



# Генеральная Ассамблея

Distr.: General  
16 November 2009  
Russian  
Original: English

---

**Шестьдесят четвертая сессия**  
Пункты 132 и 146 повестки дня

**Предлагаемый бюджет по программам  
на двухгодичный период 2010–2011 годов**

**Административные и бюджетные аспекты  
финансирования операций Организации  
Объединенных Наций по поддержанию мира**

## **Информационно-коммуникационные технологии**

**Десятый доклад Консультативного комитета  
по административным и бюджетным вопросам  
о предлагаемом бюджете по программам на двухгодичный  
период 2010–2011 годов**

### **I. Введение**

1. Консультативный комитет по административным и бюджетным вопросам рассмотрел следующие доклады, касающиеся информационно-коммуникационных технологий:

а) пересмотренная смета для предлагаемого бюджета по программам на двухгодичный период 2010–2011 годов по разделам 28D, 29 и 36 в связи с системами управления общеорганизационными информационными ресурсами и управления информацией о клиентах и предложениями по единому плану обеспечения послеаварийного восстановления и бесперебойного функционирования систем (A/64/477);

б) первый очередной доклад о проекте общеорганизационного планирования ресурсов и пересмотренной смете по разделу 28A предлагаемого бюджета по программам на двухгодичный период 2010–2011 годов и по вспомогательному счету для операций по поддержанию мира (A/64/380).

В ходе своего рассмотрения этих докладов Консультативный комитет встретился с заместителем Генерального секретаря по вопросам управления и Главным сотрудником по информационным технологиям, а также с другими представителями Генерального секретаря, которые предоставили дополнительную информацию и разъяснения.



2. Указанные доклады представляются в соответствии с резолюцией 63/262 Генеральной Ассамблеи, в которой Ассамблея приняла решения по ряду предложений, касающихся всеобъемлющей реформы в области информационно-коммуникационных технологий в Организации Объединенных Наций на основе предложений Генерального секретаря по общеорганизационной стратегии в области информационно-коммуникационных технологий, созданию Управления информационно-коммуникационных технологий, внедрению общеорганизационных систем нового поколения и элементам для укрепления механизма послеварийного восстановления и обеспечения бесперебойного функционирования систем в области информационно-коммуникационных технологий, а также соответствующих докладов Консультативного комитета (см. A/62/477, A/62/510/Rev.1, A/62/793 и Corr.1 и Add.1, A/62/7/Add.31 и A/63/487 и Corr.1 и 2).

3. Утвержденная Генеральной Ассамблеей общая стратегия удовлетворения потребностей Секретариата в области информационно-коммуникационных технологий в течение следующих трех-пяти лет осуществляется на основе трех стратегических общеорганизационных программ, которые имеют принципиальное значение для функционирования Организации, а именно: а) распоряжение ресурсами для удовлетворения потребностей административных групп в области управления финансовыми, людскими, физическими и другими ресурсами; б) управление знаниями в целях удовлетворения потребностей основных и других департаментов в области управления их неструктурированной информацией; и с) управление инфраструктурой для специалистов по информационно-коммуникационным технологиям в плане обеспечения работы центров хранения и обработки данных, систем связи и справочных служб. В стратегии в области информационно-коммуникационных технологий предусматривается сильное, централизованное руководство разработкой и внедрением общеорганизационных стандартов в области информационно-коммуникационных технологий и осуществлением соответствующей деятельности и децентрализованный подход к функционированию систем. В этом контексте Управление информационно-коммуникационных технологий определяет общий стратегический курс Организации, координирует деятельность в области информационно-коммуникационных технологий в рамках всего Секретариата и обеспечивает управление осуществлением трех указанных стратегических программ. Консультативный комитет отмечает, что системы управления общеорганизационными информационными ресурсами и управления информацией о клиентах внедряются в рамках программ соответственно управления знаниями и управления ресурсами. Общеорганизационное планирование ресурсов представляет собой основную систему для осуществления программы управления ресурсами. Комитет отмечает намерение Генерального секретаря создать такую структуру в области информационно-коммуникационных технологий, которая обеспечила бы единые условия для разработки и внедрения информационно-технических систем в Организации и тесную интеграцию между тремя общеорганизационными системами. В ответ на запрос Комитету была представлена обновленная информация о ходе внедрения системы управления информационно-коммуникационными технологиями, которая в обобщенном виде изложена в приложении I к настоящему докладу.

