

Distr.: General
17 September 2018
Arabic
Original: English

الجمعية العامة



الدورة الثالثة والسبعون

البند ١٣٧ من جدول الأعمال المؤقت*

الميزانية البرنامجية المقترحة لفترة السنتين ٢٠١٨-٢٠١٩

حالة تنفيذ استراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات للأمم المتحدة

تقرير الأمين العام

موجز

استراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (A/69/517) هي خارطة طريق مدتها خمس سنوات تهدف إلى التأكد من دعم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لعمل الأمم المتحدة الأساسي في مجالات السلام والأمن، وحقوق الإنسان، والقانون الدولي، والشؤون الإنسانية والتنمية المستدامة. ومع ما أُحرز من تقدم راسخ حتى الآن، فإن التركيز في المستقبل سينصب على برنامج العمل الرقمي؛ والحلول الابتكارية والدراسات التحليلية؛ وتعميم نظام أوموجا؛ ومواصلة الجهود الرامية إلى مواءمة التطبيقات؛ وتعزيز القدرات في مجال أمن المعلومات بالنظر إلى تفاقم التهديدات؛ والاستعانة بمصادر عالمية ووضع مبادرات لإدارة الأصول على الصعيد العالمي. وهدف الاستراتيجية الرامي إلى تحسين استفادتها من تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بوصفها أداة تمكين استراتيجية يشكل عنصرا أساسيا من عناصر إصلاحات الأمين العام الإدارية (انظر A/72/492 و A/72/492/Add.2). ويقدم هذا التقرير معلومات مستكملة وافية عن حالة المبادرات والالتزامات الرئيسية الواردة في الاستراتيجية، ويتضمن معلومات مستكملة عن حالة تنفيذ توصيات مجلس مراجعي الحسابات الواردة في تقريره عن تنفيذ الاستراتيجية (A/73/160).

* A/73/150



الرجاء إعادة استعمال الورق

051018 021018 18-15402 (A)



المحتويات

الصفحة

٣	أولاً - مقدمة
٣	ثانياً - حالة تنفيذ توصيات مجلس مراجعي الحسابات
٤	ثالثاً - لمحة عامة عن تنفيذ استراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات
٥	رابعاً - التحديث والتحول: المستجدات المتعلقة بالمبادرات الرئيسية
٥	ألف - الدعم المركزي: نظام أوموجا
٦	باء - المنصات المشتركة: مراكز التطبيقات المؤسسية
٧	جيم - أمن المعلومات واستعادة القدرة على العمل بعد الكوارث
٨	دال - مراكز البيانات العامة
٩	هاء - أماكن العمل الرقمية
٩	واو - مكتب خدمات Unite
١٠	زاي - مراكز التكنولوجيا الإقليمية
١١	حاء - تحسين الحلول: الهندسة والتداول على الصعيد العالمي
١١	طاء - المعلومات والدراسات التحليلية المتعلقة بالأعمال
١٢	خامساً - الابتكار: تسخير الابتكار التكنولوجي
١٣	ألف - تسخير التكنولوجيات المستجدة في إيجاد أدوات وحلول مبتكرة
١٣	باء - تسخير الابتكارات التكنولوجية لمواجهة التحديات العالمية
١٤	جيم - حفز شركات جديدة في مجال الابتكار
١٤	سادساً - الترشيد: التوريد وإدارة الأصول على الصعيد العالمي
١٥	سابعاً - الخلاصة
١٦	ثامناً - الإجراءات المطلوب اتخاذها
		المرفقات
		الأول - لمحة عامة عن موارد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لفترات السنتين ٢٠١٤-٢٠١٥ و ٢٠١٦-٢٠١٧
١٨	و ٢٠١٨-٢٠١٩، بما في ذلك الموارد المخصصة لنظام أوموجا
١٨	الثاني - حالة تنفيذ المشاريع في إطار استراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات: التحقق من المشاريع وإدارة الأداء
		الثالث - حالة تنفيذ توصيات مجلس مراجعي الحسابات الواردة في تقريره المرحلي السنوي الثاني عن تنفيذ استراتيجية
٢٢	تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (A/73/160)

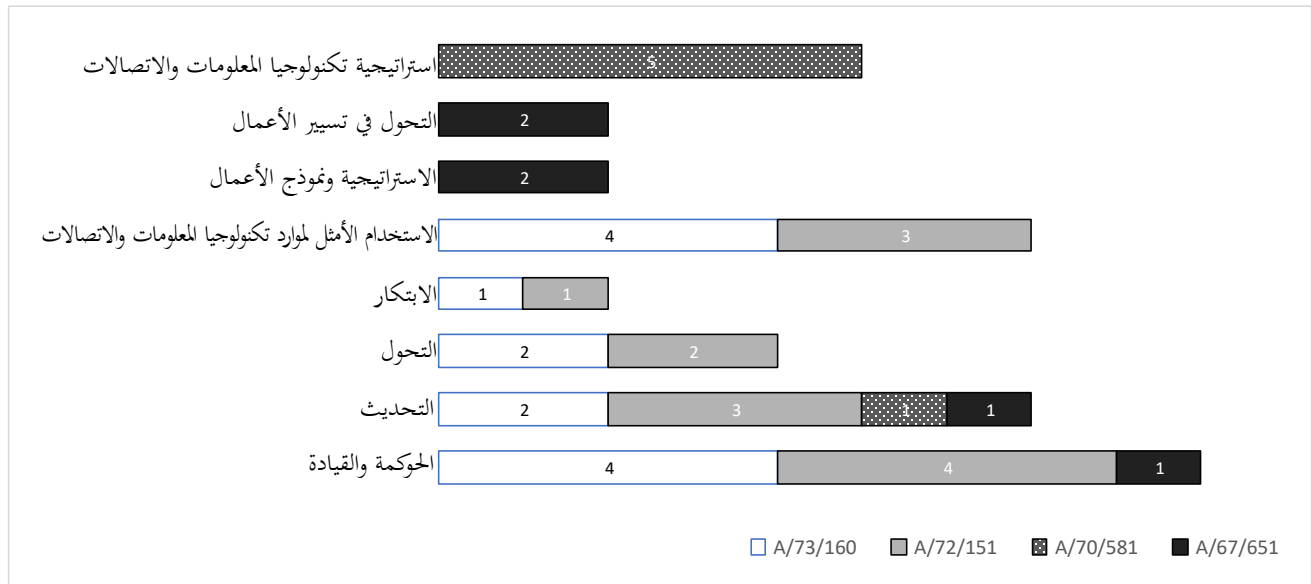
أولا - مقدمة

- ١ - بلورت استراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (A/69/517) التي أقرتها الجمعية العامة في قرارها ٢٦٢/٦٩ في عام ٢٠١٤، رؤية مشتركة من أجل تقديم خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الأمم المتحدة من خلال التحديث والتحول والابتكار، استنادا إلى إطار لتحسين الحوكمة وتحقيق توازن فعال بين القيادة المركزية والحرية التشغيلية.
- ٢ - ووضعت الخطة الخمسية لتبسيط وتحسين العروض التكنولوجية تمهيدا لتغيير طريقة استخدام الأمم المتحدة للتكنولوجيا، من مرفق إلى أداة تمكين استراتيجية بغرض تحقيق ما يلي:
 - (أ) التغلب على النزعات الانعزالية بتهيئة البيئة التي يتيح فيها التشغيل البيئي تدفق المعلومات بفعالية على نطاق المنظمة، بما ييسر الاتساق والتكامل في تنفيذ الولايات؛
 - (ب) كفاءة الاستفادة من تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بوصفها عاملا تمكينا تشغيليا استراتيجيا ذا أهمية بالغة في أعمال الأمم المتحدة؛
 - (ج) حماية الأمم المتحدة من التهديدات المتفاقمة بسرعة والتي يتعرض لها الأمن السيبراني فيما يتعلق بتنفيذ الولاية والمنظمة ذاتها.
- ٣ - ومنذ إقرار استراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، أدى تحديث مشهد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتحوله على نطاق الأمانة العامة إلى تهيئة بيئة مواتية للابتكار.

ثانيا - حالة تنفيذ توصيات مجلس مراجعي الحسابات

- ٤ - 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، وتقريره الثاني (A/73/160) في تموز/يوليه ٢٠١٨.
- ٥ - وتبين للمجلس، لدى مراجعته السنوية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الأمانة العامة، أن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تتسم إجمالا بعدم الاتساق، مما يشكل عقبة في طريق تنفيذ استراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.
- 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 حتى السنة المنتهية ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٧. ومن أصل التوصيات الـ ٣٧، اعتبر المجلس أن عشر توصيات نُفذت بالكامل وأن توصية واحدة قد تجاوزتها الأحداث. أما ما تبقى ومجموعه ٢٦ توصية فيرتبط بالتنفيذ الجاري لاستراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وهي توصيات قيد التنفيذ. وأضاف المجلس، في تقريره المرحلي السنوي الثاني ١٣ توصية تغطي العديد من المجالات الرئيسية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، على النحو المبين في الشكل أدناه.

حالة التوصيات المفتوحة لمجلس مراجعي الحسابات



٧ - ويعمل مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بالتعاون مع المكاتب والإدارات والبعثات الميدانية على مواصلة التقدم المحرز في عام ٢٠١٨ الذي نُفذ خلاله ما نسبته ٢٧ في المائة من التوصيات المتعلقة. ومن المتوقع إحراز تقدم في تنفيذ العديد من التوصيات الحالية أولاً، فيما ستعالج بعض التوصيات عند تنفيذ استراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تنفيذاً كاملاً.

ثالثاً - لمحة عامة عن تنفيذ استراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

٨ - تشير التحسينات التي أدخلت على مشهد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على نطاق الأمانة العامة في السنوات الأربع الأولى من تنفيذ الاستراتيجية إلى أن الهدف النهائي الطويل الأجل المتمثل في شمول تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وموثوقيتها وكفاءتها في الأمم المتحدة قابل للتحقيق.

٩ - فالهيكل الأساسية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتصميمها الفني يعملان بسلاسة ولوحظ إدخال تحسينات على العمليات وتقديم الخدمات. ووُضع العديد من سياسات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الجديدة. وقُدِّم دعم بالغ الأهمية لعملية نشر نظام التخطيط المركزي للموارد، أوموجا، وغدت النظم المركزية أكثر أمناً.

١٠ - وانخفض عدد التطبيقات القديمة إلى أكثر من النصف. وبالإضافة إلى ذلك، فإن نشر نظام Unite Mail، ومجموعة من تطبيقات برنامج مايكروسوفت أوفيس ٣٦٥، بما في ذلك سكايب للأعمال (Skype for Business) وأداة OneDrive، في الأمانة العامة بأسرها سييسر وقف تشغيل تطبيقات برنامج IBM Notes.

١١ - وتيسر الشبكة العالمية الواسعة - شبكة "الأمم المتحدة الموحدة" - مهمة الرصد المركزية، وتدعم الهياكل الأساسية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وتمكن من توحيد المعايير. وخفض عدد

مراكز البيانات، والخوادم، والمواقع الشبكية، والشبكات وقلصت التكاليف والموارد. ويقدم مكتب خدمات "Unite" دعماً على مدار الساعة إلى عدد متزايد من التطبيقات المؤسسية.

