمكن أن تقدم طلبات التغيير بسبب التأخيرات في المشتريات أو مسائل التمويل أو زيادة النطاق أو إعادة تقييم الجداول الزمنية.

اسم المشروع	بيان طلب التغيير
نظام Unite Service Desk/دمج المهام	تعديل تاريخ انتهاء المشروع من ٣١ آذار/مارس ٢٠١٧ إلى ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٨ نظراً لكون نظام Service Desk متوقفاً عن العمل. ونتيجة للتأثير المشترك لبدء العمل بالمجموعة ٥، ووقف تشغيل نظام غاليليو، توقفت أنشطة الدمج لإدارة الدعم الميداني وإدارة عمليات حفظ السلام، وستؤجل حتى نهاية عام ٢٠١٨
ترقية الشبكة والبنى التحتية (تبدل الوسوم المتعدد البروتوكولات)، "شبكة الأمم المتحدة الموحدة"	تعديل تاريخ انتهاء المشروع من ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٦ إلى ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٧. وكان من المتوقع الانتهاء من عملية الاستعاضة عن شبكة SoNET في المقرر بحلول ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٧
مركز عمليات الشبكة المركزية	تعديل تاريخ انتهاء المشروع من ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٧ إلى ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٨. وكان من المتوقع الانتهاء من المرحلة ٢ بحلول ٣١ آب/أغسطس ٢٠١٧ ومن المرحلة ٣ بحلول ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٨

اسم المشروع	بيان طلب التغيير
تعميم نظام أوموجا	تعديل تاريخ انتهاء المشروع من ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٨ إلى ٣٠ أيلول/سبتمبر ٢٠١٩. ويتوقع الانتهاء من الأنشطة المتصلة بالأمن وتحليل المعلومات المتعلقة بالأعمال والتطبيقات بحلول ٣٠ أيلول/سبتمبر ٢٠١٩
استراتيجية الاستعانة بمصادر عالمية	تعديل تاريخ انتهاء المشروع من ٣١ آذار/مارس ٢٠١٧ إلى ١٤ شباط/فبراير ٢٠١٩. وأعيد تقييم الجدول الزمني للمشروع وتعديله استناداً إلى الاعتماد الكبير على الإدارات الأخرى. وجرى تغيير تاريخ منح عقود تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لطلبات تقديم العروض في مجال خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات إلى النصف الأول من عام ٢٠١٨، ومنح العقود لخدمات التطبيقات إلى النصف الأول من عام ٢٠١٩. وكان من المقرر أن يكتمل تجهيز عقد خدمات الحوسبة السحابية بحلول نهاية عام ٢٠١٧
خطة عمل من ١٠ نقاط لتعزيز أمن المعلومات	انتقلت خطة العمل المكونة من ١٠ نقاط إلى مرحلة الصيانة، كما تم وضع خريطة طريق استراتيجية أطول أجلاً لضمان أمن المعلومات في المستقبل
دمج/ترشيد المواقع الشبكية	أكملت المرحلة ١ (أنجزت في ٣٠ حزيران/يونيه ٢٠١٧) وبدأت المرحلة ٢ استناداً إلى خطة جديدة. تعديل تاريخ انتهاء المشروع من ٣٠ تشرين الثاني/نوفمبر ٢٠١٧ إلى ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠٢٠
المعلومات والدراسات التحليلية المتعلقة بالأعمال المؤسسية	تعديل خطة المشروع بإنهاء المرحلة ٢ وإضافة المرحلة ٣. وجرى ترحيل اثنين من الأنشطة المتبقية من المرحلة ٢ إلى المرحلة ٣. وجرى تعديل تاريخ انتهاء المشروع من ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٦ إلى ٢٨ شباط/فبراير ٢٠١٨.