## **II. Доклад о системах управления общеорганизационными информационными ресурсами и управления информацией о клиентах и предложения по единому плану обеспечения послеаварийного восстановления и бесперебойного функционирования систем**

### **A. Общеорганизационные системы**

4. В пунктах ниже Консультативный комитет высказывается по вопросам, которые касаются систем управления как общеорганизационными информационными ресурсами, так и информацией о клиентах. Замечания Комитета по конкретным аспектам каждой из общеорганизационных систем приводятся в соответствующих разделах ниже.

5. В своей резолюции 63/262 (раздел II, пункт 26(e)) Генеральная Ассамблея просила Генерального секретаря представить обновленную информацию о внедрении систем управления общеорганизационными информационными ресурсами и управления информацией о клиентах. В указанной резолюции Генеральная Ассамблея также отметила, что указанные системы уже внедряются и что Генеральный секретарь не представил на момент начала их осуществления полного предложения. Консультативный комитет высказывался по данному вопросу в своем докладе A/62/7/Add.31 (пункты 15–29), где указал, что на момент начала осуществления этих проектов и до приобретения программного обеспечения для систем управления общеорганизационными информационными ресурсами и управления информацией о клиентах Генеральному секретарю следовало бы подготовить полное предложение. Однако, чтобы не препятствовать успешному осуществлению уже начатых проектов, Комитет рекомендовал утвердить ресурсы, запрошенные Генеральным секретарем, но подчеркнул необходимость представления Генеральной Ассамблее информации об ожидаемых выгодах и полной стоимости осуществления проектов, а также о мерах, которые потребуются принять для завершения внедрения и обслуживания систем (пункт 29; см. также A/63/487 и Согг.1 и 2, пункты 76 и 77). Комитет отмечает, что в своем докладе (A/64/477) Генеральный секретарь представляет большую часть запрошенной информации, включая общий контекст, цели, обоснование и ожидаемую отдачу от внедрения систем управления общеорганизационными информационными ресурсами и управления информацией о клиентах в рамках Секретариата Организации Объединенных Наций, а также информацию о планах поэтапного внедрения указанных систем и о финансовых потребностях на двухгодичный период 2010–2011 годов.

6. Предлагаемый бюджет по программам на двухгодичный период 2010–2011 годов не содержит ассигнований на покрытие потребностей, связанных с предложениями, содержащимися в докладе Генерального секретаря. В этой связи Консультативный комитет ссылается на пункт 9 резолюции 62/236 Генеральной Ассамблеи, в котором Ассамблея просила Генерального секретаря обеспечить, чтобы при подготовке будущих предлагаемых бюджетов по программам потребности Организации отражались в как можно более полном объеме. Комитет также подчеркнул необходимость включения в предлагаемые бюджеты по программам смет потребностей, которые можно предвидеть на

момент подготовки бюджета. С учетом того, что резолюция 63/262 Генеральной Ассамблеи была принята в декабре 2008 года, Комитет считает, что Генеральному секретарю следовало представить предварительную смету потребностей в ресурсах для внедрения систем управления общеорганизационными информационными ресурсами и управления информацией о клиентах в предлагаемом бюджете по программам на 2010–2011 годы. Комитет ожидает, что в будущих предлагаемых бюджетах по программам будут отражаться потребности в ресурсах для всей осуществляемой и планируемой деятельности, что позволит государствам-членам принимать информированные решения.