١٢ - ويركز جدول الأعمال الرقمي على الحلول المبتكرة والدراسات التحليلية والتكنولوجيات الرائدة والأمن السيبراني لتنفيذ قرار الجمعية العامة القاضي بتعزيز استخدام تكنولوجيات المعلومات والاتصالات لتيسير عمل الأمم المتحدة في مجالات السلام والأمن، وحقوق الإنسان، وسيادة القانون، والتنمية الاجتماعية والاقتصادية، والشؤون الإنسانية. وفي هذا الصدد، أُحرز عن طريق التعاون مع المكاتب والإدارات والبعثات الميدانية المسؤولة عن المجالات المشمولة بالولاية تقدم كبير في الاستخدام الاستراتيجي للتكنولوجيا، وكذلك في تقديم الحلول التحليلية المتطورة.

١٣ - ونفذت إدارة الشؤون الإدارية، بالتعاون مع برنامج الأمم المتحدة للمستوطنات البشرية (موتل الأمم المتحدة)، مشاريع تتعلق بالمدن الذكية التي تستخدم أنواعاً مختلفة من أجهزة الاستشعار الإلكترونية لجمع البيانات من أجل توفير المعلومات التي تستخدم لإدارة الأصول والموارد بكفاءة. وتعاونت أيضاً مع إدارة الدعم الميداني وإدارة عمليات حفظ السلام لنشر نُظم حيوية تدعم إدارة المعدات المملوكة للوحدات والوقود وحصص الإعاشة في العمليات الميدانية.

١٤ - ويسجل الاستخدام الابتكاري للتكنولوجيا تقدماً من خلال تنفيذ برامج التوعية، وحلول الاستعانة بمجموعة كبيرة من المصادر الخارجية والنماذج التنبؤية المطبقة على العمل الفني للمنظمة.

رابعاً - التحديث والتحول: المستجدات المتعلقة بالمبادرات الرئيسية

ألف - الدعم المركزي: نظام أوموجا

١٥ - في إطار الجهود المبذولة لتعميم نظام أوموجا، يواصل مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات العمل بالتعاون الوثيق مع فريق المشروع.

١٦ - وفي القرار ٧٢/٢٦٢ جيم، أيدت الجمعية العامة استنتاجات اللجنة الاستشارية لشؤون الإدارة والميزانية وتوصياتها (انظر A/72/7/Add.51)، بما في ذلك تطلع اللجنة الاستشارية إلى أن يقدم الأمين العام المزيد من المعلومات في تقريره المقبل عن التدابير المتخذة لضمان حماية سرية البيانات الواردة في نظام أوموجا.

١٧ - ولذا حدد المكتب الأهداف المتعلقة بمراقبة أمن المعلومات العامة، وقدم توجيهات عامة ووضع سياسة مؤسسية لحماية البيانات الشخصية وغيرها من البيانات الحساسة في نظم أوموجا. وهي تركز على تعزيز المجالات التالية:

(أ) الجوانب المتعلقة بالهيكل الأساسية مثل توفير الربط الشبكي الآمن والاستضافة على الإنترنت و "حاجز الدخول لنظام أوموجا" الذي يوفر بيئة افتراضية آمنة لفصل أجهزة المستخدمين عن التطبيق؛

(ب) شهادات اعتماد تطبيق Unite Identity من أجل التوثيق؛

(ج) الحد من مواطن الضعف الخاصة بنظام أوموجا عن طريق تقييمات تستخدم أدوات متخصصة؛

(د) متابعة مواطن الضعف والحوادث المبلغ عنها أو المشتبه فيها.

١٨ - وتستكمل هذه الجهود بالجهود التي يبذلها فريق مشروع أوموجا والتي تدعم عملية دخول المستعملين للحصول على الخدمات. ويُضطلع بتلك العملية التي يتم من خلالها توفير الأدوار المؤسسية وتسلسلات سير العمل وإلغاء إتاحتها للمستخدم النهائي الوظيفي في نظام أوموجا، بالتعاون مع خبراء العمليات الوظيفية الذين يحددون وظائف الأعمال ومستوى الدخول المطلوب، بهدف إنشاء أكثر النماذج كفاءة وأماناً لإتاحة الدخول وإسناد الأدوار.

١٩ - ويسعى فريق أوموجا أيضاً إلى المبادرة بمنع الجمع الذي لا موجب له بين الأدوار المؤسسية بهدف دعم الفصل السليم بين المهام في المنظمة.

باء - المنصات المشتركة: مراكز التطبيقات المؤسسية

٢٠ - اقترحت استراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات إطاراً للإنجاز المؤسسي يشمل مراكز للتطبيقات المؤسسية في نيويورك وفيينا وبنكوك. ولا تزال مراكز التطبيقات المؤسسية تعمل على تنسيق عمليات تطوير ودعم التطبيقات القديمة وقيادتها على الصعيد العالمي، مما أسفر عن تخفيض عدد التطبيقات من ٣٤٠ في تموز/يوليه ٢٠١٤ إلى ١١٤٠ في تموز/يوليه ٢٠١٨.

٢١ - وتحقق هذا الانخفاض من خلال دمج الخصائص الوظيفية بالتطبيقات المؤسسية القائمة والحلول المستندة إلى المنصات الموحدة من قبيل نظم iNeed وأوموجا وإنسبيرا ومنصتي Unite و Unite Docs Connections، وكذلك عن طريق وقف تشغيل النظم القديمة وسحبها من الخدمة. وما انفكت هذه المراكز تعمل على تخفيض عدد التطبيقات القديمة من خلال تضافر الجهود مع الكيانات التابعة للإدارة والكيانات المحلية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات التي تستخدم هيئات الحوكمة الراسخة والإجراءات التقنية الموحدة.

٢٢ - وما فتئ مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات يوفر نظم الدعم الإداري التي تكمل نظام أوموجا. وبفضل منصتي Unite Docs و Unite Connections، استُعيض عن مئات مستودعات الوثائق وقواعد البيانات وأقراص التخزين المشتركة المحلية باعتماد حلول مركزية موحدة. وتم التخلي عن العديد من النظم القديمة والانتقال إلى المنصتين الأحدث والأكثر أماناً. ويواصل المكتب العمل بشكل وثيق مع قسم إدارة المحفوظات والسجلات من أجل تيسير إدارة السجلات وتحسينها. وسيواصل المكتب أيضاً توسيع نطاق استخدام تطبيقات برنامج أوفيس ٣٦٥ لدعم إدارة المحتوى وأنشطة التعاون.

٢٣ - ووضع مركز التطبيقات المركزية في بنكوك عدة تطبيقات مركزية تدعم العمل البرنامجي للمنظمة وهو بصدد تشغيلها. وتشمل هذه التطبيقات ما يلي:

- التعلم الإلكتروني (iLearn): منصة للتدريب على الإنترنت، موجهة في الأعم الأغلب للمستعملين من الجمهور العام، من أجل دعم الولايات البرنامجية للوكالات والصناديق والبرامج التابعة للأمم المتحدة. واستفاد من المنصة منذ تشغيلها في عام ٢٠١٦ أكثر من نصف مليون شخص في ١٩٠ بلداً.

- رصد إطار سندي لدعم استراتيجية الأمم المتحدة الدولية للحد من الكوارث: يتضمن الإطار الأهداف والأولويات العالمية للإجراءات الرامية إلى منع مخاطر الكوارث الجديدة وتخفيف حدة القائم منها (فهم مخاطر الكوارث؛ وتعزيز سبل التصدي لمخاطر الكوارث من أجل إدارة مخاطر الكوارث؛ والاستثمار في مجال الحد من مخاطر الكوارث تعزيزاً للقدررة على الصمود؛ وتعزيز التأهب للكوارث بغية التصدي لها بفعالية ومن أجل "إعادة البناء بشكل أفضل" في مرحلة التعافي والإصلاح والإعمار.
- وأُنجزت المرحلة الأولى من المشروع في شباط/فبراير ٢٠١٨، والمرحلة الثانية في تموز/يوليه ٢٠١٨. ويعكف المركز حالياً مع مكتب الأمم المتحدة للحد من مخاطر الكوارث على إنجاز المرحلة الثالثة.
- بوابة المعارف الخاصة بأهداف التنمية المستدامة في اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لآسيا والمحيط الهادئ: بوابة خدمات إلكترونية متكاملة تتيح إمكانية الوصول إلى الأدوات والمنتجات المعرفية والخبرات، والمشورة وتوفير الفرص للتعلم من الأقران والتعاون الإقليمي فيما بين بلدان الجنوب من خلال المجالات المواضيعية التي تغطي العديد من المواضيع المتصلة بأهداف التنمية المستدامة.

جيم - أمن المعلومات واستعادة القدرة على العمل بعد الكوارث

- ٢٤ - لا تزال الأمانة العامة تتعهد وتحسن برنامج المنظمة في مجال أمن المعلومات استناداً إلى العناصر الرئيسية المبينة في خارطة طريقها لأمن المعلومات. وفي إطار ما يبذل من جهود ترمي إلى تنسيق وتعزيز التعاون بين الوكالات في هذا المجال، يترأس حالياً مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الفريق المختص بأمن المعلومات، واستضاف الندوة السنوية.
- ٢٥ - فمستوى التهديد يزداد ارتفاعاً مع توافر أدلة على وقوع العديد من حملات الهجمات السيبرانية المستمرة ضد الأمم المتحدة التي أدت إلى حدوث اختراقات خطيرة. وبالإضافة إلى العديد من الهجمات والتحريرات النوعية لنظم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المنظمة، اكتشفت هجمات محددة الأهداف ومصممة تصميماً دقيقاً وخففت آثارها إلى حد كبير.
- ٢٦ - وما زال حجم وتعقيد هذه التهديدات والهجمات يزدادان. وفي المتوسط، يتم أسبوعياً صد ٣٥٠٠٠ رسالة إلكترونية تتضمن وصلات و/أو مرفقات مخاتلة على الصعيد العالمي؛ ويتم، على الصعيد العالمي، صد ما يربو على ٥٠٠ تهديد متطور محدد الأهداف متصل بالبريد الإلكتروني ينطوي على وصلات و/أو مرفقات مخاتلة لم تكن معروفة في السابق؛ ويتم صد أكثر من ٢,٥ مليون ربط مخاتل بالإنترنت على الصعيد العالمي.

- ٢٧ - وشددت الجمعية العامة، بموجب قرارها ٢٦٢٢/٧٢ جيم، على ضرورة توفير ضمانات فيما يتعلق ببيانات المنظمة. وأتاحت مبادرة الحوسبة السحابية أيضاً فرصة لتأمين المزيد من آليات الحماية والتوثيق، وإمكانية تحسين تسجيل الدخول المركزي بدرجة كبيرة وتحليل المعلومات ذات الصلة بالأمن. ومع ذلك، تتطلب المبادرة أيضاً إجراء تعديلات على إطار أمن المعلومات، وتعزيز المهارات التقنية لدعم العمليات القائمة على الحوسبة السحابية، واختبار الأمن والقدرات الإضافية على توفير إرشادات لمطوري التطبيقات

لكي يعرضوا حلولاً تقوم على الحوسبة السحابية ويتوفر فيها قدر كافٍ من الضوابط الأمنية للوفاء بالاحتياجات المتصلة بالاستضافة المستندة إلى الحوسبة السحابية.