جيم - المشاريع الجارية

اسم المشروع	البيان	تاريخ البدء	تاريخ الانتهاء	النسبة المئوية المنجزة	مراحل الإنجاز الرئيسية
نظام Unite /Service Desk دمج المهام	إنشاء مركز دعم عالمي يعمل على مدار الساعة ٧ أيام في الأسبوع ويتولى أمر التطبيقات المركزية، بما في ذلك نظام أوموجا، ونظام إنسيبرا، وتطبيق Unite Docs، وتطبيق Unite Connections، وتطبيق iNeed، وتطبيق Earthmed، وما إلى ذلك من التطبيقات. ودمج مكاتب المساعدة على نطاق المنظمة	١ كانون الثاني / ٢٠١٥ يناير	٣١ كانون الأول / ٢٠١٨ ديسمبر	٩٣ في المائة	تزويد نظام Enterprise Service Desk بكامل الموارد والموظفين (تاريخ الانتهاء: ٣٠ أيلول/سبتمبر ٢٠١٥؛ أنجز) بدء تنفيذ التكنولوجيا (تاريخ الانتهاء: ٣٠ أيلول/سبتمبر ٢٠١٥؛ أنجز) وضع نموذج التمويل (تاريخ الانتهاء: ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٥؛ أنجز) دمج مكاتب المساعدة (تاريخ الانتهاء: ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٨؛ توقف)
ترقية الشبكة والبنى التحتية (تبدل الوسوم المتعدد البروتوكولات)، "شبكة الأمم المتحدة الموحدة"	ترقية الشبكة الواسعة لاستيعاب التطبيقات المركزية القائمة والجديدة	١٠ أيار / ٢٠١٣ مايو	٣١ تشرين الأول / ٢٠١٧ أكتوبر	٩٥ في المائة	إكمال ربط المجموعة ٤ بالشبكة الإلكترونية (تاريخ الانتهاء: ٣٠ أيلول/سبتمبر ٢٠١٥؛ أنجز) وضع نموذج التمويل (تاريخ الانتهاء: ٣١ تشرين الأول/أكتوبر ٢٠١٥؛ أنجز) مواصلة إضافة كيانات الأمانة العامة (تاريخ الانتهاء: ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٧؛ أنجز)
مركز عمليات الشبكة المركزية	إنشاء مركز عمليات على مستوى المنظمة يكون مسؤولاً، على الصعيد العالمي، عن الكشف عن التغييرات الحاصلة في حالة أصول	١١ أيار / ٢٠١٥ مايو	٣١ كانون الأول / ٢٠١٨ ديسمبر	٧٢ في المائة	المرحلة ١: رصد المركز العالمي لعمليات الشبكة المركزية للبنى التحتية الموجودة في نيويورك (تاريخ الانتهاء: ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٥؛ أنجزت)

اسم المشروع	البيان	تاريخ البدء	تاريخ الانتهاء	النسبة المئوية المنجزة	مراحل الإنجاز الرئيسية
	تكنولوجيا المعلومات (إدارة المناسبات) وتحديد مسار العمل المطلوب لإعادة خدمات تكنولوجيا المعلومات المتأثرة إلى مستوى مقبول لدى المستخدمين بأسرع وقت ممكن (إدارة الحوادث)				المرحلة ٢: دمج المركز العالمي لعمليات الشبكة المركزية العالمية ومركز مراقبة الشبكة التابع لشعبة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في إدارة الدعم الميداني، في إطار حل واحد للرصد المركزي (تاريخ الانتهاء: ٣١ آب/أغسطس ٢٠١٧؛ أُنجزت)
					المرحلة ٣: نقل رصد مراكز التكنولوجيا الإقليمية الأخرى إلى الرصد المركزي (تاريخ الانتهاء: ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٧) قيد الإنجاز
دمج مراكز البيانات	نقل خدمات البنى التحتية والتطبيقات المشتركة إلى مركزي البيانات العامين	١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٣	٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٦	١٠٠ في المائة	نقل أنشطة الدعم التشغيلي الأساسية من مراكز التكنولوجيا الإقليمية إلى مركزي البيانات العامين (أُنجز)
					تطبيقا Unite Connections و Unite Docs القابلان للتكيف قيد الإنتاج (أُنجز)
