الأمم المتحدة

A/75/156

الجمعية العامة

Distr.: General
13 July 2020
Arabic
Original: English

الدورة الخامسة والسبعون

البند 138 من القائمة الأولية*

التقارير المالية والبيانات المالية المراجعة وتقارير مجلس مراجعي الحسابات

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

مذكرة من الأمين العام

يتشرف الأمين العام بأن يحيل طيه إلى الجمعية العامة رسالة مؤرخة 21 تموز/يوليه 2020 موجهة من رئيس مجلس مراجعي الحسابات ومشفوعة بتقرير المجلس عن التقدم المحرز في تنفيذ استراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

* A/75/50.

170920 300820 20-09412 (A)

الرجاء إعادة استعمال الورق

المحتويات

الصفحة

كتاب الإحالة 3

تكنولوجيا المعلومات والاتصالات: حقائق رئيسية 4

التقرير المرحلي السنوي الرابع لمجلس مراجعي الحسابات عن تنفيذ استراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات للأمم المتحدة 6

موجز 6

أولا – معلومات أساسية 12

ثانيا – الولاية والنطاق والمنهجية 12

ثالثا – الاستنتاجات والتوصيات 12

ألف – متابعة التوصيات السابقة المقدمة من مجلس مراجعي الحسابات 12

باء – الحوكمة والقيادة 13

جيم – التحديث 25

دال – التحول 34

هاء – الابتكار 46

واو – الاستخدام الأمثل لموارد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات 51

رابعا – شكر وتقدير 56

المرفقات

الأول – حالة تنفيذ التوصيات المتعلقة بشؤون تكنولوجيا المعلومات والاتصالات 58

الثاني – خريطة الطريق الاستراتيجية الأصلية 76

كتاب الإحالة

رسالة مؤرخة 21 تموز/يوليه 2020 موجهة إلى رئيس الجمعية العامة من رئيس مجلس مراجعي الحسابات

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

(توقيع) كاي **شيلر**
رئيس ديوان المحاسبة الاتحادي الألماني
رئيس مجلس مراجعي الحسابات

تكنولوجيا المعلومات والاتصالات: حقائق رئيسية

الميزانية والموارد

376,4 1 مليون دولار	موارد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لفترة السنتين 2018-2019، باستثناء نظام أوموجا
44,89 في المائة	النسبة المئوية المقدرة للميزانية السنوية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات المتعلقة بعمليات حفظ السلام (2019/2018)

المصدر: التقرير المرحلي الرابع للأمين العام عن حالة تنفيذ استراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات للأمم المتحدة (A/73/384)

التسلسل الزمني

تشرين الأول/أكتوبر 2014	قدم الأمين العام استراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (A/69/517)
كانون الأول/ديسمبر 2014	اتخذت الجمعية العامة قرارها 262/69 الذي أيدت فيه الاستراتيجية
أيلول/سبتمبر 2015	قدم الأمين العام تقريره الأول عن حالة تنفيذ استراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات للأمم المتحدة (A/70/364 و A/70/364/Corr.1)
كانون الأول/ديسمبر 2015	قدم مجلس مراجعي الحسابات تقريره عن التقدم المحرز في تسيير شؤون تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الأمانة العامة (A/70/581)
شباط/فبراير 2016	قدمت اللجنة الاستشارية لشؤون الإدارة والميزانية تقريرها عن التقدم المحرز في تسيير شؤون تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الأمانة العامة (A/70/755) وأوصت بأن يقدم مجلس مراجعي الحسابات تقريرا مرحليا سنويا خلال فترة تنفيذ الاستراتيجية الممتدة على خمس سنوات
نيسان/أبريل 2016	اتخذت الجمعية العامة القرار 238/70 باء الذي أيدت فيه الاستنتاجات والتوصيات التي أوردتها اللجنة الاستشارية في تقريرها (A/70/755)
أيلول/سبتمبر 2016	قدم الأمين العام تقريره المرحلي الثاني عن حالة تنفيذ استراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات للأمم المتحدة (A/71/400)
تموز/يوليه 2017	قدم مجلس مراجعي الحسابات تقريره المرحلي السنوي الأول عن تنفيذ استراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات للأمم المتحدة (A/72/151) عملا بتوصية اللجنة الاستشارية لشؤون الإدارة والميزانية
نيسان/أبريل 2018	قدم الأمين العام تقريره المرحلي الثالث عن حالة تنفيذ استراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات للأمم المتحدة (A/72/755/Rev.1)

تموز/يوليه 2018	قدم مجلس مراجعي الحسابات تقريره المرحلي السنوي الثاني عن تنفيذ استراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (A/73/160) عملا بتوصية اللجنة الاستشارية لشؤون الإدارة والميزانية
أيلول/سبتمبر 2018	قدم الأمين العام تقريره المرحلي الرابع عن حالة تنفيذ استراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات للأمم المتحدة (A/73/384)
تموز/يوليه 2019	قدم مجلس مراجعي الحسابات تقريره المرحلي السنوي الثالث عن تنفيذ استراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (A/74/177) عملا بتوصية اللجنة الاستشارية لشؤون الإدارة والميزانية
أيلول/سبتمبر 2019	قدم الأمين العام تقريره المرحلي الخامس عن حالة تنفيذ استراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات للأمم المتحدة (A/74/353)

الاستراتيجية

20	عدد المشاريع الاستراتيجية التي تقوم عليها الاستراتيجية والتي أورد مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات معلومات بشأنها في الوثيقة A/71/400. ومن بين 20 مشروعا، أُبلغ عن إنجاز 19 مشروعا
2020-2014	نُقِّح الإطار الزمني الخماسي السنوات للفترة 2013-2017 الذي سبق تحديده في خريطة الطريق الاستراتيجية (A/69/517، المرفق الأول)، حيث نُقل إلى الفترة 2014-2020، تمشيا مع التقرير الثاني للأمين العام عن حالة تنفيذ استراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات للأمم المتحدة (A/71/400). ومع صدور قرار الجمعية العامة 262/69، الذي رحب باستراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات للأمم المتحدة، في 10 شباط/فبراير 2015، أكملت استراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات سنواتها الخمس في 10 شباط/فبراير 2020.

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

موجز

مقدمة

في عام 2014، اعتمدت الجمعية العامة في دورتها التاسعة والستين قرارها 262/69 الذي أقرت فيه استراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات للأمم المتحدة المقترحة في تقرير الأمين العام بشأن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الأمم المتحدة (A/69/517). وتوخت هذه الاستراتيجية إيجاد نظام عالمي موحد لتوفير احتياجات الأمم المتحدة من تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من أجل تمكينها من تنفيذ ولايتها بنجاح.

وقدم الأمين العام تقريره المرحلي الخامس عن حالة تنفيذ استراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات للأمم المتحدة (A/74/353) في 17 أيلول/سبتمبر 2019. وانتهت فترة تنفيذ استراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات للأمم المتحدة في 10 شباط/فبراير 2020، بعد إتمام خمس سنوات اعتبارا من تاريخ صدور قرار الجمعية العامة 262/69، الذي رحب بالاستراتيجية.

وقدم مجلس مراجعي الحسابات إلى الجمعية العامة تقريره عن التقدم المحرز في تسيير شؤون تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الأمانة العامة (A/70/581) في 1 كانون الأول/ديسمبر 2015. وبعد النظر في ذلك التقرير، أوصت اللجنة الاستشارية لشؤون الإدارة والميزانية بأن تطلب الجمعية العامة إلى مجلس مراجعي الحسابات تقديم تقرير مرحلي سنوي خلال فترة تنفيذ استراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الممتدة على خمس سنوات، وأيدت الجمعية العامة تلك التوصية في قرارها 238/70 باء. وقدَّم المجلس تقاريره المرحلية الأول (A/72/151) والثاني (A/73/160) والثالث (A/74/177) في 17 تموز/يوليه 2017 و 24 تموز/يوليه 2018 و 16 تموز/يوليه 2019، على التوالي، عملا بذلك القرار. وأيدت اللجنة الاستشارية توصيات مجلس مراجعي الحسابات في تقاريرها ذات الصلة (A/72/7/Add.51 و A/73/759 و A/74/588). وأيدت الجمعية العامة، في قرارها 262/72 جيم، الاستنتاجات والتوصيات الواردة في تقرير اللجنة الاستشارية عن التقرير المرحلي الأول لمجلس مراجعي الحسابات. ونوقشت الاستنتاجات والتوصيات الواردة في تقرير اللجنة الاستشارية عن التقريرين المرحليين الثاني والثالث للمجلس في اللجنة الخامسة، لكن لم يكن هناك أي قرار قد اتُّخذ حتى تاريخ وضع الصيغة النهائية لهذا التقرير. وهذا التقرير هو التقرير المرحلي السنوي الرابع للمجلس؛ ويستعرض فيه حالة تنفيذ الاستراتيجية خلال عام 2019.

الاستنتاجات الرئيسية

ترد أدناه أهم الاستنتاجات التي توصل إليها المجلس:

الحوكمة والقيادة

إطار الحوكمة

لم يكن لدى اللجنة التوجيهية لتكنولوجيا المعلومات والاتصـــالات، وهي هيئة الحوكمة المنشـــأة لأغراض تكنولوجيا المعلومات والاتصـــالات عقب عملية الإصـــلاح الإداري، تمثيل عن معظم الإدارات والمكاتب المســـتفيدة، على عكس هيئتي الحوكمة الســـابقتين (اللجنة التنفيذية لتكنولوجيا المعلومات والاتصـالات ومجلس تكنولوجيا المعلومات والاتصـالات). ويرى المجلس أن مشـاركة الجهات القائمة على الأعمال والكيانات المدعومة والتنسيق فيما بينها أمر أساسي لضمان تحسين الشفافية والمساءلة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

الثغرات في تنظيم المهام والأنشطة

لاحظ المجلس وجود ازدواجية وتداخل في المهام بين الشُـــعب الثلاث في مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصـالات بعد إعادة هيكلته، عقب عملية الإصـلاح الإداري. ومن بين المجالات التي لوحظت فيها ضـبابية خطوط المسؤولية والمساءلة إدارةُ البيانات، وإدارة التطبيقات، وخدمات الرقابة على استراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصـالات وخدمات السـياسـات والامتثال، والتكنولوجيا المبتكرة، وتحليل المعلومات المتعلقة بالأعمال، والتحليلات.

تنفيذ المشاريع

لاحظ المجلس أنه من أصـــل ســـبعة مشـــاريع أُفيد في التقرير المرحلي الرابع للأمين العام (A/73/384) بأنها جارية، أُغلقت رسميا ستة منها من خلال طلبات التغيير التي وافقت عليها رئيسة هيئة موظفي تكنولوجيا المعلومات (نيســان/أبريل 2019) قبل إكمال مدة تنفيذ اســتراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصـالات بفترة طويلة، ودون إنجاز جميع الأنشـطة المتوخاة. ولم يتم إعداد تقرير لنهاية المشـروع سـوى لمشروع ترشيد التطبيقات.

التحديث

تعميم نظام أوموجا

من المقرر إنجاز مشـــروع أوموجا بحلول كانون الأول/ديســـمبر 2020 ويتعين تعميمه بعد ذلك. ولم توضـــع بعدُ الصـــيغة النهائية لمواصـــفات خطة التعميم. وينبغي للكيانات التابعة للأمانة العامة التي قد يُعهد إليها بمسؤولية إنجاز الأعمال المتبقية من المشاريع الفرعية لتطبيق التوسعة 2 لنظام أوموجا، وتوفير الدعم الإنتاجي المتواصل، وإجراء تحسينات مستمرة على نظام التخطيط المركزي للموارد في المستقبل، أن تتمتع بفرص كافية لدراســـة وفهم المهام وموارد المشـــاريع التي يتعين تولي المســـؤولية عنها. ويتعين إجراء مشاورات مفصلة في وقت مبكر بين فريق مشروع أوموجا ومكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وكيانات الأمانة العامة المحددة الأخرى التي من المرجح أن تُنقل إليها المهام وموظفو المشـــاريع بحلول نهاية كانون الأول/ديسمبر 2020، من أجل تحقيق الكفاءة والفعالية في الأنشطة التي يجري تعميمها.

أمن المعلومات

لاحظ المجلس أن التدابير القصـــيرة الأجل لتعزيز أمن المعلومات في الأمانة العامة، على النحو المتوخى في اســـتراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصـــالات، لم تكتمل بعد بعد خمس ســـنوات من تنفيذ الاستراتيجية. وأدى ذلك إلى ظهور نقاط ضعف، كما يتضح من حادث خرق أمن المعلومات الذي شهدته فيينا في عام 2019.

إدارة استعادة القدرة على العمل بعد الكوارث

أُبلغ المجلس بأنه من المقرر نقل جميع التطبيقات البالغة الأهمية إلى مركزي البيانات العامين أو إلى الســحابة الإلكترونية. ولاحظ المجلس أنه على الرغم من أن المكتب كان له دور في الإشــراف على تنفيذ خطة اســـتعادة القدرة على العمل بعد الكوارث وتنســـيق هذا التنفيذ، فإنه لم يتمكن من تقديم الأدلة المناسبة فيما يتعلق بإجراء تدريبات استعادة القدرة على العمل بعد الكوارث لجميع التطبيقات البالغة الأهمية التي تم تحديدها.

التحول

ترشيد التطبيقات

على الرغم من أن وثيقة الاســـتراتيجية توخت وقف جميع عمليات تطوير التطبيقات خارج مراكز التطبيقات المؤســـســـية، فإن 19 تطبيقا من أصـــل 23 من التطبيقات التي اســـتُحدثت في عام 2019 قد اســـتُحدثت خارج هذه المراكز. والافتقار إلى الســـيطرة على تطوير التطبيقات يُعرِّض المنظمة لخطر الازدواجية في الإنفاق وما يرتبط بذلك من مخاطر أمنية. وبالإضـــافة إلى ذلك، هناك حاجة إلى وضـــع تصور مناسب لخريطة الطريق المستقبلية فيما يتعلق بالتطبيقات القائمة في تطبيقات يونايت. ويلزم أيضا استعراض قرار دمج 18 تطبيقا محددا في نظام إنسبيرا.

ترشيد المواقع الشبكية

حتى 31 كانون الأول/ديســـمبر 2019، بلغ عدد المواقع الشـــبكية التابعة للأمانة العامة 802 موقعا، بما في ذلك 32 من المواقع التي أُنشـــئت في عام 2019. ولاحظ المجلس أن 60 في المائة فقط من المواقع الشبكية كانت تتوافق مع التكنولوجيات المعتمدة. ولم يتوافق ما مجموعه 4 مواقع جديدة من أصل المواقع الـــ 32 التي طُوِّرت في عام 2019 مع التكنولوجيات المعتمدة. ولم يمتثل سوى 3 في المائة من المواقع الشبكية امتثالا تاما للمتطلبات الرئيسية الخمسة. بالإضافة إلى ذلك ، كانت نسبة 31 في المائة من المواقع الشـبكية ممتثلة تماما لمتطلبات أمن تكنولوجيا المعلومات والاتصـالات، في حين ظل الرصـيد المتبقي ممتثلا جزئيا أو غير ممتثل. وقد طُوِّر معظم المواقع الشـبكية الجديدة التي أُنشـئت في عام 2019 خارج مراكز التطبيقات المؤسـسـية، على الرغم من أن اسـتراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصـالات توخت وقف جميع عمليات تطوير التطبيقات خارج مراكز التطبيقات المؤسسية.

الشبكة والبنية التحتية

في عام 2019، لم تُعالج 3 حوادث من بين 45 حادثا خطيرا (6,67 في المائة) ولم يُعالج 32 حادثا من أصـــل 172 1 حادثا من الفئة العالية (2,73 في المائة) في الوقت المناســـب. وكانت هناك اختلافات فيما بين العقود المبرمة مع البائعَين في مركزي البيانات الوطنيين في برينديزي، إيطاليا

(مركز الخدمات العالمي) وفالنسيا، إسبانيا (مرفق الأمم المتحدة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات) في تحديد مؤشرات الأداء الرئيسية، رغم توقيع اتفاقات مستوى الخدمات لمركز مراقبة الشبكة نفسه. وتبين أيضا أن قياس أداء البائعين لا يتسق مع العقود ذات الصلة. وعلى الرغم من انتهاكات عتبات مؤشرات الأداء الرئيسية، لم تُفرض أي غرامات على البائعين.

مكتب خدمات المؤسسة

لاحظ المجلس أن المكتب وأصحاب المصلحة الآخرين يمكنهم الحصول على البيانات المتعلقة بالحوادث وطلبات الخدمة المتعلقة بنظام أوموجا من خلال تقارير إدارة نظام iNeed، لكنها لا توفر المرونة الموجودة في التحليلات المنهجية التي لا يمكن أداؤها على نحو أفضل إلا خارج النظام. وحتى 31 كانون الأول/ديسمبر 2019، كان هناك 968 حادثا و 492 1 طلبا للخدمة في انتظار معالجتها لأكثر من 296 يوما و 171 يوما، على التوالي. ولم ينفذ أصحاب التطبيقات المؤسسية، باستثناء نظام أوموجا، اتفاقات مستوى الخدمات مع المنظمات المستفيدة، مما أدى إلى عدم وجود وثيقة رسمية تضع جداول زمنية محددة الهدف لتسوية الطلبات أو إغلاقها استنادا إلى مدى أهميتها.

الابتكار

الحوسبة السحابية المختلطة

لاحظ المجلس أن استراتيجية الحوسبة السحابية قد تمت الموافقة عليها رسميا في نيسان/أبريل 2018 وأن الأنشطة المتوخى إنجازها بحلول كانون الأول/ديسمبر 2018 لم تكتمل بعد. وقد نُقل ما مجموعه 49 من أصل 91 تطبيقا تم اختيارها لنقلها إلى السحابة الإلكترونية بحلول شباط/فبراير 2020. وشارك المكتب في تقييم لمخطط مختلط للخدمات السحابية في عام 2019، حدد الشواغل المحتملة المتعلقة بالمسائل الحيوية المتصلة بالأمن والحوكمة.

إدارة المعلومات

لقد أنشأ المكتب، كجزء من مشروع Unite Workspace، مواقع SharePoint Online (في إطار المرحلة الأولى) للإدارات في المقر، ودرب 518 من القائمين على المواقع بحلول شباط/فبراير 2020. ولم تُنقَّح السياسات المتعلقة بحفظ السجلات وإدارة محفوظات الأمم المتحدة، وحساسية المعلومات، وتصنيف البيانات ومعالجتها. وعلاوة على ذلك، لا توجد سياسة بشأن خصوصية المعلومات وسلامتها للتعامل مع التحديات التي يطرحها استخدام النُظُم القائمة على الحوسبة السحابية.

الاستخدام الأمثل لموارد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

مشروع الاستعانة بمصادر عالمية

رغم أن فترة السنوات الخمس لتنفيذ استراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات قد بلغت نهايتها، فإن العقود المبرمة في إطار مشروع الاستعانة بمصادر عالمية لم تُمنح بعدُ. وفي حين أن عقد خدمات التطبيقات كان في مرحلة المفاوضات المالية مع البائعين، فقد أُلغي العقد الممنوح الخاص بخدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، إذ تبين أن بائعا واحدا فقط مؤهل تقنيا فيما يتعلق بكلا مجموعتي خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. ويُعاد حاليا النظر في نطاق العمل المتعلق بخدمات تكنولوجيا المعلومات

والاتصالات. ولاحظ المجلس أيضا أن المكتب لم يحدد، حتى شباط/فبراير 2020، أي خطة للانتقال بكفاءة من مقدمي الخدمات الحاليين إلى الطريقة التعاقدية الجديدة.

النفقات التي يمكن تجنبها والتي تتعلق بترخيص نظام مايكروسوفت أوفيس 365 والهواتف المكتبية

دفع المكتب 2,28 مليون دولار مقابل استخدام تراخيص نظام مايكروسوفت أوفيس 365 والهواتف المكتبية القائمة على بروتوكول الإنترنت لـ 441 5 حسابا غير نشط من حسابات المستخدمين في 31 كانون الأول/ديسمبر 2019، وكان من الممكن تجنب تلك النفقات لو كان مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات قد قام بشكل استباقي بالاتصال مع جهات التنسيق الإدارية أو الموارد البشرية للإدارات المستفيدة في تتبُّع حسابات المستخدمين غير النشطة وتعطيلها.

معالجة التجزؤ

لاحظ المجلس أنه حتى آذار/مارس 2020، لم تُدمج سوى وحدات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات التابعة لأربع إدارات، ودُمجت جزئيا وحدة تابعة لإدارة واحدة. ولم تشارك رئيسة هيئة موظفي تكنولوجيا المعلومات في عملية إعداد ميزانية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لكيانات الأمانة العامة، رغم أن ذلك كان مزمعا. وأكد المكتب أنه لا يملك أي معلومات عن ميزانية أنشطة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في كيانات مختلفة في إطار مصادر تمويل مختلفة. كما وافق المكتب على أنه كان بإمكانه الاستفادة من المعلومات المتاحة في نظام أوموجا بشكل أكثر فعالية فيما يتصل بالمعلومات المالية المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

التوصيات

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

(أ) كفالة مشاركة الإدارات والمكاتب المستفيدة (القائمة على الأعمال) وتمثيلها في هيكل حوكمة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لضمان تماشي أنشطة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات مع الأولويات التنظيمية وتحسين الشفافية وتعزيز المساءلة؛

(ب) تحديد مهام وأدوار ومسؤوليات الشُعب والأقسام والدوائر داخل المكتب، وذلك لتفادي تداخل المهام وازدواجيتها؛

(ج) وضع إطار للمساءلة فيما يتعلق بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات ورصده بما يتماشى مع دورها كخط دفاع ثان لمهام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات؛

(د) إجراء استعراض لجميع المشاريع بعد إنجازها، على النحو المتوخى في إطار إدارة المشاريع، باستخدام النماذج التي صدر بها تكليف لتقدير حالتها وإنجازاتها على نحو أفضل؛

(هـ) إضفاء الطابع الرسمي على الخطة الانتقالية لتعميم نظام أوموجا في أقرب وقت ممكن، بالتشاور مع كيانات الأمانة العامة المحددة التي من المرجح أن تنقل إليها المهام وموظفو المشاريع؛

(و) المضي قُدُما في مبادرات أمن المعلومات التي حُدِّدت سابقا، مثل تصنيف الأصول، وتعزيز الوعي، وتجزئة الشبكات، واتخاذ المبادرات المناسبة لضمان امتثال الإدارات والمكاتب على نحو أفضل؛

(ز) وضع خريطة طريق للاضطلاع بتدريبات استعادة القدرة على العمل بعد الكوارث لجميع التطبيقات البالغة الأهمية ووضع آلية لضمان قيام الكيانات بإعداد خطط لاستعادة القدرة على العمل بعد الكوارث واختبارها، بما يتماشى مع الإجراء المقرر؛

(ح) إدخال ضوابط إجرائية من خلال وثيقة إجراءات تقنية للحصول على تصريح موحد من دائرة الحلول المركزية قبل تطوير التطبيقات؛

(ط) استعراض خريطة الطريق المستقبلية لجميع التطبيقات المحددة من أجل دمجها في نظام إنسبيرا، بما يتمشى مع القرارات المتخذة بشأن نظام إنسبيرا. إعداد خريطة طريق للامتثال لجميع المواقع الشبكية التابعة للأمم المتحدة، بالتشاور مع أصحاب المصلحة الآخرين، للتخفيف من المخاطر الأمنية في إطار زمني محدد؛

(ي) ضمان مساءلة البائعين عن عدم إنجاز مؤشرات الأداء الرئيسية المقررة؛

(ك) مواءمة مؤشرات الأداء الرئيسية في العقد التالي (لكلا الموقعين) بحيث تكون متسقة ومتجانسة وتعكس الاحتياجات التشغيلية للشبكة؛

(ل) اتخاذ خطوات لصياغة مقاييس الأداء المرجعية المناسبة لمعالجة الحوادث والطلبات المتعلقة بالتطبيقات المؤسسية استنادا إلى اتفاقات مستوى الخدمات، ورصد أداء مكتب خدمات المؤسسة في ضوئها؛

(م) تحسين امتثال النُظُم السحابية التابعة لأطراف ثالثة من خلال تنفيذ التوصيات عالية التأثير، ولا سيما فيما يتعلق بجوانب من قبيل الأمن والتوافر والأداء؛

(ن) وضع خريطة طريق استراتيجية شاملة مع الإدارات والمكاتب المستخدِمة، وتحديد مراحل إنجاز رئيسية قابلة للتحقيق لإكمال مشروع الحوسبة السحابية المختلطة في الوقت المناسب، بحيث تتحقق الوفورات المتوقعة في التكاليف؛

(س) بذل الجهود اللازمة للتقيد بمراحل الإنجاز الرئيسية المحددة لإنجاز مشروع Unite Workspace في الوقت المناسب؛

(ع) اتخاذ الخطوات اللازمة، بالتشاور مع مكتب إدارة سلسلة الإمداد، لوضع جدول زمني وإكمال عملية طلب تقديم العطاءات المنقحة ومنح العقود لخدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات؛

(ف) إنشاء آلية تعاونية محسنة فيما يتعلق بحاملي الحسابات غير النشطة مع جهات التنسيق الإدارية للإدارات والمكاتب المعنية لتعطيل الحسابات والاتصالات الهاتفية التي لم تعد هناك حاجة إليها؛

(ص) النظر في إحاطة اللجنة التوجيهية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات بشأن المخاطر التشغيلية والمالية المحتملة التي تمثلها الحسابات غير النشطة، والتماس تدخلها في هذه المسألة؛

(ق) مواصلة جهودها الرامية إلى إلغاء تجزؤ بيئة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، بما في ذلك ضمان الإشراف على الميزانيات المتصلة بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات على نطاق الأمانة العامة ومراكز العمل والبعثات الميدانية.

أولا - معلومات أساسية

1 - أيدت الجمعية العامة في قرارها 262/69 استراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات للأمم المتحدة المقترحة في تقرير الأمين العام عن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الأمم المتحدة (A/69/517). وتركز الاستراتيجية على خمسة مجالات كبرى أو محركات رئيسية، هي إقامة إطار معزَّز للحوكمة والقيادة، والتحديث الذي يدعم المنظمة في تحقيق أولوياتها، والتحول في طريقة تقديم خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، والابتكار الذي يشجع على إيجاد حلول تكنولوجية جديدة على المدى الطويل، والاستخدام الأمثل لموارد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. وترد خريطة الطريق الاستراتيجية الأصلية في المرفق الثاني.

2 - وقَدَّم الأمين العام حتى الآن خمسة تقارير مرحلية عن حالة تنفيذ استراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات[1]، وقُدِّم آخرها (A/74/353) في 17 أيلول/سبتمبر 2019. وانتهت فترة السنوات الخمس لتنفيذ استراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الأمم المتحدة في 10 شباط/فبراير 2020، بعد إتمام خمس سنوات اعتبارا من تاريخ صدور قرار الجمعية العامة 262/69، الذي رحب بالاستراتيجية.

ثانيا - الولاية والنطاق والمنهجية

3 - بعد النظر في تقرير مجلس مراجعي الحسابات عن التقدم المحرز في تسيير شؤون تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الأمانة العامة (A/70/581)، أوصت اللجنةُ الاستشارية لشؤون الإدارة والميزانية الجمعيةَ العامة بأن تطلب من المجلس تقديم تقرير سنوي خلال فترة تنفيذ استراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الممتدة على خمس سنوات. وأيدت الجمعية العامة هذه التوصية في قرارها 238/70 باء. وعملا بذلك القرار، قدم المجلس ثلاثة تقارير مرحلية عن تنفيذ الاستراتيجية[2].

4 - وهذا التقرير هو التقرير المرحلي السنوي الرابع المقدم عملا بالقرار 238/70 باء، ويستند إلى استعراض لحالة تنفيذ الاستراتيجية خلال عام 2019. وأُجريت مراجعة الحسابات في الفترة الممتدة من 26 كانون الثاني/يناير إلى 6 آذار/مارس 2020. ويتناول التقرير مسائل يرى المجلس ضرورة توجيه انتباه الجمعية العامة إليها.

ثالثا - الاستنتاجات والتوصيات

ألف - متابعة التوصيات السابقة المقدمة من مجلس مراجعي الحسابات

5 - من بين التوصيات الـ 50 التي قدمها المجلس في تقريره للسنة المنتهية في 31 كانون الأول/ديسمبر 2019، نُفِّذت 7 توصيات (14 في المائة) تنفيذا كاملا، في حين أن 37 توصية (74 في المائة) هي قيد التنفيذ، وتجاوزت الأحداث 6 توصيات (12 في المائة). ويرد في الجدول 1 موجز لحالة التوصيات.

---

(1) A/70/364 (أيلول/سبتمبر 2015)، A/71/400 (أيلول/سبتمبر 2016)، A/72/755/Rev.1 (نيسان/أبريل 2018)، A/73/384 (أيلول/سبتمبر 2018) و A/74/353 (أيلول/سبتمبر 2019).

(2) A/72/151 (تموز/يوليو 2017)، A/73/160 (تموز/يوليو 2018)، A/74/177 (تموز/يوليو 2019).

الجدول 1

حالة التوصيات السابقة المقدمة من مجلس مراجعي الحسابات

حالة التوصيات	*عدد التوصيات*					
	A/67/651	*A/70/581*	*A/72/151*	*A/73/160*	*A/74/177*	*المجموع*
التوصيات المفتوحة في 31 كانون الأول/ديسمبر 2019	6	6	13	12	13	50
التنفيذ خلال عام 2019						
نُفِّذت بالكامل	3	–	2	1	1	7
قيد التنفيذ	3	4	10	10	10	37
لم تُنفَّذ	–	–	–	–	–	–
تجاوزتها الأحداث	–	2	1	1	2	6
التوصيات المفتوحة في 15 آذار/مارس 2020	3	4	10	10	10	37

6 - ولاحظ المجلس أن الأمين العام لم يقدم في تقريره المرحلي الخامس عن تنفيذ استراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (A/74/353) حالة تنفيذ التوصيات المقدمة من المجلس. ويرى المجلس أن على الإدارة أن تتخذ في الوقت المناسب إجراءات بشأن التوصيات لكي يتم الإسراع في معالجة الثغرات التي لوحظت أثناء مراجعة الحسابات. ومن أصل 37 توصية، كانت هناك 17 توصية مفتوحة تعود إلى أكثر من سنتين. ويقدم المجلس في هذا التقرير مزيدا من التوصيات بشأن الحوكمة والامتثال وترشيد التطبيقات والمواقع الشبكية، وكلها مسائل سبقت الإشارة إليها ولم تُنفَّذ بشأنها بعدُ التدابير الموصى بها.

7 - وترد في المرفق الأول تفاصيل عن حالة تنفيذ التوصيات.

باء - الحوكمة والقيادة

1 - التغييرات في مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات مع الإصلاحات الإدارية

8 - اقترح الأمين العام، في تقريره عن تغيير النموذج الإداري في الأمم المتحدة (A/72/492/Add.2)، المؤرخ 21 آذار/مارس 2018، إعادة تنظيم إدارة الدعم الميداني وإدارة الشؤون الإدارية الحاليتين لتصبحا إدارتين جديدتين - هما إدارة الاستراتيجيات والسياسات الإدارية ومسائل الامتثال وإدارة الدعم العملياتي. واقترح أيضا، في التقرير نفسه، إنشاء مكتب واحد لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات من خلال دمج مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات القائم في إدارة الشؤون الإدارية وشعبة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات القائمة في إدارة الدعم الميداني. وبما أن هذا المكتب سيؤدي بعض المهام المتعلقة بتحديد السياسات ووضع المعايير إلى جانب تقديم الدعم العملياتي للجهات المستفيدة على نطاق الأمانة العامة، فسيظل تابعا في التسلسل الإداري إلى كل من وكيلة الأمين العام للاستراتيجيات والسياسات الإدارية ومسائل الامتثال ووكيل الأمين العام للدعم العملياتي. وقد وافقت الجمعية العامة على هذا الاقتراح في قرارها 266/72 باء. وقد أصبح المكتب المعاد هيكلته جاهزا للعمل في 1 كانون الثاني/يناير 2019.

إطار الحوكمة

عدم مشاركة الجهات القائمة على الأعمال والجهات المستفيدة في هيكل حوكمة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

9 - شمل إطارُ الحوكمة الذي وُضع في إطار استراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات اللجنةَ التنفيذية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات ومجلسَ تكنولوجيا المعلومات والاتصالات:

(أ) شكلت اللجنة التنفيذية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، التي ترأستها وكيلة الأمين العام لإدارة الشؤون الإدارية السابقة، أعلى هيئة لاتخاذ القرارات بشأن استراتيجية وأولويات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الأمانة العامة. وأُنيطت بهذه اللجنة مسؤولية كفالة أن تؤدي تكنولوجيا المعلومات والاتصالات دورا محوريا وأن تسهم في تلبية احتياجات الأمم المتحدة وتحقيق أهدافها في مجال تسيير الأعمال. ومثَّل 13 وكيلا للأمين العام كيانات الأمانة العامة في اللجنة. وكان من المتوقع أن تجتمع اللجنة مرة واحدة على الأقل في السنة وأن تُزوَّد كل ثلاثة أشهر بما يستجد من معلومات عن المشاريع، حسب الاقتضاء؛

(ب) تولى مجلس تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، برئاسة رئيسة هيئة موظفي تكنولوجيا المعلومات، المسؤولية عن كفالة استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على الصعيد العالمي بشكل متسق ومنسق في جميع الإدارات ومراكز العمل، تمشيا مع أهداف الأمانة العامة والتوجيه السياساتي العام الذي تقدمه اللجنة التنفيذية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات. وتولت رئيسة هيئة موظفي تكنولوجيا المعلومات رئاسة المجلس الذي ضم أعضاء برتبة مد-1 أو مد-2 يمثلون المكاتب والإدارات في المقر والمكاتب الموجودة خارج المقر واللجان الاقتصادية والمحاكم.

10 - وعقب إعادة هيكلة مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الإصلاحات الإدارية، أُنهيت مسؤوليات اللجنة التنفيذية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات ومجلس تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. وبدلا من ذلك، أُنشئت هيئة جديدة للحوكمة، هي اللجنة التوجيهية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، في حزيران/يونيه 2019. ويشارك في رئاسة اللجنة التوجيهية وكيلةُ الأمين العام للاستراتيجيات والسياسات الإدارية ومسائل الامتثال، بوصف هذه الإدارة الإدارةَ الرائدة فيما يتعلق بالإدارة والسياسات والامتثال، ووكيلُ الأمين العام للدعم العملياتي، بوصف هذه الإدارة الإدارةَ الرائدة في مجال الخدمات العملياتية وأساليب العمل، وتدعم رئيسةُ هيئة موظفي تكنولوجيا المعلومات اللجنةَ بشأن الجوانب التقنية المتصلة بالتطبيقات والتكنولوجيا. وقد وافق المكتب التنفيذي للأمين العام على الترتيب الجديد المتعلق بالحوكمة.