٢٨ - وتواصل مراكز التكنولوجيا الإقليمية، بالتعاون مع مهمة أمن المعلومات العالمية، تنفيذ المبادرات المتعلقة لخطة العمل المكونة من ١٠ نقاط، مثل تجزئة الشبكة، والمراجعة المستمرة لتصاريح دخول المستخدمين، واستعراض الحد الأدنى من المتطلبات الأمنية للمواقع الشبكية. وتخضع جميع أنظمة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ومواردها الرئيسية التي أُدخلت عليها تغييرات كبرى لتقييم أمن المعلومات قبل إصدارها لكي تُستخدم.

٢٩ - ويجري حالياً إنشاء فريق معني بالاستجابة للحوادث العالمية لأمن المعلومات على نطاق الأمانة العامة بهدف مواءمة خطط الاستجابة لحوادث أمن المعلومات مع الإجراءات ذات الصلة، وإقامة نظام إبلاغ عالمي عن حوادث أمن المعلومات، وإتاحة تبادل الدروس المستفادة على الصعيد العالمي. وبالإضافة إلى ذلك، يجري إضفاء الطابع المؤسسي على عمليات معالجة مكامن الضعف من أجل إنشاء عملية إقليمية للحفاظ على الوعي وتوزيع المعلومات عن مواطن الضعف التقنية المنشورة.

٣٠ - وازداد إلى حد كبير عبء العمل المتصل بإجراء تقييمات للأنظمة والتطبيقات والاستجابة لمواطن الضعف المبلغ عنها، مع ضرورة الاستعانة بمصادر خارجية لإجراء بعض التقييمات. وفي النصف الأول من عام ٢٠١٨، أجرى المكتب ٢٨ تقييماً لأمن المعلومات، وعالج أكثر من ٥٠ مواطن ضعف.

٣١ - ومع تزايد التهديدات السيبرانية، على النحو المفصل أعلاه، من الأهمية بمكان أن تكفل الأمم المتحدة اتباع نهج متسق ومتناسق لأمن المعلومات على نطاق الأمانة العامة بأسرها. وي طرح هذا الأمر تحديات متزايدة في السياق الحالي حيث أصبح أمن المعلومات بعداً بالغ الأهمية في عمل الأمم المتحدة. واتسع نطاق المسؤولية في هذا المجال ونما حجمها بشكل كبير، نتيجة في المقام الأول، لتفاقم مشهد المخاطر التي تهدد أمن المعلومات السيبراني. ولذا يلزم إجراء تغيير عاجل ومتناسق في معالجة الأمم المتحدة للأمن السيبراني، ويمكن أن تقدم إلى الجمعية العامة، حسب الاقتضاء، الاحتياجات الإضافية من الموارد اللازمة للأمن السيبراني.

٣٢ - ونظراً لأن نشاط البعثات الميدانية يقع أساساً في أفريقيا، فيُقتراح أن تركز الزيادة في القدرات على القدرات الإقليمية الحالية في المنطقة وأن تُدمج فيها من أجل توفير موارد مخصصة لمعالجة مواطن الضعف والتصدي للتهديدات والرصد وإدارة للحوادث الأمنية، والاستجابة للحوادث، وهندسة أمن المعلومات، وعمليات تقييم أمن المعلومات والتصديق عليه، ووضع سياسات أمن المعلومات والاتصال والتوعية.

دال - مراكز البيانات العامة

٣٣ - وضع مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، بالتعاون مع إدارة الدعم الميداني، استراتيجية للحوسبة السحابية في أوائل عام ٢٠١٨. وتتيح الحوسبة السحابية توفير الموارد الحاسوبية حسب الطلب ومقابل رسوم باستخدام شبكة خوادم نائية مستضافة على شبكة الإنترنت لتخزين البيانات وإدارتها وتجهيزها.

٣٤ - وستمكن الحوسبة السحابية المنظمة من أن تصبح أكثر وأسرع تجاوباً مع متطلبات تصريف الأعمال ومن أن ترفع مستوى الخدمات بسلاسة، ومن إظهار شفافية التكاليف، والحد من المخاطر، ونقل موظفي تكنولوجيا المعلومات والاتصالات إلى المهام ذات القيمة العالية مثل أمن المعلومات والبنية المركزية.

٣٥ - وجرى اختيار نموذج مختلط للخدمات المحلية (سحابة خاصة) والخدمات المقدمة من أطراف ثالثة (سحابة عامة). ويتيح هذا النموذج انتقال عبء العمل بين المنظومات السحابية العامة والخاصة حسب تغير احتياجات وتكاليف الحوسبة، ويكفل للأمم المتحدة فوائد الحوسبة السحابية، مع الحفاظ على التطبيقات المتخصصة ذات الأهمية الحاسمة في عمل المنظمة.

٣٦ - وسيجري التنفيذ تدريجياً على مر الزمن في جميع مستويات نضج السحابة واستعداد الموظفين وجاهزية التطبيقات. وتقرر أن يدار المشروع وفق إطار الأمم المتحدة لإدارة المشاريع، بما في ذلك الرقابة وإدارة المخاطر على النحو المناسب. وجرى اختيار بائعين خارجيين.

٣٧ - وشُكلت أفرقة في المجالات المواضيعية الرئيسية تتألف من موظفين من المكتب ومن إدارة الدعم الميداني لقيادة عملية تطوير البنية النموذجية للتطبيق مع البائعين. ومن المشاريع التجريبية التي ستنفذ بحلول نهاية عام ٢٠١٩ نقل أكثر من ٤٠ تطبيقاً وقدرة المركز الثانوي للتكنولوجيا إلى الحوسبة السحابية، بما يتيح تعزيز الأمن والقدرة على الصمود واستعادة القدرة على العمل بعد الكوارث في مواقع متعددة، ولا تترتب عليه أي تكاليف.

هاء - أماكن العمل الرقمية

٣٨ - حتى الآن، تم نقل أكثر من ٥٥ ٠٠٠ مستخدم إلى برنامج Office 365 على نطاق الأمانة العامة وعمليات حفظ السلام بالتعاون مع إدارة الدعم الميداني. ويجري تنفيذ أدوات إضافية لزيادة فعالية الاتصال والتعاون والتواصل.

٣٩ - وعلاوة على ذلك، يجري تجريب برنامج للإدارة المتنقلة يتيح لمديري تكنولوجيا المعلومات مراقبة وتأمين وإنفاذ السياسات المتعلقة بالهواتف الذكية والحواسيب اللوحية والأجهزة النهائية الأخرى. وسيوضع برنامج قائم على جلب الأجهزة الشخصية، سيتيح للموظفين استخدام الأجهزة المحمولة الشخصية للوصول إلى بيانات المنظمة وتطبيقاتها.

واو - مكتب خدمات Unite

٤٠ - يوفر مكتب خدمات Unite خدمة على مدار الساعة من بانكوك ونيروبي وجنيف ونيويورك وبرينديزي في إيطاليا. وقد ازداد عدد التطبيقات المركزية والخدمات العالمية التي يدعمها المكتب فبلغ ٣٦ تطبيقاً في حزيران/يونيه ٢٠١٨. وإضافة إلى ذلك، زاد المكتب من توحيد الأنشطة وأسفرت مواصلة تركيزه على تحقيق أوجه كفاءة تشغيلية عن فوائد كبيرة، منها ما يلي:

- (أ) انخفاض متوسط الوقت اللازم لحل المشاكل بأكثر من النصف، من ١٠٥ دقائق إلى ٤٨ دقيقة، وانخفاض متوسط مدة تجهيز طلبات الخدمة من خمسة إلى أربعة أيام؛
- (ب) بلوغ متوسط معدل رضا العملاء ٨٨ في المائة.

زاي - مراكز التكنولوجيا الإقليمية

٤١ - تكفل أربعة مراكز إقليمية للتكنولوجيا، أنشئت في عام ٢٠١٥، استيفاء متطلبات الحوكمة والمعايير والسياسات والإجراءات فضلا عن أمن المعلومات والمتطلبات الهيكلية في كل منطقة وأن تظل تجربة المستخدمين متسقة في جميع المناطق.

تنسيق تقديم خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

٤٢ - تواصل مراكز التكنولوجيا الإقليمية تعزيز الهياكل الأساسية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات وعملياتها بالعمل في تعاون مع الكيانات التي لا تديرها الأمانة العامة، ولكن لها مكاتب موجودة في مجتمعات الأمانة العامة. ففي نيويورك، أُجري استعراض ضوابط سياسة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المنطبقة، ويجري حاليا تنفيذ التوصيات من أجل تحقيق الامتثال الكامل. وستعتمد مراكز التكنولوجيا الإقليمية الأخرى هذا النهج.

٤٣ - وستُدخل تحسينات أخرى على تقديم الخدمات بمواءمة وتحسين تقديم خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وكفالة اتساق تجربة المستخدمين على نطاق الأمانة العامة. وتبذل حاليا جهود لوضع فهرس عالمي موحد لخدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتقديم تقارير فصلية عن أداء مقدمي الخدمات، تمكن من مقارنة مستوى الخدمات وإدخال تحسينات في مختلف الكيانات.

٤٤ - ويجري حاليا صقل عملية الرصد العالمي للهياكل الأساسية التي تدار في نيويورك، وذلك بالتعاون مع إدارة الدعم الميداني، وتنفيذ خطط لدمج المكاتب الموجودة خارج المقر واللجان الإقليمية، في منصة واحدة. وعلاوة على ذلك، هنالك خطط لإرساء وترسيخ عمليات لإدارة خدمات التصميم والانتقال والتشغيل والتحسين المستمر عبر دورة عمر مكونات الشبكة.

٤٥ - وأصدرت إدارة الدعم الميداني إطارها للتكنولوجيا في الميدان، الذي يحدد رؤية لتطوير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات دعما لعمليات السلام التابعة للأمم المتحدة خلال السنوات الخمس المقبلة (٢٠١٨-٢٠٢٣) ويوائم بشكل كامل عمليات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الميدان مع استراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. وتكتمل مراكز التكنولوجيا الإقليمية إطار العمل.

٤٦ - وسيجري استعراض هذا الإطار سنويا مع الإبلاغ عن التقدم المحرز في إطار تنفيذ استراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. ووضع الإطار في سياق استمرار التغيرات البيئية التي تواجهها البعثات الميدانية، والزيادة في التهديدات الأمنية المادية وتوسيع دور التكنولوجيا في حماية القوة والإمام بالحالة، والتزايد المطرد في تعقيد الولايات والبيئات التشغيلية.