					نظام إنسيبرا القابل للتكيف قيد الإنتاج (أُنجز)
					وضع خطة مشروع لنقل التطبيقات المتبقية (تاريخ الانتهاء: ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٦؛ أُنجز)
تعميم نظام أوموجا	نقل المسؤوليات من المشروع إلى الكيانات المقابلة داخل الأمانة العامة	١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٣	٣٠ أيلول/سبتمبر ٢٠١٩	٧٣ في المائة	البنى التحتية (تاريخ الانتهاء: ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٨؛ قيد الإنجاز)
					الأمن (تاريخ الانتهاء: ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٨؛ قيد الإنجاز)
					تحليل المعلومات المتعلقة بالأعمال (تاريخ الانتهاء: ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٦؛ قيد الإنجاز)
					التطبيقات (تاريخ الانتهاء: ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٨؛ قيد الإنجاز)
					تنسيق النشر (تاريخ الانتهاء: ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٨؛ قيد الإنجاز)
					دعم الإنتاج (تاريخ الانتهاء: ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٨؛ قيد الإنجاز)
					الإدارة (إدارة المشاريع، والعقود، والموارد البشرية، والميزانية) (تاريخ الانتهاء: ٣٠ أيلول/سبتمبر ٢٠١٩؛ قيد الإنجاز)
استراتيجية الاستعانة بمصادر عالمية	إجراء جرد لجميع عقود وأصول تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتحديد فرص الاستعانة بمصادر عالمية	١ شباط/فبراير ٢٠١٦	١٤ شباط/فبراير ٢٠١٩	٤٦ في المائة	المرحلة ١: الاحتياجات وإعداد طلبات تقديم العروض (تاريخ الانتهاء: ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٦)
					- الاتصالات بالصوت والبيانات (أُنجز)
					- خدمات المعلومات الجغرافية المكانية (أُنجز)
					- خدمات مركز التجارة الدولية (قيد الإنجاز)
					- التطبيقات (قيد الإنجاز)
					المرحلة الثانية: طلب تقديم العطاءات وإرساء العقود لطلبات تقديم العروض (تاريخ الانتهاء: ١٤ شباط/فبراير ٢٠١٩؛ قيد الإنجاز)
خطة عمل من ١٠ نقاط لتعزيز أمن المعلومات داخل الأمانة العامة في مجالات: الوقاية، والكشف، عن الحوادث والتعامل معها، والحوكمة والمخاطر والامتثال	تعزيز أمن المعلومات داخل الأمانة العامة في مجالات: الوقاية، والكشف، عن الحوادث والتعامل معها، والحوكمة والمخاطر والامتثال	١ آذار/مارس ٢٠١٣	٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٦	١٠٠ في المائة	المبادرة ١: تشكيل محطات العمل لكفالة الامتثال للسياسات والإجراءات (تاريخ الانتهاء: ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٦؛ أُنجزت)
					المبادرة ٢: ترشيح البريد الإلكتروني (أُنجزت)

اسم المشروع	البيان	تاريخ البدء	تاريخ الانتهاء	النسبة المئوية المنجزة	مراحل الإنجاز الرئيسية
المبادرة ٣: التدريب الإلزامي للتوعية الأمنية (أنجزت)					
المبادرة ٤: أمن الشبكة - تجزئة مناطق الشبكة (تاريخ الانتهاء: ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٦؛ أنجزت)					
المبادرة ٥: كشف الاختراق (أنجزت)					
المبادرة ٦: خدمة/تغذية الاستخبارات الإلكترونية (أنجزت)					
المبادرة ٧: اعتماد مشاريع السياسات المتعلقة وإصدارها (أنجزت)					