11 - ولاحظ مجلس مراجعي الحسابات أن إدارتين فقط من إدارات الأمانة العامة، وهما إدارة الاستراتيجيات والسياسات الإدارية ومسائل الامتثال وإدارة الدعم العملياتي، إلى جانب المكتب التنفيذي للأمين العام، كانت ممثَّلة في الهيئة الجديدة لحوكمة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. ولم تكن الإدارات والمكاتب الأخرى المستفيدة (الجهات القائمة على الأعمال والكيانات المتلقية للخدمات) ممثَّلة في اللجنة التوجيهية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، كما كانت في هيئتي الحوكمة السابقتين، وهما اللجنة التنفيذية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات ومجلس تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

12 - ومن الجدير بالذكر أن اللجنة التنفيذية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات ومجلس تكنولوجيا المعلومات والاتصالات كانا فريقين استشاريين على المستوى التنفيذي، وكان بإمكانهما تقديم مدخلات في القرارات المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات ودعم رئيسة هيئة موظفي تكنولوجيا المعلومات في إنجاز تلك القرارات. ويرى مجلس مراجعي الحسابات أن هيكل الحوكمة الشامل هذا يعزز الشفافية ويوطد المساءلة،

وهو هدف رئيسي من أهداف استراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. ولاحظ المجلس، في هذا السياق، أن الأمين العام قد ذكر، في تقريره عن تغيير النموذج الإداري (A/72/492/Add.2) الذي أيدته الجمعية العامة في قرارها 266/72 باء، أن حوكمة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ستشمل آليات مشتركة بين الإدارات وبين الكيانات من قبيل اللجنة التنفيذية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات ومجلس تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وأنه سيتم ضمان تمثيل الجهات المستفيدة ومشاركتها على النحو المناسب في تشكيل تلك الهيئات. ولا يتفق الهيكل الحالي للجنة التوجيهية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتشكيلها مع الهدف المتمثل في إنشاء آلية مشتركة بين الإدارات وبين الكيانات لحوكمة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

13 - وذكر المكتب أن خمس لجان تقنية تضمنت تمثيلا للمكاتب والإدارات المعنية وأن المسائل الشاملة كانت تُعالج من خلال لجنة الإدارة، وهي كانت لجنة ذات مستوى أعلى من اللجنة التوجيهية وضمت أعضاء من جميع المكاتب والإدارات على مستويي أمين عام مساعد ووكيل أمين عام.

14 - بيد أن المجلس يرى أن هناك حاجة إلى تمثيل شامل لعدة قطاعات ولعدة كيانات في هيكل حوكمة خاص بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، تكون له ولاية محددة تكفل أن تؤدي تكنولوجيا المعلومات والاتصالات دورا محوريا وأن تسهم في تلبية احتياجات الأمم المتحدة وتحقيق أهدافها في مجال تسيير الأعمال. وكان هذا الهيكل موجودا في السابق (اللجنة التنفيذية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات ومجلس تكنولوجيا المعلومات والاتصالات) وكان من المزمع تكراره في هيكل الحوكمة بعد إجراء إصلاحات إدارية. وتشكل المشاركة والتنسيق من جانب الجهات القائمة على الأعمال والكيانات المدعومة فيما يتعلق بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات أمرا أساسيا لكفالة تحسين الشفافية والمساءلة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

15 - **ويوصي المجلس بأن تقوم الإدارة بكفالة مشاركة الإدارات والمكاتب المستفيدة (القائمة على الأعمال) وتمثيلها في هيكل حوكمة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لضمان تماشي أنشطة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات مع الأولويات التنظيمية وتحسين الشفافية وتعزيز المساءلة.**

16 - وقد قبل المكتب هذه التوصية.

الثغرات في تنظيم المهام والأنشطة

17 - عقب إعادة الهيكلة، أُدمجت وحدات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات التابعة لإدارة الشؤون الإدارية وإدارة الدعم الميداني السابقتين في مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحالي، وحُوِّلت إلى ثلاث شعب مدمجة بصورة وثيقة، برئاسة رئيسة هيئة موظفي تكنولوجيا المعلومات:

(أ) شعبة دعم العمليات؛

(ب) شعبة السياسات والاستراتيجيات والحوكمة؛

(ج) دائرة الحلول المركزية.

واستعرض المجلس المهام والأنشطة في هذه المجالات الثلاثة ولاحظ حالات من عدم الوضوح والازدواجية في تحديد مسؤولياتها. وترد مناقشة هذه الحالات في الفقرات التالية.

إدارة البيانات

18 - توخى الأمين العام، في تقريره عن تغيير النموذج الإداري (A/72/492/Add.2)، ما يلي فيما يتعلق بإدارة البيانات:

(أ) ستعمل دائرة الحلول المركزية على تحسين نوعية البيانات وتوافرها، وتعزيز وتوسيع هياكل البيانات وقواميس البيانات، ومساعدة العملاء عبر تزويدهم بالوثائق اللازمة لتمكينهم من استخدام نهج الخدمة الذاتية في إنتاج المعلومات وتبادلها. وكان من المقرر أن يكون لدى دائرة الحلول المركزية فريق معني بنمذجة البيانات وإدارتها للاضطلاع بتلك المسؤولية؛

(ب) سيكون لدى شعبة السياسات والاستراتيجيات والحوكمة وحدة لإدارة البيانات والخصوصية ستضع سياسات تتعلق بإدارة البيانات ومعالجتها وسترصد الامتثال بما يكفل إدماج متطلبات الخصوصية في حلول التكنولوجيا والبيانات.

19 - ولاحظ المجلس أنه لم يكن قد تم بعدُ، حتى آذار/مارس 2020، إنشاء أو تفعيل فريق نمذجة البيانات وإدارتها في دائرة الحلول المركزية والمهام ذات الصلة. وفي الوقت نفسه، لاحظ المجلس أن شعبة دعم العمليات تقدم خدمات إدارة البيانات، كما يتضح من الاتفاقات المالية المبرمة بين الشعبة ومكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع. وفي الواقع، أشار اتفاق أبرمته الشعبة ومكتب خدمات المشاريع إلى وجود فريق معني بالإبلاغ وإدارة البيانات في الشعبة، مما يشير إلى وجود تداخل بين المهام المتوخاة لدائرة الحلول المركزية والأنشطة الحالية للشعبة فيما يتعلق بخدمات إدارة البيانات، الأمر الذي يخلق ضبابية في خطوط المساءلة بالنسبة لتلك المهمة.

20 - ولاحظ المجلس أيضا أن وحدة إدارة البيانات والخصوصية في شعبة السياسات والاستراتيجيات والحوكمة لم تكن قد فُعِّلت حتى آذار/مارس 2020. وأبلغت الإدارةُ المجلسَ في حزيران/يونيه 2020 بأنها تعتزم وضع إطار لحماية البيانات والخصوصية على نطاق المنظمة، مسترشدة في ذلك "بمبادئ حماية البيانات الشخصية والخصوصية" الصادرة في عام 2018 عن اللجنة الإدارية الرفيعة المستوى، عملا باستراتيجية البيانات التي وضعها الأمين العام والتي وافقت عليها اللجنة التنفيذية في 16 نيسان/أبريل 2020. وتوخت الإدارةُ إدراجَ الإطار في توجيهات الإدارات من حيث إصدار نشرة للأمين العام عن التنفيذ والسياسات على مستوى الإدارات والوحدات. ورأت الإدارة أيضا أن المسائل المتعلقة بحماية البيانات والخصوصية ستعالَج في إطار تنفيذ استراتيجية البيانات، التي يتمثل الغرض منها في تحديث أنظمة المنظمة وقواعدها وسياساتها وإجراءاتها المتعلقة بحماية البيانات والخصوصية.

21 - ولاحظ المجلس أن إحدى الخطوات التالية "ذات الأولوية العليا القصيرة الأجل" في استراتيجية البيانات تشمل تحديد وتقييم الثغرات في الأنظمة والقواعد والسياسات، فضلا عن آليات وعمليات الرقابة، وتحديثها مع إيلاء الاعتبار الواجب للصكوك ذات الصلة، بما في ذلك المبادئ المذكورة أعلاه للجنة الإدارية الرفيعة المستوى. وقد أدى عدم تفعيل وحدة إدارة البيانات والخصوصية في شعبة السياسات والاستراتيجيات والحوكمة، مقرونا بعدم وجود سياسة بشأن خصوصية البيانات وعدم تحديث السياسة الموضوعة منذ 13 عاما المتعلقة بتصنيف المعلومات ومعالجتها إلى زيادة المخاطر التي تهدد سرية البيانات وسلامتها، لا سيما بالنظر إلى استمرار ترحيل البيانات إلى خدمة استضافة سحابية.

22 - وذكر مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات أنه على الرغم من إدراكه لأهمية وجود فريق معني بنمذجة البيانات وإدارتها، فإن ذلك غير ممكن في السياق المالي الحالي، بسبب الافتقار إلى الموارد الكافية. وذكر المكتب أيضا أنه جرى، كخطوة أولية، تحديد المبادئ المتصلة بخصوصية البيانات، وأنه يشارك في رئاسة فريقٍ عاملٍ معني بهذه المبادئ. وذكر المكتب أيضا أن وحدة إدارة السجلات تتولى عملية تنقيح السياسة المتعلقة بتصنيف المعلومات ومعالجتها، وأنه بُغية التغلب على مسألة تأخر التنقيح، وُضعت مبادئ توجيهية جديدة ونُشرت على شبكة iSeek.

إدارة التطبيقات

23 - على النحو الذي ورد في تقرير الأمين العام عن تغيير النموذج الإداري، قامت دائرة الحلول المركزية بتصميم حلول مركزية لإدماج النُظُم والعمليات الأساسية في جميع مجالات المنظمة، ومد الجسور مع الأجزاء المنعزلة لتيسير تنسيق العمل وتقديم الخدمات، والحد من ازدواجية الجهود والمعلومات.

24 - ولاحظ المجلس أن دائرة الحلول المركزية قد أبرمت اتفاقا مع مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع بشأن تطوير التطبيقات ودعمها. غير أن شعبة دعم العمليات أبرمت أيضا اتفاقات مماثلة مع مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع لتقديم الدعم التقني لترشيد التطبيقات وتحليل المعلومات المتعلقة بالأعمال للتطبيقات الميدانية. ولاحظ المجلس أيضا أن شعبة دعم العمليات ودائرة الحلول المركزية تديران مشروعا، هو مشروع Unite Workspace، الذي يتعلق بتوحيد منصة التطبيقات. وتشير هذه الحالات إلى عدم وجود حدود واضحة للمهام بين دائرة الحلول المركزية وشعبة إدارة التطبيقات، مما يخلق ضبابية في خطوط المساءلة والمسؤولية عن هذه المهام.

الرقابة على استراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والسياسات والامتثال

25 - تمشيا مع تقرير الأمين العام عن تغيير النموذج الإداري، تندرج خدمات الرقابة على استراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وخدمات السياسات والامتثال ضمن اختصاص شعبة السياسات والاستراتيجيات والحوكمة.

26 - ولاحظ المجلس أن مسؤوليات شعبة دعم العمليات، في أحد الاتفاقات المالية المبرمة مع مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع، تضمنت التوجيه الاستراتيجي وتوفير السياسات الأمنية المستكملة وتعهدها. وفي اتفاق مالي آخر مع مكتب خدمات المشاريع، شملت مسؤوليات الشعبة كفالة اتباع السياسات والإجراءات والممارسات الإعلامية ذات الصلة. ويشير ذلك إلى عدم وجود حدود واضحة للمهام بين شعبة السياسات والاستراتيجيات والحوكمة وشعبة دعم العمليات داخل مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بشأن خدمات الرقابة على استراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وخدمات السياسات والامتثال، مما أدى إلى تداخل المهام في هذا المجال، وأفضى أيضا إلى ضبابية خطوط المساءلة والمسؤولية عن هذه المهام.

27 - وذكر المكتب أن كلا من نشرة الأمين العام النافذة حاليا عن تنظيم مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (ST/SGB/2016/11) وتقرير الأمين العام عن تغيير النموذج الإداري يحددان المهام ذات الصلة.

28 - وعلى النحو الذي أشار إليه المجلس، تمشيا مع تقرير الأمين العام عن تغيير النموذج الإداري، تندرج خدمات الرقابة على استراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وخدمات السياسات والامتثال ضمن اختصاص شعبة السياسات والاستراتيجيات والحوكمة. وعلاوة على ذلك، تعمل وحدة مستقلة معنية بخدمات

السياسات والامتثال في إطار شعبة السياسات والاستراتيجيات والحوكمة. ومن ثم، فإن تداخل المهام بين شعبة السياسات والاستراتيجيات والحوكمة وشعبة دعم العمليات ينبغي معالجته بما يتماشى مع تقرير الأمين العام.

التكنولوجيا المبتكرة، وتحليل المعلومات المتعلقة بالأعمال، والتحليلات

29 - على النحو الذي ورد في تقرير الأمين العام عن تغيير النموذج الإداري، ستستخدم شعبة السياسات والاستراتيجيات والحوكمة تكنولوجيا مبتكرة لتحقيق التحديث والتحول في جميع المجالات والكيانات. وفي التقرير نفسه، ذُكر أيضا أن شعبة دعم العمليات ستدعم تنفيذ استراتيجيات تحليل المعلومات المتعلقة بالأعمال لتيسير تحليلات الخدمة الذاتية على الصعيد المحلي.

30 - ولاحظ المجلس أن كلا من شعبة السياسات والاستراتيجيات والحوكمة وشعبة دعم العمليات تقدمان خدمات في مجالات التكنولوجيا المبتكرة، وتحليل المعلومات المتعلقة بالأعمال، والتحليلات. كما أن تداخل المهام في هذا المجال يخلق ضبابية في خطوط المساءلة والمسؤولية عن هذه المهمة.

تعدد التسلسلات الإدارية لمهمة واحدة

31 - ذكر الأمين العام، في تقريره عن تغيير النموذج الإداري، أن مكتب الأمينة العامة المساعدة، رئيسة هيئة موظفي تكنولوجيا المعلومات، سيضم أفرقة معنية بالأمن السيبراني وإدارة البرامج المركزية لتعزيز أمن المعلومات على نطاق الأمانة العامة، وتوفير نهج موحد للرقابة على برامج تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

32 - ولاحظ المجلس الحالات التالية التي تتعدد فيها التسلسلات الإدارية لمهام مماثلة:

(أ) قسم إدارة البرامج المركزية مسؤول حاليا عن شؤون الموارد البشرية والميزانية والمالية والتدريب، وهو مسؤول مباشرة أمام رئيسة هيئة موظفي تكنولوجيا المعلومات. ونُقل مكتب إدارة المشاريع المركزية، التابع لقسم إدارة البرامج المركزية، إلى شعبة دعم العمليات في تموز/يوليه 2019، ورئيس مكتب إدارة المشاريع المركزية هو المسؤول أمام مدير شعبة دعم العمليات؛

(ب) أحد المشاريع المعلقة في إطار استراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وهو مشروع الاستعانة بمصادر عالمية، يديره فريق استرداد التكاليف في إطار قسم إدارة البرامج المركزية، وهو مسؤول مباشرة أمام رئيسة هيئة موظفي تكنولوجيا المعلومات. ويدير مكتب إدارة المشاريع المركزية مشاريع أخرى (مشروع Unite Workspace، وبرنامج الحوسبة السحابية المختلطة، وإطار Lite لإدارة الخدمات "Lite Service Management Framework"، والترقية إلى نظام مايكروسوفت أوفيس 365/نظام ويندوز 10، وما إلى ذلك)؛

(ج) شعبة دعم العمليات تضطلع بمهام استرداد التكاليف بصورة منفصلة عن فريق استرداد التكاليف الأساسية، ضمن اختصاص أنشطة قسم دعم الإذاعة والمؤتمرات.

33 - ومن المستصوب تبسيط التسلسل الإداري لهذه المهام من أجل زيادة كفاءة عمل المكتب.

34 - **ويوصي المجلس بأن يقوم المكتب بتحديد مهام وأدوار ومسؤوليات الشُعب والأقسام والدوائر داخل المكتب، استنادا إلى تقرير الأمين العام (A/72/492/Add.2)، وذلك لتفادي تداخل المهام وازدواجيتها.**

35 - وقد قبل المكتب هذه التوصية.

2 - إدارة المخاطر والمساءلة

إطار إدارة المخاطر

36 - التزم الأمين العام، في تقريره المرحلي السابع عن نظام المساءلة في الأمانة العامة للأمم المتحدة (A/72/773)، بتنفيذ نموذج "خطوط الدفاع الثلاثة" في الأمانة العامة وبتعزيز نظام المساءلة في الأمانة العامة في إطار النموذج الإداري الجديد.

37 - وكما ذكر الأمين العام في تقريره المرحلي الثامن عن نظام المساءلة في الأمانة العامة للأمم المتحدة (A/73/688)، يفيد هذا النموذج في تعزيز فهم إدارة المخاطر ومراقبتها في أي منظمة من خلال توضيح الأدوار والواجبات وتوفير التوجيه بشأن الهيكل المنفَّذ والأدوار والمسؤوليات المسندة إلى الأطراف، من أجل زيادة فعالية إدارة المخاطر ومراقبتها. وذكر الأمين العام أيضا في التقرير نفسه أنه تم تصميم فريق متفرغ للإدارة المركزية للمخاطر في شعبة التحول المؤسسي والمساءلة لدعم الكيانات في الاضطلاع بعمليات تقييم المخاطر بهدف الوقوف على المخاطر المحددة التي يمكن أن تؤثر على تنفيذها لعملياتها وبقصد تقييم هذه المخاطر وإدارتها.

38 - وأُعدّ مشروع لسجل واحد لمخاطر المنظمة بأسرها، ليكون بمثابة نقطة انطلاق للتقييم الثاني للمخاطر على نطاق الأمانة العامة الذي أُجري بغرض تحديث نتائج التقييمات الثلاثة السابقة وتنقيحها والتحقق من صحتها. وفي سجل المخاطر في الأمانة العامة للأمم المتحدة في كانون الأول/ديسمبر 2019، الذي يتعهده قسم الإدارة المركزية للمخاطر، في دائرة المساءلة، شعبة التحول المؤسسي والمساءلة، إدارة الاستراتيجيات والسياسات الإدارية ومسائل الامتثال، حُدِّدت 14 من المخاطر الشديدة، بما في ذلك خطران شديدان يقعان تحت مسؤولية مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات:

(أ) استراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وبنيتها التحتية؛

(ب) حوكمة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والأمن السيبراني.

39 - وفي المرحلة المقبلة، كان من المقرر أن يُقدِّم سجل المخاطر على نطاق الأمانة العامة توجيها استراتيجيا لوضع سجلات المخاطر المحلية من خلال جهات التنسيق المحلية المعنية بإدارة المخاطر التي ستكون مسؤولة عن إجراء وتنسيق تقييمات المخاطر على مستوى الكيان. وكان من المقرر أن تقوم شعبة السياسات والاستراتيجيات والحوكمة التابعة لمكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بوضع إطار إدارة مخاطر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ورصد تنفيذه بما يتماشى مع إطار الإدارة المركزية للمخاطر المعمول به.

40 - ولاحظ المجلس أن المكتب قد أبلغ عن خطة لمعالجة المخاطر بالنسبة لمجموعة مختلفة من المخاطر المتصلة بتكنولوجيا المعلومات. وشملت تلك المخاطر المتصلة بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، التي حُدِّدت في سجل المخاطر لدى إدارة الدعم العملياتي (الذي كان آخر تحديث له في آب/أغسطس 2019)، خطرين يتعلقان بتكنولوجيا المعلومات، يتعين أن يكونا تحت مسؤولية المكتب:

(أ) أمن تكنولوجيا المعلومات وإمكانية الوصول إليها؛

(ب) البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات ونُظُمها.

41 - ويشير التفاوت بين المخاطر على نطاق الأمانة العامة التي حددتها شعبة التحول المؤسسي والمساءلة وخطة معالجة المخاطر التي أعدها وأبلغ عنها المكتب إلى وجود انفصال بينهما يتعين التصدي له. وفي الوقت الحاضر، لا يوجد لدى المكتب إطار لإدارة مخاطر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ينطوي على خطة محددة للتصدي للمخاطر أو الحد منها من أجل التعامل مع المخاطر المحددة على نطاق الأمانة العامة.

المساءلة

42 - شددت الجمعية العامة، في قرارها 266/72 باء، على أن المساءلة مبدأ مركزي للإصلاح الإداري. وكرر الأمين العام في تقريره المرحلي الثامن عن نظام المساءلة في الأمانة العامة للأمم المتحدة أن النموذج الإداري الجديد يعتمد على قدرة الأمانة العامة على تنفيذ نظام المساءلة على نحو أكثر تنظيما وصرامة مما سبق إنجازه.

43 - ويتمثل الخط الدفاعي الأول في نموذج خطوط الدفاع الثلاثة في الإدارة، ويتحمل رؤساء الكيانات، بوصفهم المسؤولين عن المخاطر، المسؤولية عن ضمان وجود نُظُم للمراقبة وتشغيلها بفعالية للتخفيف من حدة المخاطر. ويتألف خط الدفاع الثاني من مهام السياسة العامة والامتثال لمكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، ضمن عدد من الإدارات الأخرى، بما في ذلك إدارة الاستراتيجيات والسياسات الإدارية ومسائل الامتثال، ومكتب الشؤون القانونية، ومكتب الأخلاقيات، وإدارة شؤون السلامة والأمن، وإدارة الدعم العملياتي. وفي الأمانة العامة، يكون هذا الخط الثاني مسؤولا أيضا عن إصدار السياسات التي تنظم عمل المنظمة ويدعم تنفيذ الإدارة التنفيذية للممارسات الفعالة في إدارة المخاطر، ويساعد المسؤولين عن المخاطر في الإبلاغ بالمعلومات ذات الصلة المتعلقة بالمخاطر وإحالتها إلى المستوى الإداري الأعلى.

44 - ولاحظ المجلس أن شعبة التحول المؤسسي والمساءلة، التابعة لإدارة الاستراتيجيات والسياسات الإدارية ومسائل الامتثال، التي أُسند إليها دور خط الدفاع الثاني، قد وضعت إطارا للمساءلة وإطارا أوليا لرصد الأداء، استنادا إلى مجموعة من مؤشرات الأداء الرئيسية، لتناول المساءلة فيما يتعلق بتنفيذ تفويض السلطة للمسائل المتصلة بالموارد البشرية والشؤون المالية والمشتريات وإدارة الممتلكات.

45 - ولاحظ المجلس أنه لم يُضفَ بعدُ الطابع الرسمي على تفويض السلطة وإطار المساءلة وإطار رصد الأداء للتعامل مع المسائل المتصلة بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات. وذكر المكتب، في معرض إشارته إلى مشروع نشرة الأمين العام الذي أعدّه، أنه وضع تفويضا للسلطة وإطارا للمساءلة وإطارا لرصد الأداء، بيد أن الإدارة (إدارة الاستراتيجيات والسياسات الإدارية ومسائل الامتثال) لم تُضفِ عليها بعدُ الطابع الرسمي.

46 - وهكذا، فإن المكتب، رغم أنه خط الدفاع الثاني المعين في المسائل المتصلة بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، لا يملك حتى الآن الإطار أو الإجراءات الراسخة ذات الطابع الرسمي لرصد ودعم تنفيذ ممارسات إدارة المخاطر المتصلة بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات. ولاحظ المجلس أيضا أن دور المكتب كخط دفاع ثان في مجال المخاطر المتصلة بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات وإطار المساءلة المتعلق بذلك لم يناقَش في أي من اجتماعات اللجنة التوجيهية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في عام 2019.

47 - وأبلغ المكتبُ المجلسَ بأن خطة العمل المتعلقة بالأمن السيبراني، التي أقرتها لجنة الإدارة في كانون الأول/ديسمبر 2019، تضمنت اشتراط تقديم تقرير إلى اللجنة، وبالتالي وضع خطة للحد من المخاطر وفقا لإطار المساءلة. ورأى المكتب أيضا أن إنشاء إطار لإدارة المخاطر والمساءلة من شأنه أن

يؤدي إلى ازدواجية دور شعبة التحول المؤسسي والمساءلة. غير أن الشعبة لم تعتبر أن الازدواجية قد نشأت عن قيام المكتب بوضع سجل المخاطر الخاص به، باستخدام سجل المخاطر على نطاق الأمانة العامة كإطار. وترى الشعبة أن المكتب، بصفته مسؤول عن المخاطر، سيعالِج المخاطر التي تُسند إليه ضمن المخاطر الشديدة المحددة في تقييم المخاطر على نطاق الأمانة العامة، عن طريق توسيع نطاق عمل الشعبة، والاستفادة من الدعم الذي تقدمه في تحقيق مستوى أعلى من الناحيتين التفصيلية والعملياتية، مع اتخاذ تدابير ملموسة للحد من المخاطر.

48 - وينبغي النظر إلى استجابة المكتب في ضوء مسؤوليته عن كامل مجموعة مهام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، سواء على الصعيد السياساتي أو العملياتي. وبدون إطار مناسب للمساءلة، لا يمكن ضمان الامتثال لسياسات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والاستخدام السليم لهذه التكنولوجيا على نطاق الأمانة العامة. وفي الواقع، أكد المجلس، في تقاريره السابقة، أن المكتب بحاجة إلى نموذج ملائم للامتثال وإلى تنسيق أفضل مع أصحاب المصلحة من أجل الامتثال لسياساته. ومن شأن إطار للمساءلة يرصده المكتب في إطار دوره كخط دفاع ثان أن يكفل التركيز على المساءلة، التي تشكل مبدأ رئيسيا من مبادئ الإصلاح الإداري.

49 - **ويوصي المجلس بأن يوائم المكتب بين خطة للتصدي للمخاطر والحد منها مع مخاطر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات التي حُدِّدت على نطاق الأمانة العامة بأكملها.**

50 - **ويوصي المجلس أيضا بأن يضع المكتب إطارا للمساءلة فيما يتعلق بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات وأن يرصد تنفيذه بما يتماشى مع دوره كخط دفاع ثان لمهام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.**

51 - وأحاطت الإدارة علما بالتوصيتين وذكرت أنه بمجرد الانتهاء من التنقيح الحالي للنشرة المتعلقة بتفويض السلطة ST/SGB/2019/2 وصكوك تفويضها، تعتزم شعبة التحول المؤسسي والمساءلة فتح حوار مع مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات فيما يتصل بإطار المساءلة المتعلق بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

3 - سياسات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والامتثال لها

إطار سياسات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

52 - يشكل إطار للسياسات أداة أساسية لإدارة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لضمان تماسك واتساق التوجيه والمراقبة. ويجري إنشاء نظام للسياسات والإجراءات والمبادئ التوجيهية في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من خلال لجنة سياسات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

53 - ولاحظ المجلس أنه حتى شباط/فبراير 2020، كانت هناك 41 سياسة من سياسات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، تشمل 21[(3)] إجراء تقنيا. وتتعلق هذه الإجراءات التقنية بالأمن (8) والبنية التحتية (9) والتطبيقات (3) وإدارة المعلومات (1). وكان من المقرر استعراض جميع الإجراءات التقنية المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات سنويا، باستثناء إجراءات التصدي للحوادث الأمنية التي كان من المقرر استعراضها مرتين في السنة.

(3) دُمج الإجراء التقني السابق INF.08.PROC مع الإجراء التقني INF.07.PROC.

54 - ولاحظ المجلس أن لجنة سياسات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات اجتمعت 10 مرات في عام 2019 ونقحت 9 إجراءات تقنية، في حين أن الإجراءات الـ 12 المتبقية كانت في مراحل مختلفة من الاستعراض و/أو التنقيح.

55 - وأشار المجلس، في تقريره المرحلي الثاني (A/73/160)، إلى أنه لم توضع سياسات بشأن المجالات الناشئة مثل الاستعانة بمصادر خارجية لخدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، ومدى استفادة المستخدمين النهائيين من الأجهزة، وتبادل المعلومات، والبيانات المفتوحة، وإعادة استخدام معدات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المسحوبة من الخدمة والتخلص الآمن منها. وأُبلغ المجلس بأن إصدارا إداريا بشأن استخدام الأجهزة المحمولة ومدى استفادة المستخدمين النهائيين منها لا تزال في المراحل النهائية من التشاور بين مكتب إدارة الموارد البشرية ومكتب الشؤون القانونية. وأُبلغ المجلس أيضا بأنه من المقترح إلغاء إصدار إداري بشأن التخلص من المعدات الحاسوبية في مقر الأمم المتحدة (ST/AI/2001/4) والاستعاضة عنه بإجراءات تشغيل موحدة للتخلص من المعدات المتصلة بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في مقر الأمم المتحدة، وكان من المتوقع أن يتم الانتهاء منها وتعميمها بحلول الربع الأول من عام 2020.

56 - ولاحظ المجلس أنه تم وضع مبادئ توجيهية جديدة لتبادل المعلومات الرسمية للأمم المتحدة مع الأطراف الخارجية ونشرها على شبكة iSeek. بيد أنه لم يُتخذ أي إجراء حتى الآن من أجل صياغة سياسة بشأن الاستعانة بمصادر خارجية لخدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، التي أشار التقرير المرحلي الثالث للمجلس (A/74/177) إلى عدم وجودها.

57 - ويتولى فريق التكنولوجيات الناشئة التابع لمكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات استقصاء التكنولوجيات وتطبيقاتها الممكنة لصالح الأمانة العامة وأهداف التنمية المستدامة. ولاحظ المجلس أن المكتب قد حدد الذكاء الاصطناعي وإنترنت الأشياء وتقنية الحسابات الموزعة بوصفها بعضا من التكنولوجيات الناشئة، ولكن لم تصدر بعد أي سياسات بشأنها. وقد قبل المكتب بأنه لم تصدر سياسات رسمية بشأن التكنولوجيات الناشئة، وذكر أنه تم إعداد مشروع هيكل مرجعي بشأن الذكاء الاصطناعي، وسيصدر رسميا في عام 2020.

58 - وذكر الأمين العام أيضا، في تقريره عن تغيير النموذج الإداري في الأمم المتحدة (A/72/492/Add.2)، أن وحدة إدارة السجلات، في إطار شعبة السياسات والاستراتيجيات والحوكمة، ستكون مسؤولة عن وضع السياسات وتحديد المعايير لإدارة سجلات ومحفوظات الأمم المتحدة، بما في ذلك استخدامها، وتخزينها، والتخلص منها، فضلا عن وصول الجمهور إليها، وستدعم الجهود المبذولة على نطاق الأمانة العامة لتعزيز وكفالة الامتثال لسياسات الإدارة الرقمية والمادية للسجلات.

59 - ولاحظ المجلس أن إدارة السجلات والمحفوظات في الأمانة العامة تُنظَّم حاليا بموجب نشرة الأمين العام المتعلقة بحفظ السجلات وإدارة محفوظات الأمم المتحدة (ST/SGB/2007/5) التي صدرت في شباط/فبراير 2007 والتي يتجاوز عمرها 13 عاما. وذكر المكتب أن المشاورات الداخلية قد بدأت بشأن تنقيح السياسة.

الامتثال للسياسات

60 - أفاد المجلس، في تقريره المرحلي الثاني، أن مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات أجرى استعراضات تفصيلية للامتثال لسياسات محددة من سياسات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المركز الإقليمي للتكنولوجيا في الأمريكتين في عام 2017، وكان من المتوقع إنهاء هذه الاستعراضات بحلول شهر نيسان/أبريل 2018. وأفاد المجلس في تقريره المرحلي الثالث أنه، بعد الاستعراض، قُدِّمت 87 توصية، كانت 62 توصية منها مفتوحة و 8 توصيات معلقة بسبب نقص التمويل. ولاحظ المجلس أن الوضع لم يطرأ عليه أي تغيير ولم يجرِ أي استعراض جديد في عام 2019. وأبلغ المكتبُ المجلسَ بوضع نموذج للامتثال من أجل تكراره في مراكز التكنولوجيا الإقليمية الأخرى.

61 - وأفاد المجلس، في تقريره المرحلي الثالث، بأن المكتب قد شرع في إجراء الاستعراض السنوي والتصديق الذاتي من جانب الإدارات والمكاتب في آب/أغسطس 2018 بشأن الامتثال للسياسات. وركز على سياستين فقط من السياسات الـ 42 وكان معدل الاستجابة منخفضا جدا (5 كيانات فقط من أصل 70 كيانا قدمت استمارات كاملة للتصديق الذاتي). ولاحظ المجلس أن هذه المبادرة لم تُتخذ في عام 2019. وأبلغ المكتبُ المجلسَ بأن دائرة الحلول المركزية طلبت في كانون الثاني/يناير 2019 من الإدارات والمكاتب استعراض وتحديث تطبيقاتها في تطبيقات يونايت، كجزء من التقييم السنوي.

62 - وتتوخى استراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات إطارا لأمن المعلومات يشمل وضع السياسات والامتثال لها وإنفاذها. ولاحظ المجلس وجود 14 سياسة بشأن أمن المعلومات، ولكن لا توجد في المكتب وظيفة مخصصة لرصد الامتثال. وفي حين وافق المكتب على عدم وجود وظيفة مخصصة لرصد الامتثال، فقد ذكر أن نتائج التقييمات الذاتية يجري تتبعها في تطبيقات يونايت (بالنسبة للمواقع والتطبيقات) وفي الموقع الشبكي الخاص بالامتثال لشعبة دعم العمليات (بالنسبة للبنية التحتية والنُظُم).

63 - ويرى المجلس أن غياب السياسات المذكورة أعلاه أو عدم استعراضها، وعدم رصد السياسات الحالية لأمن المعلومات، يزيد من الخطر الذي يهدد سرية البيانات وسلامتها وتوافرها، نظرا لاعتماد الإدارة منصات وخدمات قائمة على الحوسبة السحابية واعتزامها اعتماد نُظُم قائمة على الذكاء الاصطناعي داخل الأمم المتحدة.