٤٧ - وحدد الإطار هدفين تنفيذيين هما: ترشيح العمليات الأساسية الحالية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات؛ وإعادة تنظيم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الميدان كي تصبح وسيلة فعالة لتنفيذ حلول تكنولوجية جديدة شاملة ومبتكرة دعما لتنفيذ الولاية.

حاء - تحسين الحلول: الهندسة والتداول على الصعيد العالمي

٤٨ - بدأ العمل في البعثات بنظام عالمي لإدارة عمليات الحجز المتعلقة بالمناسبات ستستخدمه جميع كيانات الأمانة العامة وبعثات حفظ السلام لتنسيق ودعم التداول بالفيديو، بالتعاون مع إدارة الدعم الميداني. ومن المقرر إدماج كيانات الأمانة العامة بحلول نهاية عام ٢٠١٨.

٤٩ - والمشاكل الخطيرة المتعلقة بتقادم معدات التداول بالفيديو تجعل هذه النظم الحيوية عرضة لعطل باستمرار. وأُنجزت في عام ٢٠١٧ دراسة عن الهياكل الأساسية للتداول بالفيديو في جميع مواقع الأمانة العامة. واستناداً إلى نتائج الدراسة، يتعين القيام باستثمار من أجل تجديد المعدات القديمة. ويمكن أن تُقترح الاحتياجات من الموارد في سياق الميزانية المعنية.

٥٠ - وبحلول نهاية عام ٢٠١٨، سيبدأ العمل بجل يكون بمثابة حسر عالمي شامل، يتيح نموذج دعم "يتبع مسار الشمس". وهذا الحل سيعتبر للمستعملين الاتصال داخلياً أو خارجياً بالاجتماعات التي تستضيفها الأمم المتحدة عبر الفيديو باستخدام وحدة عادية للتداول بالفيديو في غرفة، أو متصفح للشبكة، أو جهاز محمول، أو الشبكة الهاتفية، أو مزيج من هذه الأدوات. وسيجري تجريب دمج الحل مع برنامج Office 365 وسيبدأ العمل به في عام ٢٠١٩ بعد إثبات جدوى المفهوم بنجاح.

طاء - المعلومات والدراسات التحليلية المتعلقة بالأعمال

٥١ - لا تزال ضرورة تحسين دعم القرارات والشفافية في صنع القرار تحفز الطلب على برامج التحليلات والمعلومات المتعلقة بالأعمال. وتقوم فعالية الدراسة التحليلية على فعالية إدارة البيانات؛ ويواصل المكتب توفير حلول تكنولوجية لأوساط الممارسين العالمية في مجال تحليل المعلومات المتعلقة بالأعمال.

٥٢ - وقدم مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحلول التكنولوجية وخدمات البيانات اللازمة لإعداد تقارير ولوحات المتابعة الخاصة بتحليل المعلومات في مختلف المجالات الوظيفية للشؤون المالية، والموارد البشرية، والسفر، مما يتيح التحكم في استخدام بيانات نظام أوموجا على نحو أفضل وأكثر استدامة لأغراض إعداد التقارير.

٥٣ - ويجري تنفيذ خارطة طريق لتحليل المعلومات المتعلقة بالأعمال في الميدان بغية تمكين المستخدمين في وحدات العمل المحلية من إعداد منتجات خاصة بهم للمتابعة والتحليل، وبالتالي تبسيط عملية اتخاذ القرار وتحقيق لامركزيتها. وتلقى نحو ٣٠٠ مستخدم في الميدان تدريباً على إنتاج المعلومات المتعلقة بالأعمال وجرى إعداد وتبادل لوحات متابعة، مع ازدياد عدد المستخدمين الحاليين بنسبة ١٥ في المائة شهرياً.

٥٤ - ويجري تجريب قاعدة تكنولوجيا الإلمام بالحالة في بعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، وهي تجمع بين مجموعة من الحلول التكنولوجية الموحدة لتمكين إدارة دورة المعلومات داخل البعثات الميدانية لإتاحة اتخاذ القرار في الأزمات وفي الأجل المتوسط. وتم تعزيز أمن المعلومات من خلال إطلاق موقع شبكي للامتنال ومسار للتدريب ومنح الشهادات من أجل تهيئة المهارات المطلوبة في العمليات الميدانية لدعم فعالية الأمن السيبراني.

خامسا - الابتكار: تسخير الابتكار التكنولوجي

٥٥ - تركز المرحلة الثانية من استراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على استخدام الابتكار التكنولوجي لدعم العمل الفني الذي تضطلع به الأمم المتحدة. وتتجلى صحة الاستراتيجية، التي أقرتها الجمعية العامة، في توصياتها بشأن الكيفية التي ينبغي بها لتكنولوجيا والابتكار القيام بدورا بارزا في أعمال المنظمة؛ حيث تؤكد أنه لا مناص من أن يكون للابتكار دور هام في الاستراتيجية بهدف المساعدة أكثر في تنفيذ ولايات الأمم المتحدة وفي دعم خطة التنمية لما بعد عام ٢٠١٥، وأنه ينبغي للمنظمة أن تتوقع من تكنولوجيا المعلومات والاتصالات أن تكون منفتحة على أوجه التقدم والتطورات الجديدة في مجال التكنولوجيا لدعم العمل الفني الذي تضطلع به الأمم المتحدة.

٥٦ - وكما هو مبين في التقرير السابق، فإن نمو الإنترنت، وزيادة الاتصال الإلكتروني في العالم، وكذلك التطورات التكنولوجية الجديدة تتيح للأمم المتحدة فرصا غير مسبوقة للاستعانة بالتكنولوجيا والبيانات في دعم مهمتها وتحسين الوصول إلى الجهات التي تخدمها. وسيكون الابتكار التكنولوجي ذا أهمية حاسمة في تمكين العمل في مجالات مثل التنمية المستدامة، والسلام والأمن، وحقوق الإنسان، والقانون الدولي والشؤون الإنسانية.

٥٧ - وقد قررت الجمعية العامة في قرارات سابقة أن يقود رئيس هيئة موظفي تكنولوجيا المعلومات جميع الأنشطة المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الأمانة العامة، وأنه مع انتقال الاستراتيجية إلى مرحلة الابتكار، ينبغي زيادة الاتساق بين برامج تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الداعمة للعمل الفني. وقد تيسر تحسين التنسيق والاتساق داخل منظومة الأمم المتحدة بشأن الابتكار والتكنولوجيا بفضل ما قرره الجمعية العامة في قرارها ٢٦٢/٧٢ جيم من توحيد لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، ويتمشى هذا التنسيق والاتساق مع الاستراتيجية العامة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الأمم المتحدة.

٥٨ - واستجابة لطلب الجمعية العامة واللجنة الاستشارية لشؤون الإدارة والميزانية الحصول على مزيد من المعلومات بشأن إدارة حلول تكنولوجيا المعلومات والاتصالات التي تدعم الأعمال الفنية للمنظمة؛ يبذل مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات مزيدا من الجهود لدعم الدول الأعضاء في استخدامها للبيانات والتكنولوجيات والابتكارات الرائدة. وإضافة إلى ذلك، يزود المكتب الإدارات والمكاتب في الأمانة العامة بالأدوات اللازمة لتسخير التكنولوجيا القائمة والمستجدة لزيادة كفاءتها وفعاليتها في تقديم الخدمات وتنفيذ ولايات المنظمة. وتُتخذ هذه المبادرات حتى في سياق مكافحة تحديات الأمن السيبراني التي تتزايد وتزداد تطورا. وتمشيا مع الاستراتيجية العامة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وعلى وجه الخصوص المرحلة الثانية من تنفيذها التي تتصل بالابتكار التكنولوجي، انخرط المكتب في المبادرات الواردة في الفروع التالية. ويؤمل أن تواصل الدول الأعضاء دعم جهود مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الرامية إلى تنسيق جهود منظومة الأمم المتحدة في هذا الصدد وإدارتها وقيادتها، وتستفيد لدى قيامها بذلك من قوة الابتكار التكنولوجي في تحقيق أهداف المنظمة، لا سيما تنفيذ خطة التنمية المستدامة لعام ٢٠٣٠.

ألف - تسخير التكنولوجيات المستجدة في إيجاد أدوات وحلول مبتكرة

٥٩ - إدراكا منه للإمكانات الكامنة في تسخير التكنولوجيات الجديدة، مثل الذكاء الاصطناعي والتعلم الآلي وسلسلة السجلات المغلقة لإيجاد حلول يمكن أن تحسن الكفاءة والفعالية وتنفيذ الولايات، أنشأ مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات مجموعة واسعة من الحلول التكنولوجية المبتكرة لتستخدمها منظومة الأمم المتحدة والدول الأعضاء.

٦٠ - ولتعزيز الأمن السيبراني لمنظومة الأمم المتحدة، بما في ذلك الحماية من الهجمات الإلكترونية، أطلق المكتب برنامج "القبعات الزرق للشؤون الرقمية"، الذي يتيح لمنظومة الأمم المتحدة منبرا مشتركا لتبادل المعلومات بسرعة وتحسين تنسيق تدابير الحماية والتخفيف من حوادث أمن لتكنولوجيا المعلومات التي تؤثر بصورة متزايدة على ولايات المنظمة وعملها البرنامجي.

٦١ - وقدم المكتب أيضا دعما تكنولوجيا ماثلا للدول الأعضاء في استحداث ابتكارات مفيدة لدعم عمل الأمم المتحدة في مجالات مختلفة. وساعد مركز التطبيقات المؤسسية في فيينا، بالعمل في شراكة مع مكتب الأمم المتحدة المعني بالمخدرات والجريمة، على بناء حلول مستدامة وميسورة التكلفة في مجال تكنولوجيا المعلومات لدعم الدول الأعضاء في مكافحة الجريمة المنظمة، بما في ذلك الجريمة المنظمة عبر الوطنية، والاتجار غير المشروع بالمخدرات، وسائر أشكال الاتجار، والإرهاب، والفساد. وعلى وجه الخصوص، تتاح حلول برامجيات "goPortfolio" مباشرة للعديد من الدول الأعضاء، بحيث تتمكن وكالاتها وإدارتها الوطنية من تحسين جمع البيانات والمعلومات وتحليلها ونشرها، تيسيراً لوضع السياسات والاستراتيجيات.

٦٢ - ومن المؤكد أن يزداد الطلب على الأمم المتحدة لكي توفر ابتكارات تكنولوجية متطورة وآمنة ومحايدة في آن واحد لمواجهة التحديات العالمية، لا سيما في سياق تنفيذ خطة عام ٢٠٣٠. وتعزز شعبة الخدمات العالمية الاستجابة وفقا لذلك، من خلال القيام بدور فعال في حفز الشراكات والأخذ بالابتكار التكنولوجي.