المبادرة ٨: تصنيف أصول المعلومات (تاريخ الانتهاء: ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٦؛ أنجزت)					
المبادرة ٩: التنفيذ الإلزامي للمتطلبات الدنيا الخاصة بالمواقع الشبكية العامة (تاريخ الانتهاء: ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٦؛ أنجزت)					
المبادرة ١٠: الإبلاغ الإلزامي عن حوادث أمن المعلومات (أنجزت)					
استعادة القدرة على العمل بعد الكوارث	وضع خطة لاستعادة القدرة على العمل بعد الكوارث على نطاق الأمانة العامة لكفالة إيجاد مراكز احتياطية فعالة في حالة الطوارئ	١ أيار/مايو ٢٠١٣	٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٦	١٠٠ في المائة	استعراض قائمة التطبيقات الشديدة الأهمية على نطاق الأمانة العامة (أنجز) تنقيح التقديرات المتعلقة باستعادة القدرة على العمل بعد الكوارث للتطبيقات الشديدة الأهمية (أنجز)
الواجهات البينية لتطبيقات نظام أوموجا	كفالة استمرار عمل النظم والتطبيقات القائمة الداعمة حاليا لاحتياجات سير الأعمال الإدارية التي لن تتم تليبيتها من خلال أساس نظام أوموجا والتوسعة ١ لنظام أوموجا وكفالة أدائها للغرض منها	١٧ تشرين الأول/أكتوبر ٢٠١٧	٢٨ حزيران/يونيه ٢٠١٩	٩ في المائة	إعادة تقديم الاقتراح المتعلق باستعادة القدرة على العمل بعد الكوارث في شهر أيلول/سبتمبر (أنجز) وضع خطط فردية لاستعادة القدرة على العمل بعد الكوارث للتطبيقات الشديدة الأهمية (تاريخ الانتهاء: ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٦؛ أنجز) إجراء تدريبات في مجال استعادة القدرة على العمل بعد الكوارث (تاريخ الانتهاء: ٢٨ حزيران/يونيه ٢٠١٩، قيد الإنجاز)
الواجهات البينية لتطبيقات نظام أوموجا	كفالة استمرار عمل النظم والتطبيقات القائمة الداعمة حاليا لاحتياجات سير الأعمال الإدارية التي لن تتم تليبيتها من خلال أساس نظام أوموجا والتوسعة ١ لنظام أوموجا وكفالة أدائها للغرض منها	١ أيار/مايو ٢٠١٤	٣٠ أيلول/سبتمبر ٢٠١٦	١٠٠ في المائة	تحليل أوجه التوافق/الاختلاف (أنجز) إنشاء سجل لتوصيفات الواجهات البينية للتطبيقات (أنجز) الموافقة على المجموعة الأولى من توصيفات الواجهات البينية للتطبيقات للمجموعة ٣ من جانب المجلس المعني بمراقبة التغييرات لنظام أوموجا (أنجز) تسليم أول واجهة بينية لتطبيقات تجهيز البيانات (أنجز) تسليم الواجهات البينية للتطبيقات المعتمدة لكيانات المجموعتين ٣ و ٤ (أنجز) ترشيح الواجهات البينية والتطبيقات (تاريخ الانتهاء: ٣٠ أيلول/سبتمبر ٢٠١٦؛ أنجز)
سياسة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والامتثال لها	إنشاء وظيفة لتقييم الامتثال لسياسة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وإجراء تقييم ذاتي وتقييمات ذاتية مفصلة لمجموعة مختارة من السياسات	٣١ تموز/يوليه ٢٠١٥	٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٦	١٠٠ في المائة	إصدار السياسات (أنجز) إنشاء وظيفة لتقييم الامتثال في مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (أنجز) تنسيق التقييمات الذاتية لجميع كيانات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (أنجز) إجراء استعراض مفصل للامتثال للسياسات (تاريخ الانتهاء: ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٦)

اسم المشروع	البيان	تاريخ البدء	تاريخ الانتهاء	النسبة المئوية المنجزة	مراحل الإنجاز الرئيسية