4 - تنفيذ المشروع

64 - في إطار استراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وُضعت في شباط/فبراير 2015 خريطة طريق استراتيجية للسنوات الخمس المقبلة من أجل دعم المنظمة في تحقيق أولوياتها ومواءمة تقديم خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. وقدّم الأمين العام، في تقريره المرحلي الأول عن المرحلة التي بلغها تنفيذ استراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (A/70/364 و A/70/364/Corr.1)، جدولاً زمنياً لتنفيذ 20 مشروعاً استراتيجياً مشفوعاً بالمحطات الرئيسية للمشاريع. وكان الهدف من هذه المشاريع تقديم الدعم في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لأولويات المنظمة، ومواءمة الهياكل الأساسية لهذه التكنولوجيا ولعملياتها، وتعزيز الابتكار من أجل دعم الأعمال الفنية للأمم المتحدة. وكان من المقرر أن يشرف على كل هذه المشاريع المكتب المركزي لإدارة المشاريع، وهو مكتب أُنشئ إثر اعتماد استراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

65 - ومن أصل هذه المشاريع الاستراتيجية البالغ عددها 20 مشروعاً، ورد في التقرير المرحلي الرابع للأمين العام بأن 13 مشروعاً قد أُنجزت (A/73/384). وقدم الأمين العام في التقرير المرحلي الخامس معلومات عن الحالة النهائية لتنفيذ استراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. ولاحظ المجلس أن التقرير لم يذكر تحديدا حالة المشاريع أو إغلاقها، ولم يقدم سوى تقييما عاما للحالة النهائية لتنفيذ الاستراتيجية.

66 - وكما ورد في إطار إدارة مشاريع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، اعتمد مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات PRINCE2 منهجيةً لإدارة المشاريع. وتمشيا مع هذه المنهجية، يقوم مدير المشروع، من أجل إغلاق المشاريع، بإكمال تقرير نهاية المشروع وتقديمه للموافقة عليه. وسعيا إلى اتباع أفضل الممارسات، يوصي المكتب أيضا باستخدام نماذج موحدة تدعم إدارة المشاريع طوال دورة حياتها، بما في ذلك تقرير نهاية المشروع. ويُستخدم تقرير نهاية المشروع أثناء إغلاق المشروع لاستعراض أداء المشروع مقابل وثائق بدء المشروع التي أذنت به، وهو تقرير مدير المشروع عن المشروع. وفي حال إنجاز المشروع بالكامل، يحدد تقرير نهاية المشروع العمليات والكيان الذي سيتعهد المنتج ويدعمه، وفي حال إغلاق المشروع قبل الأوان أو إلغائه، يقدم تقرير نهاية المشروع تبريراً ويعرض ما تم إنجازه. وعند الموافقة على تقرير نهاية المشروع، يغلق المشروع بشكل رسمي، وتحرَّر موارد المشروع.

67 - ولاحظ المجلس أنه من بين المشاريع السبعة التي أفاد التقرير المرحلي الرابع للأمين العام أنها قيد التنفيذ، كانت ستة[4] مشاريع في نيسان/أبريل 2019، أي قبل وقت طويل من إغلاق استراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، قد أُغلقت رسمياً من خلال طلبات تغيير وافقت عليها رئيسة هيئة موظفي تكنولوجيا المعلومات. وترد في الجدول 2 التغييرات التي أدخلت على تواريخ إغلاق المشاريع من خلال طلبات تغيير:

(4) ترشيد المواقع الشبكية، وترشيد التطبيقات، ومكتب خدمات المؤسسة، ومركز عمليات الشبكة المركزية، والمرحلة 2 من استعادة القدرة على العمل بعد الكوارث: عمليات استعادة القدرة على العمل بعد الكوارث، وتعميم نظام أوموجا.

الجدول 2

المشاريع الاستراتيجية المغلقة في عامي 2018 و 2019

الرقم التسلسلي	*اسم المشروع*	*تاريخ الإغلاق*	*تاريخ الإغلاق المعدل*	*سبب الإغلاق أو التعميم*
1	مكتب خدمات المؤسسة/دمج	31 كانون الأول/ديسمبر 2018	31 كانون الأول/ديسمبر 2018	أنشئ مكتب خدمات على مستوى المؤسسة، وسيكون دمج المستوى 1 (الوحدة (الوحدات) الميدانية التابعة لإدارة الدعم الميداني) نشاطا منفصلا
2	مركز عمليات الشبكة المركزية	31 كانون الأول/ديسمبر 2018	1 أيلول/سبتمبر 2017	أنشئ مركز عمليات الشبكة المركزية، وستعامل خطة نقل مراكز التكنولوجيا الإقليمية إليه بوصفها نشاطا منفصلا
3	تعميم نظام أوموجا	31 كانون الأول/ديسمبر 2019	لم يذكر	أنجزت المهام في إطار المراحل من 1 إلى 3، وستكون المهام المتبقية في إطار المرحلة 4 مشروعا منفصلا استنادا إلى العمل مع فريق مشروع أوموجا واتخاذه قرارا بشأن ذلك
4	استعادة القدرة على العمل بعد الكوارث (المرحلة 2: عمليات استعادة القدرة على العمل بعد الكوارث)	28 حزيران/يونيه 2019	31 كانون الأول/ديسمبر 2018	انتقلت المرحلة 2 من مشروع استعادة القدرة على العمل بعد الكوارث إلى نمط التعميم، وستتواصل عمليات استعادة القدرة على العمل بعد الكوارث كنشاط تشغيلي
5	ترشيد التطبيقات/دمجها (المرحلة 3)	31 كانون الأول/ديسمبر 2020	1 آذار/مارس 2019	جرى تخفيض عدد التطبيقات إلى أقل من 000 1 تطبيق، وسيكون تقييم التطبيقات الجديدة نشاطا تشغيليا مستمرا
6	ترشيد المواقع الشبكية/دمجها (المرحلة 2)	31 كانون الأول/ديسمبر 2020	31 كانون الأول/ديسمبر 2017	أنجزت معالم المشروع الرئيسية، والعمل النهائي الذي ينطوي على تقييم المواقع الشبكية الجديدة هو نشاط مستمر

68 - وكما هو مبين في الجدول أعلاه، فقد جرى تقديم مواعيد إغلاق عدد من المشاريع. وعلى الرغم من إغلاق بعض المشاريع، لوحظ أن عددا قليلا من الأنشطة التي كان من المتوخى لها أصلا أن تكون جزءا من المشروع ستُجرى لاحقا بوصفها نشاطا منفصلا. ولم يُعدّ تقرير نهاية المشروع إلا لمشروع ترشيد التطبيقات، بينما أُغلقت المشاريع الخمسة الأخرى باستخدام طلب تغيير يعرض أسباب الإغلاق بإيجاز. ولم تُتبع في تلك الحالات المنهجيةُ المعتمدة التي يقوم بموجبها مدير المشروع باستعراض المشروع وتقديم تقرير نهاية المشروع للموافقة عليه.

69 - **ويوصي المجلس بأن يجري المكتب استعراضا لجميع المشاريع بعد إنجازها، على النحو المتوخى في إطار إدارة المشاريع، باستخدام النماذج التي صدر بها تكليف لتحسين تقدير حالتها وإنجازاتها.**

70 - ووافق المكتب على التوصية.

جيم - التحديث

1 - تعميم نظام أوموجا

71 - ينطوي تعميم نظام أوموجا على نقل المسؤوليات من فريق مشروع أوموجا إلى الكيانات المقابلة ضمن الأمانة العامة. وقد طلبت الجمعية العامة، في قرارها 248/70 ألِف، إلى الأمين العام أن يضع

خططاً انتقالية مفصلة توضح ترتيباتِ الدعم الطويل الأجل لتعميم نظام أوموجا. وكررت الجمعية، في قرارها 272/71 باء، تأكيد أهمية كفالة نقل المسؤوليات بسلاسة وفي الوقت المناسب من مشروع أوموجا إلى الكيانات المناظرة داخل الأمانة العامة. وطلبت الجمعية العامة في قرارها 279/73 إلى الأمين العام أن يقدم، في تقريره المرحلي الحادي عشر عن مشروع التخطيط المركزي للموارد، خطة مفصلة لدمج فريق أوموجا في الأمانة العامة، بما يشمل التدابير الرامية إلى ضمان نموذج أعمال مستدام لمشروع أوموجا.

72 - وكان مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات قد أبلغ في وقت سابق عن إنجاز المراحل من 1 إلى 3 من عملية التعميم، وأن التخطيط قد بدأ للمرحلة 4 ("الرفع والنقل") فيما يتعلق بالموارد والتمويل اللازمين لتقديم الدعم العملياتي لنظام أوموجا في عام 2020 (انظر A/74/177). ولم يُبلغ عن إحراز أي تقدم آخر بشأن تعميم نظام أوموجا في عام 2019 في التقرير المرحلي الخامس للأمين العام عن تنفيذ استراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. وفي الوقت نفسه، أغلق المكتب رسميا مشروع تعميم نظام أوموجا في 18 آذار/مارس 2019. وقد تقرر القيام في وقت لاحق بمشروع جديد يشمل جميع المهام المتبقية كجزء من المرحلة الرابعة "الرفع والنقل" استنادا إلى العمل مع فريق مشروع أوموجا لتعميم المسؤوليات المحددة للمكتب.

73 - وكان من المفروض أن تشمل خطة التعميم المتوقع أن يقدمها فريق مشروع أوموجا عملية "رفع ونقل" لفريق المشروع بأكمله، ومعظم موظفيه من فئة المساعدة المؤقتة العامة، وعدد محدود من المتعاقدين، إلى كيان يكون الأنسب على إدارة ذلك الفريق. وقد أبلغ فريق مشروع أوموجا عن نيته تقديم خطة التعميم في التقرير المرحلي الثاني عشر عن نظام أوموجا. وأُبلغ المجلس بأن فرصا جديدة قد نشأت لنموذج دعم مرحلة الاستقرار في نظام أوموجا من خلال إصلاح الإدارة وعرض القدرات المؤسسية المقدم من جانب كل من إدارة الاستراتيجيات والسياسات الإدارية ومسائل الامتثال وإدارة الدعم العملياتي بخصوص مهام مرحلة الاستقرار التي تستحق التقييم والمتابعة. وأُبلغ المجلس بأن فريق مشروع أوموجا الأساسي يتمتع بالقدرة المناسبة لتصميم الحل وإنشائه وصيانته، وليكون هو القيّم على إدماج النظم بحكم الواقع، وأن من المتوقع أن يجري "رفع ونقل" هذا الفريق إلى وحدات تنظيمية مناسبة، حسب الاقتضاء.

74 - ويرى المجلس أن من الأهمية بمكان أن تتاح لكيانات الأمانة العامة التي قد يُعهد إليها بمسؤولية إنجاز الأعمال المتبقية من المشاريع الفرعية لتطبيق التوسعة 2 لنظام أوموجا، وتوفير الدعم الإنتاجي المتواصل، وإدخال تحسينات مستمرة على نظام التخطيط المركزي للموارد في المستقبل، فرص كافية لدراسة وفهم المهام وموارد المشاريع التي ستتولى المسؤولية عنها. ولذلك فمن الضروري إجراء مشاورات مفصلة في وقت مبكر بين فريق مشروع أوموجا ومكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وكيانات الأمانة العامة المحددة الأخرى التي من المرجح أن تُنقل إليها المهام وموظفو المشاريع بحلول نهاية كانون الأول/ديسمبر 2020، من أجل تحقيق الكفاءة والفعالية في الأنشطة التي يجري تعميمها.

75 - **ويوصي المجلس بأن تضفي الإدارة الطابع الرسمي على الخطة الانتقالية لتعميم نظام أوموجا في أقرب وقت ممكن، بالتشاور مع كيانات الأمانة العامة المحددة التي من المرجح أن تنقل إليها المهام وموظفو المشاريع.**

76 - وقبل المكتب التوصية وذكر أنه سيعمل عن كثب مع إدارة الدعم العملياتي وإدارة الاستراتيجيات والسياسات الإدارية ومسائل الامتثال وفريق مشروع أوموجا لوضع الصيغة النهائية لخطة تعميم مفصلة.

2 - أمن المعلومات

77 - توخت استراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات سياسة فعالة لأمن المعلومات من أجل حماية المعلومات من المخاطر التي تشكلها التهديدات السيبرانية وحالات الكشف غير المأذون عن المعلومات وحالات الغش. ووُضعت خطة عمل تتألف من 10 مبادرات تركز على ثلاثة مجالات رئيسية (الوقاية والكشف والإدارة) لمعالجة أوجه القصور الأكثر إلحاحا في أمن المعلومات. وكان الأمين العام قد أفاد في وقت سابق بأن مراكز التكنولوجيا الإقليمية تواصل تنفيذ المبادرات المعلقة لخطة العمل المكونة من 10 نقاط (انظر A/73/384).

78 - وذكر الأمين العام في تقريره المرحلي الخامس عن تنفيذ استراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات للأمم المتحدة أن الدمج المؤسسي لوظائف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، إلى جانب النشر السريع للحلول التكنولوجية المشتركة القائمة على الحوسبة السحابية، يخلق فرصة لاعتماد استراتيجية لإدارة مخاطر أمن المعلومات قائمة على تحديد الهوية ومتمحورة حول البيانات. ونظر المجلس في الجهود المبذولة للحفاظ على أمن المعلومات خلال العام الماضي، حتى شباط/فبراير 2020، ويرد موجز للملاحظات الهامة في الفقرات التالية.

الوقاية

79 - تهدف تجزئة الشبكات إلى الحد من إلحاق ضرر ثانوي عبر وحدة مضيفة واحدة تعرضت للإضرار، وذلك من خلال الحد من إمكانية الوصول إلى أهداف داخلية إضافية. ولاحظ المجلس أن تجزئة الشبكات لا تزال مقصورة على شبكات الإنتاج في مقر الأمم المتحدة وأجزاء من مركزي البيانات العامين. وكان المكتب قد أبلغ المجلس في وقت سابق بأن التنفيذ الكامل للمشاريع يمثل جهدا كبيرا ويتطلب موارد إضافية (انظر A/74/177). ولاحظ المجلس أنه لم يحرز أي تقدم إضافي على صعيد تجزئة الشبكات في عام 2019.

80 - وأبرز الأمين العام في تقريره المرحلي الخامس مدى قابلية المنظمة للتعرض للهجمات المصممة لإقامة وجود خارجي واسع النطاق ومخفي على المدى الطويل في نظم وشبكات المنظمة، وذكر أنه سيجري نشر تكنولوجيات جديدة للتصدي لتلك المخاطر المحددة، بالاعتماد على الجهود الجارية لتقسيم الشبكات وحماية الحسابات المتميزة. ومع ذلك، لم يؤكد المكتب نشر أي تكنولوجيا جديدة في عام 2019.

81 - وكان على الأمانة العامة أن تحسّن الوعي بأمن المعلومات بين موظفي الأمم المتحدة من خلال التدريب والتوعية. ولاحظ المجلس أنه حتى شباط/فبراير 2020، أكمل ما مجموعه 006 26 من موظفي الأمم المتحدة العاملين البالغ عددهم 308 36 موظفين (72 في المائة) التدريب الإلزامي في مجال الوعي الأمني، وهو ما يمثل زيادة طفيفة عن العام السابق، عندما أكمل 71 في المائة من الموظفين التدريب الإلزامي. وكان المكتب قد أبلغ المجلس في عام 2019 بأنه يقدم مواد للتوعية، مثل المقالات التي تنشر على موقع iSeek والدورات الإعلامية التفاعلية، وأكد للمجلس أن مسألة الدورات التدريبية الإلزامية ستعالج من خلال رصد الامتثال باستخدام لوحات المتابعة الإدارية. ولم يلاحظ المجلس حدوث تحسن يذكر رغم تلك التأكيدات.

82 - وأفاد الأمين العام في تقريره المرحلي الخامس بأن الممارسات المتبعة لتوعية المستخدم النهائي ستعزَّز من خلال إدخال تمارين منتظمة لتوعية المستخدمين بأساليب الهجوم الشائعة، وتدريبهم وتحديد المجالات التي تحتاج إلى تعزيز. وأبلغ المكتب المجلس بأنه لا توجد موارد متاحة لشراء أو تطوير نظام أو خدمة لإجراء مثل هذه التمارين على نطاق واسع. وأكد المكتب أيضا أنه ليس بإمكانه أن ينفذ هذه المبادرة وحده، وأنه لا يمكن تنفيذها إلا بالاقتران مع الإدارات والمكاتب الفنية.

الكشف والاستجابة

83 - كان من المفترض أن تتم معالجة مسألتي الكشف عن الهجمات والتصدي لها من خلال وضع استراتيجية مزدوجة تتمثل في تلقي معلومات من دائرة للاستخبارات السيبرانية وتركيب نظم كشف الاختراق وغيرها من ضوابط الكشف داخل الشبكة من أجل الكشف عن الهجمات في وقت قريب من وقت وقوعها ليتسنى توفير استجابة آنية، ومن ثم الحد من الضرر الناجم عن الاختراق.

84 - وأبلغ المكتب المجلس بأن تصميم ونطاق نظم كشف الاختراق لا يزالان على ما كانا عليه في عام 2019، حيث نُشر في مواقع مختارة نظام لكشف الاختراق يدار مركزيا. وأضاف المكتب أن أدوات كشف إضافية تُنشر على أساس مخصص في البيئات التي تقع فيها حوادث لتحديد نطاقها وتحديد الأصول الإضافية المعرضة للخطر.

85 - وأبلغ المكتب المجلس أيضا بأن نظام iNeed، بوصفه النظام المركزي لإدارة الحوادث وتتبعها، يجري تحسينه باستمرار من أجل زيادة الاعتماد. وخلال عام 2019، كانت 396 حالة من أصل 732 1 حادثا مسجلا في نظام iNeed تتعلق بنظام لكشف الاختراق. وأبلغ المكتب المجلس كذلك بأنه قد جرى استعراض تصنيف الحوادث المتعلقة بأمن المعلومات وتحديثه لتبسيط عملية تسجيل الحوادث. ولاحظ المجلس أن التغييرات المقترح إدخالها على الإجراءات التقنية المتعلقة بالاستجابة للحوادث الأمنية لا تزال قيد الاستعراض.

86 - وأفاد الأمين العام في تقريره المرحلي الخامس بأن مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات قد أحرز تقدما ملحوظا في مجالي الكشف والاستجابة، وقد أنشأ قدرة أولية لإدارة التهديدات تستعين بتحليل تفاصيل الحوادث لتطوير إشارات الكشف المبكر. وأسفرت هذه الجهود عن تقليص كبير في الوقت الفاصل بين وقوع حادث أمني والكشف عنه. والتمس المجلس تفاصيل عن التحسينات التي أدخلت بشأن تخفيض الوقت الفاصل بين وقوع حادث أمني والكشف عنه. وأبلغ المكتب المجلس بأنه تمكن من خلال جمع المؤشرات الرئيسية ورصد التهديدات من منع بعض الهجمات التي تتم من خلال البريد الإلكتروني.

الإدارة والمخاطر والامتثال

87 - تشمل جوانب أمن المعلومات المتعلقة بالإدارة والامتثال تصنيف أصول المعلومات، وإصدار السياسات، والتنفيذ الإلزامي لضوابط أمن المعلومات بالنسبة للمواقع الشبكية العامة، والإبلاغ عن حوادث أمن المعلومات وتبادل المعلومات بشأنها.

88 - ويهدف تصنيف المعلومات والأصول إلى عزل المعلومات الحساسة وتوفير تدابير أمنية إضافية لها. وذكر المكتب أنه لا يستطيع أن يقدم حالة تصنيف المعلومات لأنه يعتمد على الجهات المالكة للأعمال لتحديد المعلومات ووسمها وفقاً للوثيقة ST/SGB/2007/6.

89 - ولذلك، لاحظ المجلس أن التدابير القصيرة الأجل لتعزيز أمن المعلومات في الأمانة العامة، على النحو المتوخى في استراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، لم تنجَز بعد خمس سنوات من تنفيذ الاستراتيجية، مما يؤدي إلى مواطن ضعف، كما يتضح من خرق أمن المعلومات الذي حدث في فيينا في عام 2019، على النحو الموجز أدناه.

90 - فقد أُبلغ عن حادث جرى فيه اختراق خادوم يديره مكتب الأمم المتحدة المعني بالمخدرات والجريمة في فيينا في عام 2019 نتيجة افتقاده تحديثا أمنيا مهما. ووفقا لمكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وقع الحادث بسبب عدم وجود تجزئة كافية للشبكة وعدم كفاية الرصد (عدم تطبيق أحد التحديثات الأمنية) في إطار الإجراءات التقنية المتعلقة بتعهد النظم. وأبلغ المكتب المجلس بأن تلك الظروف قد سمحت للجهة المعادية بالانتشار عبر الشبكة الموجودة في مكتب الأمم المتحدة في فيينا، ومنها إلى مكتب الأمم المتحدة في جنيف، حيث تعرضت أصول أخرى للضرر، ولم يُكتشف الاختراق إلا عند بلوغه خادوما يستخدم لأغراض التطوير في مفوضية الأمم المتحدة لحقوق الإنسان، التي تقع أيضا في جنيف. وأبلغ مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المجلس بأنه قدم الدعم في مجال التحليل الجنائي كما قدم المشورة بشأن تدابير التخفيف. وجرى التصدي للحادث وتنفيذ تدابير التخفيف من آثاره تحت سلطة المكاتب المتضررة، بتنسيق من مكتب الأمم المتحدة في جنيف، ولا تزال تلك الجهود مستمرة.

91 - وذكر المكتب أن معظم التدابير القصيرة الأجل في إطار خطة العمل المكونة من 10 نقاط تنفذ من خلال إجراءات من قبيل إصدار السياسات ونشر النظم وإنشاء آليات التدريب، وأن نقاط العمل قد تحولت إلى أنشطة مستمرة. غير أن المكتب وافق على أن هناك طرقا عديدة يمكن من خلالها زيادة تحسين نقاط عمل من قبيل نظم كشف الاختراق (مثل توسيع نطاق أجهزة الاستشعار وزيادة عددها). وأكد المكتب أنه ليس بإمكانه تنفيذ بعض هذه المبادرات وحده، وأنه لا يمكن تنفيذها إلا بالاقتران مع الإدارات والمكاتب الفنية. وأضاف أنه يقدم تحديثات عن أمن المعلومات إلى مديري تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، كما أنه يقدم الدعم فيما يتعلق بالتصدي للحوادث، حيث قدم مساعدة كبيرة إلى مكتب الأمم المتحدة في فيينا في سبيل التصدي للحادث المذكور أعلاه.

92 - ومع ذلك، يرى المكتب أن قدرته محدودة على ضمان امتثال الكيانات النائية للسياسات العالمية، مثل الإبلاغ عن حوادث أمن المعلومات، وأن القدرة على القيام بذلك ستُعزَّز عند تأسيس التفويض الرسمي للسلطة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

93 - ويوصي المجلس الإدارة بالمضي قدما في تنفيذ مبادرات أمن المعلومات التي حُدِّدت سابقا، مثل تصنيف الأصول، وتعزيز الوعي، وتجزئة الشبكات، واتخاذ مبادرات مناسبة لضمان امتثال الإدارات والمكاتب على نحو أفضل.

94 - وقبل المكتب التوصية وذكر أن خطة العمل المتعلقة بالأمن السيبراني التي أقرتها لجنة الإدارة في كانون الأول/ديسمبر 2019 تهدف إلى زيادة الامتثال للسياسات القائمة والمبادرات المحددة لتحسين الرصد والتخفيف من الثغرات المتصلة بالضوابط.

الأمن السيبراني

95 - ذكر الأمين العام في تقريره عن استراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (A/69/517) أن المكتب سيعمل على وضع إطار لبذل العناية الواجبة في الفضاء السيبراني، من شأنه أن يوفر آليات لإدارة مخاطر الجرائم السيبرانية.

96 - وذكر الأمين العام في تقريره المرحلي الخامس أن الأمم المتحدة تتعرض لهجمات سيبرانية مستمرة ومتصاعدة. ففي عام 2018، حُجب 710 ملايين اتصال ويب ضار؛ وخُففت بنجاح هجمات موزعة لقطع الخدمة بمعدل أربع هجمات كل شهر في المتوسط؛ وحُجبت رسائل بالبريد الإلكتروني تحتوي على تعليمات برمجية ضارة بمعدل 000 4 رسالة تقريبا في اليوم. وتتنامى التهديدات التي تواجهها المنظمة من حيث حجمها ودرجة تعقيدها. وبالإضافة إلى التهديدات الشائعة، التي غالبا ما تكون آلية، تتعرض الأمم المتحدة بشكل مستمر لحملات هجومية سيبرانية شديدة الاستهداف والتطور، تهدف إلى الوصول المستمر إلى النظم والبيانات أو إلى تعطيل العمليات بشكل واضح.

97 - وذكر المكتب أنه على الرغم من أنه ليس لديه إطار لبذل العناية الواجبة في الفضاء السيبراني يوفر آلية لإدارة مخاطر الجرائم السيبرانية، فإنه يعتقد أن مجموعة السياسات والمعايير والإجراءات التقنية ونظم الكشف والرصد التي أنشأها المكتب ينبغي أن تعتبر مكافئة لإطار بذل العناية الواجبة في الفضاء السيبراني. وذكر المكتب كذلك أن التهديدات السيبرانية التي تواجه المنظمة تتعلق في المقام الأول بالتجسس وأنه لا ينطبق عليها عموما تعريف الجريمة السيبرانية. وأبلغ المكتب المجلسَ بأنه يجري إنشاء مجلس جديد لأمن المعلومات في عام 2020 لضمان مشاركة أوسع نطاقا في الجهود الرامية إلى تحقيق الأمن السيبراني. وذكر المكتب أيضا أنه أعد إجراء تقنيا بشأن ضوابط التشفير في عام 2015 لتحديد المعايير وتقديم التوجيه بشأن كيفية التقليل إلى أدنى حد من مخاطر الكشف غير المأذون به عن بيانات الأمم المتحدة الحساسة وتعديلها، وذلك باستخدام خوارزميات التشفير التي خضعت لاستعراض عام كبير وثبت أنها تعمل بفعالية.

98 - ولاحظ المجلس أن الإجراء التقني بشأن ضوابط التشفير، الذي كان من المقرر أن تستعرضه لجنة سياسات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات مرة واحدة على الأقل في السنة، لم يتم تنقيحه أو استعراضه خلال السنوات الثلاث الماضية، من عام 2016 إلى عام 2019. وذكر المكتب أنَّه جرى في عام 2019 تقديم التحديثات الفنية بشأن ضوابط التشفير من خلال تحذيرات محدَّدة، وأنَّ الإجراء سيُحدَّث في عام 2020.

99 - وأُبلغ المجلس بأن قسم الأمن السيبراني الجديد قد أعيدت هيكلته، بعد دمج موارد أمن المعلومات في شعبة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات التابعة لإدارة الدعم الميداني، ومكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات التابع لإدارة الشؤون الإدارية، وذلك لتمكين موظفيه من التركيز على المهام المتخصصة وتعزيز كفاءتهم في المجالات الخاصة بكل منهم. ويتألف قسم الأمن السيبراني الجديد من وحدة لإدارة التهديدات والحوادث، ووحدة لمعالجة مكامن الضعف، وفريق للهندسة الأمنية، ووحدة للتوعية والإبلاغ.

100 - وأبلغ المكتب المجلس كذلك بأن تلك الأفرقة المعنية بالأمن السيبراني تقدم المساعدة والدعم إلى جميع كيانات الأمانة العامة عند الطلب، ولكنها لا تتمتع بسلطة الإشراف على الموارد المحلية لأمن المعلومات وتوجيهها. ولذلك، يتفاوت مستوى المشاركة والشفافية بالنسبة لمختلف الإدارات والمكاتب واللجان الإقليمية والاقتصادية والبعثات. وخلال المناقشات، أبلغ المكتب المجلس بأن الأفرقة لا تستطيع تلبية احتياجات بعض كيانات الأمم المتحدة، مثل بعثات حفظ السلام، بسبب القيود المفروضة على الموارد.

101 - وأقرت لجنة الإدارة في كانون الأول/ديسمبر 2019 خطة عمل جديدة للأمن السيبراني. وتهدف الخطة إلى زيادة الامتثال للسياسات القائمة. وذكر المكتب أنه يقود هذا الجهد الذي يشكل تنفيذه مسؤولية جماعية يتعين على جميع الإدارات والمكاتب أن تسهم فيها.

102 - ولاحظ المجلس أن خطة العمل الجديدة للأمن السيبراني تدرج بعض السياسات القائمة، وتضع جداول زمنية للامتثال لها، وتشير إلى مبادرات محددة لتحسين الرصد والتخفيف من الثغرات المتصلة بالضوابط. بيد أن خطة العمل لا تتضمن أي آلية لضمان مساءلة الإدارات والمكاتب عن تنفيذ خطة العمل.

103 - **ويوصي المجلس بأن تقوم الإدارة بتحديث الإجراء التقني المتعلق بضوابط التشفير، وأن تضع آلية مساءلة مناسبة لكفالة تنفيذ الإدارات والمكاتب لخطة العمل المتعلقة بالأمن السيبراني.**

3 - إدارة الأصول

104 - توخت استراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات أن يقوم المكتب بتنسيق أعمال فريق عالمي لإدارة أصول تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من أجل تقييم الأصول الموجودة ووضع خطة لتجديدها وتحديثها وسحبها من الخدمة، حسب الاقتضاء.

105 - وكان المجلس قد أوصى في تقريره المرحلي الثاني (A/73/160) بوضع خطة طويلة الأجل لزيادة الأصول، بالنظر إلى مدة صلاحية الأصول والتغير التكنولوجي، وبيان الاحتياجات ذات الصلة في طلبات الميزانية في الوقت المناسب. وقام مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بتحديث خطة الاستثمار الرأسمالي من خمس سنوات إلى ست سنوات، وشملت الخطة في عامها الأول تعزيز صيانة الأصول. وأبلغ المكتب المجلس بأنه أعد في آذار/مارس 2019 مقترحا لتعزيز صيانة أصول تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في مجال المؤتمرات والبث في عامي 2019 و 2020. وتضمن المقترح مجالات إدارة المؤتمرات، والوسائط المتعددة، والبث، والاتصالات السمعية البصرية، والأمن السيبراني، بما يشمل مختلف مراكز العمل ومقر الأمم المتحدة. وأبلغ المكتب المجلس بأن الموارد المقترحة لتنفيذ الخطة غير متوفرة.

106 - وذكر المكتب أيضا أن عدم كفاية التمويل لاستبدال المعدات والنظم التي وصلت إلى نهاية عمرها ولم تعد تحظى بالدعم من مصنعيها قد يكون له أثر على الموثوقية والإنتاجية بسبب ارتفاع معدلات الخلل، وعلى وجه التحديد فيما يتعلق بأمن المعلومات، ولا سيما في البيئات المختلطة التي تنحو المنظمة في اتجاهها حاليا.

107 - وأكد المكتب أن خدمات المؤتمرات والبث التي يقدمها لإدارة شؤون الجمعية العامة والمؤتمرات وإدارة التواصل العالمي، على التوالي، هي أكثر عرضة للخطر، وأن نظم المؤتمرات والبث، بصفة عامة، تتطلب تجديدا مستمرا واستبدال المعدات التي عفا عليها الزمن. وعلاوة على ذلك، سيلزم استثمار إضافي لكي تكون مراكز المؤتمرات في جميع مراكز العمل متمشية مع معايير الأمم المتحدة.

108 - ويرى المجلس أن تمديد استخدام المعدات، بما يتجاوز الضمان والدعم المقدم من البائعين والعمر النافع، ينطوي على مخاطرة أساسية تتمثل في استخدام نظم عفا عليها الزمن في مجالات تشغيلية حاسمة تشمل الأمن والاتصالات العالمية. ويحمل النظام الضعيف المتقادم مخاطر متأصلة تهدد الأمن السيبراني، وهو هدف مكشوف للغاية أمام مخترقي الشبكات.

109 - **ويوصي المجلس بأن يستعرض المكتب خطة الاستثمار الرأسمالي للفترة المتبقية وأن يقوم بإعادة ترتيب الأولويات فيما يتصل بالنظم التي عفا عليها الزمن وتحديدها وتحديثها لتأمين أصول وموارد المعلومات التي يمكن الوصول إليها في جميع أنحاء العالم.**

110 - ووافق المكتب على التوصية.

4 - إدارة استعادة القدرة على العمل بعد الكوارث

111 - تتعلق استعادة القدرة على العمل بعد الكوارث بسياسات وإجراءات تمكن من عودة العمل أو استمراره في الهياكل الأساسية والنظم الحاسمة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات إثر اختراق أمن البيانات أو حدوث كارثة ناجمة عن أسباب طبيعية أو ذات صلة بالإنسان. ووافقت الجمعية العامة، في قرارها 254/67 ألف، على أن استعادة القدرة على العمل بعد الكوارث في مجال تكنولوجيا المعلومات هي من العناصر الأساسية في نظام إدارة القدرة المؤسسية على مواجهة الطوارئ.

112 - وحُدد مشروع استعادة القدرة على العمل بعد الكوارث بوصفه أحد المشاريع الاستراتيجية في استراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. وقد ذكر الأمين العام في تقريره المرحلي الأول أن نطاق مشروع استعادة القدرة على العمل بعد الكوارث سيتمثل في وضع خطة لاستعادة القدرة على العمل بعد الكوارث على نطاق الأمانة العامة لكفالة إيجاد بدائل احتياطية[5] بالفعل لنظم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ذات الأهمية الحرجة في حالة الطوارئ.

113 - وقد تضمنت المرحلة الأولى من المشروع استعراض التطبيقات ذات الأهمية البالغة على نطاق الأمانة العامة، وإعادة النظر في تقديرات استعادة قدرة هذه التطبيقات ذات الأهمية البالغة على العمل بعد الكوارث، وإعادة تقديم المقترح للحصول على موافقة فريق كبار المسؤولين المعني بسياسات الطوارئ، ووضع خطط فردية لاستعادة القدرة على العمل بعد الكوارث فيما يتعلق بالتطبيقات ذات الأهمية البالغة. وفي المرحلة الثانية من مشروع استعادة القدرة على العمل بعد الكوارث (تبدأ في تشرين الأول/أكتوبر 2017)، كان من المقرر إجراء تدريبات واختبارات استعادة القدرة على العمل بعد الكوارث للتطبيقات ذات الأهمية البالغة.

114 - وتُوجب الإجراءات التقنية المتعلقة بالتخطيط لاستعادة القدرة على العمل بعد الكوارث على مقدمي خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات اختبار و/أو تفعيل خطة استعادة القدرة على العمل بعد الكوارث في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بصورة دورية (مرة في السنة على الأقل) لتحديد مدى فعالية الخطة وجاهزية المنظمة لتنفيذها. وتمشيا مع ST/SGB/2016/11، أُسندت إلى شعبة الخدمات العالمية آنذاك ومكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات مسؤولية وضع إطار استعادة القدرة على العمل بعد الكوارث وتعهده والإشراف عليه، وتنسيق عملية تنفيذ واختبار خطة استعادة القدرة على العمل بعد الكوارث فيما يتعلق بالتطبيقات المؤسسية. وسينفذ رؤساء الوحدات التنظيمية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الأمانة العامة خطط استعادة القدرة على العمل بعد الكوارث واستمرارية تصريف الأعمال وفقا للإجراءات التي وضعتها رئيسة هيئة موظفي تكنولوجيا المعلومات.