7. В своей резолюции 63/262 (раздел II, пункт 26(e)) Генеральная Ассамблея просила Генерального секретаря представить обновленную информацию о механизме совместного несения расходов, связанных с продолжающимся внедрением систем управления общеорганизационными информационными ресурсами и управления информацией о клиентах. Консультативный комитет запросил дополнительную информацию об обосновании и механизме совместного несения расходов, предлагаемого для систем управления общеорганизационными информационными ресурсами и управления информацией о клиентах, и поинтересовался, можно ли применить формулу совместного несения расходов, утвержденную для проекта в области общеорганизационного планирования ресурсов, к финансированию всех общеорганизационных систем. Ему было сообщено, что согласно предложению Генерального секретаря первоначальное внедрение системы должно финансироваться из регулярного бюджета и расходы по проектам, которые можно четко отнести к конкретным управлениям/департаментам, должны распределяться в соответствии с их показателями использования системы. Комитет был также информирован о том, что коэффициент разделения расходов, используемый в случае общеорганизационного планирования ресурсов, для систем управления общеорганизационными информационными ресурсами и управления информацией о клиентах не предлагается по причине неравномерного распределения выгод от реализации этих проектов на первоначальных этапах внедрения систем. Внедрение систем управления общеорганизационными информационными ресурсами и управления информацией о клиентах охватывает несколько лет и предусматривает осуществление ряда отдельных подпроектов, выгоду от которых получают конкретные организационные подразделения, в то время как система общеорганизационного планирования ресурсов охватывает всю Организацию. Однако Генеральный секретарь не исключает согласования коэффициентов разделения расходов для всех общеорганизационных систем после того, как будут внедрены основные элементы систем управления общеорганизационными информационными ресурсами и управления информацией о клиентах, и если можно будет создать справедливую систему оплаты на основе разделения расходов с учетом числа пользователей. **Комитет рекомендует просить Генерального секретаря изучить вопрос о таких механизмах и представить доклад по данному вопросу в контексте предлагаемого бюджета по программам на двухгодичный период 2012–2013 годов.**

## **В. Управление общеорганизационными информационными ресурсами**

8. В разделе III своей резолюции 63/262 Генеральная Ассамблея признала выгоды от внедрения системы управления общеорганизационными информационными ресурсами и просила Генерального секретаря продолжать внедрять эти прикладные программы в рамках Организации. Генеральная Ассамблея также подчеркнула, что общеорганизационные системы должны разрабатываться и внедряться под руководством Главного сотрудника по информационным технологиям, с тем чтобы обеспечить согласованный подход к разработке таких систем (см. также A/62/7/Add.31, пункт 27).

9. Генеральный секретарь представляет информацию о тех выгодах, которые ожидается получить от внедрения системы управления общеорганизационными информационными ресурсами с точки зрения повышения эффективности и качества услуг (A/64/477, пункты 23–26). Консультативный комитет запросил дополнительную информацию об ощутимых количественных выгодах, ожидаемых от внедрения системы управления общеорганизационными информационными ресурсами, которая приводится в приложении II к настоящему докладу. По расчетам Генерального секретаря, если исходить из того, что сотрудники всех уровней тратят на поиск информации в среднем 5 процентов своего времени и что системой управления общеорганизационными информационными ресурсами будут пользоваться 10 000 сотрудников Секретариата, ежегодная экономия за счет роста производительности труда составит порядка 250 человеко-лет. **Комитет отмечает, что эти расчеты основываются на ряде посылок, а не на результатах детального анализа. Он считает, что следует просить Генерального секретаря представить более подробную информацию о конкретной отдаче от внедрения системы управления общеорганизационными информационными ресурсами с точки зрения повышения эффективности в контексте предлагаемого бюджета по программам на двухгодичный период 2012–2013 годов.** Комитет более подробно остановился на этом вопросе в разделе III ниже, который касается общеорганизационного планирования ресурсов.

10. В пунктах 6–22 своего доклада Генеральный секретарь описывает существующую ситуацию и сообщает о целях, обосновании и рамках системы управления общеорганизационными информационными ресурсами. Он отмечает, что управления и департаменты Организации Объединенных Наций готовят огромный объем неструктурированной информации в виде документов, архивов, содержательных материалов веб-сайтов, сообщений электронной почты, изображений и аудиовизуальных материалов. Для подготовки и распространения таких материалов используется множество разных подходов и технологий, что ведет к значительному дублированию и отсутствию эффективности, а также к значительным издержкам. Кроме того, из-за указанной фрагментации сотрудники и другие пользователи сталкиваются с огромными трудностями при поиске необходимой им информации, что приводит к потерям с точки зрения производительности и эффективности их труда. Генеральный секретарь отмечает, что с указанной ситуацией более нельзя мириться с точки зрения как сохранения способности Организации обеспечивать поддержку различных используемых систем, так и неэффективности труда из-за отсутствия соответствующей политики и инструментов управления информацией.