باء - تسخير الابتكارات التكنولوجية لمواجهة التحديات العالمية

٦٣ - من أجل تهيئة بيئة مؤاتية لتطوير أدوات تكنولوجية مفيدة لمعالجة المسائل على الصعيد العالمي، بدأ مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات العمل مع الدول الأعضاء المهتمة على إنشاء مختبرات الأمم المتحدة للابتكار التكنولوجي التي ستستخدم التكنولوجيات المتطورة جدا لتجريب الحلول التكنولوجية المفتوحة المصدر لمواجهة التحديات الإنسانية، وتحديات التنمية المستدامة، وتغير المناخ، والسلام والأمن. وستعمل كحاضنات ومعجلات لتعزيز التعاون بين منظومة الأمم المتحدة والقطاعات العام والخاص والأوساط الأكاديمية والمجتمع المدني في حل المشاكل، بتوفير حلول يمكن توسيعها وتنفيذها بعد ذلك لمواجهة التحديات العالمية. ويشمل البرنامج تقديم الدعم الاستشاري والتوجيه من خلال حلقات العمل التطبيقية والتعلم الإلكتروني، وحلقات العمل، والتعلم بالانغماس واحتضان المشاريع والاستعانة بمجموعة كبيرة من مصادر خارجية والشراكات. وبطريقة جماعية، ستساعد شبكة مختبرات الابتكار التكنولوجي على بناء مجموعة من الحلول التكنولوجية ودعم تبادل التكنولوجيات المبتكرة لمعالجة القضايا العالمية، وبذلك تدعم تنفيذ ولايات الأمم المتحدة.

جيم - حفز شركات جديدة في مجال الابتكار

٦٤ - إقامة شركات متينة وابتكارية أمر حاسم الأهمية إذا أريد للأمم المتحدة أن تستخر أدوات التكنولوجيا الناشئة تسخيراً فعالاً لتنفيذ ولاياتها. وتعدّ آلية تيسير التكنولوجيا التي صدر بها تكليف في خطة عام ٢٠٣٠ وخطة عمل أديس أبابا، والمنتدى التعاوني السنوي المتعدد أصحاب المصلحة المعني بتسخير العلم والتكنولوجيا والابتكار لتحقيق أهداف التنمية المستدامة التابع للآلية، أداتين مهمتين في هذا الصدد، ومكتب تكنولوجيا المعلومات يعمل على نحو فاعل لدعمهما وتيسيرهما.

٦٥ - وتماشياً مع التركيز على الشركات، باشر المكتب تطبيق نهج منتظم ومنظم في مجال الشركات يتسم بالفعالية والتطلعية. وأقام شركات قوية في مجال التكنولوجيا مع منظمات في القطاعين الخاص والعام، وكذلك مع الأوساط الأكاديمية والأفراد العاملين في المجالات ذات الصلة. وتشمل المبادرات الحالية التي يعكف المكتب على إعدادها العمل مع شركات القطاع الخاص لتعزيز قدراتها على اختيار جهات توريد تراعي المعايير الأخلاقية عن طريق استخدام أدوات تكنولوجية رائدة، وكذلك تطوير حلول مفتوحة المصدر في مجال الهوية الرقمية من خلال شراكة تضم اتحاد شركات.

٦٦ - وأنشئت أيضاً منصة Unite Ideas في عام ٢٠١٨ لتكون منبراً عالمياً من أجل الحشد الجماعي لحلول تكنولوجية عملية تسهم في تنفيذ خطة عام ٢٠٣٠. وحظيت المنصة بشعبية هائلة، وشملت التحديات التي نُشرت في العام الماضي مواضيع من قبيل النزاعات المسلحة والتشرد الداخلي والأمن السيبراني. ونتج عن كثير من التحديات السابقة في منصة Unite Ideas حلول عملية وقابلة للاستخدام. وعلاوة على ذلك، ينظّم المكتب حوارات في الابتكارات التكنولوجية (”Technovation Talks“)، وهي إحاطات مفتوحة للموظفين ومندوبي الدول الأعضاء، وذلك للتوعية بالتكنولوجيات والتقنيات الابتكارية الناشئة. ومنذ عام ٢٠١٦، نُظّم ١٨ حدثاً باللغتين الإنكليزية والإسبانية في مواضيع من قبيل تقنية سلسلة السجلات والأمن السيبراني والواقع الافتراضي والمعزز. وأصدر المكتب أيضاً نشرات تعريفية للموظفين والمندوبين تعرض مقدمات مبسطة لمواضيع رائجة في مجال التكنولوجيا الرائدة.

سادساً - الترشيد: التوريد وإدارة الأصول على الصعيد العالمي

٦٧ - خلال السنة الرابعة من تنفيذ الاستراتيجية، واصل المكتب التعاون مع شعبة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في إدارة الدعم الميداني، ومكاتب أخرى في الأمانة العامة ومع شعبة المشتريات، في مسعى لتحقيق عملية التوريد وإدارة العقود على الصعيد العالمي، بما في ذلك ما يلي:

(أ) يجري حالياً الانتهاء من عملية الشراء الخاصة بالعقد الإطاري العالمي في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتقدم خدمات مدارة بالكامل من قبيل البريد الإلكتروني والتخزين، وشبكة السواتل ومكتب الخدمات، وخدمات التوريد عند الحاجة، والخدمات المتكاملة للقوة العاملة، وقد أُنجز التقييم التقني والمالي. ومن المتوقع ترسية العقد في الربع الثالث من عام ٢٠١٨.

(ب) يجري العمل على إنشاء عقد إطاري عالمي لخدمات التطبيقات من خلال ثلاثة نماذج للتنفيذ، تتألف من خدمات متكاملة للقوة العاملة، وعقد استبقاء، وطلبات التوريد عند الحاجة. وسيستفيد كل من مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وشعبة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من هذا الاتفاق في مواقع متعددة. ويعكف ممثلو شعبة المشتريات حالياً على استعراض بيان الأعمال.

٦٨ - ولم تعد عملية شراء معدات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المكتبية في المقر مركزية. إذ يمكن للمكاتب والإدارات شراء المعدات مباشرة من البائع (Lenovo) باستخدام نظام أوموجا واختيار المعدات من القائمة المعتمدة في الأمم المتحدة لتوريد المنتجات على الصعيد العالمي. ويجري تحديث القائمة مرة كل ثلاثة أشهر.

٦٩ - ووفقاً للتعليمات الإدارية المتعلقة بالتخلص من أجهزة الحاسوب في مقر الأمم المتحدة (ST/AI/2001/4)، تتولى الإدارات والمكاتب مسؤولية التخلص من المعدات الحاسوبية في المقر. ويجب، لأغراض أمنية، محو البيانات بالكامل من القرص الصلب لجميع معدات الحواسيب المكتبية قبل التبرع بها أو التخلص منها، وإتلاف الأقراص الصلبة للحواديم والأقراص الصلبة المعطلة عن طريق البائع المعتمد في الأمم المتحدة. ومنذ تنفيذ نظام أوموجا، أوكلت إلى الإدارات والمكاتب مسؤولية إنشاء رقم إخطار في نظام أوموجا وإلغاء مجموعة الإذن قبل نقل المعدات المراد التخلص منها إلى المكتب.

سابعاً - الخلاصة

٧٠ - تهدف استراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات إلى تحقيق عملية موحدة وعالمية لتوفير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على نحو ييسر اضطلاع الأمم المتحدة بأعمالها الأساسية. وتستند الاستراتيجية إلى مفاهيم التبسيط والتحديث والتحول والابتكار، وتقوم على إطار من الإدارة المحسنة والقيادة القوية والاستخدام الأمثل لموارد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

٧١ - وقد أحرز تقدم كبير في السنوات الأربع الأولى من تنفيذ الاستراتيجية في تحويل وتحديث البيئة التكنولوجية، والاستخدام الأمثل للموارد، ووضع إجراءات إدارة فعالة؛ وتعزيز المجال للابتكار في الأمم المتحدة.

٧٢ - وفي القرار ٢٦٦/٧٢ بء، وافقت الجمعية العامة على دمج مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات التابع لإدارة الشؤون الإدارية وشعبة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات التابعة لإدارة الدعم الميداني القائمين لإنشاء مكتب جديد هو مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، اعتباراً من ١ كانون الثاني/يناير ٢٠١٩. وسيتبع المكتب الجديد كلاً من وكيل الأمين العام للاستراتيجيات والسياسات الإدارية ومسائل الامتثال ووكيل الأمين العام للدعم العملي. وسيتيح هذا الترشيد للهياكل في المقر اتباع نهج أكثر اتساقاً في تنفيذ استراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، تماشياً مع التحول الأوسع في النموذج الإداري، وسيتيح مزيداً من الاتساق في النهج المتبع على نطاق الأمانة العامة، مع ضمان توفير الدعم الفعال للأنشطة العديدة التي تضطلع بها الكيانات التنظيمية في الأمانة العامة من خلال حلول تكنولوجيا المعلومات والاتصالات التي تلبي احتياجات كل منها.

٧٣ - ويعمل مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وشعبة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في إطار تعاون وثيق في تنفيذ الإصلاحات ووضع خطة لإدارة التغيير للسنوات الخمس القادمة. وستتيح عملية الدمج تقديم خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على نحو متكامل، وتؤدي إلى تحسين خدمة العملاء. وسيقوم الأمين العام بالإبلاغ عن التقدم المحرز في تنفيذ استراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تقريره المرحلي المقدم إلى الجمعية العامة في دورتها الرابعة والسبعين. وكما طلبت الجمعية في قرارها ٢٦٦/٧٢ بء، سيقدم تقرير عن تنفيذ الإصلاح الإداري، في ذلك عمل المكتب الجديد لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، لتنظر فيه الجمعية العامة في دورتها الخامسة والسبعين.

ثامناً - الإجراءات المطلوب اتخاذهما

٧٤ - يُطلب إلى الجمعية العامة ما يلي:

- (أ) أن تحيط علماً بحالة التنفيذ الجاري لاستراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات؛
- (ب) أن تحيط علماً بأن الاحتياجات الإضافية المتعلقة بأمن المعلومات وأجهزة التداول بالفيديو وغيرها من المعدات ذات الصلة بالمؤتمرات ستخضع لمزيد من التقييم وستقدّم تقارير بشأنها إلى الجمعية العامة، حسب الاقتضاء.