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

115 - وأفاد المجلس في تقريره المرحلي الثالث بأن مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات قد علق مؤقتاً تدريبات التخطيط لاستعادة القدرة على العمل بعد الكوارث في تموز/يوليه 2018، وذلك في ضوء الإصلاحات الإدارية التي قام بها الأمين العام. ولاحظ المجلس أن المكتب قد أغلق المرحلة 2 من مشروع استعادة القدرة على العمل بعد الكوارث في نيسان/أبريل 2019، مشيرا إلى أنه قد أنشأ القدرة على تنسيق التدريبات السنوية لاستعادة القدرة على العمل بعد الكوارث، وعملية تحديث خطة استعادة القدرة على العمل بعد الكوارث، ومراجعة خطة استعادة القدرة على العمل بعد الكوارث، وعلى تنفيذ الدروس المستفادة. بيد أن المكتب لم يعد تقرير نهاية المشروع. وأبلغ المكتب المجلس بأن تدريبات استعادة القدرة على العمل بعد الكوارث ستتواصل كنشاط مستمر، وستضطلع بها شعبة دعم العمليات.

116 - واستعرض المجلس خطط استعادة القدرة على العمل بعد الكوارث لستة تطبيقات - ثلاثة تطبيقات بالغة الأهمية (النظام الحاسوبي للصحة والسلامة المهنية (EarthMed) وأوموجا ومنصة الوثائق (Docs Unite)) وثلاثة تطبيقات أخرى (قناة اتصال مركزية للخدمات (bus service enterprise) ونظام iNeed والنظام المركزي لإدارة الهوية (Identity Unite)) - ولاحظ أن تدريبات استعادة القدرة على العمل بعد الكوارث لم يجر التخطيط لها أو تنفيذها لأي من هذه التطبيقات في عام 2019، على الرغم من أنه كان من المفترض تنفيذها سنويا. وباستثناء EarthMed، لم تتضمن خطة استعادة القدرة على العمل بعد الكوارث للتطبيقات أحدث تدريب لاستعادة القدرة على العمل بعد الكوارث. وفي أحدث تدريب لاستعادة القدرة على العمل بعد الكوارث في حالة EarthMed (لم يذكر التاريخ)، كانت المدة اللازمة لتشغيل التجهيزات الاحتياطية أربع ساعات، مقابل المدة المقررة وهي ساعتان وخمس دقائق، وكان الوقت اللازم لإرجاع الموارد ساعتين و 25 دقيقة، مقابل المدة المقررة وهي ساعتان وخمس دقائق. وذكر المكتب أنه نظرا لاستضافة التطبيقات في مركز بيانات عام، لم ينفذ أي تدريب لاستعادة القدرة على العمل بعد الكوارث فيما يتعلق بها.

117 - وأبلغ المكتب المجلس بأن تدريب استعادة القدرة على العمل بعد الكوارث الذي نفذ في تموز/يوليه 2019 لم يتكوّن إلا من تطبيق واحد بالغ الأهمية، هو جمعية الاتصالات المالية بين المصارف على مستوى العالم (سويفت). ولاحظ المجلس أن التدريب الذي أجري فيما يتصل بتطبيق سويفت لم يتمكن من بلوغ الأهداف المقررة. فقد تعين إجراء التدريب لمدة تسع ساعات و 30 دقيقة مقارنةً بالمدة المقررة البالغة سبع ساعات وخمس دقائق. وكانت المدة اللازمة لتشغيل التجهيزات الاحتياطية وإجراء اختبارات التحقق التالية سبع ساعات و 36 دقيقة، مقابل الوقت المقرر البالغ خمس ساعات و 25 دقيقة. وأبلغ المكتب المجلس بأنه في تموز/يوليه 2019، كان سويفت التطبيق الوحيد الذي لا يزال يُدار من نيويورك، ثم نُقل لاحقا إلى مركز البيانات العام في مركز الخدمات العالمي.

118 - وأُبلغ المجلس بأن من المقرر نقل جميع التطبيقات البالغة الأهمية إلى مركزي البيانات العامين أو السحابة الإلكترونية. وسعى المجلس إلى الحصول على تفاصيل عن آلية ضمان القدرة على مواجهة الطوارئ واستعادة القدرة على العمل بعد الكوارث في التطبيقات المستضافة في مركز بيانات عام أو في الشبكة السحابية العامة. وردا على ذلك، ذكر المكتب أن مركز الخدمات العالمي وقاعدة الأمم المتحدة للدعم في فالنسيا، بإسبانيا، يجريان تدريباتهما الخاصة لاستعادة القدرة على العمل بعد الكوارث، لكنه لم يقدم أي تفاصيل عن الاختبارات أو التدريبات التي أجراها مركز الخدمات العالمي في عام 2019 بشأن التطبيقات البالغة الأهمية. وأُبلغ المجلس بأنه فيما يتعلق بالتطبيقات سوى التطبيقات البالغة الأهمية (غير المستضافة

في مركز بيانات عام أو في السحابة الإلكترونية)، تقوم الجهات المالكة للتطبيقات بتحديد الامتثال لسياسة استعادة القدرة على العمل بعد الكوارث ووضع الميزانية له.

119 - ولاحظ المجلس أنه على الرغم من أن المكتب يضطلع بدور الإشراف على تنفيذ خطة استعادة القدرة على العمل بعد الكوارث وتنسيقه، فإنه لم يتمكن من تقديم أدلة مناسبة فيما يتعلق بإجراء تدريبات استعادة القدرة على العمل بعد الكوارث لجميع التطبيقات المحددة ذات الأهمية البالغة. ولم يحقق التطبيق الوحيد الذي قُدمت بشأنه معلومات استعادة القدرة على العمل بعد الكوارث (وهو تطبيق سويفت) الأهداف الزمنية لاستعادة القدرة. ويرى المجلس أن من الضروري التأكيد على دور الرقابة والتنسيق الذي يضطلع به المكتب لضمان القدرة المؤسسية على مواجهة حالات الطوارئ غير المتوقعة.

120 - **ويوصي المجلس بأن يضع المكتب خريطة طريق لإجراء تدريبات استعادة القدرة على العمل بعد الكوارث لجميع التطبيقات البالغة الأهمية، وأن يضع آلية لضمان قيام الكيانات بإعداد خطط لاستعادة القدرة على العمل بعد الكوارث واختبارها، بما يتماشى مع الإجراء المقرر.**

121 - ووافق المكتب على التوصية.

دال - التحول

1 - ترشيد التطبيقات/دمجها

122 - كان من المقرر، تمشيا مع استراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (A/69/517)، تعزيز مراكز التطبيقات المؤسسية وقيامها بوضع أساليب ومعايير لتطوير وتتبع جميع مبادرات التطوير في المؤسسة. وكان من المقرر التوقف عن جميع عمليات تطوير التطبيقات خارج مراكز التطبيقات المؤسسية.

123 - ووضع مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في أيار/مايو 2015 استراتيجية لإدارة التطبيقات. وأنشئت مراكز التطبيقات المؤسسية في نيويورك وفيينا وبانكوك من أجل توفير مركز تنسيق لتطوير التطبيقات. وكان الغرض من ذلك هو الحيلولة دون زيادة تطوير تطبيقات مجزأة على نطاق الأمانة العامة، وذلك من خلال دمج أنشطة تطوير التطبيقات في مراكز الامتياز[6]. وذكر الأمين العام في تقريره المرحلي الرابع أن استراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات اقترحت إطارا لتقديم الخدمات المركزية يشمل مراكز التطبيقات المؤسسية في نيويورك وفيينا وبانكوك. وتكرر تأكيد هذه النقطة في التقرير المرحلي الخامس، الذي أبلغ المجلس بأن مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات قد أنشأ إطار تقديم الخدمات المركزية، الذي يحوّل كيانات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المشتتة إلى هيكل مركزي متماسك. وبالإضافة إلى ذلك، يوفر مركزا البيانات العامَّان ومكتب خدمات المؤسسة ومراكز التطبيقات المؤسسية مجموعة كاملة من خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من خلال مجموعة من الوحدات التنظيمية المهيكلة.

124 - وكان ترشيد التطبيقات أحد المشاريع العشرين التي تناولتها استراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. وجرى إغلاق المشروع رسمياً وتعميم النشاط بعد انخفاض عدد التطبيقات إلى أقل من 1 000 (انخفض عدد التطبيقات إلى 988 بحلول شباط/فبراير 2019). ومن المتوقع مواصلة التقييم بوصفه نشاطاً تشغيلياً مستمراً. وذكر التقرير النهائي عن حالة المشروع أيضا أن حلقة العمل العالمية بشأن مراكز

(6) على نحو ما ورد في تقرير مجلس مراجعي الحسابات (A/70/581) في كانون الأول/ديسمبر 2015.

التطبيقات المؤسسية لم تعقد بعد، وسوف يُضطلع بها كنشاط منفصل. ولاحظ المجلس أن تلك الأنشطة المعلقة، إلى جانب تحديث المنصة التكنولوجية لتطبيقات يونايت (Unite)، لم تنجز حتى كانون الأول/ديسمبر 2019.

125 - ولاحظ المجلس أنه تمشيا مع قاعدة بيانات تطبيقات يونايت، كان لدى الجهات المالكة للتطبيقات، اعتبارا من شباط/فبراير 2019، خطط من أجل "تعهد" 502 تطبيق فقط من أصل 988 من تطبيقات الأعمال. ولاحظ المجلس أن المكتب لم يقم، خلال عام 2019، بالتنسيق أو الاتصال مع الجهات المالكة للتطبيقات ومراكز التنسيق في الإدارات فيما يتعلق بالمشاركة النشطة في تخفيض عدد التطبيقات و/أو سحبها من الخدمة من أجل مواصلة الترشيد. وفي الفترة من آذار/مارس إلى كانون الأول/ديسمبر 2019، لم يسحب من الخدمة إلا 47 تطبيقا، في حين أضيف 15 تطبيقا، مما جعل الانخفاض الصافي في عدد التطبيقات 32 تطبيقا. واختار المجلس عينة من 16 تطبيقا سحبت من الخدمة للتحقق مما إذا كانت عملية سحبها من الخدمة قد اتبعت الإجراءات الواجبة وفقاً لوثيقة الإجراءات التقنية (APP.03.PROC). بيد أنه لم يتسن التحقق من ذلك نظرا لعدم تقديم الوثائق اللازمة. ويرى المجلس أن عدم سلامة أو عدم كفاية عمليات السحب من الخدمة قد لا يحقق الفوائد المتوخاة، مثل إعادة توزيع الخواديم، وتحرير الموارد المتصلة بالموظفين، وإنهاء تكاليف الصيانة، وتحرير الهياكل الأساسية المستخدمة للاستضافة، وحفظ البيانات البالغة الأهمية.

126 - وعلى الرغم من أن وثيقة الاستراتيجية توخت وقف جميع عمليات تطوير التطبيقات خارج مراكز التطبيقات المؤسسية، فقد جرى تطوير 19 تطبيقا من أصل 23 من التطبيقات المنشأة في عام 2019 خارج[7] مراكز تطبيقات المؤسسة، مما يشير إلى أن دمج موارد المنظمة في مراكز التطبيقات المؤسسية، على النحو المتوخى في استراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، لم ينجز بعد. والافتقار إلى الرقابة فيما يتصل بتطوير التطبيقات يُعرِّض المنظمة لخطر الازدواجية في الإنفاق وما يرتبط بذلك من مخاطر أمنية. ومن الطرق التي يمكن بها تجنب تزايد حالات تطوير تطبيقات جديدة من جانب وحدات متباينة في جميع أنحاء الأمم المتحدة وضع إجراء للحصول على موافقة من رئيس دائرة الحلول المركزية قبل الشروع في تطوير تطبيق جديد أو برامجيات جديدة. ولاحظ المجلس أن وثيقة الإجراءات التقنية (APP.02.PROC) المؤرخة كانون الأول/ديسمبر 2015 لا تشترط الحصول على مثل هذه الموافقة. وأبلغ المكتب المجلس بأن المناقشات جارية لتنسيق تطوير التطبيقات بوصفه مبادرة فردية. ويرى المجلس أن هذه المشاورات المعزولة ليست بديلا عن عملية رقابة رسمية.

127 - ولاحظ المجلس أيضا أن الهيكل التنظيمي يستثني مركز التطبيقات المؤسسية في فيينا من دائرة الحلول المركزية بعد الإصلاحات الإدارية. وأُبلغ المجلس بأن عدم إدراج المركز يعزى إلى تعقيدات تتصل بالتمويل. ويمكن لانعدام الرقابة على مركز التطبيقات المؤسسية في فيينا أن يعوق التوحيد القياسي المتوخى ووفورات الحجم.

(7) من جانب وحدات محلية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، مثل دائرة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في مكتب الأمم المتحدة في جنيف؛ وقسم إدارة المعلومات والاتصالات والتكنولوجيا في شعبة الشؤون الإدارية في اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لآسيا والمحيط الهادئ؛ ودائرة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في اللجنة الاقتصادية لأمريكا اللاتينية ومنطقة البحر الكاريبي؛ ودائرة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في اللجنة الاقتصادية لأفريقيا.

128 - وكان أحد أهداف ترشـــيد التطبيقات خفض تكاليف الدعم والترخيص والتطوير. وكان المكتب قدر وفورات محتملة بقيمة 20 مليون دولار ناجمة عن سحب 540 1 تطبيقا من الخدمة. وكان المجلس قد أبرز في تقريره السـابق أن تطبيقات يونايت لا تبين بشـكل موحد التكاليف المتكبدة في تطوير التطبيقات وتعهدها والترخيص لها، مما يجعل من الصعب تقدير الوفورات. ولم يحرز أي تقدم في عام 2019 في جمع البيانات عن الوفورات المحققة لتحديد مدى تحقيق أهداف ترشيد التكاليف.

129 - وفي ضوء ما سبق، فقد كان من الصعب الوصول إلى استنتاج بشأن ما إذا كانت أهداف مشروع ترشيد التطبيقات قد تحققت، حتى بنهاية عام 2019. ويمثل عدم كفاية المعلومات عن التكاليف المتكبدة في مجال التطبيقات وإنشاءُ التطبيقات خارج مراكز التطبيقات المؤسسية شواغل لا تزال تتعين معالجتها.

130 - **ويوصـي المجلس بأن يحدد المكتب تطبيقات إضـافية من أجل سـحبها من الخدمة بالتشـاور مع أصحاب المصلحة الآخرين.**

131 - وكان من رأي المكتب أن الإدارات المالكة لديها ما يلزم من المعرفة والجهود والمســـؤولية لتحديد التطبيقات الإضافية التي يتعين سحبها من الخدمة.

132 - **ويوصي المجلس بأن يستحدث المكتب ضوابط إجرائية من خلال وثيقة إجراءات تقنية قبل القيام بتطوير التطبيقات.**

133 - ووافق المكتب على التوصية.

ترشيد التطبيقات من خلال دمجها مع نظام إنسبيرا

134 - كان من المتوخى في اسـتراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصـالات (A/69/517) أن يؤدي رفع مستوى الأمن مقرونا بمعايير محددة بوضوح إلى دعم الاستغناء عن التطبيقات غير الآمنة. وتوخى مشروع ترشـيد التطبيقات (2016-2020) دمج مختلف تطبيقات الموارد البشـرية التي لها خاصـيات وظيفية مماثلة لتلك الموجودة في نظام إنسبيرا، وسحبها من الخدمة.

135 - وأبلغ المكتب المجلس، اسـتنادا إلى المعلومات الواردة في تطبيقات يونايت، بأنه حتى 7 شـباط/فبراير 2020، كان هناك 44 تطبيقا جرى "سحبها من الخدمة" ودمجها مع نظام إنسبيرا، في حين تم تحديد 18 تطبيقا آخر لذلك الغرض. ودُمجت ثلاثة تطبيقات مع نظام إنســـبيرا في عامي 2018 و 2019. واختـار المجلس اثنين من تلـك التطبيقـات - "Management Roster – Roster Production" (إعداد قوائم المرشـحين المقبولين- إدارة قوائم المرشـحين المقبولين) (التابع لإدارة الشـؤون السـياسـية سـابقا) و "Online HR My" (خدمات الموارد البشـرية الإلكترونية) (التابع لمكتب إدارة الموارد البشـرية سـابقا) - لاســتعراض عملية ســحبهما من الخدمة ودمجهما والأداء اللاحق للخاصــيات الوظيفية التي جرى دمجها. ولاحظ المجلس من خلال الاستعراض ما يلي:

لا يجري تحديث بيانات تطبيقات يونايت وقد لا تكون موثوقة

136 - كان "Online HR My" بوابة لتطبيق قديم يتبع لمكتب إدارة الموارد البشـرية، وهو مصـمم وفق إطار NET. وخادوم SQL، ويوفر روابط وخيارات دخول إلى تطبيقات الموارد البشـــرية. وكان يُســـتخدم أساساً للوصول إلى قاعدة بيانات "جميع الأشخاص"، التي كانت تتيح إصدار وإدارة الأرقام القياسية مركزياً.

ولاحظ المجلس أن إدارة الأرقام القياسية كانت مفعلة في نظام أوموجا منذ أول مشروع تجريبي للتوسعة 1 لنظام أوموجا في تموز/يوليه 2014، ووسع نطاقها ليشمل جميع كيانات منظومة الأمم المتحدة في إطار عمليات النشر اللاحقة في عامي 2015 و 2016. وجرى وقف العمل بوظيفة "جميع الأشخاص" بصورة نهائية في أيار/مايو 2018 عندما نُشرت عمليات إدارة الأرقام القياسية في نظام أوموجا على مجموعتي المستخدمين الأخيرتين المتبقيتين: كيانات الأمم المتحدة غير التابعة للأمانة العامة والخبراء الاستشاريون/المتعاقدون الأفراد في البعثات الميدانية. وهكذا، جرى سحب الخاصية الوظيفية الرئيسية لتطبيق "Online HR My" ودمجها مع نظام أوموجا وليس نظام إنسبيرا، على نحو ما كان مسجلا في تطبيقات يونايت.

137 - وكان "Roster Production" تطبيقا على منصة لوتس نوتس (Notes Lotus) تستخدمه إدارة الشؤون السياسية سابقا للاحتفاظ بقوائم للخبراء والخبراء الاستشاريين. وتماشيا مع المعلومات المتاحة في تطبيقات يونايت، جرى تحديد هذا التطبيق ليدمج مع إنسبيرا وسُحب من الخدمة في كانون الأول/ديسمبر 2018. غير أن المجلس لاحظ أن التطبيق لم يُدمج مع نظام إنسبيرا على الرغم من سحبه من الخدمة، وأن قائمة المرشحين المقبولين تُحفظ حاليا على جداول بيانات إكسل لدى إدارة الشؤون السياسية وبناء السلام. ولاحظ المجلس أيضا أن إدارة الشؤون السياسية وبناء السلام أجرت مناقشات أولية مع فريق إنسبيرا في تشرين الثاني/نوفمبر 2019، ولكن لم يحرز تقدم في تطوير الخاصية الوظيفية في إنسبيرا بسبب الافتقار إلى الأموال.

138 - ولاحظ المجلس أن الجهات المالكة للتطبيقات، بالتنسيق مع الجهات المالكة للتقنية، مسؤولة عن تحديث سجلات تطبيقات يونايت. وينظم المكتب حملة سنوية للأصول من التطبيقات، ويتواصل مع الجهات المالكة للتطبيقات لتحديث سجلاتها. وتسجيل البيانات غير الصحيح فيما يتعلق بدمج التطبيقات وسحبها من الخدمة يبرز ضرورة تصحيح المعلومات في تطبيقات يونايت.

الامتثال للإجراءات التقنية المتصلة بسحب التطبيقات من الخدمة

139 - وفرت الإجراءات التقنية المتصلة بسحب التطبيقات من الخدمة لعام 2016 (المنقحة في عام 2018) قائمة مرجعية يتعين اتباعها قبل سحب أي تطبيق من الخدمة. واستعرض المجلس الالتزام بهذه الإجراءات ولاحظ ما يلي:

(أ) فيما يتعلق بسحب تطبيق "Online HR My" من الخدمة، سُجلت معظم المعلومات المتعلقة بالامتثال للقائمة المرجعية للإجراءات التقنية. ولم تُحفظ بيانات التطبيقات، ولم يُعد تقرير إغلاق المشروع والدروس المستفادة، رغم إنجاز البنود الأخرى المدرجة في القائمة المرجعية؛

(ب) فيما يتعلق بسحب تطبيق "Roster Production" من الخدمة، لم يتمكن المجلس من التحقق من الامتثال للإجراءات التقنية بصورة كاملة، حيث لم تقدم إدارة الشؤون السياسية وبناء السلام، وهي الجهة المالكة للتطبيق، أي رد. وقدم المكتب معلومات عن حفظ قاعدة البيانات وإزالتها من خادوم الإنتاج.

ضرورة استعراض دمج التطبيقات مع نظام إنسبيرا

140 - كان مكتب خدمات الرقابة الداخلية قد أوصى، بعد مراجعة لنظام إنسبيرا، بأن يقوم مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، بالتنسيق مع إدارة الاستراتيجيات والسياسات الإدارية ومسائل الامتثال وإدارة الدعم

العملياتي، بإجراء تقييم بشأن جدوى نظام إنسبيرا للبت في الاستثمار في إدخال مزيد من التحسينات على النظام أو الاستعاضة عنه، استنادا إلى متطلبات الأعمال الحالية والمستقبلية المقدمة من إدارة الاستراتيجيات والسياسات الإدارية ومسائل الامتثال وإدارة الدعم العملياتي. ووافق المكتب على تنفيذ التوصية بحلول آذار/مارس 2021. وفي الوقت نفسه، جرى تحديد 18 تطبيقا لتدمج مع نظام إنسبيرا. وبالنظر إلى تقييم مكتب خدمات الرقابة الداخلية لنظام إنسبيرا، فإن القرار المتعلق بدمج التطبيقات مع نظام إنسبيرا يحتاج إلى إعادة نظر.

141 - وردا على ذلك، ذكر المكتب أن سحب التطبيقات من الخدمة أو دمجها يؤخذ في الاعتبار ويُقيَّم عندما تحدد الجهات المالكة للأعمال أولويات عمل فريق إنسبيرا. وذكر المكتب أيضا أن المسؤولية عن العرض الصحيح لعملية السحب من الخدمة والدمج في تطبيقات يونايت تقع على عاتق الجهات المالكة للتطبيقات. وأشار المكتب إلى أن دمج التطبيق القديم لقوائم المرشحين المقبولين يتطلب تمويلا إضافيا، يتعين أن تحدده إدارة الشؤون السياسية وبناء السلام من أجل الشروع في العمل ووضع خريطة طريق.

142 - **ويوصي المجلس بأن يقوم المكتب، بالتشاور مع الجهات المالكة للأعمال، باستعراض السجلات في تطبيقات يونايت وتحديثها من أجل العرض الصحيح لخريطة الطريق المقبلة فيما يتعلق بسحب التطبيقات من الخدمة أو دمجها.**

143 - **ويوصي المجلس أيضا بأن تستعرض الإدارة خريطة الطريق المقبلة لجميع التطبيقات التي تقرر دمجها في نظام إنسبيرا، تمشيا مع القرارات المتخذة بشأن نظام إنسبيرا.**

144 - وأحاط المكتب علما بهذه الملاحظة وذكر أن الجهات المالكة للأعمال مسؤولة عن تحديث السجلات في تطبيقات يونايت بالتشاور مع المكتب. وعلاوة على ذلك، فإن الإجراء المتعلق بالتوصية الثانية لا يقع على عاتق المكتب وحده.

2 - ترشيد المواقع الشبكية وامتثالها

145 - توخت استراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (A/69/517) أن تكون ثلاثة من مراكز التطبيقات المؤسسية مسؤولة عن تنسيق ومراقبة استضافة المواقع الشبكية وتطويرها، وتوفير الخدمات الموحدة فيما يتصل بالمواقع الشبكية في الأمانة العامة. وكان من المفترض أن يتم وقف جميع عمليات تطوير التطبيقات خارج مراكز التطبيقات المؤسسية، وأن توفر المواقع الشبكية المتوائمة إطارا أكثر تماسكا لوجود الأمم المتحدة العام على الشبكة.

146 - وبدأ مشروع دمج المواقع الشبكية في كانون الثاني/يناير 2014، واستهدف زيادة فعالية عمليات المواقع الشبكية وتصميمها وأمنها، وتحقيق وفورات في الحجم من خلال إجراء تغييرات في نموذج التشغيل الحالي. وكان من المقرر تنفيذ المشروع على مراحل. وتم الانتهاء من المرحلة الأولى التي تشمل تطوير تكنولوجيا المواقع الشبكية وتحديدها وإصلاحها.

147 - وفي تشرين الثاني/نوفمبر 2017، أقرت لجنة الإدارة بأن عدم التقيد بالحوكمة، مع وجود ثغرات، قد أدى إلى انتشار مواقع شبكية لا تحقق الامتثال، وإلى زيادة المخاطر والانتهاكات التي تطال أمن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، واستخدام التكنولوجيات غير القياسية، ومستوى ضئيل أو معدوم من دمج

البيانات أو تبادلها أو الترويج المتبادل لها عبر المواقع، وعدم الالتزام بالمبادئ التوجيهية للوسم، وعدم الامتثال للمعايير الدنيا لتعدد اللغات في المواقع الشبكية الأمم المتحدة.

148 - وأُبلغ المجلس بأن منصة Web Unite (إدارة المحتوى) ستتولى دعم الامتثال في المجالات الرئيسية الخمسة (الحد الأدنى من متطلبات الأمن الإلزامية، ومعايير الوسم في الأمم المتحدة، ومعايير إمكانية الوصول، ومتطلبات تعدد اللغات، والمعايير والخدمات المعتمدة للتكنولوجيا المؤسسية). وكان يتم تعهد هذه المنصة ودعمها وتحديثها بانتظام لدى تحديد مواطن ضعف أمنية جديدة ومعالجتها. واستعرضت إدارة التواصل العالمي المواقع الشبكية الإعلامية لضمان امتثالها لمعايير الوسم وإمكانية وصول الأشخاص ذوي الإعاقة وتعدد اللغات قبل الموافقة على "البث الحي" لهذه المواقع.

149 - ولاحظ المجلس، استنادا إلى بيانات قدمها المكتب، أن هناك 802 موقعا شبكيا للأمانة العامة، بما في ذلك 32 موقعا شبكيا أُنشئ في عام 2019. وكان امتثال المواقع الشبكية للقواعد المذكورة كما يلي:

(أ) كان قرابة 60 في المائة (480 من 802) من المواقع الشبكية ممتثلا للتكنولوجيات المعتمدة[8]. ولاحظ المجلس أن 4[9] مواقع من أصل 32 موقعا شبكيا جديدا طُوِّرت في عام 2019 لا تتوافق مع التكنولوجيات المعتمدة؛

(ب) حقق قرابة ثلاثة في المائة (22 من 802) من المواقع الشبكية امتثالا تاما للمتطلبات الرئيسية الخمسة. ولم يشمل ذلك سوى ثلاثة مواقع من أصل المواقع الشبكية الجديدة الـ 32 التي أُنشئت في عام 2019. ولم يحقق موقعان[10] من أصل ثلاثة مواقع شبكية مصنفة على أنها بالغة الأهمية الامتثال المطلوب في المجالات الرئيسية الخمسة؛

(ج) حقق قرابة 31 في المائة (252 من 802) من المواقع الشبكية امتثالا تاما للمتطلبات الأمنية في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، في حين كان الامتثال في المواقع المتبقية جزئيا أو معدوما؛

(د) طُوِّر معظم المواقع الشبكية الجديدة (19 من 32) التي أُنشئت في عام 2019 خارج[11] مراكز التطبيقات المؤسسية، على الرغم من أن استراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات كانت تتوخى وقف جميع عمليات تطوير التطبيقات خارج مراكز التطبيقات المؤسسية؛

(هـ) كان نحو 10 في المائة (77 من 802) من المواقع الشبكية يستخدم منصة Unite Web، وهي المنصة المحددة لإدارة محتوى المواقع الشبكية.

(8) دروبال (Drupal) ووردبرس (Wordpress) و HTML.

(9) https://sendaicommitments.unisdr.org؛ و https://ibptest.umoja.un.org؛ و https://trade.unescap.org/analytics/؛ و https://drupal.undrr.org.

(10) https://iseek-newyork.un.org و http://unocha.org/cerf/.

(11) من جانب وحدات محلية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، مثل دائرة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في مكتب الأمم المتحدة في جنيف، وقسم إدارة المعلومات والاتصالات والتكنولوجيا في اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لآسيا والمحيط الهادئ، وبائعين من القطاع الخاص.

150 - وكان المجلس قد ذكر في تقرير له (انظر A/74/177) بأنه تم تعميم مشروع ترشيد/دمج المواقع الشبكية، على الرغم من عدم إنجاز المهام الأساسية المبينة في استراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. ولم يلحظ المجلس بذل أي جهود من جانب مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في عام 2019 للاتصال بالإدارات المستفيدة لوضع خريطة طريق لنقل جميع المواقع الشبكية القديمة إلى التكنولوجيات المعتمدة وضمان الامتثال للمجالات الرئيسية الخمسة، على الرغم من تقييم المكتب بأن المواقع الشبكية المصممة باستخدام تكنولوجيات مخالفة (خارج منصة Web Unite) تنطوي على قدر أكبر من تكاليف التطوير والموارد والتكرار وتكاليف الصيانة، ومستوى أقل من الأمن مقارنة بمنصة Web Unite المتاحة بسهولة. وأدى عدم الالتزام بعمليات الحوكمة والامتثال إلى تعريض المواقع الشبكية للأمم المتحدة لتهديدات خطيرة.

151 - وذكر المكتب ردا على ذلك أن التركيز قد تحول إلى الامتثال بوصفه الهدف الرئيسي.

152 - ولم يلاحظ المجلس بذل أي جهود كبيرة من أجل التوحيد القياسي للمواقع الشبكية بما يحقق الامتثال للتكنولوجيات المعتمدة وكذلك لمجالات الامتثال الرئيسية الخمسة. وقد أدى غياب التوحيد القياسي والامتثال في المواقع الشبكية العامة للأمم المتحدة إلى تعريض الشبكة لمخاطر أمنية جسيمة. وذكر المكتب أنه بالنظر إلى النموذج اللامركزي لوظيفة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وميزانيتها، ينبغي للإدارة أن تصدر توجيهات إلى الإدارات الفرعية لإعداد خريطة طريق الامتثال الأمني لكل منها، ويمكن للمكتب أن يقدم التوجيه التقني.

153 - **ويوصي المجلس بأن يعد المكتب خريطة طريق لتحقيق الامتثال في جميع المواقع الشبكية للأمم المتحدة، بالتشاور مع أصحاب المصلحة الآخرين، من أجل التخفيف من المخاطر الأمنية في إطار زمني محدد.**

154 - وأحاطت الإدارة علما بالتوصية وذكرت أنها تدرك تماما المتطلبات الأمنية للمواقع الشبكية العامة. وقدم المكتب في 1 حزيران/يونيه 2020 للجنة التوجيهية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات مقترح خريطة طريق تقنية لمعالجة المتطلبات الحيوية لأمن المعلومات فيما يتعلق بالمواقع الشبكية، وتمت الموافقة عليها. وبالإضافة إلى ذلك، يجري وضع اللمسات الأخيرة على أمر إداري بشأن نشر المواقع الشبكية للأمم المتحدة، وستوضح فيه المتطلبات أيضا.

3 - مركز عمليات الشبكة المركزية

155 - توخت استراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (A/69/517) إنشاء مركز للاتصالات والأمن خاص بعمليات الشبكات المركزية لتوفير الرصد على مدار الساعة وتنسيق الاستجابة في الحالات الحرجة للشبكة العالمية في مجالات الأمن وسلامة الأصول وإدارة الكوارث. وكان من المتوخى أن ينفَّذ مركز عمليات الشبكة المركزية على مراحل. وقد أُنجزت في آب/أغسطس 2017 المرحلة الأولى (رصد الهياكل الأساسية في نيويورك من خلال المركز العالمي لعمليات الشبكة المركزية) والمرحلة الثانية (دمج المركز العالمي لعمليات الشبكة المركزية مع مركز مراقبة الشبكة التابع لشعبة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات). وكانت المرحلة الثالثة من المشروع تتمثل في نقل رصد مراكز التكنولوجيا الإقليمية من جنيف ونيروبي وبانكوك إلى مركز مراقبة الشبكة في فالنسيا. وذكر الأمين العام في تقريره المرحلي الرابع أن المرحلة الثالثة

من المشـــروع قيد التنفيذ (اكتملت بنســـبة 86 في المائة). وذكر التقرير المرحلي الخامس أنه جرى توســـيع نطاق مركز عمليات الشبكة لرصد جميع موارد الشبكة في جميع أنحاء العالم.

156 - ولاحظ المجلس أن المكتب لم يحرز أي تقدم نحو إنجاز المرحلة الثالثة في عام 2019، بداعي نقص التمويل. وأغلق المكتب المشـــروع رســـمياً في نيســـان/أبريل 2019، مشـــيراً إلى أن خطة نقل مراكز التكنولوجيا الإقليمية الأخرى (آســيا وأفريقيا وأوروبا) إلى المركز العالمي لعمليات الشـبكة المركزية ســتُعامل كنشاط منفصل.

157 - ولاحظ المجلس أنه يقوم على توفير خدمات مركز مراقبة الشبكة اثنان من البائعين، أحدهما للمركز الكائن في بريونديزي، بإيطاليا، والآخر للمركز الكائن في فالنســيا. وينص كلا العقدين أســاســا على مجموعة الخدمات ذاتها، التي تشـمل دعم المسـتخدمين، وتسـوية الحوادث، وإدارة التشـكيل، وإدارة العمليات، وإدارة الأداء. وبالإضـــافة إلى ذلك، تقوم مراكز التكنولوجيا الإقليمية برصـــد شـــبكتها الإقليمية والمحلية إلى جانب مراكز البيانات في ثمانية[12] مواقع ذات موارد داخلية.

158 - ولاحظ المجلس ما يلي:

(أ) لم يقيّم المكتب النفقات التي ينطوي عليها نقل أنشـــطة الرصـــد من مراكز التكنولوجيا الإقليمية إلى مركز مراقبة الشـبكة، تمشـيا مع خطة المشـروع الأصـلية. وبالتالي، فإن نقص التمويل اللازم للنشاط الذي أورده المكتب لم يستند إلى إجراء أي تقييم على أساس الميزانية؛

(ب) إن نقل أنشـطة الرصـد من مراكز التكنولوجيا الإقليمية إلى مركز مراقبة الشـبكة كان من شـــأنه أن يحرر بعض الموارد في مراكز التكنولوجيا الإقليمية، مما يقلل من الالتزامات المالية المتعلقة بتلك الموارد، وربما كان ذلك قد ساعد في عملية النقل.