11. Генеральный секретарь указывает, что система управления общеорганизационными информационными ресурсами позволит расширить способности Организации с точки зрения сбора, анализа и распространения информации, улучшения доступа к информационным ресурсам и повышения их полезности, а также обеспечения представления полной, точной и оперативной информации для поддержки процесса принятия решений. Типовые системы управления общеорганизационными информационными ресурсами включают ряд модулей, в том числе для управления документооборотом, архивами, цифровыми материалами и содержательными материалами веб-сайтов и взаимодействием, а также предусматривают функции сбора, накопления, повторного использования, обмена, издания, архивации информационных материалов и управления ими. Консультативный комитет был информирован о том, что система управления общеорганизационными информационными ресурсами обеспечивает выполнение правил и процедур Организации Объединенных Наций, касающихся хранения отчетности, позволяя создавать и ликвидировать архивы и управлять ими, классифицировать основную и второстепенную информацию и уровни ее защиты, что облегчает задачу контроля и отслеживания отчетности.

12. Консультативный комитет отмечает ключевые факторы и предварительные условия для получения выгод от внедрения системы управления знаниями, а также уникальные аспекты и трудности, связанные с внедрением системы управления общеорганизационными информационными ресурсами, о чем говорится в пунктах 34–36 доклада Генерального секретаря. Помимо создания надлежащей основы программы, разработки соответствующей коммуникационной и учебной стратегии и определения подходящих для начального этапа программы управлений/департаментов и спонсоров, необходимо будет обеспечить наличие квалифицированных специалистов. Речь идет о специалистах в области управления информацией, содержательными материалами и преобразованиями. Кроме того, для эффективной реализации ожидаемых от внедрения системы управления общеорганизационными информационными ресурсами выгод потребуется твердая поддержка и участие заинтересованных сторон, обслуживать которые она призвана. **Комитет настоятельно призывает Генерального секретаря обеспечить наличие ключевых факторов успеха, указанных в настоящем докладе, и успешное завершение соответствующей деятельности.**

13. Как указано в пункте 18 доклада Генерального секретаря, Служба управления знаниями будет планировать и координировать подход к развертыванию системы управления общеорганизационными информационными ресурсами в сотрудничестве с департаментами и управлениями Секретариата и подразделениями на местах. В ответ на запрос Консультативный комитет был информирован о том, что Служба управления знаниями имеет 15 штатных должностей, из которых 9 необходимы для сотрудников, занимающихся поддержкой внедрения системы управления общеорганизационными информационными ресурсами, а остальные 6 — для сотрудников, которые занимаются поддержкой другой деятельности в рамках программы управления знаниями, например поддержкой работы Системы официальной документации (ОСД), внутренней сети и различных компонентов системы “Lotus Notes”. Сотрудники на девяти должностях, предназначенных для системы управления общеорганизационными информационными ресурсами, выполняют следующие функции:

- а) один директор (Д-1) несет общую ответственность за деятельность Службы. Согласно оценке, две трети объема работы сотрудника на указанной должности связаны с системой управления общеорганизационными информационными ресурсами;
- б) два начальника секции (С-5) отвечают за обеспечение общей координации работ по проекту управления общеорганизационными информационными ресурсами, включая взаимодействие;
- в) два руководителя проектов (С-4) занимаются компонентом управления и компонентом взаимодействия;
- г) один аналитик рабочих процессов (С-3) занимается инициативой по управлению корреспонденции;
- д) один сотрудник по управлению преобразованиями/информацией (С-3) занимается деятельностью, связанной с таксономией, метаданными и управлением преобразованиями, включая профессиональную подготовку;
- е) один сотрудник по информационным технологиям (С-3) оказывает помощь в вопросах управления инфраструктурой;
- ж) один помощник по информационным технологиям (С-2) занимается вопросами взаимодействия и управления преобразованиями.