دمج/ترشييد التطبيقات	الحد من تكاليف وتعميد وتكرار حافظه التطبيقات وتحقيق اتساق أكبر مع أهداف المنظمة وبنية التكنولوجيا. وهذا المشروع هو جزء أساسي من استراتيجية إدارة التطبيقات، التي تنفذها مراكز التطبيقات المؤسسية القائمة. والهدف هو خفض عدد التطبيقات المستخدمة في الأمم المتحدة من ٢ ٣٤٠ تطبيقاً في حزيران/يونيه ٢٠١٤ إلى ١ ٠٠٠ تطبيق بحلول عام ٢٠٢٠، من خلال توفير النظم على نطاق المنظمة، عوضاً عن تطوير تطبيقات محلية	١ حزيران/يونيه ٢٠١٤	٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠٢٠	٧٠ في المائة	المرحلة ١: وضع خرائط الطرق المتعلقة بالمنهجية والتطبيقات؛ وإنشاء حافظه تطبيقات عالمية (أنجز) المرحلة ٢: وقف تشغيل النظم المقررة ذات الصلة بالتخطيط المركزي للموارد، وترحيل نظام IBM Notes، وتنفيذ خرائط طريق ترشييد التطبيقات (تاريخ الانتهاء: ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٧؛ أنجز) المرحلة ٣: خفض عدد التطبيقات المستخدمة في الأمم المتحدة إلى ١ ٠٠٠ تطبيق (تاريخ الانتهاء: ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠٢٠؛ قيد الإنجاز)
دمج/ترشييد المواقع الشبكية	زيادة كفاءة عمليات المواقع الشبكية، وتصميم المواقع الشبكية وأمنها، وتحقيق وفورات الحجم من خلال إجراء تغييرات استراتيجية في نموذج التشغيل الحالي	٢ كانون الثاني/يناير ٢٠١٤	٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠٢٠	٣٠ في المائة	تطوير تكنولوجيا وخطة المواقع الشبكية (أنجز) وضع حل لدمج المواقع الشبكية للأمم المتحدة (أنجز) مواءمة المستويين ١ و ٢: معالجة المواقع الشبكية البالغة الأهمية (أنجز) مواءمة المستوى ٣: تحديد وإصلاح المواقع الشبكية (أنجز) مواءمة المستوى ٤: تحديد وإصلاح المواقع الشبكية (تاريخ الانتهاء: ٣٠ تشرين الثاني/نوفمبر ٢٠١٧؛ كجزء من المرحلة ٢) المرحلة ٢ (تاريخ الانتهاء: ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠٢٠) اعتماد الحوكمة في المشاريع إجراء حصر للمواقع الشبكية تقييم المواقع الشبكية من حيث المتطلبات التنظيمية وسير الأعمال والتكنولوجيا والجوانب المالية تحديد المشاكل وأوجه التداخل وفرص التحسين وضع وتنفيذ خرائط طريق للوفاء بمتطلبات الامتثال وتحقيق فرص التحسين للمواءمة بين المواقع الشبكية وإدماجها ضمن منصات تكنولوجيا مشتركة
المعلومات والدراسات التحليلية المتعلقة بالأعمال المؤسسية	إنشاء عمليات من أجل المعلومات والدراسات التحليلية المتعلقة بالأعمال، ووضع تقارير وإنشاء لوحات متابعة في هذا الشأن، والتوحيد والحوكمة في مجال التطبيقات المركزية. وإدماج بيانات مستودعات الأعمال وإعادة تنظيمها	١ كانون الثاني/يناير ٢٠١٦	٢٨ شباط/فبراير ٢٠١٨	٩٢ في المائة	وضع استراتيجية وإنشاء مجلس حوكمة للبيانات (أنجز) تحديد الأدوار والمسؤوليات، وبناء القدرات، وشراء تراخيص SAP Hana، وإرساء مخططات جديدة لتحليل المعلومات المتعلقة بالأعمال (أنجز) توحيد البيانات من أجل تقييم المهارات في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (أنجز) وضع إطار لحوكمة البيانات وسجل أصول المعلومات (أنجز) إعداد مشاريع نموذجية. وبناء القدرات من أجل مشروع المعلومات والدراسات التحليلية للأعمال في نظام أوموجا (تاريخ الانتهاء: ٢٨ شباط/فبراير ٢٠١٨؛ قيد الإنجاز)