159 - وذكر الأمين العام في تقريره المرحلي الخامس أنه جرى توسيع نطاق مركز عمليات الشبكة لرصد جميع موارد الشـبكة في جميع أنحاء العالم. ولا يمكن اعتبار الترتيب الحالي الذي تشـارك بموجبه في نشـاط الرصـد وكالات متعددة لكل منها مجموعة منفصـلة من العمليات والبروتوكولات وهياكل التسـلسـل الإداري، الترتيبَ المتوخى في اسـتراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصـالات، الذي أوكل المسـؤولية العامة عن وجود شبكة وهياكل أساسية موثوقة وآمنة إلى مركز موحد لعمليات الشبكة المركزية.

160 - وفيما يتعلق بمسـألة توحيد مركز عمليات الشـبكة المركزية، ذكر المكتب خلال الاجتماع الختامي أن تحديد الموارد اللازمة لإنجاز المشـــروع لا يخضـــع لســـيطرته، وأن الأمر يحتاج أن تنظر الإدارة فيه. وذكر المكتب أيضـــا أن رصـــد مراكز البيانات المحلية في المكاتب البعيدة عن المقر واللجان الإقليمية لم يوضـــع في صـــيغته النهائية، ولكن عملية إدارة ورصـــد الشـــبكة العالمية تتم من خلال المركز العالمي لعمليات الشبكة المركزية.

161 - **يوصـي المجلس بأن تجري الإدارةُ تحسـينات في عملية التخطيط وتقييما شـاملا للاحتياجات من الموارد، بالتشـاور مع جميع أصـحاب المصـلحة المعنيين، وأن توحد مركز عمليات الشـبكة المركزية، على النحو المبين في استراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، ضمن إطار زمني محدد.**

(12) المكاتب البعيدة عن المقر، واللجان الإقليمية، ومجمع مفوضية الأمم المتحدة لحقوق الإنسان في جنيف.

4 - الشبكة والبنية التحتية

162 - توخت استراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (A/69/517) توفير هيكل للشبكة الواسعة، الأمر الذي ييسر قدرة المكاتب على الاتصال فيما بينها ويحد من التفاوت في نوعية الخدمة المقدمة من خلال الأطر الراسخة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. ومن شأن توحيد النهج أن يحقق تحسينات في تقديم الخدمات الأساسية وييسر أي ابتكارات في المستقبل. وذكر الأمين العام في تقريره المرحلي الخامس أن شبكة "وحدة العمل في الأمم المتحدة" العالمية الواسعة وحدّت 594 موقعا وفق معيار واحد ووفرت المزيد من الاتساق في عرض نطاق الترددات في جميع مراكز العمل.

163 - ولاحظ المجلس أن المكتب قدم إلى الأمانة العامة للأمم المتحدة خدمات استضافة التطبيقات عن طريق الشبكة الواسعة. وتمثل الهدف العام لاستراتيجية الشبكة في ضمان التوحيد والأمثلية وفي توفير بنى تحتية مستقرة للشبكة من أجل الوفاء بمتطلبات احتياجات العمل المتغيرة للأمم المتحدة.

164 - وتقاس كفاءة خدمة الشبكة من خلال توافر الشبكة (باستثناء حالات الانقطاع المقررة) والوقت المستغرق لتسوية "الحوادث"[13] التي يبلّغ عنها المستخدمون. ومُنحت الحوادث أولويات مختلفة (ملحة إلى منخفضة)، وحُددت أهداف زمنية لحلها حسب كل أولوية (من 9 ساعات بحد أقصى للحوادث ذات الأولوية الملحة إلى 120 ساعة للحوادث ذات الأولوية المنخفضة). ولاحظ المجلس أن نسبة تتراوح بين 80 و 85 في المائة من حوادث الشبكة كان من المقرر اكتشافها عن طريق أدوات الرصد، دون تدخل بشري، لتوفير الوقت. ومع ذلك، لم يتم رصد دلتا التوقيت (حالات التأخير) بين وقوع الحادث وتسجيل بطاقة الحادث، ولم تُسجل حالات تأخير في الأداء. ولاحظ المجلس أيضا أنه في حين تم تحقيق نسبة الإتاحة المستهدفة البالغة 99,5 في المائة، فإن النسبة المئوية الإجمالية لإدارة الحوادث في الجدول الزمني المحدد للسنة بأكملها بلغت 98,31 في المائة، حيث لم يسو في الوقت المحدد 246 حادثا من أصل 550 14 حادثا أُبلغ عنها في عام 2019. وفي عام 2019، لم تسو 3 حوادث من أصل 45 حادثا خطيرا (6,67 في المائة) ولم يسو 32 حادثا من أصل 172 1 حادثا من الفئة ذات الأولوية العالية (2,73 في المائة) في الوقت المحدد.

165 - وردَّ المكتب بأن دلتا التوقيت يمكن أن تقاس في المستقبل باستخدام أداة الخدمة الذاتية عن طريق نظام iNeed، وعزا التأخير في تسوية الحوادث إلى الأزمة المالية، التي حالت دون وجود مهندسين متفرغين في جميع المواقع.

166 - ولاحظ المجلس أيضا أن المكتب وقع اتفاقا بشأن مستوى الخدمات مع إدارة الدعم الميداني سابقا في كانون الأول/ديسمبر 2017 وذلك من أجل تقديم خدمات استضافة الخوادم ودعمها والخدمات المتصلة المحددة التي ستقدَّم في مركزي البيانات الوطنيين في بريندیزي (مركز الخدمات العالمي)، وفي فالنسيا (مرفق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات). واستعان مركز مراقبة الشبكة بخدمات البائعين في كلا الموقعين، ودفع مبلغا قدره مليون يورو تقريبا لكل بائع.

167 - وحدد العقدان المبرمان مع البائعَيْن مؤشرات الأداء الرئيسية، ونصا على المعاقبة على مخالفات الأداء، مع تحديد تعويضات مقطوعة عن كل حدث في الأسبوع أو الشهر، على ألا تتجاوز هذه التعويضات

(13) يعرَّف "الحادث" بأنه إيقاف أو انخفاض عشوائي في نوعية أي من خدمات تكنولوجيا المعلومات.

10 في المائة من مجموع المدفوعات. وكشف التدقيق في بيانات أداء كلا البائعَيْن أنهما قد خالفا مؤشرات الأداء الرئيسية، وتشمل المخالفات ما يلي:

(أ) "عتبة تصعيد الحوادث في الوقت المناسب[14]" (التي تتطلب تصعيد جميع الحوادث التي لم يمكن تسويتها عن بعد إلى مهندسي المستوى 2 في غضون ساعة واحدة) لم يتم الوفاء بها لمدة تتراوح بين 3 و 10 أشهر من السنة؛

(ب) "الحد الأدنى للنسبة المئوية لاكتشاف الحوادث باستخدام أدوات الرصد" (الذي يتطلب الكشف التلقائي باستخدام آلية رصد البائعين بدلا من انتظار تقديم شكاوى رسمية من المستخدمين) لم يتم الوفاء به لمدة تتراوح بين 11 و 12 شهرا؛

(ج) "حالات عدم التوافق المحددة في عمليات مراجعة إدارة التغيير" لمدة 9 أشهر من أصل 12 شهرا؛

(د) "إغلاق الحوادث في الوقت المناسب[15]" لم يتم الوفاء به في 5 أشهر من أصل 12 شهرا من قبل بائع واحد.

168 - وعلى الرغم من مخالفات عتبات مؤشرات الأداء الرئيسية، لم تفرض أي عقوبة على البائعَيْن، كما تقضي بذلك المادة 11 من العقدين. ولم يطلب من البائعَيْن تنفيذ سبل الانتصاف، على النحو المنصوص عليه في المادة 7 من العقدين.

169 - وردَّ المكتب بأن جميع مخالفات البائعَيْن قد نوقشت معهما، إلا أن المسؤولية عن المخالفة لا يمكن أن تتناسب مع البائع وحده. غير أن المجلس لم يخلص إلى وجود أي جهود في تحليل خطأ البائع وفصله فيما يتعلق بالحوادث.

170 - ولاحظ المجلس أيضا أن قياس أداء البائعَيْن لا يتسق مع العقد في بعض الحالات، وأن هناك اختلافات في تعريف مؤشرات الأداء الرئيسية في العقدين المبرمين مع البائعَيْن، على النحو المبين بالتفصيل أدناه:

(أ) تم قياس حالات التأخير بـ "المتوسطات الشهرية" بدلا من استخدام معيار أكثر ملاءمة للقياس وهو "عدد الحوادث". ولم يتم قياس مؤشر الأداء الرئيسي المتعلق بالدراسات الاستقصائية لتقييم رضا العملاء إلا مرة واحدة في السنة بدلا من أن يكون له برنامج مستمر للدراسات الاستقصائية، على النحو المتوخى في العقد؛

(ب) وشملت مؤشرات الأداء الرئيسية للعقد المبرم في مركز بريندیزي "عدد حالات عدم التوافق المحددة في عمليات مراجعة إدارة التغيير" و "عدد مخالفات الاتفاق بشأن مستوى الخدمات الناجمة عن عدم دقة قاعدة بيانات إدارة التشكيل"، وهي لم تكن موجودة في العقد المبرم في مركز فالنسيا. وبالمثل، شملت مؤشرات الأداء الرئيسية للعقد المبرم في مركز فالنسيا "النسبة المئوية للحوادث المرتبطة بشكل سليم بعناصر التشكيل المتأثرة" و "متوسط الوقت المستغرق لإغلاق الحوادث، بمجرد أن تعتبر جميع أقسام المستوى 2 أن الخدمة متاحة"، وهي لم تكن موجودة في العقد المبرم في مركز بريندیزي؛

(14) في غضون متوسط شهري يبلغ ساعة واحدة.

(15) في غضون متوسط شهري قدره أربع ساعات، بمجرد أن تنظر جميع أقسام المستوى 2 في الخدمة المتاحة.

(ج) وتم تخفيف شرط الحد الأدنى لأداة رصد تحديد الحوادث البالغ "85 في المائة" في العقد المبرم في مركز بريندیزي لعام 2015 إلى "80 في المائة" في العقد المبرم في مركز فالنسيا في عام 2016؛

(د) وتم قياس الأداء المتعلق بإدارة المشكلات، و "عدد المشكلات التي حددها مركز مراقبة الشبكة التي تنتهي بتقديم طلب للتغيير في كل شهر" بالنسبة المئوية والأرقام المطلقة للعقدين المبرمين في مركزي بريندیزي وفالنسيا، على التوالي. ولم يكن هناك وضوح بشأن الأداء المطلوب.

171 - وردَّ المكتب بأن الاختلافات تعزى إلى التحسينات المستمرة والدروس المستفادة. ولاحظ المجلس أن هذه الاختلافات في متطلبات الأداء ستؤدي إلى حالات عدم اتساق في الأداء في كل موقع، مما سيعيق التجانس بين الخدمات المقدمة. ولم يجد المجلس دليلا على الجهود المبذولة لتحديد مؤشرات الأداء الرئيسية المناسبة ومواءمة هذه المؤشرات من أجل توفير خدمة شبكية مستقرة.

172 - **ويوصي المجلس بأن يضمن المكتب مساءلة البائعين عن عدم إنجاز مؤشرات الأداء الرئيسية المقررة.**

173 - **ويوصي المجلس أيضا بأن يقوم المكتب بمواءمة مؤشرات الأداء الرئيسية في العقد التالي (لكل من بريندیزي وفالنسيا) بحيث تكون متسقة ومتجانسة وتعكس الاحتياجات التشغيلية للشبكة.**

174 - وقبل المكتب التوصيتين.

5 - مكتب خدمات المؤسسة

175 - أُقرّ في استراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (A/69/517) بأن مكاتب خدمات المؤسسة ضرورية لدعم التطبيقات والبنى التحتية على نطاق المؤسسة. وجرى النظر في مواءمة خمسة مرافق لمكتب المساعدة[16] في "مكتب خدمات المؤسسة" لتنفيذ نموذج عالمي يتسم بالفعالية من حيث التكلفة والكفاءة في مجال الخدمات المشتركة، يوفر تغطية عالمية على مدار الساعة.

176 - وكان من المقرر تنفيذ المشروع على مراحل، وأنجزت المرحلة 2[17] في عام 2015. ويتمثل هدف مشروع مكتب خدمات المؤسسة (المرحلة 3) في بناء نموذج عالمي موحد، إلى جانب إدخال تحسينات في قدرات الموارد العامة وفي العمليات والتكنولوجيا، وكان من المقرر إنجازها بحلول كانون الأول/ديسمبر 2018. وأفاد المجلس بأن المشروع قد أُدمج، إلا أن الأعمال المهمة بشأن المرحلة 3 لا تزال غير مكتملة (انظر A/74/177). وجاء في نموذج مراقبة التغيير في المكتب المركزي لإدارة المشاريع الذي أغلق المشروع رسميا في نيسان/أبريل 2019 أن خطة دمج المستوى 1 (الوحدة (الوحدات الميدانية) التابعة لإدارة الدعم الميداني) في مكتب خدمات المؤسسة ستُستعرض كنشاط منفصل.

177 - وذكر الأمين العام في تقريره المرحلي الخامس عن تنفيذ استراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (A/74/353) أن ما يقرب من 131 مكتبا للمساعدة كان يجري تشغيلها على نطاق الأمانة العامة، وأنها قد أُدمجت في أربعة مواقع، تعمل كمكتب واحد لخدمات المؤسسة يقدم خدماته على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع، ويتميز بسرعة أكبر في الاستجابة وحل المشكلات ويحقق مستوى أعلى من رضا المستخدمين.

(16) اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لآسيا والمحيط الهادئ، ومركز الخدمات العالمي، ومكتبا الأمم المتحدة في جنيف ونيروبي، والمقر.

(17) دمج مكتب خدمات المؤسسة في مكتب الخدمات المحلي في نيويورك.

178 - ولاحظ المجلس أن الجهود الرامية لإدماج كيانات المستوى 1 التابعة لشعبة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات كانت مستمرة في عام 2019. وأُدمج مركز حلول الأعمال جزئيا في إطار تنفيذ المستوى 1 من الدعم (الميداني) على الرغم من أن مكتب خدمات المؤسسة في بريندیزي لم يدمج بعد في نظام الاتصال في مكتب خدمات المؤسسة. وكانت عملية ترحيل دليل مكتب خدمات المؤسسة في بريندیزي قيد التجهيز. ولم يتم بعد تحديد الإطار الزمني لإدماج لبعض تطبيقات SharePoint[18] والتطبيقات القديمة[19]. ومن المتوقع أن تُنجز هذه الأنشطة في عام 2021 وما بعده. ولاحظ المجلس أيضا أن مكتب الخدمات المحلي في جميع المواقع[20] باستثناء نيويورك لم يُدمج بعد. ومع ذلك، لم تكن هناك وثيقة بشأن خطة الإدماج تبين بالتفصيل العملية والجداول الزمنية للإدماج الكامل لجميع التطبيقات ومكاتب الخدمات المحلية في مكتب خدمات المؤسسة.

179 - ولاحظ المجلس أن المكتب وأصحاب المصلحة الآخرين يمكنهم الحصول على البيانات المتعلقة بالحوادث وطلبات الخدمة المتعلقة بنظام أوموجا من خلال تقارير إدارة نظام iNeed، لكنها لم تكن توفر المرونة اللازمة لإجراء التحليلات المنهجية التي لا يمكن أداؤها على نحو أفضل إلا خارج النظام. وحتى 31 كانون الأول/ديسمبر 2019، كان هناك 968 حادثا و 492 1 طلبا للخدمة متأخرة في انتظار تسويتها لأكثر من 296 يوما و 171 يوما، على التوالي. ولذلك، فإن عملية متابعة تسوية الحوادث وطلبات الخدمة وإغلاقها في الوقت المناسب في مكاتب خدمات المؤسسة لم تخضع للرصد الفعال.

180 - ولاحظ المكتب أيضا أن أصحاب التطبيقات المؤسسية، باستثناء نظام أوموجا، لم ينفذوا اتفاقات بشأن مستوى الخدمات مع المنظمات المستفيدة، مما أدى إلى عدم وجود وثائق رسمية تضع جداول زمنية محددة الهدف لتسوية الطلبات أو إغلاقها استنادا إلى مدى أهميتها. وفي ظل غياب معايير الأداء، لم يكن من الممكن إجراء تقييم معقول لمدى الاستفادة من مكاتب الخدمات. ولذلك، كان يلزم وضع إطار للرصد من أجل إنفاذ المساءلة.

181 - **ويوصي المجلس بأن يعد المكتب خريطة طريق لإدماج جميع الأنشطة المعلقة من أجل إنشاء مكتب موحد تماما لخدمات المؤسسة.**

182 - وقد قبل المكتب هذه التوصية.

183 - **ويوصي المجلس بأن تتخذ الإدارة خطوات لصياغة معايير أداء مرجعية مناسبة لتسوية الحوادث والطلبات المتعلقة بالتطبيقات المؤسسية استنادا إلى الاتفاقات بشأن مستوى الخدمات، ورصد أداء مكتب خدمات المؤسسة في ضوئها.**

(18) يشمل ذلك إدماج البيانات في تطبيقات COMET1 و PKCM و COP و ORR و COSMOS و DTM و SharePoint على نظام أوموجا.

(19) يشمل ذلك تطبيقات FSS و NOTICAS و VAS و WES و EFM-VOVICI و ROADMAP و OROLSI.

(20) بانكوك وبريندیزي وجنيف ونيروبي.

هاء - الابتكار

1 - مشروع الحوسبة السحابية المختلطة

184 - أعدَّ مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات دراسة جدوى لمشروع الحوسبة السحابية المختلطة في كانون الثاني/يناير 2017. وتوخت دراسة الجدوى أن يتم الانتهاء من مشروع الحوسبة السحابية بحلول حزيران/يونيه 2018. وكان النموذج المختلط للحوسبة السحابية يتألف من شبكات سحابية خاصة وعامة على حد سواء، مما سمح بقيام طرف خارجي باستضافة بعض المكونات من قبل طرف خارجي في حين ظلت المكونات الأخرى تحت سيطرة المنظمة. وتمثلت فائدة المشروع التي يمكن قياسها كمياً في توفير التكاليف المرتفعة المتكبدة في تعهد مركز بيانات المؤسسة الموجود في الموقع والتي تقدر بمبلغ 207 138 1 دولارات في السنة (استندت التوقعات إلى التكاليف المتكبدة المنفقة على خوادم افتراضية كل منها رباعي الأنوية ويحتوي على ذاكرة وصول عشوائي سعتها 19 غيغابايت، وما يتصل بذلك من استخدام خاصية تخزين البيانات والشبكة الواسعة).

185 - وذكر الأمين العام في تقريره المرحلي الخامس أن مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وثَّق متطلبات الحماية والسرية من أجل نشر خدمات الحوسبة السحابية وعملياتها. وحُددت هذه الاحتياجات في الإجراء التقني للحوسبة السحابية للأمم المتحدة (نيسان/أبريل 2018). وطبق المكتب الإجراء الموثق من خلال عملية توفير تكفل امتثال خدمات الحوسبة السحابية لسياسات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الأمم المتحدة المعنية بالحوكمة وأمن المعلومات وتقييم المخاطر والتخفيف من حدتها.

186 - ولاحظ المجلس أنه، تمشيا مع خريطة الطريق المتعلقة بتنفيذ استراتيجية الحوسبة السحابية، فقد تم بنجاح إثبات جدوى المفهوم المتعلق بهذه الاستراتيجية في أواخر عام 2017. وكان من المقرر أن يبدأ التنفيذ بالموافقة على استراتيجية واتخاذ قرار بشأن منصة للتنمية في بداية عام 2018. وفي الأشهر الاثني عشر التالية، كان من المقرر وضع إطار لتطوير التطبيقات بعد وضع إطار لسياسة الحوكمة، وتنفيذ مشاريع تجريبية واختيار المجموعة التالية من المشاريع على أساس الدروس المستفادة من المشروع التجريبي.

187 - ولاحظ المجلس أن استراتيجية الحوسبة السحابية لم تُعتمد رسميا إلا في نيسان/أبريل 2018 وأن الأنشطة المتوخى إنجازها بحلول كانون الأول/ديسمبر 2018، وفقا لخريطة الطريق، لم تكتمل بعد. وقدم مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تفاصيل عن 91 تطبيقا وقع عليها الاختيار لترحيلها إلى الشبكة السحابية، منها 49 تطبيقا تم ترحيلها بحلول شباط/فبراير 2020. وذكر المكتب أن الـ 91 تطبيقا لم يقع عليها الاختيار بوصفها مشروعا تجريبيا وأنه غير ملتزم بترحيل هذا العدد من التطبيقات إلى الشبكة السحابية. ولم يقدم المكتب تفاصيل محددة، لكنه ذكر أن الوفورات تحققت من خلال ترحيل مركز البيانات الثانوي في نيويورك إلى الشبكة السحابية وانخفاض الاستثمارات الرأسمالية في نيويورك من عام 2017 حتى الآن.

188 - وتمشيا مع الإجراء التقني لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، ينبغي أن يشارك مستهلكو الخدمات السحابية (أي مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات) في عملية تقييم المخاطر وتحليل الأثر التي يجريها مقدم الخدمة السحابية، ويجب أن يوافقوا على الخطة النهائية لتقييم المخاطر والتخفيف من حدتها. وشارك المكتب في تقييم مخطط مختلط للخدمات السحابية خلال عام 2019. وحدد التقييم شواغل محتملة فيما يتعلق بالمسائل الحاسمة المتصلة بالأمن والإدارة أو الحوكمة. ولوحظت المسائل التالية:

(أ) لم تتم تهيئة برامج الجدران الواقية للتطبيقات الشبكية لفائدة التطبيقات؛

(ب) مركز أمن أزور، الذي يوفر رؤية لموارد عدم الامتثال مع اقتراحات الحل، لم يكن يُستخدم في الوقت الحالي لأغراض الإدارة والحوكمة. وذكر المكتب أن بعض السمات لم تنفذ بسبب اشتراط الحصول على ترخيص يُسدد عنه قسط أعلى؛

(ج) لم تُنفذ الحلول المتعلقة باستعادة القدرة على العمل بعد الكوارث في موارد شبكة أزور السحابية. وذكر المكتب أن أصحاب الأعمال التجارية يمكنهم اختيار حل لاستعادة القدرة على العمل بعد الكوارث حسب الأهمية البالغة لتطبيقاتهم؛

(د) لم تكن هناك نسخ احتياطية لقواعد بيانات منصة SQL كخدمة؛

(هـ) لا يزال المكتب بصدد تحديد وإنفاذ سياسات الآلات الافتراضية؛

(و) كان المكتب يعتمد على التدريب الإلزامي على التوعية بأمن المعلومات، رغم أن التقييم أشار إلى أن المستخدمين ينبغي أن يخضعوا لهذا التدريب كل سنة بسبب التغيرات ذات الوتيرة الأسرع التي تحدث في بيئة العمل.

189 - ويمكن أن تؤدي هذه الشواغل إلى خسارة السمعة التجارية، ووقوع انتهاكات أمنية، وأوجه قصور في الإنتاجية و/أو المجال المالي. وذكر مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات أنه أُنجز قبل أداء أدوار أصحاب الأعمال التجارية، كما أن الأنشطة المتصلة بالمخاطر التي يتعين على أصحاب الأعمال أن يتولوا معالجتها كانت مدرجة أيضا في سياسة الحوسبة السحابية.

190 - وقد كلف رئيس قسم الحوسبة السحابية المختلطة الفريقَ المعني بالامتثال لقواعد الشبكة السحابية بإجراء مراجعة لخدمات الحوسبة السحابية في المؤسسة والإبلاغ عنها شهريا. وهي تشمل تقارير لقواعد الشبكة السحابية المذكورة ملاحظات على إدارة الشبكة السحابية (الحوكمة والسياسة؛ وإدارة التكاليف؛ واتساق الموارد؛ وإمكانية الوصول والهوية؛ وتسريع النشر) وعمليات الخدمة المتعلقة بها. ولاحظ المجلس أن الفريق المعني بالامتثال لقواعد الشبكة السحابية قد أجرى مراجعة الامتثال وأعد وثيقة عمل تراكمية تغطي ثلاثة أشهر (من أيلول/سبتمبر إلى تشرين الثاني/نوفمبر 2019).

191 - ولاحظ المجلس أن تقرير الامتثال يشير إلى أن مستوى الاستعداد الذي تحقق في إدارة الشبكة السحابية وعمليات الخدمة المتعلقة بها كان يتراوح من 50 و 83 في المائة. وكانت هناك 35 توصية تتعلق بالجوانب الأمنية، منها 16 توصية[21] عالية التأثير. ولاحظ المجلس أنه تم وضع ثمانية "حواجز" (أي الحد الأدنى من المتطلبات الأمنية في SPOKEs)، لم ينفذ منها حتى الآن سوى أربعة[22].

192 - ولاحظ المجلس أن الإجراء التقني ينص على إجراء استعراض لخطط استعادة القدرة على العمل بعد الكوارث واستمرارية تصريف الأعمال لدى مقدمي خدمات الحوسبة السحابية فيما يتعلق بالتكنولوجيا والنهج والتوافق مع خطط الأمم المتحدة. وذكر مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات أن العملاء يمكنهم

(21) بيانات أمنية متقدمة، وتشفير متغيرات حسابات التشغيل الآلي، وتمكين النقل الآمن إلى حسابات التخزين، وتصنيف البيانات الحساسة في قاعدة بيانات SQL، وتشديد القواعد الخاصة بالتطبيقات الشبكية على البنية التحتية كخدمة، ومجموعات أمن الشبكة، وإتاحة تقييم أوجه الضعف، وما إلى ذلك.

(22) الشبكات الافتراضية التي تقترن بالمركز (نقطة مركزية للاتصال بالشبكات في الموقع) والتي يمكن استخدامها لعزل أحمال العمل.

الوصـــول إلى بوابة أزور والتأكد من المناطق التي تتاح فيها داخل منطقة معينة وتوافرها على الصـــعيد العالمي في جميع المناطق. وحسب مستوى الأهمية البالغة ومتطلبات العمل، يمكن لأصحاب التطبيقات أن يقرروا ما إذا كان سيتم تصميم تطبيقاتهم بحيث تستخدم خدمات استعادة القدرة على العمل بعد الكوارث والخدمات التي تتوافر بدرجة كبيرة التي يوفرها مزود خدمة السحابة.

193 - **ويوصي المجلس أيضا بأن يقوم مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، إلى جانب الإدارات والمكاتب المستخدِمة، بوضع خريطة طريق استراتيجية شاملة وتحديد معالم يمكن تحقيقها لإنجاز مشروع الحوسبة السحابية المختلطة في الوقت المناسب، بحيث يتحقق التوفير المتوخى في التكاليف.**

194 - وقبل مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات هذه التوصية.

195 - **ويوصي المجلس بأن يحسّن مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات امتثال نظم الحوسبة السحابية التي توفرها أطراف ثالثة من خلال تنفيذ التوصيات عالية التأثير، ولا سيما فيما يتعلق بجوانب من قبيل الأمن والإتاحة والأداء.**

2 - إدارة المعلومات والبيانات

إدارة المعلومات: مشروع Unite Workspace

196 - كان الهدف من مشروع Unite Workspace (نيسان/أبريل 2019) هو تنفيذ أداة SharePoint وأداة OneDrive القائمتين على الحوسبة السحابية باعتبارهما المنصة الموحدة للمؤسسة لتبادل الملفات والتعاون. وقد بدأ تنفيذ المشروع في كانون الثاني/يناير 2019 في المقر، ومن المتوقع أن تسترشد عملية النشر العالمي بالدروس المستفادة. وكان من المقرر أن يوفر المشروع نهجا موحدا لإدارة الملفات والتعاون مع وقف تشغيل الحلول القديمة (مثل Unite Docs و Unite Connections و Cosmos و Share Drive و HP TRIM)، وفقا لمبادئ إدارة المعلومات وأمن المعلومات. وكان من المقرر أن يكتمل المشروع على مرحلتين: نشر الأدوات والتدريب لفائدة جميع المستخدمين (المرحلة الأولى)، على أن تُنجز بحلول حزيران/يونيه 2019؛ وترحيل الملفات من المنصة الحالية، إلى جانب وقف تشغيل المنصات القديمة (المرحلة الثانية)، على أن تُنجز بحلول آذار/مارس 2020.

197 - ولاحظ المجلس أن مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات أنشأ مواقع لمنصة SharePoint Online (في إطار المرحلة الأولى) للإدارات في المقر، ودرب 518 من القائمين على المواقع بحلول شباط/فبراير 2020.

198 - وذكر مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات أن المشروع يمكن أن يبدأ في نيسان/أبريل 2019، مع جداول زمنية منقحة: (أ) نشر الأدوات بحلول أيلول/سبتمبر 2019؛ و (ب) ترحيل الملفات ووقف تشغيل المنصة القديمة بحلول أيلول/سبتمبر 2020. وذكر المكتب كذلك أن وصول المستخدمين إلى منصة Unite Connections قد عُطل في 1 كانون الثاني/يناير 2020، إلا أن وقف العمل التقني لمنصة Unite Connections لم ينته بعد.

199 - ولاحظ المجلس أنه على الرغم من أن مشروع Unite Workspace قد بدأ في كانون الثاني/يناير 2019 وأن خمس بعثات ميدانية قد أنجزت منذ ذلك الحين ترحيل الملفات من منصة Share Drive إلى منصتي OneDrive و SharePoint، فإن المبادئ التوجيهية المتعلقة بترحيل المحتوى القديم

لم توضع في صيغتها النهائية حتى الآن. ولاحظ المجلس أيضا أنه على الرغم من بدء العمل في منصة Unite Connections في كانون الثاني/يناير 2019، لم يستكمل مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات السياسة المتعلقة بحفظ السجلات وإدارة محفوظات الأمم المتحدة (ST/SGB/2007/5) أو المتعلقة بحساسية المعلومات وتصنيفها وتداولها (ST/SGB/2007/6). ولا توجد كذلك سياسة بشأن خصوصية المعلومات وسلامتها للتعامل مع التحديات التي يطرحها استخدام النُظُم القائمة على الحوسبة السحابية.

200 - وأبلغ مكتبُ تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المجلسَ بأنه بصدد صياغة سياسة الأمم المتحدة لإدارة المعلومات، التي ستوفر إطارا لإدارة جميع معلومات الأمم المتحدة بوصفها أصولا للمنظمة طوال دورة حياتها، وستكفل أيضا آلية لرصد الامتثال لسياسات إدارة السجلات الرقمية والمادية. ولتلبية الاحتياجات الفورية في مجال السياسة العامة والإدارة في المشروع، أنشئ فريق عامل معني بالحوكمة من أعضاء مختلف كيانات الأمانة العامة. وفيما يتعلق بخصوصية المعلومات، أبلغ المكتبُ المجلسَ بأنه يتبع المبادئ المتعلقة بحماية البيانات الشخصية والخصوصية الصادرة عن مجلس الرؤساء التنفيذيين في منظومة الأمم المتحدة المعني بالتنسيق في عام 2018.

201 - وأشار المجلس إلى أن الفريق العامل المعني بالحوكمة لم يُعد وثيقة توجيهية بشأن ترحيل المحتوى القديم إلا في تشرين الأول/أكتوبر 2019، ومن المتوقع أن يتم الانتهاء منها بحلول شباط/فبراير 2020. ولاحظ المجلس أيضاً أن الشواغل أثيرت في اجتماع لتحديث مشروع المؤسسة بشأن عدم وجود إجراء لإدارة المعلومات السرية في الشبكة السحابية (Teams و SharePoint و OneDrive)، حيث لا توجد وثيقة سياساتية تحدد كيفية إدارة الوثائق السرية في الشبكة السحابية.

202 - وذكر مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات أيضا أن أهمية سياسة الخصوصية بالنسبة للأمانة العامة تُناقش في سياق المناقشات المتعلقة بالبيانات التي يقودها المكتب التنفيذي للأمين العام.

203 - ويوصي المجلس بأن تبذل الإدارة جهودا للتقيد بالمعالم المحددة لإنجاز مشروع Unite Workspace في الوقت المناسب.

204 - ويوصي المجلس أيضا بأن تضع الإدارةُ سياسة بشأن إدارة المعلومات وخصوصية البيانات، بما يتماشى مع مبادئ حماية البيانات الشخصية والخصوصية التي وضعها مجلس الرؤساء التنفيذيين.

إدارة البيانات

205 - ذكر الأمين العام في تقريره المرحلي السنوي الخامس أن الإصلاح الإداري أناط بمكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات مهمة تقديم الدعم إلى العملاء على نطاق الأمانة العامة فيما يتعلق بإدارة البيانات والمعلومات. وقد شرع المكتب في وضع استراتيجية لجمع البيانات من شأنها أن توفر إطارًا شاملاً لاتخاذ القرارات استناداً إلى البيانات في الأمانة العامة. وسينفذ ذلك عن طريق عملية تشاورية وتعاونية يتم خلالها تحديد مستويات التفويض الأنسب. ومن شأن استراتيجية جمع البيانات أن تتيح نشر ثقافة التعاون، وتزيد من الإلمام بالبيانات، وتوفر الحوكمة الجيدة للبيانات.

206 - ولاحظ المجلس أن مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات قد وضع استراتيجية لجمع البيانات تستند إلى الخبرة الأكاديمية، وخبرة القطاع الخاص والأمم المتحدة. وقد استرشدت أيضا بالمناقشات التي جرت في ندوة البيانات بشأن موضوع "مستقبل البيانات في الأمم المتحدة"، التي عقدت في 8 تشرين الأول/

أكتوبر 2019. وفي الوقت نفسه، أطلق المكتب التنفيذي للأمين العام مبادرة بشأن استراتيجية جمع البيانات على نطاق منظومة الأمم المتحدة. وقد قام مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصـــالات، جنبا إلى جنب مع إدارات ووكالات وصـــناديق وبرامج الأمم المتحدة الأخرى، بمواءمة جهوده الرامية إلى دعم المبادرة الرفيعة المسـتوى. وكان مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصـالات يعتزم إعادة النظر في مشـروع اسـتراتيجية جمع البيانات على نطاق الأمانة العامة بمجرد إنجاز عمله للمســـاهمة في المنتج على نطاق المنظومة في ربيع عام 2020.

207 - ورأى مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات أن فائدة وجود استراتيجية شاملة لجمع البيانات على نطاق منظومة الأمم المتحدة تتمثل في أن هذه الاستراتيجية الرفيعة المستوى يمكن أن توفر تنسيقا استراتيجيا لجميع الجهود المبذولة في مجال البيانات ويمكن أن تسـاعد على ضـمان تحرك المنظمة بأسـرها في اتجاه مشـترك في مجال البيانات. وذكر المكتب أن الركائز الرئيسـية المشـمولة في إطار هذه المبادرة التي يقودها المكتب التنفيذي للأمين العام هي مبادئ البيانات، والأفراد والثقافة، وبيئة البيانات والهياكل الأســـاســـية للبيانات، وأصـــول البيانات واسـتخدامها، وخصـوصـية البيانات، وإدارة البيانات. وأبلغ المكتب المجلس بأنه أسهم إسهاما كبيرا في هذا الجهد بوصفه من المشاركين في القيادة.