#### **Деятельность по осуществлению**

14. Консультативный комитет отмечает, что указанная система будет внедряться поэтапно, включая первоначальный этап для создания основной технической инфраструктуры, системы управления и разработки общих процедур и принципов управления, позволяющих обеспечить согласованный подход к управлению общеорганизационными информационными ресурсами. Многие ключевые функции системы управления общеорганизационными информационными ресурсами, такие как управление документооборотом и управление веб-сайтами, должны быть реализованы на втором этапе с развертыванием конкретных модулей системы управления общеорганизационными информационными ресурсами в тех или иных местах службы или подразделениях, которые уже накопили конкретный опыт в данной области. Комитет также отмечает, что деятельность по осуществлению будет основываться на партнерстве между Управлением информационно-коммуникационных технологий и соответствующими департаментами/управлениями исходя из совместно определенных приоритетных потребностей, организационной готовности и наличия ресурсов. Кроме того, для содействия решению задачи расширения внедрения опробованных модулей системы управления общеорганизационными информационными ресурсами необходимо будет наладить отношения партнерства между департаментами и управлениями, имеющими общие потребности. Первые два этапа планируется завершить в течение двухгодичного периода 2010–2011 годов. В рамках будущих этапов основное внимание будет уделяться расширению внедрения модулей системы управления общеорганизационными информационными ресурсами для целей налаживания взаимодействия и управления документооборотом, архивами и содержательными материалами веб-сайтов, а также управления цифровыми и мультимедийными материалами.

15. Как указано в пункте 5 выше, система управления общеорганизационными информационными ресурсами уже внедряется. В пункте 47 своего доклада Генеральный секретарь отмечает, что для всестороннего развертывания системы управления общеорганизационными информационными ресурсами в рамках всей Организации потребуется до пяти лет. В ответ на запрос в отношении графика внедрения и даты начала отсчета указанного пятилетнего периода Консультативный комитет был информирован о том, что деятельность по осуществлению началась в 2008 году и будет продолжена до 2013 года. Что касается обновленной информации о деятельности, связанной с начальным этапом (пункты 37 и 38), то Комитет был информирован о том, что основа для внедрения системы управления общеорганизационными информационными ресурсами была разработана с охватом следующих элементов:

а) *схема руководства внедрением системы управления общеорганизационными информационными ресурсами.* Внедрением системы управления общеорганизационными информационными ресурсами руководит Рабочая группа по управлению знаниями, которая определяет стратегическое направление программы Секретариата в области управления знаниями, рассматривает предлагаемые инициативы в области управления общеорганизационными информационными ресурсами и контролирует ход осуществления. В состав Рабочей группы входят представители департаментов и управлений из Центральных учреждений и периферийных отделений (Департамент по экономическим и социальным вопросам, Департамент полевой поддержки, Департамент по делам Генеральной Ассамблеи и конференционному управлению, Департамент по вопросам управления, Управление централизованного вспомогательного обслуживания Департамента по вопросам управления, Департамент по политическим вопросам, Департамент общественной информации, Департамент операций по поддержанию мира, Управление по координации гуманитарных вопросов, Управление информационно-коммуникационных технологий, Европейская экономическая комиссия, Отделение Организации Объединенных Наций в Женеве, Отделение Организации Объединенных Наций в Вене/Управление Организации Объединенных Наций по наркотикам и преступности и секретариат Координационного совета руководителей системы Организации Объединенных Наций (см. также приложение I);

б) *плана внедрения системы управления общеорганизационными информационными ресурсами.* План внедрения системы управления общеорганизационными информационными ресурсами приводится в таблице 1 доклада Генерального секретаря (A/64/477). Он включает 18 приоритетных инициатив в области управления общеорганизационными информационными ресурсами, которые были определены на основе опроса десяти департаментов/управлений Организации Объединенных Наций об их приоритетных потребностях в области управления общеорганизационными информационными ресурсами;

в) *архитектуры глобального развертывания* для размещения и повсеместного внедрения систем управления общеорганизационными информационными ресурсами, которая была разработана в координации с программой управления инфраструктурой;

д) *политики и стандартов в области управления общеорганизационными информационными ресурсами.* Была подготовлена подборка материалов по стандартам, политике, руководящим принципам и передовой практике в об-

ласти описания и систематизации содержательных материалов, включая метаданные и таксономию, классификацию документов, защиту информации, виды информационного наполнения, руководящие принципы в отношении веб-сайтов, форматы, сроки использования и рабочие процессы. Эта подборка будет изучена специалистами по конкретным вопросам, а также Рабочей группой по управлению знаниями.