المرفق الأول

لمحة عامة عن موارد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لفترات السنتين ٢٠١٥-٢٠١٤ 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 الخارجية عن الميزانية ^(١)	حساب الدعم ^(ب)	حساب السلامة ^(ج)	المجموع	أوموجا	أوموجا	أوموجا	المجموع، بما في الموارد السنوية، ذلك موارد باستثناء موارد بما في ذلك موارد أوموجا
٢٠١٥-٢٠١٤	٣٦٦,٤	٦٢,٨	٩٤٢,٥	١٥٥٤,٧	١١١,١	١٦٦٥,٨	٧٧٧,٣	٨٣٢,٩
٢٠١٧-٢٠١٦	٣٩٢,٥	٥٧,٧	٨٥١,٩	١٤٨٧,٠	٩٩,٠	١٥٨٦,٠	٧٤٣,٥	٧٩٣,٠
٢٠١٩-٢٠١٨	٣٩٢,٥	٥٢,٨	٦١٧,٨	١٣٧٦,٤	٧٧,٦	١٤٥٤,٠	٦٨٨,٢	٧٢٧,٠
	مجموع موارد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات للفترة ٢٠١٩-٢٠١٤	١١٥١,٤	١٧٣,٣	٢٤١٢,٢	٤٤١٨,١	٢٨٧,٧	٤٧٠٥,٨	٢٣٥٢,٩
	مجموع الميزانيات للفترة ٢٠١٩-٢٠١٨ ^(٢)	٥٤٩,٤	٦٠١,٥	١٢٩٥٢,٤	٤٠٢٧٢,٥	٧٧,٦	٤٠٣٥٠,١	
	النسبة المئوية لموارد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من الميزانية الإجمالية	٧,٣	٨,٩	٤,٨	٣,٤	١٠٠,٠	٣,٦	

(أ) يتضمن تحليل تكاليف الموظفين المعتمدة للفترة ٢٠١٦-٢٠١٧ وتلك المقترحة لفترة السنتين ٢٠١٨-٢٠١٩ الوظائف في شبكة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، والتي تشمل المجموعة الوظيفية لتكنولوجيا وسائط الإعلام وتكنولوجيا الاتصالات السلكية واللاسلكية وتُظم وتكنولوجيا إدارة المعلومات. ويشمل تحليل الموارد غير المتعلقة بالوظائف بنود الالتزام غير المتعلقة بالوظائف في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات التي تدخل ضمن نظام أوموجا. ولا تشمل المجموع الموارد غير المتكررة المخصصة لمشروع أوموجا. وفي ما يتعلق بالميزانية العادية، يعكس المبلغ الخاص بالفترة ٢٠١٤-٢٠١٥ النفقات الفعلية. ونظراً إلى عدم توافر المعلومات، حُسبت النفقات الخارجة عن الميزانية للفترة ٢٠١٤-٢٠١٥ بالتقريب استناداً إلى نفقات الفترة ٢٠١٦-٢٠١٧، حيثما ينطبق ذلك.

(ب) تستند حسابات تكاليف الموظفين في ما يتعلق بحساب الدعم إلى التكاليف القياسية المنطبقة على حساب دعم عمليات حفظ السلام وإلى عدد الوظائف الثابتة ووظائف المساعدة المؤقتة العامة الفعلية المأذون بها، للفتريات المشمولة بالتقرير، 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 في إدارة الشؤون الإدارية.

(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 للاطلاع على المبالغ التي تدخل في إطار فئات الإنفاق المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات. وانظر المرفق الأول للوثيقة A/71/400 للاطلاع على حساب تكاليف الموظفين في ما يتعلق ببعثات حفظ السلام للفترة ٢٠١٤/٢٠١٥. وفي ما يتعلق بالفتريتين ٢٠١٦/٢٠١٧ و ٢٠١٧/٢٠١٨، تستند تكاليف الموظفين في ما يتعلق ببعثات حفظ السلام إلى التكاليف القياسية في ميزانيات بعثات حفظ السلام للموظفين في وحدات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

(د) انظر: A/72/6 (Introduction) و A/C.5/71/24. وفي ما يتعلق ببعثات حفظ السلام، تقدّر الميزانية الإجمالية لفترة السنتين ٢٠١٨-٢٠١٩ بضعف المبلغ المعتمد للفترة ٢٠١٧/٢٠١٨.

المرفق الثاني

حالة تنفيذ المشاريع في إطار استراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات: التحقق من المشاريع وإدارة الأداء

ألف - لمحة عامة عن حالة تنفيذ المشاريع

عدد المشاريع	حالة التنفيذ
٢٠	المشاريع الاستراتيجية التي أُبلغ عنها 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/Rev.1)
٨	المشاريع الاستراتيجية المتبقية، التقرير المرحلي الثالث (A/72/755/Rev.1)
١-	المشاريع المنجزة والمحوّلة إلى عمليات جارية، التقرير المرحلي الرابع (A/73/384)
٧	المشاريع الاستراتيجية المتبقية، التقرير المرحلي الرابع (A/73/384)

ملاحظة: من بين المشاريع الثمانية المتبقية التي أُبلغ عنها في التقرير المرحلي السابق، أُنجز مشروع المعلومات والدراسات التحليلية المتعلقة بالأعمال المؤسسية التالية بنجاح في عام ٢٠١٨ وتُقل إلى قائمة العمليات الجارية.

باء - المشاريع التي عُدلت بناءً على طلبات تغيير

اعتمد طلب تغيير للمشروع الوارد أدناه. وقُدّم الطلب لتعديل الجدول الزمني وإغلاق المشروع.

اسم المشروع	بيان طلب التغيير
المعلومات والدراسات التحليلية المتعلقة بالأعمال المؤسسية	تعديل خطة المشروع بإغلاق المرحلة الثانية وإضافة المرحلة الثالثة. ورُحّل نشاطان متبقيان من المرحلة الثانية إلى المرحلة الثالثة. وعُدّل تاريخ إنهاء المشروع من ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٦ إلى ٢٨ شباط/فبراير ٢٠١٨. وأُنجز المشروع في ٢٨ شباط/فبراير ٢٠١٨.

جيم - المشاريع الجارية

اسم المشروع	البيان	تاريخ البدء	تاريخ الانتهاء	النسبة المئوية المنجزة	مراحل الإنجاز الرئيسية
مكتب الخدمات المركزية/دمج	إنشاء مركز دعم عالمي يعمل على مدار الساعة، سبعة أيام في الأسبوع، ويتولى أمر التطبيقات المركزية، بما في ذلك نظام أوموجا ونظام إنسيبرا وتطبيقات Unite Does و Unite Connections و Earthmed، وما إلى ذلك. ودمج مكاتب المساعدة على نطاق المنظمة	يناير ٢٠١٥	٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٨	٩٣ في المائة	تزويد مكتب الخدمات المركزية بكامل احتياجاته من الموارد والموظفين. (تاريخ الانتهاء: ٣٠ أيلول/سبتمبر ٢٠١٥؛ أُنجز) بدء تطبيق التكنولوجيا (تاريخ الانتهاء: ٣٠ أيلول/سبتمبر ٢٠١٥؛ أُنجز) وضع نموذج التمويل (تاريخ الانتهاء: ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٥؛ أُنجز) دمج مكاتب المساعدة (تاريخ الانتهاء: ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٨) - دُمجت عمليات دعم موظفي إدارة الدعم الميداني ومقر الأمم المتحدة. وعُلق تنفيذ المستوى الأول (الميدان) بسبب الحاجة إلى استعراض النموذج الجديد في ضوء عملية الإصلاح
مركز عمليات الشبكة المركزية	إنشاء مركز عمليات على مستوى المنظمة يكون مسؤولاً، على الصعيد العالمي، عن الكشف عن التغييرات الحاصلة في حالة أصول تكنولوجيا المعلومات (إدارة المناسبات) وتحديد الإجراءات اللازمة لإعادة خدمات تكنولوجيا المعلومات المتأثرة إلى مستوى مقبول لصالح المستخدمين بأسرع وقت ممكن (إدارة الحوادث)	١١ أيار/مايو ٢٠١٥	٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٨	٨٦ في المائة	المرحلة الأولى: رصد تحويل الهياكل الأساسية في نيويورك إلى مركز عمليات الشبكة العالمية (تاريخ الانتهاء: ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٥؛ أُنجزت) المرحلة الثانية: دمج مركز عمليات الشبكة المركزية العالمي ومركز مراقبة العمليات التابع لشعبة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تطبيق واحد للرصد المركزي (تاريخ الانتهاء: ٣١ آب/أغسطس ٢٠١٧؛ أُنجزت) المرحلة الثالثة: نقل عملية رصد مراكز التكنولوجيا الإقليمية الأخرى إلى تطبيق الرصد المركزي (تاريخ الانتهاء: ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٨؛ قيد التنفيذ)
تعميم نظام أوموجا	نقل المسؤولية من المشروع إلى الكيانات المقابلة داخل الأمانة العامة	١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٣	٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٩	٧٤ في المائة	الهياكل الأساسية (تاريخ الانتهاء: ٠٧ آذار/مارس ٢٠١٩؛ قيد التنفيذ) الأمن (تاريخ الانتهاء: ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٩؛ قيد التنفيذ) تحليل المعلومات المتعلقة بالأعمال (تاريخ الانتهاء: ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٨؛ قيد التنفيذ) التطبيقات (تاريخ الانتهاء: ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٩؛ قيد التنفيذ) دعم الإنتاج (تاريخ الانتهاء: ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٨؛ قيد التنفيذ) الإدارة (إدارة المشاريع والعقود الموارد البشرية والميزانية) (تاريخ الانتهاء: ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٩؛ قيد التنفيذ)
استراتيجية التوريد على الصعيد العالمي	جرد جميع عقود وأصول تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتحديد فرص التوريد على الصعيد العالمي	١ شباط/فبراير ٢٠١٦	١٤ شباط/فبراير ٢٠١٩	٤٦ في المائة	المرحلة الأولى: تحديد الاحتياجات وإعداد طلبات تقديم العروض (تاريخ الانتهاء: ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٦) - الاتصالات الصوتية ونقل البيانات (أُنجز) - نظام المعلومات الجغرافية (أُنجز)