208 - وذكر الأمين العام في التقرير المرحلي السنوي الخامس أن مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات قد بدأ في معالجة الحاجة إلى مســـتودع مركزي لمصـــادر البيانات يُبيّن أين وكيف يمكن الوصـــول إلى البيانات. ومن شـأن فهرس البيانات المذكور على نطاق المنظمة أن يوفر إمكانية اكتشـاف البيانات أيا كان مصـدرها بواسـطة الخدمة الذاتية وأن يوفر أيضـا وسـيلة لتسـجيل مصـادر البيانات والتعليق عليها واكتشـافها وفهمها واسـتخدامها. وسـتكون البيانات، بما في ذلك البيانات الأسـاسـية المجهزة في أنسـاق منظمة سـهلة الاستخدام، متاحة بسهولة للمستخدمين المعنيين مع مراعاة جميع قواعد وسياسات المنظمة بشأن خصوصية البيانات وأمن المعلومات وجودة البيانات.

209 - وأُبلغ المجلس بأن عام 2019 شـــهد البدء في تنفيذ مبادرة تجريبية لمنصـــة بيانات كانت بمثابة مستودع مركزي لمصادر البيانات الرسمية. وأبلغ مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المجلسَ أيضا بأن المبادرة لا تزال في المراحل الأولى من مرحلة التخطيط وأنه لم يقم حتى الآن باختيار كيانات لهذه المبادرة التجريبية ولم يحدد أي جداول زمنية لتقديم البيانات من جانب كيانات مختارة. ولم يضـــع المكتب خريطة طريق شاملة لمشروع تجريبي من أجل إنشاء مستودع مركزي لمصادر البيانات، بحيث يمكن ضمان إنجاز المشـروع في الوقت المناسـب. وذكر المكتب أن المشـروع هو مبادرة جديدة تتطلب تخطيطا دقيقا لتنفيذ نهج ذي إدارة جيدة من أجل تحقيق إمكانية الوصـــول الشـــامل إلى البيانات اســـتنادا إلى نموذج لتوفير البيانات وتوزيعها على نطاق المنظمة. وكان المكتب يعكف على تقييم القدرات القائمة في الشـــبكة الســـحابية فيما يتعلق بوظيفة فهرس البيانات، مما سـيسـهم في صـياغة خريطة طريق شـاملة بشـأن إدارة وحوكمة البيانات. وفي إطار صـــياغة خريطة الطريق، ســـيعمل المكتب مع كيانات الأمانة العامة على تحديد مجموعات البيانات البالغة الأهمية التي ستدرج في المشروع التجريبي.

210 - **ويوصـي المجلس بأن يسـتكمل مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصـالات إنشـاء مسـتودع مركزي لمصادر البيانات أو فهرس للبيانات على نطاق المنظمة بالتشاور مع المكتب التنفيذي للأمين العام.**

3 - مختبرات الأمم المتحدة للابتكار التكنولوجي

211 - اتخذ مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصـــالات مبادرة من أجل إنشـــاء مختبرات الأمم المتحدة للابتكار التكنولوجي، وذلك بالتعاون مع الدول الأعضـــاء المهتمة. وكانت المختبرات تســـتخدم أحدث التكنولوجيات الرائدة لتجريب الحلول التكنولوجية المفتوحة المصدر في مواجهة التحديات الإنسانية، وتحديات التنمية المستدامة، وتغير المناخ، والسلام والأمن. وستعمل المختبرات كحاضنات ومعجلات لتعزيز التعاون بين منظومة الأمم المتحدة والقطاعين العام والخاص والأوساط الأكاديمية والمجتمع المدني في حل المشاكل، بتوفير حلول يمكن توسعيها وتنفيذها بعد ذلك لمواجهة المسائل العالمية.

212 - وأشار المجلس إلى أنه في عام 2019، تم تشغيل مختبر آخر، بالإضافة إلى المختبرات الثلاثة القائمة التي أنشـئت في عام 2018. كما لاحظ المجلس أن الأفرقة الاسـتشـارية لمختبرات الأمم المتحدة للابتكار التكنولوجي المعنية بمتابعة أداء مختبرات التشـغيل والإبلاغ عنها لم يتم إنشـاؤها بعد لمختبرين، على الرغم من إنشائها في تشرين الثاني/نوفمبر 2018 ونيسان/أبريل 2019 على التوالي. وذكر المكتب أنه في ظل غياب الأفرقة الاستشارية، فإنه يتولى رصد الأنشطة من خلال عقد اجتماعات أسبوعية مع مديري المختبرين.

213 - ولاحظ المجلس كذلك أن مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصـالات قد أنشـأ فريقا اسـتشـاريا معنيا بالممتلكات المفتوحة المصـــدر والملكية الفكرة لوضـــع إطار/نموذج للممتلكات المفتوحة المصـــدر والملكية الفكرية من شأنه أن يمكّن المختبرات من تعزيز التكنولوجيات "القابلة للمشاركة" والتحفيز على المشاركة في استحداث حلول رقمية. ومع ذلك، لم يتم تطوير أي إطار/نموذج من هذا القبيل حتى الآن، ولم يتسن إطلاع الدول الأعضاء على الحلول التكنولوجية التي طورتها المختبرات.

214 - وأبلغ مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصـالات المجلسَ أيضـا بأن المكتب التنفيذي للأمين العام يقوم باستعراض برنامج إنشاء المختبرات وأنه يمكن إدخال تعديلات على البرنامج عند الانتهاء من الاستعراض.

215 - **ويوصـي المجلس بأن يعد مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصـالات وينفّذ الإطار/النموذج الخاص بالممتلكات المفتوحة المصـــدر والملكية الفكرية، بحيث يمكن إطلاع الدول الأعضـــاء على الحلول التكنولوجية التي طورتها المختبرات.**

216 - وأبلغ مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصـالات المجلسَ بأنه تلقى مذكرة اسـتشـارية أولى من الفريق الاستشاري المعني بالممتلكات المفتوحة المصدر والملكية الفكرة الذي يعمل على وضـع نموذج إطاري واحد ممكن للعمل على إيجاد حلول قابلة للمشاركة يتولى المختبر إنشاؤها.

واو - الاستخدام الأمثل لموارد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

1 - مشروع الاستعانة بمصادر عالمية

217 - تتوخى استراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الاستعانة بمصادر عالمية لضمان إدارة جميع موارد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على النحو الأمثل. ومن المتوخى أن تعزز الأمم المتحدة من وضوح نفقات تكنولوجيا المعلومات والاتصـــالات ورصـــدها من خلال إقامة عمليات موحدة، وقدرة مركزية لإدارة العقود، ومسـتودع للعقود، وأداة لإدارة تراخيص البرامجيات ومشـتريات المعدات الحاسـوبية. وأيدت الجمعية العامة مشروع الاستعانة بمصادر عالمية كتدبير لإلغاء تجزئة العقود الإطارية وتوحيد الخدمات المهنية.

218 - وذكر الأمين العام في تقريره المرحلي الرابع أن طلبات تقديم العروض بشأن خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وخدمات التطبيقات قد اكتملت، وحُدّد تاريخ الانتهاء من طلب تقديم العطاءات ومنح العقود في 14 شباط/فبراير 2019. وفي إطار الإبلاغ عن التقرير المرحلي، أشار المجلس إلى أن تاريخ الانتهاء المستهدف قد عُدل ليصبح 30 أيار/مايو 2019 بالنسبة لخدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات و 20 تموز/يوليه 2019 بالنسبة لخدمات التطبيقات (انظر A/74/177). وأفاد الأمين العام في تقريره المرحلي الخامس بأن من المتوقع أن يكتمل في الربع الثالث من عام 2019 منح عقد توفير خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (الخدمات المُدارة بالكامل والخدمات المتعلقة بأوامر المهام وخدمات القوة العاملة المتكاملة) وخدمات التطبيقات.

219 - ولاحظ المجلس أن عقد توفير خدمات التطبيقات كان في مرحلة المفاوضات المالية مع البائعين، ومن المتوقع أن يُمنح العقد بحلول نهاية حزيران/يونيه 2020. وأبلغ مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المجلسَ بأن التقييم الفني للعطاءات معقد لأنه يغطي مجموعة واسعة من التكنولوجيات ولم تبدأ مرحلة المفاوضات المالية إلا في كانون الأول/ديسمبر 2019. ولاحظ المجلس أيضا أن العقدين اللذين منحا للحزمة ألف (الخدمات المدارة بالكامل) والحزمة باء (الخدمات المتكاملة والخدمات المتعلقة بأوامر المهام) قد ألغيا. وأبلغ المكتبُ المجلسَ بأن لجنة العقود في المقر رفضت منح العقد، حيث تبين أن بائعا واحدا فقط مؤهل تقنيا لتنفيذ المجموعتين. وأبلغ المكتبُ المجلسَ أيضا بأن نطاق العمل المتعلق بخدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات يخضع لإعادة النظر في الوقت الحالي، وأن الموعد المبدئي لطلب تقديم العطاءات الجديدة إلى شعبة المشتريات سيكون في الربع الثاني من عام 2020.

220 - وأفاد المجلس في تقريره المرحلي الثالث (A/74/177) بأنه يجري التفاوض بشأن توفير خدمات الاستضافة السحابية لمزود ثان للخدمات. ولاحظ المجلس أن المسألة كانت لا تزال قيد التفاوض في آذار/مارس 2020. وأبلغ مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المجلسَ بأنه من المتوقع أن يُمنح العقد بحلول الربع الثاني من عام 2020.

221 - ولاحظ المجلس أن الاستعانة بمصادر عالمية لتقديم خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وخدمات التطبيقات قد بدأت في موعد مبكر في كانون الأول/ديسمبر 2016، وأن مواعيد الانتهاء من منح العقود قد عُدلت عدة مرات. وفي الوقت نفسه، تم تمديد العقود الحالية مع البائعين لخدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لفترة سنتين، حتى كانون الأول/ديسمبر 2021.

222 - ولاحظ المجلس أيضا أن المكتب المركزي لإدارة المشاريع لم يعد أي تقارير رسمية عن حالة مشروع الاستعانة بمصادر عالمية خلال عام 2019 لأغراض إبلاغ هيئات الإدارة و/أو إدارة المخاطر. وذكر مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات أن اجتماعات داخلية منتظمة عُقدت داخل المكتب، مع شعبة المشتريات ومكتب إدارة سلسلة الإمدادات بشأن جميع الأنشطة المتصلة بالمشتريات وسلسلة الإمدادات.

223 - وذكر الأمين العام في تقريره المرحلي الخامس أن مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات يعمل على وضع خطة للانتقال من مقدمي الخدمات الحاليين إلى الطريقة التعاقدية الجديدة وتحقيق هدفه المتمثل في الاستخدام الأمثل لموارد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. ولاحظ المجلس أن المكتب لم يحدد أي خطة انتقالية من هذا القبيل حتى شباط/فبراير 2020. وذكر المكتب أنه، فيما يتعلق بخدمات التطبيقات، ستُحدد خطط الانتقال على النحو المناسب حالما يُمنح العقد رسميا. وأُبلغ المجلس شفويا بأنه لا توجد ضرورة لإعداد

خطة انتقالية رفيعة المستوى لخدمات الحوسبة السحابية نظرا لعدم وجود بائع حالي، كما أن فرادى أصحاب تطبيقات الأعمال التجارية أنفسهم اضطروا إلى تقديم مدخلات للحوسبة السحابية بالنسبة لكل تطبيق.

224 - وأطلع مكتبُ تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المجلسَ على خطة انتقالية رفيعة المستوى تتعلق بالخدمات المدارة بالكامل، والخدمات المتكاملة للقوى العاملة، والخدمات المتعلقة بأوامر المهام. غير أن المكتب ذكر أن الخطة لا صلة لها بالموضوع لأن طلبات تقديم العروض قد ألغيت. ولاحظ المجلس أيضا أن محضر الاجتماع المتعلق بالحوسبة السحابية المختلطة المؤرخ 27 شباط/فبراير 2019 جاء فيه أن شعبة المشتريات اقترحت التفاوض مع البائعين الموصى بهم بشأن خطة زمنية انتقالية. ويرى المجلس أن هناك حاجة إلى إعداد خطط انتقالية مفصلة تتضمن معلومات مالية أساسية جارية عن كل خدمة من خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

225 - وفي إطار استراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (A/69/517)، سيتيح تنفيذ التدابير المقترحة في مجال العمليات الجديدة والحوكمة والهيكل التنظيمي في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لإدارة العقود تحقيق المزيد من الكفاءة وزيادة القوة الشرائية إلى أقصى حد. وقد أوصى المجلس في تقريره المرحلي السنوي الثاني بتقدير الوفورات المتحققة نتيجة الاستعانة بمصادر عالمية. وأبلغ مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المجلسَ بأنه لم يتم إعداد أي مذكرة مفاهيمية أو دراسة جدوى للانتقال إلى خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الْمُدارة بالكامل والخدمات المتكاملة والخدمات المتعلقة بأوامر المهام وخدمات التطبيقات. وبالتالي، لم يكن لدى المكتب أي بيانات قابلة للقياس الكمي عن الفوائد التي يتعين تحقيقها أو تقدير الوفورات التي يتعين تحقيقها من خلال الانتقال إلى الاستعانة بمصادر عالمية.

226 - **ويوصي المجلس بأن يتخذ مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الخطوات اللازمة، بالتشاور مع مكتب إدارة سلسلة الإمداد، لوضع جدول زمني وإكمال عملية طلب تقديم العطاءات ومنح العقود لخدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.**

227 - **ويوصي المجلس أيضا بأن يعد مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات خططا مفصلة للانتقال لكل مشروع من مشاريع الاستعانة بمصادر عالمية من أجل الاستعانة بمقدمي الخدمات الجدد على نحو سلس.**

228 - وقبل مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات التوصيتين.

2 - النفقات التي يمكن تجنبها والتي تتعلق بتراخيص نظام مايكروسوفت أوفيس 365 والهواتف المكتبية

229 - في إطار استراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، كان على مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، في إطار تحسين قيادته، ضمان إدارة جميع موارد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على النحو الأمثل.

230 - وأبلغ مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المجلسَ بأن مقدم الطلب المعتمد (للموارد البشرية أو جهة التنسيق التقنية في الكيان) سيقدم، أثناء تعيين الأفراد، طلبا للخدمة عن طريق بوابة Unite للخدمة الذاتية للحصول على معرّف لموقع Unite وبريد إلكتروني وشبكة وهاتف وأية خدمات ذات صلة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من دليل خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. ويتمثل دور الموارد البشرية في الإدارة المستفيدة في تقديم واعتماد طلب الخدمات في إطار الإجراءات المقررة والمنشورة في المقر.

231 - والحزم الأساسية لتطبيقات الحوسبة الشخصية والتطبيقات المؤسسية (المجمعة) هي اشتراكات إلزامية في المقر. ويقدم مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات خدمات مايكروسوفت أوفيس 365، وتدفع الأمم المتحدة رسوم الترخيص لكل مستخدم إلى شركة مايكروسوفت. وبلغ العدد الإجمالي لتراخيص أوفيس 365 حوالي 000 62 رخصة في تشرين الأول/أكتوبر 2018 و 000 60 في تشرين الأول/أكتوبر 2019. وأُبلغ المجلس بوجود 869 1 حسابا خاملا للمستخدمين في 31 كانون الأول/ديسمبر 2018 و 441 5 حسابا في 31 كانون الأول/ديسمبر 2019. وستظل حسابات المستخدمين التي تتألف من ترخيص أوفيس 365 والهاتف الذي يعمل عن طريق بروتوكول الإنترنت خاملة إلى حين الانتهاء من تحديد الحسابات الخاملة والموافقة على إنهاء أدوار المستخدمين المتعلقة بها من جهة التنسيق المأذون بها.

232 - ووفقًا لبطاقات الأسعار لعام 2017/2016 المعمول بها في عام 2019، بلغ السعر لكل ترخيص لبرنامج مايكروسوفت 365 إصدار Enterprise E3 ما قيمته 189,60 دولارا في السنة، في حين بلغت رسوم حق استخدام الهواتف التي تعمل عن طريق بروتوكول الإنترنت (هواتف سطح المكتب) تثبيت الكمبيوتر الشخصي 230 دولارًا. وتبلغ النفقات السنوية لرسوم ترخيص حسابات أوفيس 365 الخاملة وعددها 441 5 حسابا وما يتصل بها من الهواتف التي تعمل عن طريق بروتوكول الإنترنت 1,03 مليون دولار و 1,25 مليون دولار سنوياً على التوالي، وهي نفقات كان يمكن تجنبها.

233 - وفيما يتعلق بالاتصالات الهاتفية المكتبية، أبلغ مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المجلسَ بأنه يجري استعراضا لجميع الاتصالات الهاتفية المكتبية التي كانت خاملة، بهدف الاتصال بالكيانات التي كانت قد خصصت لها أصلا معدات الاتصالات والحصول على تأكيد بشأن الحاجة إلى صيانة المعدات أو إزالتها. وفي حالة تراخيص أوفيس 365، أُبلغ المجلس بأنه قد أتيح لكل قسم من أقسام التكنولوجيا الميدانية أداة لتحديد ورصد الحسابات الخاملة، وأن العمل جار لإتاحة هذه المعلومات للإدارات والمكاتب.

234 - ويرى المجلس أن مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، بوصفه خط دفاع ثان في نظام المساءلة العام في الأمانة العامة والمسؤول عن إدارة موارد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، يحتاج إلى أن يقوم على نحو استباقي بالاتصال مع جهة التنسيق الإدارية أو الموارد البشرية في الإدارة المستفيدة من الخدمات في إطار تتبع الحسابات الخاملة وتعطيلها. والمكتب لديه رؤية بشأن استخدام التراخيص لأنه نقطة العمل النهائية لـ "تشغيل/إيقاف" خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. ويرى المجلس أن هذه المسألة يمكن أن تُصعَّد إلى اللجنة التوجيهية المعنية بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، بالنظر إلى المخاطر التشغيلية والمالية المحتملة، لضمان تعاون أفضل من جانب الإدارات المستخدِمة.

235 - ويوصي المجلس بأن ينشئ مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات آلية تعاونية محسنة مع جهات التنسيق الإدارية فيما يتعلق بحاملي الحسابات الخاملين في إداراتهم أو مكاتبهم لتعطيل الحسابات والاتصالات الهاتفية التي لم تعد هناك حاجة إليها.

236 - ويوصي المجلس أيضا بأن ينظر مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في إحاطة اللجنة التوجيهية المعنية بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات بشأن المخاطر التشغيلية والمالية المحتملة التي تمثلها الحسابات الخاملة، والتماس تدخلها في هذه المسألة.

237 - وقبل مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات التوصيتين.

3 - معالجة التجزؤ

238 - بموجب استراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، يتولى مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات مهمة التركيز على معالجة التجزؤ وسحب النظم من الخدمة والاستعانة بمصادر عالمية لضمان إدارة جميع موارد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على النحو الأمثل. وكان الأمر المتوخى من مواءمة المهام في الوحدات الإقليمية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات ومراكز البيانات ومراكز التطبيقات هو خفض التجزؤ وحالات عدم الكفاءة والبصمة الكربونية. وطلبت الجمعية العامة في قرارها 262/69 إلى الأمين العام أن يواصل جهوده الرامية إلى الحد من مستوى تجزؤ بيئة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على نطاق الأمانة العامة وفي جميع مراكز العمل والبعثات الميدانية.

مراكز التطبيقات المؤسسية

239 - تنص استراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على إنشاء مراكز التطبيقات المؤسسية كجزء من إطار الإنجاز المركزي. وكان من المقرر أن يتم تعزيز مراكز التطبيقات القائمة في نيويورك وبانكوك وفيينا، وترقيتها إلى مراكز للتطبيقات المؤسسية. وأفاد المجلس في تقريره المرحلي الثالث بأن مركز التطبيقات المؤسسية في فيينا واصل إدارة وحدة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الخاصة به، وهي دائرة تكنولوجيا المعلومات التي ليست مسؤولة بشكل مباشر أمام رئيسة هيئة موظفي تكنولوجيا المعلومات، على النحو المتوخى في استراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

240 - واقترح الأمين العام في تقريره عن تغيير نموذج الإدارة في الأمم المتحدة (A/72/492/Add.2) إنشاء دائرة للحلول المركزية تضم مكتب الرئيس، ومراكز التطبيقات المؤسسية في الأمريكتين وآسيا، وبالتالي استبعاد مركز التطبيقات المؤسسية في فيينا.

241 - ولاحظ المجلس أن إعادة الهيكلة، بعد الإصلاحات الإدارية، لم تعالج تجزؤ التطبيقات وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، حيث ظل مركز التطبيقات المؤسسية في فيينا غير متوائم مع مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

وحدات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في كيانات أخرى

242 - وفي إطار استراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، اقتُرحت مواءمة وحدات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات التي كانت قائمة آنذاك والبالغ عددها 70 وحدة في جميع أنحاء المنظمة، وذلك للحد من تداخل الأغراض المتوخاة من بيئات المعلومات والبيانات وفصلها وتكرارها. وتهدف استراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات أيضا إلى كفالة خضوع جميع خطط واستثمارات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتنفيذها لعمليات إدارة واستعراض صارمة. وأفاد الأمين العام في تقريره المرحلي الخامس بأن جزءا كبيرا من التجزؤ قد عولج من خلال إدماج وحدات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الرئيسية، وتعزيز ترتيبات الحوكمة وأنشطة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات التشاركية. وأُبلغ المجلس بأن هناك 34 إدارة لديهم موظفو تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الخاصين بهم. وبلغ العدد الإجمالي لهؤلاء الموظفين 499 موظفا.

243 - ولاحظ المجلس أنه تم إدماج أربع إدارات، هي إدارة الاستراتيجيات والسياسات الإدارية ومسائل الامتثال، وإدارة الدعم العملياتي، وإدارة شؤون السلامة والأمن، ومكتب تنسيق الشؤون الإنسانية، وأن إدارة شؤون الجمعية العامة والمؤتمرات أُدمجت جزئيا. وشدد مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على أن التنسيق قد تحسن على مدى السنوات الخمس من تنفيذ الاستراتيجية، وأن كيانات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في جميع أنحاء الأمانة العامة شاركت مشاركة كاملة على نحو أكبر، واستفادت من الخدمات الاستشارية والتوجيهات التي يقدمها المكتب، وشاركت بنشاط في هيئات إدارة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات التي صُممت لتعزيز الاتساق.

244 - ووفقا للفقرة 2-2 (ز) من نشرة الأمين العام بشأن تنظيم مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (ST/SGB/2016/11)، فإن المكتب مسؤول عن استعراض الميزانيات والمشاريع من كل مصادر التمويل المخصصة لجميع مبادرات وعمليات الأمانة العامة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات قبل تقديمها إلى مكتب تخطيط البرامج والميزانية والحسابات (آنذاك). وقد شددت اللجنة الاستشارية على أن رئيسة هيئة موظفي تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ينبغي أن تشارك مشاركة كاملة في عملية إعداد الميزانية، منذ البداية، بما في ذلك تقديم تعليمات واضحة لإعداد مقترحات الميزانية بناءً على معايير وأولويات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على نطاق الأمانة العامة (A/70/755، الفقرة 37). وقد أكدت اللجنة الاستشارية هذه المسألة مرارا وتكرارا وأوصت بأن يستعرض المكتب الميزانيات والمشاريع في إطار هياكل الحوكمة القائمة (انظر A/71/785، الفقرة 9، و A/72/7/Add.51، الفقرة 13، و A/73/759، الفقرة 19). وأبلغ المكتبُ المجلسَ بأنه قدم تعليمات بشأن الميزانية إلى المراقب المالي الذي أدرج هذه التعليمات في التعليمات الرسمية للميزانية. بيد أنه لم تقدم أي كيانات ميزانياتها إلى المكتب لاستعراضها، ولم يتمكن المكتب من إنفاذ ذلك. وأكد المكتب أيضا أنه لا يملك أي معلومات عن ميزانية أنشطة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في كيانات مختلفة في إطار مصادر تمويل مختلفة. وأبلغ المكتبُ المجلسَ أيضا بأنه لا يستفيد بفعالية من المعلومات المالية المتاحة في نظام أوموجا فيما يتعلق بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

245 - ويرى المجلس أنه على الرغم من انتهاء فترة تنفيذ استراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في شباط/فبراير 2020، فإن وحدات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الموجودة في مختلف الإدارات والمكاتب والبعثات الميدانية، لا تزال مجزأة.

246 - **ويوصي المجلس بأن تواصل الإدارة جهودها الرامية إلى معالجة تجزؤ بيئة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، بما في ذلك ضمان الإشراف على الميزانيات المتصلة بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات على نطاق الأمانة العامة ومراكز العمل والبعثات الميدانية.**

رابعا - شكر وتقدير

247 - يود المجلس أن يعرب عن تقديره لما تلقاه موظفوه من تعاون ومساعدة من رئيسة هيئة موظفي تكنولوجيا المعلومات، ومكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، ومن الموظفين التابعين لهما.

(توقيع) كاي **شيلر**
رئيس ديوان المحاسبة الاتحادي الألماني
رئيس مجلس مراجعي الحسابات

(توقيع) راجيف **مِهريشي**
المراقب المالي والمراجع العام للحسابات في الهند
(مسؤول أول لشؤون مراجعة الحسابات)

(توقيع) خورخي **برموديز**
المراقب المالي العام في جمهورية شيلي

21 تموز/يوليه 2020

المرفق الأول

حالة تنفيذ التوصيات المتعلقة بشؤون تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

الرقم	التقرير المرجعي	توصية المجلس	رد الإدارة	تقييم المجلس	نُفِّذت بالكامل	قيد التنفيذ	لم تُنفَّذ	تجاوزتها الأحداث
1	A/67/651، الفقرة 31	من أجل إتاحة المزيد من الاتساق والشفافية فيما يتعلق بتمويل وميزانيات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وإتاحة إدارة أفضل للتكاليف وتحديد فعّال للأولويات، ينبغي أن يطلب المراقب المالي أن تحدّد الميزانيات المقترحة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات ما يلي: (أ) تكاليف تسيير الخدمات اليومية؛ (ب) تكاليف التراخيص والصيانة للنظم القائمة؛ (ج) التكاليف المتصلة بتحديث الخدمات المقدمة (على سبيل المثال لتحسين تقديم خدمات الأمن)؛ (د) التكاليف الجديدة، بما في ذلك الاحتياجات الاستراتيجية.	قيد التنفيذ.	رأت الإدارة أن مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات قد أصدر المبادئ التوجيهية الخاصة بهذا الشأن، ولكن عرض الميزانية وتنفيذها يظلان مسؤولية رؤساء الإدارات والمكاتب. ولا يزال مجلس مراجعي الحسابات يرى أن الامتثال للمبادئ التوجيهية ليس مكفولا. وتُعتبر التوصية قيد التنفيذ، كما ذكرت الإدارة أيضا.		X		
2	A/67/651، الفقرة 32	ينبغي أن تقوم الكيانات والمكاتب والبرامج التي تتألف منها الأمم المتحدة بإيلاء الأولوية لتمويل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لكفالة أن يوجد توازن سليم في الاهتمام بالتحول والتحسين والقيادة، وبالأُطُر والسياسات والخدمات التشغيلية.	قيد التنفيذ.	رأت الإدارة أن مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات قد أصدر المبادئ التوجيهية الخاصة بهذا الشأن، ولكن عرض الميزانية وتنفيذها يظلان مسؤولية رؤساء الإدارات والمكاتب. ويرى المجلس أن الامتثال للمبادئ التوجيهية ليس مكفولا. وعلاوة على ذلك، يعاني المكتب من نقص في الأموال لأن الإدارات المستفيدة لا تسدد إلا مدفوعات جزئية مقابل الخدمات المقدمة إليها. ولذلك، استرداد الكلفة غير كامل. وبناء على ذلك، تعتبر هذه التوصية قيد التنفيذ، كما ذكرت الإدارة أيضا.		X		
3	A/67/651، الفقرة 39	كشرط أساسي مسبق لأية استراتيجية جديدة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وللحد من المخاطر الجسيمة المرتبطة بتنفيذ نظام عالمي لتخطيط الموارد في المؤسسة، ينبغي للإدارة أن تقوم بوضوح بتوثيق عناصر الثقافة والعادات والممارسات والعمليات، وكذلك التكلفة الرئيسية ومعلومات الأداء، التي قد تؤثر على إمكانية تحقيق تحول شامل على صعيد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الأمم المتحدة. واستنادا إلى نتائج هذا الاستعراض، ستحدد الإدارة الأهداف العامة	هناك بالفعل معلومات أساسية عن التكلفة والأداء في نظام أوموجا الذي يؤدي حاليا وظائفه بالكامل (مقارنة بعام 2012، عندما قُدِّمَت هذه التوصية). طُلب إغلاقها.	أحرزت الإدارة تقدما كبيرا في تنفيذ نظام التخطيط المركزي للموارد على الصعيد العالمي (أوموجا). وقد اعتمدت الإدارة أيضا استراتيجية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات من خلال تحديد الأهداف العامة للمنظمة وتطلعات واقعية فيما يتعلق بتقديم الخدمات على الصعيد العالمي، وتحقيق اتساق العمليات، وتحقيق وحدة المنظمة. وقد نفذت الإدارة هذه الاستراتيجية لمدة خمس سنوات وحققت إنجازات هامة. وستُستَخدَم الدروس المستفادة أيضا في استراتيجية معتمدة مستقبلية، إن وجدت. وتُعتبر التوصية منفّذة.	X			

الرقم	التقرير المرجعي	توصية المجلس	رد الإدارة	تقييم المجلس	نُفِّذت بالكامل	قيد التنفيذ	لم تُنفَّذ	تجاوزتها الأحداث
		للمنظمة، وتطلعات واقعية فيما يتعلق بتقديم الخدمات على الصعيد العالمي، وتحقيق اتساق العمليات، وتحقيق وحدة المنظمة.						
4	A/67/651، الفقرة 41	ينبغي للإدارة أن تقر ما يلزم من التغييرات في المسؤوليات ونموذج التشغيل على نطاق الأمانة العامة لتنفيذ أي استراتيجية جديدة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وقبول مسؤولية الإدارة العليا ككل عن تحقيق تغييرات على نطاق المنظمة دعما لرئيس هيئة موظفي تكنولوجيا المعلومات.	لم تعد قابلة للتطبيق، وتمت معالجتها أيضا، فقد أقرت الجمعية العامة استراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في عام 2015 وفي إصلاح عام 2019 (انظر A/72/492). انظر أيضا اتفاقات القيادة العليا (“Senior Leadership Compacts_v2”) والقرار المتعلق بمشاركة الإدارة العليا طُلب إغلاقها.	بدأت الإدارة باستخدام اتفاقات القيادة العليا لتقديم الدعم من الإدارة العليا إلى رئيسة هيئة موظفي تكنولوجيا المعلومات بغية تطبيق التغييرات في استراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على نطاق المنظمة. وتُعتبر التوصية منفّذة.	X			
5	A/67/651، الفقرة 68	ينبغي للإدارة أن تضع إطارا للإدارة يفي بالغرض من أجل الإشراف على التطوير الاستراتيجي لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات على نطاق الأمم المتحدة. وينبغي أن يحدد إطار الإدارة هذا بوضوح الأدوار وأوجه المساءلة والمسؤوليات ويضمن أن تعمل هيئات اتخاذ القرار على نحو مستقل عن المنتديات التشاورية أو الاستشارية.	قدم مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات اختصاصات اللجنة التوجيهية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات وغيرها من هيئات الحوكمة. طُلب إغلاقها.	لوحظت أوجه القصور في إطار الحوكمة الجديد وأدرجت في تقرير مراجعة الحسابات هذا. فلم يصدر تفويض السلطة. وبناء على ذلك، تعتبر هذه التوصية قيد التنفيذ.		X		
6	A/67/651، الفقرة 101	وافقت الإدارة على التوصية المفصلة المتعلقة بأمن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات التي بيّنها المجلس في مذكرته المقدمة إلى رئيس اللجنة الاستشارية لشؤون الإدارة والميزانية بشأن هذه المسألة.	(أ) وُضعت خطة العمل ذات النقاط العشر ونُفِّذت لمعالجة أوجه القصور الأكثر إلحاحا (ب) جرى وضع وإصدار ونشر أمر توجيهي بشأن سياسة أمن المعلومات والعديد من الإجراءات التقنية المحددة (ج)نُفِّذت آلية للتقييم الذاتي لتوثيق الامتثال (د) أُبلغ عن خطورة المشاكل الأمنية التي تواجه المنظمة على جميع مستوياتها، كما يتضح من خطة العمل ذات النقاط العشر المقدمة إلى الجمعية العامة للموافقة عليها، وأعلن عنها على الصعيد العالمي وكيل الأمين العام للشؤون الإدارية (آنذاك) (هـ) تجري مناقشة مسألة الأمن السيبراني على جميع مستويات المنظمة، بما في ذلك ضمن فريق الإدارة العليا واللجنة التنفيذية ولجنة الإدارة	بناء على الرد الوارد من الإدارة، تُعتبر التوصية منفّذة.	X			