16. Деятельность по осуществлению и ожидаемые результаты на двухгодичный период 2010–2011 годов были изложены на основе следующих пяти компонентов, кратко описанных в таблице 1 доклада Генерального секретаря:

а) два компонента, касающиеся управления проектом и технической деятельности (начальный этап), а именно:

i) *компонент управления* обеспечивает общую координацию осуществления проекта. Он включает осуществление политики, процедур и стандартов, разработку и внедрение программы управления преобразованиями и создание партнерств для обеспечения единства подходов и отсутствия дублирования усилий;

ii) *компонент управления инфраструктурой* обеспечивает наличие необходимой технической инфраструктуры, включая аппаратные средства и программное обеспечение, для содействия наличию и внедрению различных модулей программ управления общеорганизационными информационными ресурсами во всех местах службы и миссиях по поддержанию мира;

б) три компонента для обеспечения минимального набора модулей управления информацией, необходимых многим оперативным подразделениям в Секретариате, а именно:

i) *компонент взаимодействия* охватывает различные инициативы по внедрению дополнительных технических средств налаживания взаимодействия, расширению сообществ практических специалистов и внедрению системы управления корреспонденцией в Канцелярии Генерального секретаря и других подразделениях, а также инициативы по созданию хранилища директивных материалов для операций по поддержанию мира и автоматизации процесса представления их докладов;

ii) *компонент управления содержательными материалами* включает такие инициативы, как замена СОД и программа ведения документации;

iii) *компонент управления содержательными материалами веб-сайтов* включает инициативы по переводу веб-сайтов пяти региональных комиссий на стандартный шаблон и подход и начало работы по переводу веб-сайта Организации Объединенных Наций на платформу управления общеорганизационными информационными ресурсами.

17. График осуществления запланированной деятельности по проекту на период 2010–2011 годов показан на рисунке II доклада. **Консультативный комитет подчеркивает необходимость обеспечения эффективного контроля за соблюдением графика и внедрением модулей программы управления общеорганизационными информационными ресурсами, с тем чтобы обеспечить внедрение указанной системы в предусмотренные сроки. Комитет также просит представить в контексте предлагаемого бюджета по про-**

граммам на двухгодичный период 2012–2013 годов информацию о плане осуществления, достигнутом прогрессе и нереализованных мероприятиях.

#### **Финансовые потребности**

18. Как указывает Генеральный секретарь, система управления общеорганизационными информационными ресурсами будет обслуживать весь Секретариат, включая Центральные учреждения, периферийные отделения, региональные комиссии и политические и миротворческие миссии. Он отмечает, что всестороннее развертывание системы управления общеорганизационными информационными ресурсами в рамках всей Организации представляет собой серьезную задачу, для решения которой потребуется до пяти лет работ, связанных с внедрением, координацией, управлением преобразованиями и подготовкой кадров. Финансирование деятельности, связанной с операциями по поддержанию мира, было предусмотрено в бюджете вспомогательного счета для операций по поддержанию мира на 2009/10 год (см. пункт 20 ниже).

19. Как указано в пункте 49 доклада Генерального секретаря предлагаемые финансовые потребности касаются первых двух лет плана внедрения системы в Центральных учреждениях, периферийных отделениях и региональных комиссиях Организации Объединенных Наций и отражают финансирование, необходимое для создания основной технической инфраструктуры, внедрения многих ключевых прикладных функций и разработки общих процедур принципов и управления, призванных обеспечить согласованный подход к внедрению системы управления общеорганизационными информационными ресурсами. Генеральный секретарь представляет мало информации об общих расходах за пятилетний срок внедрения системы управления общеорганизационными информационными ресурсами, об уже понесенных расходах и о сметных расходах на обслуживание системы после ее всестороннего развертывания. **Хотя Консультативный комитет понимает, что представить точную смету будущих расходов может быть нереально, он считает, что следовало бы привести данные о тех ресурсах, которые уже задействованы из всех источников финансирования, а также определенную информацию о структуре расходов и количестве предполагаемых пользователей на различных этапах внедрения с проведением различия между первоначальными расходами на приобретение программного обеспечения и инфраструктуры, сметными расходами, связанными с адаптацией системы и подготовкой персонала на этапе внедрения и развертывания системы, текущими расходами на обслуживание программного обеспечения и лицензии и другими потребностями после всестороннего развертывания системы.**