اسم المشروع	البيان	تاريخ البدء	تاريخ الانتهاء	النسبة المئوية المنجزة	مراحل الإنجاز الرئيسية
					- خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (أنجز) - التطبيقات (أنجز)
					المرحلة الثانية: الإعلان عن طلبات تقديم العروض وترسية العقود (تاريخ الانتهاء: ١٤ شباط/فبراير ٢٠١٩؛ قيد التنفيذ)
استعادة القدرة على العمل بعد الكوارث	وضع خطة لاستعادة القدرة على العمل بعد الكوارث على نطاق الأمانة العامة لكفالة التشغيل التلقائي الفعال للبدائل الاحتياطية لُنظم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات البالغة الأهمية في حالات الطوارئ	١ أيار/مايو ٢٠١٣	٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٦	١٠٠ في المائة	استعراض قائمة التطبيقات البالغة الأهمية على نطاق الأمانة العامة (أنجز) تنقيح التقديرات المتعلقة باستعادة قدرة التطبيقات البالغة الأهمية على العمل بعد الكوارث (أنجز) إعادة تقديم المقترح المتعلق باستعادة القدرة على العمل بعد الكوارث ليوافق عليه فريق كبار المسؤولين المعني بسياسات الطوارئ (أنجز) وضع خطط فردية بشأن استعادة قدرة التطبيقات البالغة الأهمية على العمل بعد الكوارث (تاريخ الانتهاء: ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٦؛ أنجز)
					المرحلة الثانية: اختبارات استعادة القدرة على العمل بعد الكوارث (تاريخ الانتهاء: ٢٨ حزيران/يونيه ٢٠١٩؛ قيد التنفيذ)
دمج/ترشييد التطبيقات	الحد من تكاليف وتعقيد وتكرار حافظة التطبيقات وتحقيق اتساق أكبر مع أهداف المنظمة وبنية التكنولوجيا. وهذا المشروع جزء أساسي من استراتيجية إدارة التطبيقات، التي نَقَدَتْها مراكز التطبيقات المؤسسية التي أنشئت. والهدف هو خفض عدد التطبيقات المستخدمة في الأمم المتحدة من ٣٤٠ ٢ تطبيقاً في تموز/ يولييه ٢٠١٤ إلى ١٠٠٠ تطبيق بحلول عام ٢٠٢٠، من خلال توفير نُظْم على نطاق المنظمة، عوضاً عن تطوير تطبيقات محلية	١٧ تشرين الأول/أكتوبر ٢٠١٧	٢٨ حزيران/يونيه ٢٠١٩	٢٥ في المائة	المرحلة الأولى: وضع المنهجية وخرائط الطريق المتعلقة بالتطبيقات؛ وإنشاء حافظة تطبيقات عالمية (أنجزت) المرحلة الثانية: وقف التشغيل النُظْم المقررة المتعلقة بالتخطيط المركزي للموارد، وإطلاق عملية ترحيل تطبيق Lotus Notes، وتنفيذ خرائط طريق ترشييد التطبيقات (تاريخ الانتهاء: ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٧؛ أنجزت) المرحلة الثالثة: خفض عدد التطبيقات الأمم المتحدة إلى ١٠٠٠ تطبيق. (تاريخ الانتهاء: ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠٢٠؛ قيد التنفيذ)
دمج/ترشييد المواقع الشبكية	زيادة كفاءة عمليات المواقع الشبكية وتصميم المواقع الشبكية وأمنها، وتحقيق وفورات في الحجم من خلال إجراء تغييرات استراتيجية في نموذج التشغيل الحالي	٢ كانون الثاني/يناير ٢٠١٤	٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠٢٠	٥٨ في المائة	المرحلة الأولى: تطوير تكنولوجيا وخطة المواقع الشبكية (أنجز) تطوير تطبيق لدمج المواقع الشبكية للأمم المتحدة (أنجز) مستوى الموامة الأول والثاني: معالجة المواقع الشبكية البالغة الأهمية (أنجز) مستوى الموامة الثالث: تحديد وإصلاح المواقع الشبكية (أنجز) مستوى الموامة الرابع: تحديد وإصلاح المواقع الشبكية (انظر المرحلة الثانية)

اسم المشروع	البيان	تاريخ البدء	تاريخ الانتهاء	النسبة المئوية المنجزة	مراحل الإنجاز الرئيسية
المعلومات والدراسات التحليلية المتعلقة بالأعمال	القيام في إطار مجال المعلومات والدراسات التحليلية المتعلقة بالأعمال، بإنشاء عمليات وإعداد تقارير وإنشاء لوحات متابعة وعمليات توحيد وإدارة للتطبيقات المؤسسية. دمج وإعادة تنظيم بيانات مستودعات بيانات العمل	يناير ٢٠١٦	١ كانون الثاني / شباط/فبراير ٢٠١٨	١٠٠ في المائة	المرحلة الثانية (تاريخ الانتهاء: ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠٢٠): وضع إجراءات إدارة المشاريع؛ 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 لمواءمة ودمج المواقع الشبكية في المنصات التكنولوجية المشتركة وضع استراتيجية وإنشاء مجلس إدارة البيانات (أُنجز) تحديد الأدوار والمسؤوليات، وبناء القدرات، وشراء تراخيص SAP Hana، وتركيب نُظْم جديدة لتحليل المعلومات المتعلقة بالأعمال (أُنجز) دمج البيانات من أجل تقييم المهارات في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (أُنجز) وضع إطار لإدارة البيانات وسجل لمجموعات المعلومات (أُنجز) إعداد المشاريع التجريبية. بناء القدرات المتعلقة بنظام أوموجا وتحليل المعلومات المتعلقة بالأعمال وعمليات التحليل (تاريخ الانتهاء: ٢٨ شباط/فبراير ٢٠١٨؛ أُنجز)
ترقية الشبكة والبنية التحتية (تبديل الوسوم المتعدد البروتوكولات) - شبكة "الأمم المتحدة الموحدة"	ترقية الشبكة والتطبيقات المركزية القائمة والجديدة	١٠ أيار/مايو ٢٠١٣	٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٧	١٠٠ في المائة	إنجاز ربط المجموعة الرابعة (تاريخ الانتهاء: ٣٠ أيلول/سبتمبر ٢٠١٥؛ أُنجز) وضع نموذج التمويل (تاريخ الانتهاء: ٣١/١٠/٢٠١٥؛ أُنجز) مواصلة إضافة كيانات الأمانة العامة (تاريخ الانتهاء: ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٧؛ أُنجز)

المرفق الثالث

حالة تنفيذ توصيات مجلس مراجعي الحسابات الواردة في تقريره المرحلي
السنوي الثاني عن تنفيذ استراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات
(A/73/160).

أولا - تنفيذ التوصيات الواردة في التقرير المرحلي السنوي الثاني لمجلس مراجعي
الحسابات (A/73/160)

فيما يلي التوصيات التي صدرت مؤخرا وهي قيد التنفيذ:

الفقرة	التاريخ المستهدف	التعليقات
٢٥	٣١ كانون الأول / ديسمبر ٢٠١٩	وفقا لتوصية سابقة للمجلس، تم تعزيز عنصر استراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المتعلق باتفاقات كبار المديرين وتفصيله. وستواصل الأمانة العامة بذل الجهود لكفالة أن تتبع المكاتب والإدارات الإجراءات السارية المتصلة بالحوكمة
٢٦	٣١ كانون الأول / ديسمبر ٢٠١٩	جرى وضع إطار لإدارة أداء تكنولوجيا المعلومات والاتصالات
٤١	مستمرة	أنشأت الأمانة العامة لجنة سياسات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتضم ممثلين عن المكاتب والإدارات والمكاتب الموجودة خارج المقر واللجان الإقليمية. وتم تكثيف الجهود الرامية إلى تحديد الثغرات في السياسات، وكفالة تحديث السياسات القائمة ومواءمتها مع احتياجات تصريف الأعمال
٥٠	٣١ كانون الأول / ديسمبر ٢٠١٨	سوف يعمل مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على الحصول على الشهادات وتسجيلها، مع الإشارة إلى أن الاحتياجات الخاصة بمهام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تتقرر كجزء من إطار أكبر للموارد البشرية
٥٥	٣١ كانون الأول / ديسمبر ٢٠١٩	يعمل المكتب على صياغة خطة لتحديد الوظائف التي تتطلب نقل المعارف وتسلسلها ضمن الأنشطة الجارية الأوسع نطاقا، وسيحدد المخاطر وتدابير التخفيف المحتملة بالتعاون مع فريق مشروع أوموجا
٧٩	مستمرة	يجري بذل الجهود لزيادة إبراز أهمية أصول تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على الصعيد العالمي، بدعم من تحليل المعلومات المتعلقة بالأعمال. ويجري تحديد فوائد نظام كشف الاختراقات، مع ملاحظة أن التوصيف الكمي المالي لكشف الاختراقات يخضع لعدد كبير من العوامل والمتغيرات التي لا يمكن تحديدها، وبالتالي لا يمكن تحديده بدقة. وستُدرج تجزئة الشبكة في سياق الميزانية المناسبة، وستنقذ في حالة توفر الموارد. وسيسهّم المكتب في وضع السياسة المتعلقة بسرية البيانات بعد وضع الصيغة النهائية لمبادئ السرية
١٠١	٣١ كانون الأول / ديسمبر ٢٠٢٠	شارك المكتب في تحديد التطبيقات بما فيها التطبيقات التي تستخدم لأغراض مماثلة. ومن المتوقع أن تستمر هذه الجهود حتى الانتهاء من وضع استراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات
١٠٨	٣١ كانون الأول / ديسمبر ٢٠٢٠	سينفذ قسم إدارة الحافظة المركزية الرصد عن طريق اجتماعات دورية، وسيكفل تعديل الجداول الزمنية عندما يستدعي ذلك سبب وجيه قاهر
١١٤	مستمرة	بدأ تنفيذ مختبرات الأمم المتحدة للابتكار التكنولوجي، وسيجري رصده عن كتب لضمان التنفيذ بفعالية وفي الوقت المناسب

الفقرة	التاريخ المستهدف	التعليقات
١١٨	مستمرة	ستكفل الأمانة العامة إدراج الاحتياجات في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ضمن سياق الميزانية المناسب، وفق خطة طويلة الأجل ومع الامتثال لاستراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات
١٢٦	مستمرة	يوصل المكتب تحديد الفرص المثلى للاستعانة بمصادر عالمية، وسيعمل داخل الأمانة العامة والنظام الموحد للأمم المتحدة لكفالة تنفيذ الاستعانة بمصادر عالمية وتوافرها. ويجري رصد المزايا المتعلقة بالتكلفة الناجمة عن استخدام العقود العالمية
١٢٧	٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٩	يتوقف وضع الصيغة النهائية للعقود على عدة عوامل، بما فيها العوامل المتعلقة بالبائعين الذين تبرم معهم العقود. وستبذل الأمانة العامة الجهود لكفالة إبرام العقود في الوقت المناسب، ولكنها لا تسيطر على العملية برمتها
١٤٠	٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٨	وضعت الأمانة العامة خطة لاستبدال معدات التداول بالفيديو، وسوف تقدمها في الميزانية المناسبة

ثانياً - تنفيذ التوصيات الواردة في تقارير مجلس مراجعي الحسابات عن فترات سابقة

يوجز الجدول أدناه الحالة العامة للتنفيذ حتى تموز/يوليه ٢٠١٨ فيما يتعلق بالتوصيات الـ ٣٧ التي أصدرها المجلس حتى نهاية عام ٢٠١٧.