الرقم	التقرير المرجعي	توصية المجلس	رد الإدارة	تقييم المجلس	نُفِّذت بالكامل	قيد التنفيذ	لم تُنفَّذ	تجاوزتها الأحداث
			(و) اعترافا بالحاجة المستمرة إلى زيادة الامتثال وتصديا لازدياد التعرض لمخاطر سيبرانية، أُقرَّت في كانون الأول/ديسمبر 2019 خطة عمل جديدة للأمن السيبراني.					
7	A/70/581، الموجز، التوصية (أ)	ينبغي للإدارة توضيح دور رئيسة هيئة موظفي تكنولوجيا المعلومات وسلطتها في العمليات الميدانية من خلال تحديد واضح للأنشطة التي تتطلب مراقبة مركزية قوية وتلك التي تتطلب أو تستحق أن تمنح حرية تشغيلية.	قُبِلَت هذه التوصية بصورة جزئية فقط (انظر A/72/492 فيما يتعلق بالأدوار). فلا يُذكَر "دور رئيسة هيئة موظفي تكنولوجيا المعلومات في الميدان"، بل هناك ذكر لـ "دور رئيسة هيئة موظفي تكنولوجيا المعلومات" فقط. ويود مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات أن يطلب إلى المجلس أن يعتبر أن هذه التوصية قد تجاوزتها الأحداث نتيجة للإصلاح.	ذكر الأمين العام، في تقريره عن تغيير النموذج الإداري في الأمم المتحدة: تنفيذ هيكل إداري جديد لتحسين الفعالية وتعزيز المساءلة، (A/72/492/Add.2)، أنه، استنادا إلى توصيات المجلس (انظر A/67/651) وإلى استراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (A/69/517)، تُبذَل جهود لكفالة إيجاد التوازن المناسب بين الحرية التشغيلية والمراقبة المركزية. واقترح الأمين العام أن تكون تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، نظرا إلى دورها المحوري، ركيزة موحدة تتولى قيادتها الأمينة العامة المساعدة، رئيسة هيئة موظفي تكنولوجيا المعلومات. وفي التقرير نفسه (A/72/492/Add.2)، ذكر الأمين العام أيضا أن اتباع نهج موحد من شأنه أن يضمن التنفيذ الناجح للاستراتيجية العالمية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات. واقتُرح نموذج متسق لتقديم الخدمات، يتألف من ثلاث طبقات مترابطة (على المستوى العالمي والإقليمي والمحلي) للركيزة الوحيدة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات. وبناء على ذلك، تعتبر هذه التوصية قيد التنفيذ.		X		
8	A/70/581، الموجز، التوصية (ب)	ينبغي للإدارة أن تعيد تقييم واقعية الجدول الزمني لتنفيذ الاستراتيجية وتعزيز نهج إدارة المشاريع، بما في ذلك الأخذ بترتيبات تحقق مستقل.	تنتهي الاستراتيجية الحالية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في 10 شباط/ فبراير 2020. ولا يمكن لمكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات أن يقدم استراتيجية إلى الجمعية العامة من دون أن يطلب إليه ذلك. وسيعرف المكتب ما إذا هناك استراتيجية جديدة عندما تصدر الجمعية العامة قرارا جديدا. وقد طلبت اللجنة الاستشارية لشؤون الإدارة والميزانية في تقريرها المرحلي الرابع إعداد استراتيجية جديدة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات للسنوات الخمس المقبلة. ويود المكتب أن يطلب إلى المجلس أن يعتبر أن هذه التوصية قد تجاوزتها الأحداث.	لم تُعِد الإدارة تقييم الجدول الزمني لتنفيذ الاستراتيجية وتعزيز نهج إدارة المشاريع، بما في ذلك الأخذ بترتيبات تحقق مستقل خلال مرحلة تنفيذ الاستراتيجية. ولكن نظرا إلى أن الوقت قد انتهى لتنفيذ الاستراتيجية، لم يكن من الممكن اتخاذ أي خطوة فيما يتعلق بالمشاريع التي يجري تنفيذها كجزء من الاستراتيجية. ويأمل المجلس أن يتم الاهتمام بهذه الجوانب خلال مشاريع لاستراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المقبلة التي ستعتمد، إن وجدت. وفيما يتعلق بهذه التوصية، فقد تجاوزتها الأحداث.				X
9	A/70/581، الموجز، التوصية (ج)	القيام، على سبيل الاستعجال، بإضفاء الطابع الرسمي على السياسات والإجراءات المركزية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، بما في	تفويض السلطة (حاليا لدى إدارة الاستراتيجيات والسياسات الإدارية ومسائل الامتثال). تم تقديم تحديث السياسة ووثائق جديدة متعلقة بحوكمة تكنولوجيا المعلومات	لم يصدر تفويض السلطة بعد. وبناء على ذلك، تعتبر هذه التوصية قيد التنفيذ.				X

الرقم	التقرير المرجعي	توصية المجلس	رد الإدارة	تقييم المجلس	نُفِّذت بالكامل	قيد التنفيذ	لم تُنفَّذ	تجاوزتها الأحداث
		ذلك هياكل الحوكمة والتفويض المناسب للسلطات من أجل كفالة وجود السلطات وأشكال المساءلة اللازمة لدعم تنفيذ استراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.	والاتصالات، تشمل استكمال السياسة لعام 2019 والاختصاصات المتعلقة بالحوكمة.					
10	A/70/581، الموجز، التوصية (د)	ينبغي للإدارة إقامة إطار امتثال متين مزود بالسلطات اللازمة لكفالة التقيد بسياسات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على نطاق الأمانة العامة، بما في ذلك السياسات المتعلقة بأمن المعلومات.	يجري الامتثال للسياسات وكذلك الامتثال للأهداف المتصلة بتنفيذ استراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من خلال هيئات الحوكمة الجديدة المنشأة في ضوء الإصلاحات الإدارية. وفي مجال أمن المعلومات، أنشِئَت خاصية وظيفية لإجراء تقييم ذاتي للامتثال. ويمكن الرجوع إلى الاختصاصات ومحاضر اجتماعات اللجنة التوجيهية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات. طُلب إغلاقها.	لاحظ المجلس أن هناك 14 سياسة بشأن أمن المعلومات؛ ولكن لا توجد وظيفة مخصصة لرصد الامتثال في المكتب. ويؤدي عدم رصد السياسات القائمة إلى زيادة الخطر المتعلق بسرية البيانات وسلامتها وتوافرها، نظرا لاعتماد الإدارة منصات وخدمات قائمة على الحوسبة السحابية، واعتزامها اعتماد نظم قائمة على الذكاء الاصطناعي داخل الأمم المتحدة. وبناء على ذلك، تعتبر هذه التوصية قيد التنفيذ.		X	
11	A/70/581، الموجز، التوصية (و)	ينبغي للإدارة وضع بيان بالتكاليف والفوائد المتوقعة من تنفيذ الاستراتيجية المنقحة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات من أجل إتاحة ترتيب أولويات الأنشطة الاستراتيجية وتزويدها بالموارد بشكل كاف.	وردت تفاصيل تكاليف المشاريع وميزانياتها ومصروفاتها في ورقة إكسل (Excel)، " ICT Strategic Costs 8 Projects-FINAL 20190118". وهناك حاجة إلى توجيهات المجلس بشأن كيفية تنفيذ هذه التوصية.	ويشير البيان الذي قدمه المكتب إلى تكاليف المشاريع وميزانياتها ومصروفاتها. ولكنه لم يتضمن تفاصيل عن فوائد المشاريع. وركزت التوصية على استخدام التكاليف والفوائد للتمكين من ترتيب أولويات الأنشطة الاستراتيجية. ولوحظ أن المكتب وضع بيانا لفوائد مشروع يتعلق بترشيد الطلبات فقط، ويرد أيضا في تقريره عن نهاية المشروع. وهكذا، لم يقم المكتب بإجراء تحليل من هذا القبيل للمشاريع خلال تنفيذ الاستراتيجية. غير أن تنفيذ الاستراتيجية قد انتهى، ولذلك لقد تجاوزت الأحداث هذه التوصية.			X
12	A/70/581، الموجز، التوصية (ز)	ينبغي للإدارة تسليط مزيد من الضوء على دور الإدارة العليا في قيادة تنفيذ استراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من أجل ضمان التزام جميع الإدارات بتنفيذ الاستراتيجية المنقحة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وفق التكليف الصادر عن الجمعية العامة، ومن أجل معالجة وتذليل أي خلافات أو عقبات في الوقت المناسب.	أدرجت اجتماعات لجنة الإدارة مسائل متعلقة بأمن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في جداول أعمالها. طُلب إغلاقها.	في إطار استراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (انظر الفقرة 9 من التقرير)، اعتمدت الاستراتيجية الرئيسية على تعزيز الإطار الإداري والقيادة وعلى الاستخدام الأمثل لموارد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، والعمل الفني، والأولويات. ولن تتحقق أهداف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات إلا بوجود هياكل حوكمة شاملة، وباستخدام موارد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتحقيق أفضل النتائج. والمسألة المذكورة في الردّ هي حالة منفردة متعلقة بتدخل الإدارة العليا. ولكن المجلس لاحظ أن اللجنة التوجيهية الحالية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، التي حلت محل اللجنة التنفيذية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات ومجلس تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، لا تشارك			X	

الرقم	التقرير المرجعي	توصية المجلس	رد الإدارة	تقييم المجلس	نُفِّذت بالكامل	قيد التنفيذ	لم تُنفَّذ	تجاوزتها الأحداث
				فيها الإدارات والمكاتب المستفيدة مشاركة تمثيلية وكافية. ونظرا إلى أهمية هذه المسألة، بصرف النظر عن انتهاء فترة تنفيذ استراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، يرى المجلس أن هذه التوصية قيد التنفيذ.			
13	A/72/151، الفقرة 21	ينبغي أن تكفل الإدارة الآتي: (أ) مشاركة الهيئات المدرجة في إطار حوكمة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بشكل استباقي في رصد التقدم المحرز في حل المسائل المشتركة بين الإدارات، من أجل ضمان تنفيذ الاستراتيجية امتثالا لقرار الجمعية العامة 262/69؛ (ب) زيادة مستوى الموضوعية والقابلية للقياس الكمي في مقاييس الأداء المدرجة في اتفاق كبار المديرين فيما يتعلق بتنفيذ هذه الاستراتيجية؛ (ج) اتخاذ خطوات فورية لإصدار ما يلزم من السياسات المتعلقة بتفويض السلطات وتخصيص المهام؛ (د) قيام الإدارات بتقديم خرائط طريق واتخاذ الخطوات اللازمة لمواءمة خطط عملها مع الاستراتيجية.	فيما يتعلق بالجزء (أ)، لدى الإدارة هيكل جديد للحوكمة أعِدَّ في ضوء الإصلاحات الإدارية. وقُدِّمت الاختصاصات ومحاضر اجتماعات اللجنة التوجيهية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات. وفيما يتعلق بالجزء (ب)، قُدِّمت المؤشرات المنقحة المدرجة في الاتفاق. وفيما يتعلق بالتوصية (ج)، قُدِّم إطار تفويض السلطة والمساءلة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات كجزء من الإطار الشامل لتفويض السلطة الذي أعدته إدارة الاستراتيجيات والسياسات الإدارية ومسائل الامتثال. وقُدِّمت مصفوفة أولويات تفويض السلطة التي وضعتها الإدارة. وتقوم الإدارة حاليا بهذا العمل. وفيما يتعلق بالجزء (د)، وضعت إدارة التواصل العالمي خريطة طريق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في عام 2020، وسينظّم مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات حلقة عمل مع إدارة عمليات السلام لوضع خريطة طريق. وطُلِبَ إغلاق الأجزاء (أ) و (ب) و (ج).	سيستمر إطار حوكمة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. وهيئة حوكمة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات التي شُكِّلَت حديثا، أي اللجنة التوجيهية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، بوصفها بديلا عن اللجنة التنفيذية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات ومجلس تكنولوجيا المعلومات والاتصالات السابقين، لا تتمتع بتمثيل عادل من الإدارات أو المكاتب الأخرى (الجهات القائمة على الأعمال والكيانات المتلقية للخدمات) لضمان مواءمة أنشطة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات مع الأولويات/الأهداف التنظيمية. وفي غياب هذا التمثيل، لا يمكن مواصلة المشاركة الاستباقية لحل المسائل المشتركة بين الإدارات. ولم يتمّ وضع تفويض السلطة في صيغته النهائية بعد. ولم تقدم الإدارة خريطة الطريق إلى المجلس. ولكن مع انتهاء فترة تنفيذ الاستراتيجية، لا مجال لمواءمة خطط العمل مع استراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. ولذلك تعتبر التوصية قيد التنفيذ فيما يتعلق بأغراض الجزأين (أ) و (ج)، ويُعتبر الجزء (ب) قيد التنفيذ ويُعتَبَر أن الجزء (د) قد تجاوزته الأحداث.		X	
14	A/72/151، الفقرة 33	ينبغي لرئيسة هيئة موظفي تكنولوجيا المعلومات ومكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، باعتبارهما السلطة المركزية المسؤولة عن تنفيذ الاستراتيجية ورصدها، رصد تكاليف كل مشروع من المشاريع الاستراتيجية من أجل كفالة الشفافية والمساءلة في تنفيذ الاستثمارات الكبيرة، وعدم الاكتفاء بتتبع الالتزام بالجداول الزمنية لتنفيذ هذه المشاريع عن كثب.	أُنجزت الاستراتيجية الخمسية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في كانون الأول/ديسمبر 2019، وأغلِقَت رسميا المشاريع المتبقية لاستراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات التي تم الإبلاغ عنها في التقرير A/73/384، باستثناء الاستعانة بمصادر عالمية. وبالإضافة إلى ذلك، يتضمن التقرير A/74/353 تفاصيل عن إنجاز استراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وحالتها النهائية. وقُدِّمَت طلبات التغيير التي أغلقت المشاريع.	وقد أغلق المكتب ستة من المشاريع الاستراتيجية السبعة غير المكتملة في عام 2019. وقد أُبلغ عن أوجه القصور في تتبع المشاريع في التقارير المرحلية السابقة وفي التقرير المرحلي الحالي للمجلس بشأن إغلاق المشاريع. ولكن مع انتهاء فترة تنفيذ استراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، يُعتبر أن هذه التوصية قد تجاوزتها الأحداث.			X
15	A/72/151، الفقرة 40	ينبغي لمكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات إنجاز مهمة صياغة وإصدار سياسات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وفقا لجدول زمني محدد وإنشاء وظيفة	في عام 2019، نُفِّذَت 10 إجراءات تقنية، ووُضِع مبدأ توجيهي جديد، واستُعرِضَت نشرة الأمين العام. ويجري حاليا استعراض ثمانية إجراءات تقنية إضافية، ومن المقرر تنقيح ثلاثة إجراءات تقنية وخمس وثائق سياسة.	ولم تكن توجد سياسة بشأن خصوصية البيانات وكانت هناك سياسة قديمة، مثل السياسة المتعلقة بتصنيف المعلومات ومعالجتها، الأمر الذي يعرّض سرية البيانات وسلامتها لمخاطر، ويتعين إيلاء اهتمام خاص لهذه			X

الرقم	التقرير المرجعي	توصية المجلس	رد الإدارة	تقييم المجلس	نُفِّذت بالكامل	قيد التنفيذ	لم تُنفَّذ	تجاوزتها الأحداث
		الامتثال المقترحة في إطار مبادرة التنظيم الذاتي.	وسيتم وضع سياسة واحدة جديدة بشأن خصوصية البيانات. وعملا باستراتيجية الأمين العام للبيانات التي أقِرَّت في 16 نيسان/أبريل 2020، سيتم وضع إطار لحماية البيانات والخصوصية على نطاق المنظمة، بالاسترشاد بالمبادئ المتعلقة بحماية البيانات الشخصية وخصوصيتها. ومن المتوخى أن يشمل ذلك نشرة الأمين العام وسياساته على مستويي الإدارات والوحدات.	السياسات بالنظر إلى استخدام الخدمات السحابية العامة في تأدية مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لمهامه. ووفقا لاستراتيجية الأمين العام المتعلقة بالبيانات، يجب أن يعمل المكتب من أجل اتخاذ خطوة من الخطوات اللاحقة القصيرة الأجل ذات الأولوية العليا، التي تشمل تحديد وتقييم الثغرات في الأنظمة والقواعد والسياسات، إضافة إلى آليات وعمليات الرقابة، وتحديثها. وخلص المجلس أيضا في التقارير السابقة وفي هذا التقرير إلى أن الامتثال للسياسات لم يُرصَد على النحو الواجب. ولا تزال مسألة الامتثال للسياسات قائمة؛ ولذلك، تعتبر هذه التوصية قيد التنفيذ.			
16	A/72/151، الفقرة 45	ينبغي للإدارة أن تكفل تخصيص الأموال الكافية لتنفيذ خطة التدريب.	تمّت معالجة التوصية بصيغتها المكتوبة. فقد طلب مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات توفير أموال؛ غير أن المجلس يطلب الآن إجراء التدريب، وهو أمر يختلف عن الطلب الأصلي الوارد في التوصية. وتمّ تحديد وثيقة لاستراتيجية تدريب كاملة. وتزداد نسبة التدريب على الرغم من التوفر المحدود للأموال. ويركز هذا العمل على مجالات استراتيجية. طُلب إغلاقها.	رأى المكتب أنه طلب الأموال اللازمة وأنه لم يكن في وضع يسمح له بضمان توفر أموال كافية. ويفهم المجلس مسألة نقص الموارد، ويعتبر أن هذه التوصية منفّذة.	X			
17	A/72/151، الفقرة 50	ينبغي الإسراع في صياغة وتنفيذ الإطار الخاص بإدارة الأداء في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.	العمل المتعلق بإطار إدارة الأداء معلق بسبب نقص الموارد.	ذكرت الإدارة أن منهجية قائمة على سجلات الأداء ستوضَع من أجل قياس أداء الوحدات العاملة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تشمل جميع الوظائف في هذا المجال وأن هذه المنهجية ستعتمد على مقاييس رئيسية وعلى الإبلاغ الذاتي. وقد أفاد المكتب بأن عمله معلّق بسبب نقص الموارد. ونظرا إلى أن المسألة تتسم بأهمية مستمرة حتى بعد انتهاء فترة استراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، تُعتبر هذه التوصية قيد التنفيذ.		X		
18	A/72/151، الفقرة 55	ينبغي للإدارة أن تكفل إتمام الموظفين جميعا للتدريب الإلزامي في مجال أمن المعلومات.	يعتبر مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات أن هذه التوصية منفّذة. ففي 18 كانون الأول/ديسمبر 2019، أقرت لجنة الإدارة خطة عمل جديدة للأمن السيبراني تفوّض جميع الإدارات والمكاتب بكفالة الامتثال لهذا الشرط فيما يتعلق بموظفيها. وسيقدم المكتب تقريرا عن التنفيذ إلى لجنة الإدارة التي ترأسها رئيسة مكتب الأمين العام. ويجري حاليا إعداد توجيهات متعلقة بالتنفيذ للإدارات والمكاتب، وقُدمت خطة عمل الأمن السيبراني ومحاضر لجنة الإدارة. طُلب إغلاقها.	لم يحقق مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في السنوات السابقة أي تحسن في الحالة المتعلقة بنسبة الموظفين الذين يتلقون هذا التدريب الإلزامي. وبموجب خطة عمل الأمن السيبراني، كان على جميع الموظفين إكمال التدريب الإلزامي بحلول الربع الأول من عام 2020. وبناء على ذلك، تعتبر هذه التوصية قيد التنفيذ.		X		

الرقم	التقرير المرجعي	توصية المجلس	رد الإدارة	تقييم المجلس	نُفِّذت بالكامل	قيد التنفيذ	لم تُنفَّذ	تجاوزتها الأحداث
19	A/72/151، الفقرة 60	ينبغي لمكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات أن يُنشئ آلية تستخدمها الإدارات والمكاتب في تقديم تحديثات دورية عن تنفيذ المشروع الاستراتيجي لأمن المعلومات.	يعتبر مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات أن هذه التوصية منفّذة. أُدرجت التقييمات الذاتية السنوية في خطة العمل الجديدة للأمن السيبراني التي أقرتها لجنة الإدارة. ويجري حاليا إعداد توجيهات متعلقة بالتنفيذ للإدارات والمكاتب. وقُدمت خطة عمل الأمن السيبراني. طُلب إغلاقها.	تقتضي خطة العمل الجديدة للأمن السيبراني قيام الإدارات والمكاتب التي تنشئ وتدير مواقع شبكية و/أو تطبيقات بتقييم ذاتي للمواقع الشبكية والتطبيقات فيما يتعلق بسياسات أمن المعلومات الرئيسية ومتطلبات الحد الأدنى من الأمن بحلول الربع الأول من عام 2020. وبالنظر إلى أن لجنة الإدارة ستتولى رصد هذه المسألة، تعتبر هذه التوصية منفّذة.			X	
20	A/72/151، الفقرة 67	ينبغي استعراض المعايير التي يتم بناء عليها تحديد التطبيقات البالغة الأهمية، والتحقق من عدد التطبيقات البالغة الأهمية على أساس التحليل؛ وينبغي خفض عدد التطبيقات البالغة الأهمية تدريجيا بالاستعاضة عنها بنظم جديدة وتطبيقات جديدة على المستوى المركزي من خلال الدمج والترشيد.	يعتبر مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات أن هذه التوصية منفّذة. وقُدِّمَت قائمة التطبيقات البالغة الأهمية التي أعدها فريق كبار المسؤولين المعني بسياسات الطوارئ، "التطبيقات البالغة الأهمية لمقر الأمم المتحدة"؛ وتحديد الأهمية لا يندرج ضمن ولاية المكتب؛ بل ضمن ولاية فريق كبار المسؤولين المعني بسياسات الطوارئ. والفريق هو الهيئة التي تنشئ التطبيقات البالغة الأهمية للأمم المتحدة. طُلب إغلاقها.	لا يزال تقييم أهمية التطبيقات يتم وفقا للمعايير التي وضعها فريق كبار المسؤولين المعني بسياسات الطوارئ في حالات الطوارئ في تموز/يوليه 2015. وبقي عدد التطبيقات البالغة الأهمية يبلغ 24 تطبيقا، وفقا لتقييم الذي أجري في عام 2015. ولاحظ المجلس أن 17 تطبيقا بالغ الأهمية متعلقا بإدارة الدعم الميداني لم تُصَنَّف باعتبارها تطبيقات بالغة الأهمية، ولذلك لم تُدرج في القائمة النهائية التي تضم التطبيقات البالغة الأهمية البالغ عددها 24 تطبيقا التي يتعين إعداد خطط لاستعادة قدرتها على العمل بعد الكوارث. ولم تتمكن الإدارة من المضي قدما في عملية تحديد التطبيقات البالغة الأهمية بما يتجاوز ما كانت قد قامت به في تشرين الثاني/نوفمبر 2015. ويرى المجلس أن هناك حاجة إلى إجراء استعراض، نظرا إلى أن وقتا طويلا قد مضى، وكان من الممكن أن تحدث تغييرات في التطبيقات وأهميتها. ويُقتَرَح أن يتناول مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المسألة مع فريق كبار المسؤولين المعني بسياسات الطوارئ من أجل تحديث قائمة التطبيقات البالغة الأهمية. وتُعتبر هذه التوصية قيد التنفيذ.		X		
21	A/72/151، الفقرة 77	ينبغي تسريع وتيرة التقدم في ترشيد المواقع الشبكية والمواءمة بينها وفي ترشيد التطبيقات ودمجها في الإطار المركزي، من أجل تخفيف المخاطر الأمنية وخفض التكاليف وكفالة الاستفادة المثلى من قيمة هذه التطبيقات.	يُطلب إغلاق هذه التوصية عند صدور الأمر الإداري المقبل بشأن عملية النشر على الموقع الشبكي للأمم المتحدة. وقد أُغلق مشروع تنسيق المواضع الشبكية ذو الصلة (يتعين على المكتب المركزي لإدارة المشاريع تقديم وثائق الإغلاق). وأنجِزَ نظام يونايت ويب (Unite Web) باعتباره منصة إدارة محتوى المواقع الشبكية المؤسسية لدعم الامتثال والحوكمة. وتتقاسم إدارة التواصل العالمي ومكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات عملية إدارة المواقع الشبكية. وجميع المواقع الشبكية القائمة على	بقي الأمر الإداري في مرحلة الصياغة لأكثر من سنة ولم يصدر رسميا حتى الآن؛ ولم تكن الأوامر التوجيهية الصادرة عن الإدارة بصيغة مكتوبة؛ ولم تكن المواقع الشبكية القائمة والجديدة ممتثلة لمعايير المجالات الرئيسية الخمسة على نحو ما هو مذكور في هذا التقرير. ونظرا إلى أن عدم الامتثال ينطوي على مخاطر أمنية، ويتعين مواصلة ترشيد المواقع الشبكية والتطبيقات، تُعتَبَر التوصية قيد التنفيذ.			X	

الرقم	التقرير المرجعي	توصية المجلس	رد الإدارة	تقييم المجلس	نُفِّذت بالكامل	قيد التنفيذ	لم تُنفَّذ	تجاوزتها الأحداث
			نظام يونايت ويب ممتثلة لمعايير مختلف مجالات التكنولوجيا والأمن والوسم والتعددية اللغوية وسهولة الوصول للأشخاص ذوي الإعاقة. وتُصدِر إدارة الاستراتيجيات والسياسات الإدارية ومسائل الامتثال أمرا إداريا يوضح بالتفصيل الحوكمة والامتثال في جميع المواقع الشبكية العامة للأمانة العامة. وقبل صدور الأمر الإداري، كان يتم توجيه جميع رؤساء الإدارات من خلال لجنة الإدارة فيما يتعلق بشروط الامتثال هذه، بغض النظر عن ترتيبات الاستضافة. وأبلغهم المكتب أيضا بالتزامهم بتسجيل المواقع الشبكية العامة في تطبيقات يونايت (Unite Apps)، بما في ذلك امتثالها. والامتثال المستمر مسألة تشغيلية تتواصل خارج نطاق المشروع الذي أنشأ نظام يونايت ويب وهيكل و/أو عملية الحوكمة. طُلب إغلاقها.				
22	A/72/151، الفقرة 86	ينبغي للإدارة أن تستحدث مقياسا لمعدل معالجة الطلبات على المستوى الأول، عن طريق قيامها بتصنيف طلبات الخدمات التي يمكن معالجتها على المستوى الأول.	تجدر 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 المؤسسة. وقد اضطلع بهذه الخطوة ويتولى المسؤولية عنها الفريق المكلف بإدارة نموذج تقديم الخدمات على الصعيد العالمي من خلال إنشاء القائمة المشتركة الشاملة للخدمات الإدارية.	لم يتم إضفاء طابع رسمي بعد على معايير الأداء لمكاتب الخدمات. وكان فهرس الخدمات العالمي في طور التوحيد ومن المتوقع أن يتم بحلول الربع الثالث من عام 2020 توحيد قائمة الخدمات في إطار مكتب خدمات المؤسسة في بريندیزي. وبناء على ذلك، تعتبر هذه التوصية قيد التنفيذ.		X		
23	A/72/151، الفقرة 105	ينبغي تنقيح السياسات ذات الصلة على النحو المناسب الذي يكفل تنفيذ عمليات شراء الاحتياجات التي تتجاوز قيمتها عتبة معينة من خلال نظام أوموجا ويكفل خضوع هذه العمليات لاستعراض مركزي من جانب مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، من أجل ضمان الاتساق ومطابقة المعايير الموحدة والامتثال للسياسات وإتاحة الأسس المرجعية التي يمكن مقارنة التكاليف بناء عليها.	أعيد الإعلان عن وظيفة شاغرة لموظف معاون لإدارة العقود في الربع الثالث من عام 2019، وقد بلغت عملية التوظيف المرحلة النهائية. وفي الوقت نفسه، يواصل المكتب إقامة شراكة مع شعبة المشتريات ومكتب إدارة سلسلة الإمدادات في ترجمة الاحتياجات الاستراتيجية والتشغيلية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات إلى خطط عالمية والحد من ازدواجية الجهود في عملية تقديم العطاءات أو إنهائها.	ولم تُعدّ أي مذكرة مفاهيمية أو بيان جدوى لمشاريع الاستعانة بمصادر عالمية، ولم تكن لدى مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات أي بيانات قابلة للقياس الكمي عن الفوائد التي ستتحقق من الاستعانة بمصادر عالمية. ولم يتم هذا التنقيح للسياسة المتعلقة بعمليات الشراء في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، على النحو الموصى به. وبناء على ذلك، تعتبر هذه التوصية قيد التنفيذ.		X		
24	A/72/151، الفقرة 106	ينبغي للإدارة وضع خريطة طريق واضحة لتحقيق فوائد ترشيد التكاليف من خلال الاستعانة من مصادر عالمية.	لا يزال منح عقد الخدمات المدارة بشكل كامل والمتعلقة بأوامر المهام في انتظار وضع صيغته النهائية، ويُتَوَقَّع حاليا أن يكتمل قبل نهاية عام 2019. ووصلت مسألة خدمات تطبيقات تطوير البرامجيات إلى مرحلتها النهائية من عملية تقديم العروض، ومن المتوقع أيضا منح العقد	وقد بلغت الفترة الزمنية لتنفيذ استراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات مرحلتها النهائية، وحتى شباط/فبراير 2020 لم يكن قد اكتمل منح عقود خدمات التطبيقات وخدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وخدمات الموقع الشبكي لأمازون (Amazon) (الخدمات القائمة على الحوسبة السحابية). ولم يكن		X		

الرقم	التقرير المرجعي	توصية المجلس	رد الإدارة	تقييم المجلس	نُفِّذت بالكامل	قيد التنفيذ	لم تُنفَّذ	تجاوزتها الأحداث
			قبل نهاية عام 2019. ومن المتوقع أيضا منح عقود الخدمات السحابية قبل نهاية عام 2019.	لدى المكتب أي بيانات قابلة للقياس الكمي بشأن الفوائد التي ستتحقق من الاستعانة بمصادر عالمية. وبناء على ذلك، تعتبر هذه التوصية قيد التنفيذ.				
25	A/72/151، الفقرة 112	ينبغي للإدارة أن تتخذ خطوات فعالة لكفالة تنفيذ الإطار المركزي لإدارة التطبيقات وتقليل التجزؤ في موارد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.	قيد التنفيذ.	لم تُنَفَّذ عملية نشر التطبيقات من خلال مراكز التطبيقات المؤسسية؛ ولكن يتم تطوير التطبيقات والمواقع الشبكية أيضا خارج مراكز التطبيقات المؤسسية. ولا يزال توحيد أنشطة شعبة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات/المستوى الأول مستمرا ومن المقرر أن يستمر حتى نهاية عام 2021؛ ولم يتم بعد نقل الفهرس المحلي لبريندیزي فيما يتعلق بعدة تطبيقات SharePoint وتطبيقات قديمة. ومن أصل 70 وحدة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، تم توحيد أربع وحدات فقط، ودمج وحدة واحدة جزئيا (في إطار إدارة شؤون الجمعية العامة والمؤتمرات). ولا يشكل مركز التطبيقات المؤسسية في فيينا جزءا من دائرة الحلول المركزية المنشأة في إطار مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. وبناء على ذلك، تعتبر هذه التوصية قيد التنفيذ.			X	
26	A/73/160، الفقرة 25	ينبغي العمل وفق الإجراءات والممارسات المناسبة لإطار الحوكمة لكي يتسنى تحقيق الأهداف المؤسسية للمنظمة من خلال تنفيذ استراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.	تم وضع إطار جديد للحوكمة بعد الإصلاح، ”الحوكمة النهائية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات المتفق عليها يوم الجمعة 24 أيار/مايو“، وقُدِّمَت اختصاصات اللجنة التوجيهية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات ومحاضر اجتماعاتها. طُلب إغلاقها.	هيئة حوكمة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بعد الإصلاح، أي اللجنة التوجيهية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات (التي شكلت كبديل للجنة التنفيذية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات ومجلس تكنولوجيا المعلومات والاتصالات السابقين)، لا تتمتع بتمثيل من إدارات/مكاتب أخرى لضمان مواءمة أنشطة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات مع الأولويات والأهداف التنظيمية ولتحسين الشفافية حتى بعد تنقيح إطار الحوكمة. وبناء على ذلك، تعتبر هذه التوصية قيد التنفيذ.			X	
27	A/73/160، الفقرة 26	ينبغي أن تنشئ الإدارة إطارا لإدارة الأداء يتضمن مقاييس ونقاطا مرجعية مناسبة تساعد على مواءمة مبادرات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات مع الهدف الاستراتيجي للأمم المتحدة ضمن إطار زمني محدد.	العمل المتعلق بإطار إدارة الأداء معلق بسبب نقص الموارد.	ذكرت الإدارة أن منهجية قائمة على سجلات الأداء ستوضَع من أجل قياس أداء الوحدات العاملة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تشمل جميع الوظائف في هذا المجال، وأن هذه المنهجية ستعتمد على مقاييس رئيسية وعلى الإبلاغ الذاتي. وقد أفاد المكتب بأن عمله معلّق الآن بسبب نقص الموارد. ونظرا إلى أن المسألة تتسم بأهمية مستمرة حتى بعد انتهاء فترة استراتيجية			X	

الرقم	التقرير المرجعي	توصية المجلس	رد الإدارة	تقييم المجلس	نُفِّذت بالكامل	قيد التنفيذ	لم تُنفَّذ	تجاوزتها الأحداث
				تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، تُعتبر هذه التوصية قيد التنفيذ.				
28	A/73/160، الفقرة 41	ينبغي للإدارة أن تعمل بشكل استباقي مع الإدارات المستفيدة لتحديد ما في السياسات من ثغرات في المجالات الناشئة، ووضع خطط عمل لتأطير هذه السياسات.	تبيّن محاضر اجتماعات لجنة سياسات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات التي تقدم إلى المجلس، عمل الإدارة مع الإدارات المستفيدة. وتبين اختصاصات لجنة سياسات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات أن المكاتب والإدارات مدرجة كأعضاء في لجنة سياسات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. طُلب إغلاقها.	على نحو ما يتبين من محاضر اجتماعات لجنة سياسات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، لا يزال يتعين معالجة الثغرات في السياسات في المجالات الناشئة بشكل كامل. وبناء على ذلك، تعتبر هذه التوصية قيد التنفيذ.		X		
29	A/73/160، الفقرة 50	ينبغي أن يبذل مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات جهودا لضمان الحصول على الشهادات المناسبة اللازمة لأداء مهام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، ولتسجيل هذه الشهادات على النحو المناسب.	يمكن لمكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات أن يتتبع الشهادات التي يحصل عليها الموظفون الذين يؤدون المهام المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات. وقُدِّمَت وثيقة إكسل (Excel) التي تتبع الشهادات "OICT_SM_Certifications". طُلب إغلاقها.	استنادا إلى الرد الوارد من الإدارة، تُعتبر هذه التوصية منفّذة.	X			
30	A/73/160، الفقرة 55	ينبغي أن تتخذ الإدارة التدابير المناسبة للتخفيف من المخاطر المتصلة بمكونات المشروع في إطار تعميم نظام أوموجا وأن تتأكد من أن مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات يعمل، بالاشتراك مع مكتب مشروع أوموجا، على نقل المعرفة من أجل تيسير تعميم نظام أوموجا عندما يحدث ذلك.	قيد التنفيذ.	نظرا إلى أن العملية لا تزال جارية، تُعتبر التوصية قيد التنفيذ.		X		
31	A/73/160، الفقرة 79	(أ) ينبغي أن يواصل مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات العمل مع إدارة الدعم الميداني والمكاتب الموجودة خارج المقر واللجان الإقليمية بغية التعريف أكثر بأصول تكنولوجيا المعلومات والاتصالات؛ (ب) ينبغي إجراء تحليل للتكاليف والعائد بهدف اتخاذ قرار بشأن توسيع نطاق خدمات كشف الاختراقات بحيث تشمل جميع موارد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات البالغة الأهمية على نطاق الأمانة العامة؛ (ج) ينبغي إعطاء الأولوية لإنجاز تجزئة الشبكة كما كان مقررا في الأصل؛	نُفذ الجزء (أ) من التوصية. بالإضافة إلى خاصية مدير تكوين مركز النظام، التي تم نشرها في نظم Windows، يستخدم مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من خلال مركز الخدمات العالمي برمجية HP uCMDB التي توفر تغطية أكمل لأصول تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (مثل نظم Windows و Linux، والخوادم الفعلية والافتراضية، وهياكل الخوادم، والخوادم النحيفة، فضلا عن خوادم ESX). وتشمل هذه الأصول تطبيقات المكتب التي يستضيفها مركز الخدمات العالمي. وقُدّمت صورة ملتقطة من الشاشة لبرمجية HP uCMDB تبين تطبيقات المكتب وذلك كدليل على تنفيذ هذه التوصية. وفيما يتعلق بالجزء (ب)، ينبغي إعادة تقديم عروض في عام 2020 للعقد الحالي لخدمات كشف الاختراق المدارة. وستدرج الاحتياجات الإضافية للمواقع غير المشمولة حاليا في طلبات تقديم العروض.	العمل جار بشأن مسألة ظهور الأصول واستبدال القديمة منها، وتجزئة الشبكة لم تكتمل بعد. ووفقا لاستراتيجية الأمين العام المتعلقة بالبيانات، يجب أن يعمل المكتب من أجل اتخاذ خطوة من الخطوات اللاحقة القصيرة الأجل ذات الأولوية العليا، التي تشمل تحديد وتقييم الثغرات في الأنظمة والقواعد والسياسات، إضافة إلى آليات وعمليات الرقابة، وتحديثها. وبناء على ذلك، تعتبر هذه التوصية قيد التنفيذ.		X		