الإدارة المسؤولة	مجموع التوصيات نفذت			
	لم تبدأ	تجاوزتها	الأحداث	قيود التنفيذ
الأمانة العامة للأمم المتحدة تحت إشراف مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات	١٠	١	١	٢٥
النسبة المئوية	١٠٠,٠	٢٧,٠	٢,٧	٦٧,٦

ألف - التقرير المرحلي السنوي الأول لمجلس مراجعي الحسابات عن تنفيذ استراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (A/72/151)

الفقرة	التاريخ المستهدف	التعليقات
٢١	٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٨	يجري تحديث مقاييس الأداء المدرجة في اتفاقات كبار المديرين لتكون أكثر موضوعية وقابلية للقياس الكمي. وتجري مواءمة عمليات التعيين والتفويض مع مقترحات الأمين العام المتعلقة بالإصلاح الإداري
٣٣	٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٩	التقارير التي ترد من مديري المشاريع/البرامج عن حالة المشاريع يجري استعراضها في اجتماعات شهرية مع رئيسة هيئة موظفي تكنولوجيا المعلومات. ويتم رصد المشاريع استناداً إلى مؤشرات الأداء الرئيسية
٤٠	٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠٢٠	وُضعت ٣٩ من السياسات والمبادئ التوجيهية والإجراءات التقنية المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات منذ أن صيغت استراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. ويتم وضع سياسات إضافية ونشرها حسب الاقتضاء. ولا تتوفر الموارد اللازمة لتقييم الامتثال، ويتركز التقييم الذاتي على أمن المعلومات
٤٥	٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠٢٠	تقيّم الأمانة العامة حالياً الاحتياجات من الموارد ذات الصلة، التي ستقدّم إلى الجمعية العامة

- ٥٠ ٣١ كانون الأول/ ديسمبر ٢٠١٨ / وُضع تصور لإدارة أداء تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. وقد أعاققت القيود المفروضة على الموارد الجهود الرامية إلى تنفيذ إطار العمل على نطاق الأمانة العامة
- ٥٥ مستمرة / يقَدِّم التدريب الإلزامي للتوعية بأمن المعلومات إلى الموظفين الجدد على نحو متواصل
- ٦٠ ٣١ كانون الأول/ ديسمبر ٢٠١٨ / تقع المسؤولية عن تصنيف المعلومات والبيانات على عاتق منشئي تلك المعلومات والجهات الحائزة لها، ولذلك أسندت تلك المسؤولية إلى رؤساء الإدارات والمكاتب في الوثيقة ST/SGB/2007/6. وقد أعادت التأكيد على هذا الشرط رئيسة هيئة موظفي تكنولوجيا المعلومات في ١٦ أيلول/سبتمبر ٢٠١٦. ومكاتب الأمانة العامة وإداراتها مسؤولة عن كفالة الامتثال للمعايير والسياسات المتصلة بأمن المعلومات
- ٦٧ مستمرة / حدد فريق كبار المسؤولين المعني بسياسات الطوارئ المهام الشاملة التي تعد حاسمة الأهمية بالنسبة للمنظمة وأقرها. ووضع المكتب الإجراءات التقنية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات المتعلقة بتخطيط الأمم المتحدة لاستعادة القدرة على العمل بعد الكوارث، والتي تورد بالتفصيل منهجية اختيار التطبيقات الحاسمة وإدراجها في التخطيط لاستعادة القدرة على العمل بعد الكوارث. وحدد الفريق ٢٤ تطبيقاً من تطبيقات الأمانة العامة لها أهمية حاسمة
- ٧٧ ٣١ كانون الأول/ ديسمبر ٢٠٢٠ / يعمل مركز التطبيقات المركزية في نيويورك، بالتعاون والتنسيق مع إدارة شؤون الإعلام وإدارة شؤون الجمعية العامة والمؤتمرات، على إنشاء إدارة المواقع الشبكية لكفالة الامتثال لخمسة مجالات رئيسية هي: التكنولوجيا والعلامات التجارية وتعدد اللغات والأمن وإمكانية الوصول للأشخاص ذوي الإعاقة، وكفالة أن تستوفي المواقع الشبكية الجديدة المخصصة للجُمهور المعايير الخاصة بالمنظمة
- وصدرت تعليمات لجهات التنسيق المعنية بتكنولوجيا المعلومات في الأمانة العامة بتحديث المعلومات الواردة في مواقعها الشبكية والامتثال في تطبيقات "Unite"
- وتنسق المراكز أيضاً تطوير التطبيقات ومواءمتها
- ٨٦ ٣١ كانون الأول/ ديسمبر ٢٠١٩ / من المهم الإشارة إلى أن الاستجابة الدقيقة تتطلب استثناء جميع "الطلبات الكبيرة" من المستوى الأول لأنها لا تدخل في نطاق أنشطة دعم المستخدمين التي يقوم بها مكتب خدمات Unite. وقد اضطلع بهذه الخطوة ويتولى المسؤولية عنها الفريق المكلف بإدارة نموذج تقديم الخدمات على الصعيد العالمي من خلال إنشاء القائمة المشتركة الشاملة للخدمات الإدارية.
- ٩٢ ٣١ كانون الأول/ ديسمبر ٢٠١٨ / يستضيف المكتب، بالشراكة مع معهد الأمم المتحدة للتدريب والبحث، سلسلة من المنتديات حول تعليم التكنولوجيا الناشئة للدبلوماسيين، ويعتزم تقديم دورة حول منح شهادات مهارات التكنولوجيا المتقدمة. ويجري تنفيذ مشاريع تجريبية لمختبرات الابتكار التكنولوجي، بالتعاون مع الشركاء والدول الأعضاء
- ١٠٥ ٣١ كانون الأول/ ديسمبر ٢٠١٩ / أنشئت وحدة لإدارة العقود داخل قسم تنسيق العمليات التابع للمكتب دعماً لعمليات إبرام العقود الخاصة بالمكتب وشعبة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات التابعة لإدارة الدعم الميداني. ووضع المكتب العديد من العقود العالمية التي تستخدمها مكاتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في جميع أنحاء العالم
- ١٠٦ ٣١ كانون الأول/ ديسمبر ٢٠١٩ / حددت قائمة لعقود تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على الصعيد العالمي. وأحرز تقدم في الشراء من مصادر عالمية، ونتيجة لذلك تحققت وفورات الحجم وخصومات فيما يتعلق بالمعدات والخدمات المشتراة
- ١١٢ ٣١ كانون الأول/ ديسمبر ٢٠٢١ / استحدثت استراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وسيلة لتنفيذ برامج تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتقديم الخدمات على نطاق الأمانة العامة على النحو التالي:

- تنسق مراكز التطبيقات المركزية عملية الاستعاضة عن التطبيقات القديمة على الصعيد العالمي وتتولى قيادتها
- تشرف مراكز التكنولوجيا الإقليمية على الكيانات التابعة للأمانة العامة في مجالات أمن المعلومات، والحوكمة والمخاطر، والامتثال لسياسات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وتقديم الحلول التكنولوجية على الصعيد الإقليمي

- يرصد مركز عمليات الشبكة المركزية جميع الشبكات وعمليات مراكز البيانات، ويعزز إبراز دورها ويحسن وقت اشتغالها وأدائها وأمنها
- تقدم مراكز البيانات العامة الخدمات في مجالات الاستضافة على الإنترنت، والقدرة على الاتصال الإلكتروني، والرصد. وتم تعزيز النظم المركزية ونقلها إلى هذه المراكز
- تقدم مكاتب خدمات Unite الخدمات على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع من المراكز الخمسة في بانكوك ونيروبي وجنيف ونيويورك وبرينديزي في إيطاليا

باء - تقرير مجلس مراجعي الحسابات عن التقدم المحرز في تسيير شؤون تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الأمانة العامة (A/70/581)

الفقرة	التاريخ المستهدف	التعليقات
الموجز، التوصية (أ)	مستمرة	جرى تناول دور رئيسة هيئة موظفي تكنولوجيا المعلومات وسلطتها في نشرة الأمين العام بشأن تنظيم مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (ST/SGB/2016/11)
الموجز، التوصية (ب)	مستمرة	تواصل الأمانة العامة من خلال التقارير المرحلية السنوية تقييم وتنقيح الجدول الزمني لتنفيذ استراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بطريقة دينامية، مع كفالة أن تظل خطة التنفيذ واقعية
الموجز، التوصية (ج)	مستمرة	أسست النشرة ST/SGB/2016/11 هيكلًا للحكومة وتفويضًا مناسبًا للسلطات وصيغت ٣٩ وثيقة إضافية عن السياسات والمبادئ التوجيهية والإجراءات التقنية منذ بدء تنفيذ استراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات
الموجز، التوصية (د)	مستمرة	يجري الاضطلاع بالامتثال للسياسات وتحقيق الأهداف المتعلقة بتنفيذ استراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من خلال هيئات الحكومة وهي، مجلس تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، واللجنة التنفيذية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، واتفاقات كبار المديرين. وليس لدى المكتب حاليا أي أموال لإنشاء وظيفة لرصد الامتثال في مجال أمن المعلومات والقدرة المتصلة بها. ومع ذلك، استهلت وظيفة لتقييم الامتثال تقييما ذاتيا
الموجز، التوصية (هـ)	نفذت	
الموجز، التوصية (و)	مستمرة	تناولت نتائج الدراسة الواردة في الوثيقة A/71/400 التكاليف والفوائد المتوقعة من تنفيذ الاستراتيجية المنقحة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات
الموجز، التوصية (ز)	مستمرة	تُعرض العناصرُ الرئيسية لاسراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، فضلا عن التحديات والتقدم المحرز، على اللجنة التنفيذية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات واللجنة الإدارية. وبالإضافة إلى ذلك، يدرج تنفيذ استراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في اتفاقات كبار المديرين. كما قُدم إلى الإدارة العليا عرض عن الاستخدام الاستراتيجي لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات وكذلك عن الابتكار

جيم - تقرير مجلس مراجعي الحسابات عن تسيير شؤون تكنولوجيا المعلومات والاتصالات
في الأمانة العامة (A/67/651)

الفقرة	التاريخ المستهدف	التعليقات
٢٠		نفذت
٢٩		نفذت
٣٠		نفذت
٣١-	مستمرة	أصدر المكتب مبادئ توجيهية لجميع مكاتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات يطلب فيها تفاصيل عن ميزانيتها ونفقاتها، ليتمكن من تحليل وتجميع البيانات للتقرير المرحلي الثاني عن تنفيذ استراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. ويظل عرض الميزانية وتنفيذها مسؤولية رؤساء الإدارات والمكاتب
٣٢		
٣٩	مستمرة	تُعرض التكلفة الإجمالية للملكية في الفقرات ١٢٥-١٣٣ والجدول ٦ من الوثيقة A/72/397، فيما يتعلق بتكاليف الصيانة لمدة ١٥ عاما، وكذلك في الفقرة ٤٢، فيما يتعلق بتكاليف دعم الإنتاج. ونموذج الدعم في نظام أوموجا منظم في ثلاثة مستويات لتقديم أفضل خدمة للمستخدمين، وقد صُمم لتحقيق الاكتفاء الذاتي لكل موقع، وتوفير العمليات والخبرات المتسمة بالكفاءة من أجل معالجة الحوادث وتلبية طلبات الخدمات
٤١	مستمرة	صدرت استراتيجية جديدة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات (A/69/517) في عام ٢٠١٤، وأعدت الجمعية العامة التأكيد على أهمية مشاركة الإدارة العليا. وتعمل الإدارة على تحديث اتفاقات كبار المديرين بتضمينها أهدافا ترمي إلى تنفيذ استراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات
٥٠		نفذت
٥٥		نفذت
٥٦		نفذت
٦٨	مستمرة	جرى تعزيز إطار الحوكمة، مع التأكيد على كفاءة التفويض الفعال للسلطة، وتحديد المسؤوليات بوضوح، وتحقيق التوازن بين متطلبات الرقابة المركزية والحرية التشغيلية
٧٦		تجاوزتها الأحداث
٨٢		نفذت
٩٢		نفذت
١٠٠		نفذت
١٠١	مستمرة	وُضعت خارطة طريق لأمن المعلومات تحوّل المبادرات إلى أنشطة برنامجية، وتتصدى للمخاطر الإضافية، وقُدمت إلى مجلس مراجعي الحسابات ضمن الوثائق الداعمة