الرقم	التقرير المرجعي	توصية المجلس	رد الإدارة	تقييم المجلس	نُفِّذت بالكامل	قيد التنفيذ	لم تُنفَّذ	تجاوزتها الأحداث
			(د) ينبغي بذل الجهود لوضع الصيغة النهائية للسياسة المتعلقة بسرية البيانات في الأمم المتحدة في أقرب وقت ممكن.					
			وسيتم البت النهائي فيها على أساس التكاليف الفعلية وفقا للردود على طلبات العروض المتعلقة بالجزء (ج)، ويتطلب التنفيذ الكامل لتجزئة الشبكة موارد إضافية – نفقات رأسمالية لشراء معدات شبكة إضافية وخدمات مهنية لتنفيذ تصميم جديد للشبكة. وللأسف، لم تتمكن الإدارة من تخصيص الموارد اللازمة لأداء هذا النشاط بالكامل. وفي المقر بنيويورك، قام مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بتجزئة جزئية للشبكة على مستوى مراكز البيانات. ولم تتم تجزئة شبكة المستعملين بسبب نقص الموارد. ويقوم المكتب حاليا بتحليل تجزئة المستخدمين وفق البرامجيات المبنية على أداة حماية نقطة النهاية المستخدمة في الأمانة العامة.				
			وفيما يتعلق بالجزء (د)، عملا باستراتيجية الأمين العام للبيانات التي أقِرَّت في 16 نيسان/أبريل 2020، سيتم وضع إطار لحماية البيانات والخصوصية على نطاق المنظمة، بالاسترشاد بالمبادئ المتعلقة بحماية البيانات الشخصية وخصوصيتها. ومن المتوخى أن يشمل ذلك نشرة الأمين العام وسياساته المنفذة على مستويي الإدارات والوحدات.				
32	A/73/160، الفقرة 101	ينبغي للإدارة تحديد عدد التطبيقات الأساسية التي يتعين الاحتفاظ بها، والعمل على ترشيد التطبيقات من خلال تحديد التطبيقات المتداخلة في المجال نفسه.	يعتبر مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات أن هذه التوصية قد نُفِّذَت. فقد تحقق الهدف في إطار استراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (انظر وثيقة إغلاق المشاريع الصادرة عن المكتب المركزي لإدارة المشاريع) ويُدمج النشاط الجاري في عمليات المكتب. وشارك المكتب في تحديد التطبيقات بما فيها التطبيقات التي تُستَخدم لأغراض مماثلة. ويشكل تجنب تطوير أو شراء تطبيقات مزدوجة جزءا من العمليات العادية الجارية لدائرة الحلول المركزية. فقبل الضروع في شراء تطبيق أو تطويره، تتحقق دائرة الحلول المركزية من إمكانية استخدام منصات قائمة مسبقا وتطّلع أيضا على تطبيقات يونايت أثناء قيامها بهذه العملية. وتتواصل الإدارة أيضا بصورة اعتيادية مع نظرائها في منظومة الأمم المتحدة لمناقشة استراتيجيات الحلول. وتتابع مراكز التنسيق الإداري في مجال تكنولوجيا المعلومات ومديرو علاقات الأعمال في المكتب هذه العملية أيضا ويتشاورون مع دائرة الحلول المركزية عند طلب الحصول على التطبيقات. ومن	اطّلع المجلس على تطبيقات متعددة ووجد غيابا لخرائط طريق واضحة لتحديد حالات التكرار وخفض عدد الطلبات. ولكن توصيات مماثلة تتضمن مزيدا من التفاصيل (أي تعديل وثيقة الإجراءات التقنية، وما إلى ذلك) أدرجت أيضا في عملية مراجعة الحسابات الحالية. ويعتبر المجلس هذه التوصية قيد التنفيذ.		X	

الرقم	التقرير المرجعي	توصية المجلس	رد الإدارة	تقييم المجلس	نُفِّذت بالكامل	قيد التنفيذ	لم تُنفَّذ	تجاوزتها الأحداث
			المتوقع أن يستمر بذل هذا الجهد حتى الانتهاء من وضع استراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وما بعده، في إطار العمليات العادية للمكتب، على الرغم من أن التخفيضات المستهدفة قد تحققت. وبالإضافة إلى ذلك، يجري المكتب عملية جرد سنوية لأصول البرامجيات، يُطلب في سياقها من مراكز التنسيق الإدارية استعراض وتحديث المعلومات المتعلقة بالتطبيقات التي تُستَخدَم في إداراتها. طُلب إغلاقها.				
33	A/73/160، الفقرة 108	ينبغي تحديد أهداف مرحلية واضحة لتفادي تأجيل المخططات الزمنية ولرصد المشاريع بفعالية.	أُنجزت الاستراتيجية الخمسية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في كانون الأول/ديسمبر 2019، وأغلِقَت رسميا المشاريع المتبقية لاستراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات التي تم الإبلاغ عنها في التقرير A/73/384، باستثناء الاستعانة بمصادر عالمية. وبالإضافة إلى ذلك، يتضمن التقرير A/74/353 تفاصيل عن إنجاز استراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وحالتها النهائية. وقُدِّمَت طلبات التغيير التي أغلقت المشاريع. طُلب إغلاقها.	كان المكتب قد أغلق المشروع قبل الأوان في عام 2019، وناقش المجلس هذا المشروع أيضا في التقرير A/74/177 لعام 2019. ونظرا إلى أن الأهداف المرحلية للمشروع والجداول الزمنية غير منطبقة، يُعتبر أن هذه التوصية قد تجاوزتها الأحداث.			X
34	A/73/160، الفقرة 118	ينبغي للإدارة أن تضع خطة طويلة الأجل لزيادة الأصول، بالنظر إلى مدة صلاحية الأصول والتغير التكنولوجي، وأن تبين الاحتياجات في طلبات الميزانية في الوقت المناسب.	كما ذُكر سابقا، سيتضمن التقرير المقدم إلى الجمعية العامة في دورتها الرابعة والسبعين اقتراحا متعلقا بتعزيز صيانة الأصول في عام 2020 (مؤجل من عام 2019) لتلبية الاحتياجات الحرجة في جميع مراكز العمل لاستبدال المعدات والنظم القديمة في مجالات إدارة المؤتمرات، والوسائط المتعددة، والبث، والاتصالات السمعية البصرية، والأمن السيبراني، وبوصفه جزءا لا يتجزأ من خطة استثمار رأسمالي للفترة 2021-2025، بناء على مدخلات من جميع الكيانات، من أجل استبدال المعدات والنظم القديمة، وما يصاحب ذلك من تعزيز القدرات لتلبية المتطلبات الحالية، والامتثال لمعايير القطاع، وتوفير الخدمات اللازمة لصيانة وتشغيل هذه النظم بنجاح. وسيواصل مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات التشاور مع مكتب تخطيط البرامج والمالية والميزانية بشأن مشروع التقرير.	العملية قيد التنفيذ. وبناء على ذلك، تعتبر هذه التوصية قيد التنفيذ.		X	

الرقم	التقرير المرجعي	توصية المجلس	رد الإدارة	تقييم المجلس	نُفِّذت بالكامل	قيد التنفيذ	لم تُنفَّذ	تجاوزتها الأحداث
35	A/73/160، الفقرة 126	ينبغي للإدارة أن تحدد الإدارة وتوثق فرص الاستعانة بمصادر عالمية إلى جانب تقدير للوفورات.	يواصل مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تحديد الفرص المثلى للاستعانة بمصادر عالمية، وسيعمل داخل الأمانة العامة ونظام الأمم المتحدة الموحد لكفالة تنفيذ الاستعانة بمصادر عالمية وتوافرها. ويجري رصد الفوائد المتعلقة بالتكلفة المتأتية عن استخدام العقود العالمية.	أُبلغ المجلس في عملية مراجعة الحسابات الحالية بأنه لم يجر إعداد بيان جدوى لمشروعين. ولم تُعَدّ خطط انتقال ولم تُلغَ طلبات تقديم عروض بشأن عقد خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. وبناء على ذلك، تعتبر هذه التوصية قيد التنفيذ.		X	
36	A/73/160، الفقرة 127	ينبغي وضع الصيغة النهائية للعقود المعلقة في إطار الجداول الزمنية المقررة لإتاحة الاستخدام الأمثل للموارد.	عملية منح عقود تقديم الخدمات المتعلقة بتطوير البرامجيات وبالتطبيقات هي في مرحلة التفاوض مع الموردين، وتتوقع شعبة المشريات أن تُمنَح العقود خلال الربع الثاني من عام 2020. وعقب استعراض قامت به لجنة العقود في المقر، أوصي برفض منح العقود المقترح للموردين فيما يتعلق بالخدمات المدارة بالكامل والخدمات المتكاملة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات والمتعلقة بأوامر المهام، وباستعراض وتحديث شرط مدة السنوات السبع، وإصدار طلب تقديم عروض جديد، استنادا إلى الدروس المستفادة من طلب تقديم العروض الأصلي. وتمت الموافقة على تمديد العقود الحالية المبرمة مع الموردين لخدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لفترة سنة تضاف إليها سنة أخرى حتى 31 كانون الأول/ديسمبر 2021، من أجل توفير تغطية تشغيلية طوال فترة عملية إعادة تقديم العروض. ويعيد مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات النظر في نطاق العمل، وسيَصدر طلب تقديم العروض الجديد عند الانتهاء من تحديد نطاق العمل وإبلاغ شعبة المشتريات به، بصورة مؤقتة خلال الربع الثاني من عام 2020.	وبالنظر إلى الرد الوارد من الإدارة، تُعتبر هذه التوصية قيد التنفيذ.		X	
37	A/73/160، الفقرة 140	ينبغي أن تضع الإدارة خطة محددة زمنيا لتغيير معدات التداول بالفيديو من أجل ضمان استمرارية خدمات التداول بالفيديو.	يتألف منبر التداول بالفيديو من ثلاثة عناصر هي: نقاط النهاية، والبنية التحتية، ونظام الجسور. وسيتم استبدال نقاط النهاية ومعداتها الطرفية التي تصل إلى نهاية دورة حياتها، أو وقف العمل بها على نحو تدريجي، بسبب القيود المفروضة على الميزانية والاستخدام الفعال للموارد المتاحة. وفيما يتعلق بنقاط النهاية تلك، تقترح الجهات القائمة على الأعمال في مراكز عمل محددة التمويل في إطار الميزانية الأنسب بين الباب 29، خدمات الإدارة والدعم، أو الباب 33، التشييد والتعديلات والتحسينات وأعمال الصيانة الرئيسية، أو مبادرة تعزيز صيانة رأس المال، أو خطة الاستثمارات الرأسمالية، أو اتباع نهج استخدام معدات	وفقا للرد الوارد، لا تزال التوصية قيد التنفيذ، حيث كان العمل جاريا لتحديث نظام إدارة الجسور الموحّد وتأخر وقف تشغيل الأجهزة الطرفية بسبب القيود المفروضة على الميزانية. ونظرا إلى أن عملية الامتثال لا تزال جارية، تُعتبر التوصية قيد التنفيذ.		X	

الرقم	التقرير المرجعي	توصية المجلس	رد الإدارة	تقييم المجلس	نُفِّذت بالكامل	قيد التنفيذ	لم تُنفَّذ	تجاوزتها الأحداث
			التداول بالفيديو طيلة فترة عملها والتخلص التدريجي من أدوات التعاون الأخرى، مثل Microsoft Teams، حيثما كان ذلك ممكنا. وعقب أي انقطاع أو توقف المعدات التي بلغت نهاية دورة حياتها، سيتم إلغاؤها ووقف العمل بها وفقا لإجراءات المعايير المحاسبية الدولية للقطاع العام ذات الصلة. وقد تم توحيد البنية التحتية الأساسية ونقلها إلى الخدمات السحابية الخاصة للأمم المتحدة، من خلال مشروع مواءمة البنية التحتية العالمية للتداول بالفيديو، ووقف العمل بجميع خدمات التداول بالفيديو القائمة على المعدات. وأطلق الجسر الجديد لمبادرة وحدة العمل في الأمم المتحدة. وريثما يتم تطوير نظام إدارة الجسور الموحّد (VCCM) إلى الصيغة 3، سيتم وقف العمل بجسور معينة قائمة بذاتها وما يتصل بها من عناصر وستُنقل خدمات التداول بالفيديو إلى الجسر العالمي لمبادرة وحدة العمل في الأمم المتحدة الذي تستضيفه حصرا الخدمة السحابية الخاصة للأمم المتحدة. وستظل بعض النظم العاملة تُستَخدم من أجل توفير القدرات الاحتياطية وكفالة التوافق مع الإصدارات السابقة، وستكون في الخدمة طيلة الفترة التي تكون فيها المعدات عاملة. وعندما تظهر على المعدات والنظم القديمة علامات تدهور في الأداء الوظيفي و/أو الأمن السيبراني و/أو الموثوقية، سيتم الاستغناء عنها تدريجيا ووقف العمل بها وفقا للإجراءات المذكورة في المعايير المحاسبية الدولية للقطاع العام.			
38	A/74/177، الفقرة 14	ينبغي للإدارة أن تكفل بدء العمل بإطار الحوكمة من أجل تنفيذ استراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، ووضع إطار حوكمة جديد على الفور، إن كان من المتوخى وضعه، بغية تعزيز آلية الحوكمة.	تم وضع إطار جديد للحوكمة بعد الإصلاح، "الإدارة النهائية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات المتفق عليها يوم الجمعة 24 أيار/مايو"، وقُدِّمَت اختصاصات اللجنة التوجيهية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات ومحاضر اجتماعاتها. طُلب إغلاقها.	لاحظ المجلس أن اللجنة التوجيهية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات قد حلت محل اللجنة التنفيذية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات. وقد وضعت الإدارة هيكل الحوكمة الجديد، وبذلك تجنبت حصول فراغ محتمل. والتوصية المتعلقة بتفعيل إطار الحوكمة آنذاك زائدة عن الحاجة، نظرا إلى أن الإطار قد استبدِل. وحُدِّدَت أوجه القصور في إطار الحوكمة الجديد ونوقِشَت في هذا التقرير في سياق توصية منفصلة. ولذلك، يُعتبر أن هذه التوصية قد تجاوزتها الأحداث.			X

الرقم	التقرير المرجعي	توصية المجلس	رد الإدارة	تقييم المجلس	نُفِّذت بالكامل	قيد التنفيذ	لم تُنفَّذ	تجاوزتها الأحداث
39	A/74/177، الفقرة 20	ينبغي لمكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وضع نموذج امتثال مناسب يتضمن آلية للتقييم الذاتي بشأن جميع السياسات، والتنسيق مع الجهات صاحبة المصلحة من أجل تحسين الامتثال.	قيد التنفيذ.	لا توجد مهمة مخصصة لرصد الامتثال في المكتب التنفيذي لمكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. وتُعتبر هذه التوصية قيد التنفيذ.		X		
40	A/74/177، الفقرة 30	ينبغي للإدارة إجراء تقييم شامل للإنجازات المحققة في جميع المشاريع، بما فيها المشاريع الموصوفة بأنها منجزة ومعممة، وذلك استنادا إلى غايات وأهداف استراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.	أُنجزت الاستراتيجية الخمسية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في كانون الأول/ديسمبر 2019 (تاريخ الانتهاء المحدد، بعد مرور خمس سنوات على إقرار الجمعية العامة، 10 شباط/فبراير 2020)، وأُغلقت رسميا المشاريع المتبقية للاستراتيجية المبلغ عنها في التقرير A/73/384 (قُدمت طلبات التغيير). وبالإضافة إلى ذلك، يتضمن التقرير A/74/353 تفاصيل عن إنجاز استراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وحالتها النهائية. طُلب إغلاقها.	من بين المشاريع السبعة التي ورد أنها قيد التنفيذ في التقرير المرحلي الرابع للأمين العام (A/73/384)، أُغلقت ستة مشاريع بناء على طلبات التغيير التي وافقت عليها رئيسة هيئة موظفي تكنولوجيا المعلومات. ولم يُعَدّ تقرير عن نهاية المشروع سوى بشأن مشروع ترشيد التطبيقات؛ ولكن التوصية أغلِقَت من خلال طلب تغيير. وفيما يتعلق بإغلاق المشاريع الخمسة الأخرى، لم تُتَّبع المنهجية المعتمدة التي تقتضي بقيام مدير المشروع باستعراض المشروع وتقديم تقرير عن انتهائه إلى مجلس إدارة المشروع. ووافقت الإدارة على إجراء استعراض المشاريع بعد إنجازها، وذلك فيما يتعلق بالمشاريع الخمسة المعنية. وبناء على ذلك، تعتبر هذه التوصية قيد التنفيذ.		X		
41	A/74/177، الفقرة 36	ينبغي للإدارة أن تعطي الأولوية لإعداد وتفعيل خطة تعميم نظام أوموجا.	قيد التنفيذ.	بالنظر إلى الرد الوارد من الإدارة، تُعتبر هذه التوصية قيد التنفيذ.		X		
42	A/74/177، الفقرة 53	ينبغي لمكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات أن يركز جهوده على تجزئة الشبكة، وأن يواصل تعزيز برنامج أمن المعلومات من خلال التركيز على تشكيلة محطة العمل، والتدريب، وتصنيف الأصول.	أُدرجت تجزئة الشبكة كبند عمل محدد في خطة العمل الجديدة المتعلقة بالأمن السيبراني؛ وقد انطلق مشروع نقل إدارة محطات العمل إلى نظام Microsoft Azure الذي سيشمل إدارة آمنة لتشكيل الأنساق لجميع محطات العمل المدارة.	نظرا إلى أن العملية لا تزال جارية، تُعتبر التوصية قيد التنفيذ.		X		
43	A/74/177، الفقرة 58	ينبغي لمكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات أن يحتفظ بسجل كامل من المعلومات المحددة عن طريقة الهجمات الإلكترونية ونطاقها وأن يتخذ التدابير الملائمة لمكافحة أوجه الضعف هذه.	يتم تتبع تفاصيل حوادث الأمن السيبراني في نظام iNeed وتحليلها لتحسين منع حصولها والكشف عنها. طُلب إغلاقها.	لاحظ المجلس بردّ الإدارة. ولاحظ أيضا أن عدد الملفات التي تم الوصول إليها عند حصول هجوم إلكتروني لم يكن معروفا لأن الأدلة الجنائية غير مكتملة. وتركّز التوصية على الاحتفاظ بسجل كامل لمعلومات محددة عن طريقة عمل الهجمات السيبرانية ومداها. وبناء على ذلك، تعتبر هذه التوصية قيد التنفيذ.		X		
44	A/74/177، الفقرة 68	ينبغي للإدارة أن تستعرض وتحدد المجموعة الحالية من التطبيقات "البالغة الأهمية"، وأن تجري عمليات منتظمة لاستعادة القدرة على العمل بعد الكوارث لجميع التطبيقات المحددة	انظر أيضا الرد على A/72/151 الفقرة 67. ولا يندرج ذلك ضمن ولاية مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. وقُدِّمت قائمة التطبيقات البالغة الأهمية التي أعدها فريق كبار المسؤولين المعني بسياسات الطوارئ، "التطبيقات البالغة	لا تتعلق هذه التوصية بقيام فريق كبار المسؤولين المعني بسياسات الطوارئ بتحديد التطبيقات البالغة الأهمية فحسب، بل أيضا بإجراء عمليات منتظمة لاستعادة القدرة على العمل بعد الكوارث لجميع		X		

الرقم	التقرير المرجعي	توصية المجلس	رد الإدارة	تقييم المجلس	نُفِّذت بالكامل	قيد التنفيذ	لم تُنفَّذ	تجاوزتها الأحداث
		على أنّها بالغة الأهمية، وأن تكفل اتخاذ إجراءات تصحيحية عاجلة لأوجه القصور التي لوحظت في عملية استعادة القدرة على العمل بعد الكوارث.	الأهمية لمقر الأمم المتحدة"؛ وتحديد الأهمية لا يندرج ضمن ولاية المكتب؛ بل ضمن ولاية فريق كبار المسؤولين المعني بسياسات الطوارئ. طُلب إغلاقها.	التطبيقات المصنّفة ضمن التطبيقات البالغة الأهمية، واتخاذ إجراءات تصحيحية عاجلة لأوجه القصور التي لوحظت في عملية استعادة القدرة على العمل بعد الكوارث. نظرا إلى أن العملية لا تزال جارية، تُعتبر التوصية قيد التنفيذ.			
45	A/74/177، الفقرة 76	ينبغي أن يجري مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات التحقق السنوي من جميع أصول التطبيقات، وأن يحدد بوضوح فئات التطبيقات التي يتعين دمجها أو وقف العمل بها، وأن يعالج أوجه القصور في البيانات المسجلة في تطبيقات يونايت.	يجري مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بالفعل عملية تحقق سنوية من أصول التطبيقات كجزء من عملياته الحالية، وقام بهذه العملية آخر مرّة في كانون الثاني/يناير 2019. وخلال هذه العملية، تقوم مراكز التنسيق الإدارية في مجال تكنولوجيا المعلومات والجهات المالكة للتطبيقات في المكتب بتحديث تطبيقات يونايت، باعتبارها منصة إدارة حافظات المشاريع لهذا الغرض. طُلب إغلاقها.	استمرت أوجه القصور في البيانات المسجلة في تطبيقات يونايت. ويجب أن يتواصل المكتب مع رؤساء الإدارات لتطوير عملية يقوم فيها جميع المالكين التقنيين بتحديث التفاصيل في تطبيقات يونايت. وأفاد مكتب خدمات الرقابة الداخلية، في أحدث تقرير له عن مراجعة حسابات عمليات تطوير وشراء تطبيقات البرامجيات في الأمانة العامة للأمم المتحدة، بمجموعة مسائل منها أن الحقل المخصص لتكاليف التطوير كان فارغا لما عدده 135 1 بندا، والبيانات المتعلقة باستعادة القدرة على العمل بعد الكوارث كانت فارغة لما عدده 456 1 بندا، الأمر الذي يطيح بالغرض من قاعدة بيانات تطبيقات يونايت (تقرير مكتب خدمات الرقابة الداخلية رقم 2020/003 (12 شباط/فبراير 2020)، الفقرتان 33 و 34). وتُعتبر هذه التوصية قيد التنفيذ.		X	
46	A/74/177، الفقرة 85	ينبغي أن يستعرض مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، بالتنسيق مع أصحاب المصلحة الآخرين، عمليات الإدارة والامتثال الحالية المتعلقة بالمواقع الشبكية، وأن يحدد الثغرات، ويكفل الامتثال للمبادئ التوجيهية والمعايير القائمة.	يُطلب إغلاق هذه التوصية في ضوء صدور الأمر الإداري المذكور أدناه. ويجب أن تكون جميع المواقع الشبكية الإعلامية ممتثلة لمعايير مجالات التكنولوجيا والأمن والوسم والتعددية اللغوية وسهولة الوصول للأشخاص ذوي الإعاقة. وقد أُبلغ جميع رؤساء الإدارات، من خلال أوامر توجيهية صادرة عن لجنة الإدارة، بالتزاماتهم المتعلقة بامتثال مواقعهم الشبكية العامة. وأُبلغوا بأن نظام يونيات ويب هو منصة إدارة محتوى المواقع الشبكية المؤسسية وعليهم تسجيل مواقعهم الشبكية في تطبيقات يونايت. وإذا تواصلت إدارة أو كيان مع مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لإنشاء موقع شبكي عام، فهو يعمل عن كثب مع إدارة التواصل العالمي لضمان امتثال الموقع الشبكي العام. وتستلزم جميع طلبات إنشاء مواقع شبكية عامة تقديم استمارة DGC.8 التي تستعرضها الإدارة وتوافق عليها قبل أن يقوم المكتب بتوفير موقع شبكي جاهز للتطوير على نظام يونايت ويب من أجل ملء	التأكيد على صدور أمر إداري ليس صحيحا من الناحية الوقائعية لأنه كان في مرحلة الصياغة لأكثر من سنة ولم يصدر رسميا حتى تاريخه؛ ولم تكن الأوامر التوجيهية الصادرة عن لجنة الإدارة بصيغة مكتوبة؛ ولم تكن المواقع الشبكية القائمة والجديدة ممتثلة لمعايير المجالات الرئيسية الخمسة المذكورة. وتُعتبر هذه التوصية قيد التنفيذ.		X	

الرقم	التقرير المرجعي	توصية المجلس	رد الإدارة	تقييم المجلس	نُفِّذت بالكامل	قيد التنفيذ	لم تُنفَّذ	تجاوزتها الأحداث
			المحتوى فيه. ويتعين على الجهات التي تطلب الحصول على موقع شبكي أن تؤكد للإدارة أن الموقع سيكون متعدد اللغات أو أن تحصل على تنازل في هذا الشأن من الإدارة، ولا يصدر هذا التنازل إلا على أساس منطقي موضوعي. وعند ملء المحتوى، يحيل المكتب جميع المواقع الشبكية إلى إدارة التواصل العالمي. أجريت اتصالات متعلقة بالوسم والتصريح الخاص بسهولة الوصول للأشخاص ذوي الإعاقة، وجرى التأكيد عليها قبل إطلاق الموقع الشبكي. ولدى إدارة التواصل العالمي عدد من المواقع الشبكية العامة القديمة التي لا تزال تديرها. وأطلقت الإدارة مشروعا لتوحيد مواقعها الشبكية القديمة على منصة موحدة لمعايير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، نظام دروبال. ويدعم مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات هذا الجهد من خلال تقديم المشورة المتعلقة بالامتثال في مجالي بنية النظم والأمن، إضافة إلى الدعم التشغيلي. ويعتمد المكتب أيضا معيار الوسم الجديد للإدارة UN2 للمواقع الشبكية على نظام يونايت ويب. وفي الآونة الأخيرة، شارك المكتب وإدارة التواصل العالمي وإدارة الاستراتيجيات والسياسات الإدارية ومسائل الامتثال وإدارة شؤون الجمعية العامة والمؤتمرات، في إعداد أمر إداري بشأن النشر على الموقع الشبكي للأمم المتحدة (بما في ذلك شروط الامتثال)، ويتوقع أن يصدر في المستقبل القريب. والأمر الإداري، بوصفه سياسة رسمية منشورة، يكرر التأكيد وينص على شروط الامتثال المتعلقة بالمواقع الشبكية الإعلامية التي ينبغي أن تُطَبّق على جميع المواقع الشبكية للأمانة العامة بغض النظر عن الجهة المالكة أو ترتيبات الاستضافة. وبالإضافة إلى ذلك، يُعتَبَر نظام يونايت ويب النصة المفضلة وتحتاج ترتيبات الاستضافة البديلة إلى إذن من المكتب. وقُدِّمَ دليل يعرض لمحة عامة عن نظام يونايت ويب (Unite Web Quick Start Guide.PDF). طُلب إغلاقها.			
47	A/74/177، الفقرة 90	ينبغي أن يتخذ مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تدابير بما في ذلك ترتيب	لا توجد موارد متوفرة لإنجاز هذا العمل.	ولم تُقَيَّم الاحتياجات من الموارد ولم يتم التشاور الجهات المعنية صاحبة المصلحة بعد لتحديد			X	

الرقم	التقرير المرجعي	توصية المجلس	رد الإدارة	تقييم المجلس	نُفِّذت بالكامل	قيد التنفيذ	لم تُنفَّذ	تجاوزتها الأحداث
		التمويل المناسب، بالتنسيق مع الجهات المعنية الأخرى، لكفالة أن يحقق مشروع مركز عمليات الشبكة المركزية الأهداف المتوخاة من عملية الإدماج.		الاحتياجات من الموارد اللازمة لإتاحة الموارد من مراكز التدريب الإقليمية. وجرى تناول هذا الجانب بمزيد من التفصيل في عملية مراجعة الحسابات الحالية. وتُعتبر هذه التوصية قيد التنفيذ.				
48	A/74/177، الفقرة 95	ينبغي لمكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ضمان الامتثال للأهداف الواردة في اتفاق مستوى الخدمات، ومعالجة مسائل تدهور الخدمات أو انقطاعها على وجه السرعة.	نُفِّذَت هذه التوصية. يرجى الاطلاع على الدليلين اللذين ينبغي الاستناد إليهما لإغلاق هذه التوصية: (أ) تقرير الأداء لعام 2019 مع تحليل كامل مقارنة باتفاقات مستوى الخدمة المحددة الأهداف وإجراءات المتابعة من أجل التحسين. (ب) إدارة الأحداث المتعلقة بالنسخ وعمليات تنفيذ الطلبات التي تتم متابعتها لدعم الشبكة الواسعة (WAN). طُلب إغلاقها.	تم فحص أداء الشبكة في مراجعة الحسابات الحالية ولوحظت خروقات لاتفاق مستوى الخدمة لعام 2019 أيضا. وقد أجرى مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تحليل الأداء لعام 2019 وحدد الإجراءات اللازمة للتحسين. وقد أُدرج هذا الجانب أيضا في عملية المراجعة الحالية، إلى جانب التوصية الشاملة مع مسائل إضافية، منها مواءمة مؤشرات الأداء الرئيسية لكل من المورِّدَين، ومنهجية قياس الأداء، وفرض عقوبة. بيد أنه لم يكن هناك أي إجراء آخر يمكن أن تتخذه الإدارة. ولذلك، يُعتبر أن هذه التوصية قد تجاوزتها الأحداث.				X
49	A/74/177، الفقرة 102	ينبغي للمجلس مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات توضيح نطاق مشروع إدماج مكتب خدمات المؤسسة، واتخاذ تدابير لضمان تحقيق أهداف الدمج المتوخاة والتحسينات المستمرة في أقرب وقت ممكن.	ينبغي اعتبار المشروع مغلقا. فقد جرى دمج مكاتب الخدمات التابعة مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وإدارة الدعم الميداني فيما يتعلق التسلسل الإداري، ويعكف الكيان الجديد الذي جرى دمجه في الوقت الحالي على توحيد نموذج التشغيل وعمليات الإنجاز. طُلب إغلاقها.	كان الدمج في المستوى 1 لا يزال قيد التنفيذ طوال عام 2019. ويذكر المكتب أيضا في رده أن الكيان الموحد الجديد يعمل حاليا على توحيد نموذج التشغيل وعمليات الإنجاز. وبناء على ذلك، تعتبر هذه التوصية قيد التنفيذ.		X		
50	A/74/177، الفقرة 109	ينبغي أن تتعاون الإدارة بشكل استباقي مع الدول الأعضاء التي أعربت عن اهتمامها بإقامة مختبرات الأمم المتحدة للابتكار التكنولوجي، وأن تستجيب بطريقة محددة زمنيا.	طوال عام 2019، استجاب مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من دون تأخير لأي بلد أعرب رسميا عن اهتمامه بالبرنامج من خلال مذكرة شفوية أرسلت إلى رئيسة هيئة موظفي تكنولوجيا المعلومات. وكدليل على ذلك، قُدمت الردود على المذكرة الشفوية الواردة من الإمارات العربية المتحدة وموريشيوس وألمانيا؛ وتمت معالجتها في غضون أسبوع عمل واحد من تاريخ استلامها. والمكتب ملتزم بمواصلة العمل بصورة استباقية مع الدول الأعضاء التي تعرب عن اهتمامها ببرنامج مختبرات الأمم المتحدة للابتكار التكنولوجي. طُلب إغلاقها.	أحاط المجلس علما برد الإدارة واعتبر أن هذه التوصية منفّذة.		X		
المجموع				**50**	**7**	**37**	**0**	**6**
النسبة المئوية				**100**	**14**	**74**	**0**	**12**

المرفق الثاني

خريطة الطريق الاستراتيجية الأصلية

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

		2013		2014				2015				2016				2017			
		تموز/يوليه - أيلول/سبتمبر	تشرين الأول/أكتوبر - كانون الأول/ديسمبر	كانون الثاني/يناير - آذار/مارس	نيسان/أبريل - حزيران/يونيه	تموز/يوليه - أيلول/سبتمبر	تشرين الأول/أكتوبر - كانون الأول/ديسمبر	كانون الثاني/يناير - آذار/مارس	نيسان/أبريل - حزيران/يونيه	تموز/يوليه - أيلول/سبتمبر	تشرين الأول/أكتوبر - كانون الأول/ديسمبر	كانون الثاني/يناير - آذار/مارس	نيسان/أبريل - حزيران/يونيه	تموز/يوليه - أيلول/سبتمبر	تشرين الأول/أكتوبر - كانون الأول/ديسمبر	كانون الثاني/يناير - آذار/مارس	نيسان/أبريل - حزيران/يونيه	تموز/يوليه - أيلول/سبتمبر	تشرين الأول/أكتوبر - كانون الأول/ديسمبر
	الهندسة والتداول على الصعيد العالمي			■	■	■	■	■	■	■	■	■							
المرحلة الثانية	**الابتكار**																		
	المشاريع: التحليلات والتعاون وحلول إدارة الأزمات والأمن العالمي ومشاريع التحديث							■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
التحول في أساليب العمل والقيادة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات	**الحوكمة والقيادة**																		
	إطار الحوكمة	■	■	■	■	■	■	■											
	إطار إدارة الأداء في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات		■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
	هيكل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتوحيد المعايير	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■				
	السياسات المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■				
	الاستخدام الأمثل لموارد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات																		
	الاستعانة بمصادر عالمية			■	■	■	■	■	■	■	■	■	■						
	معالجة تشتت الموارد في المنظمة وتحقيق الاتساق			■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■				