20. В ответ на запрос Консультативному комитету была представлена сводная информация о ресурсах, которые уже выделены на деятельность, связанную с управлением общеорганизационными информационными ресурсами, с разбивкой по источникам финансирования, которая приводится в приложении III. Комитет отмечает, что Генеральной Ассамблеей одобрено выделение в общей сложности 8 781 600 долл. США, включая 2 млн. долл. США по регулярному бюджету, которые должны быть покрыты в рамках имеющихся ассигнований на двухгодичный период 2008–2009 годов (резолюция 63/262), и 6 781 600 долл. США по бюджету вспомогательного счета для операций по поддержанию мира на 2009/10 год, в том числе 6 645 200 долл. США по статье расходов на информационные технологии и 136 400 долл. США по статье рас-

ходов на временный персонал общего назначения для финансирования одной должности С-3 (резолюция 63/287).

21. В ответ на запрос Консультативный комитет был также информирован о том, что в 2007 году был приобретен новый пакет программ для системы управления общеорганизационными информационными ресурсами, включая лицензии для 10 000 пользователей, стоимостью 3 141 919 долл. США, которые были покрыты за счет ресурсов из регулярного бюджета, утвержденных для Отдела информационно-технического обслуживания (раздел 28D) на двухгодичный период 2006–2007 годов. Ежегодные расходы на обновление и поддержку программного обеспечения для системы управления общеорганизационными информационными ресурсами составляют 20 процентов от закупочной стоимости. Первоначальные 10 000 лицензий для пользователей приобретались из расчета 190 долл. США на одну лицензию, и эта сумма будет сокращаться по мере увеличения общего числа лицензий (175 долл. США до 25 000 лицензий и 160 долл. США после 25 000 лицензий). В 2008–2009 годах Генеральный секретарь не приобретал дополнительных лицензий для пользователей и он не предлагает увеличивать число лицензий на 2010–2011 годы. Комитет был также информирован о том, что, как ожидается, все пользователи персональных компьютеров, т.е. потенциально все 43 000 сотрудников Организации, будут в конечном счете пользоваться системой управления общеорганизационными информационными ресурсами для создания, поиска, обнаружения, сохранения и удаления соответствующей содержательной информации.

#### **Потребности в ресурсах на двухгодичный период 2010–2011 годов**

22. Как указано в пункте 5 доклада Генерального секретаря, до завершения структурного анализа положения в области информационных технологий в Секретариате и рассмотрения возможностей объединения подразделений, занимающихся информационно-коммуникационными технологиями, и изменения структуры и штатного расписания Управления информационно-коммуникационных технологий Генеральный секретарь предлагает обеспечить кадровые ресурсы, необходимые на двухгодичный период 2010–2011 годов, за счет временного персонала общего назначения и услуг по контрактам. Любые предложения по преобразованию должностей, финансируемых по статье расходов на вспомогательный персонал общего назначения и услуги по контрактам, в штатные должности будут представлены на рассмотрение Генеральной Ассамблеи после завершения структурного анализа.

23. Общие сметные расходы по плану внедрения системы управления общеорганизационными информационными ресурсами в Центральных учреждениях, периферийных отделениях и региональных комиссиях Организации Объединенных Наций в рамках предлагаемого бюджета по программам на двухгодичный период 2010–2011 годов составляют 14 548 300 долл. США в следующей разбивке:

а) 3 218 800 долл. США по статье прочих расходов по персоналу предусматриваются для финансирования 11 дополнительных должностей временного персонала общего назначения в течение 24 месяцев в Службе управления знаниями, а именно:

і) один координатор по вопросам управления преобразованиями (С-4), отвечающий за общую координацию реализации инициатив в области

управления общеорганизационными информационными ресурсами, связанных с компонентом управления;

ii) один координатор по вопросам управления знаниями и содержательными материалами (С-4), отвечающий за общую координацию реализации инициатив в области управления общеорганизационными информационными ресурсами, связанных с компонентом взаимодействия;

iii) один координатор по вопросам управления информацией и содержательными материалами (С-4), отвечающий за общую координацию реализации инициатив в области управления общеорганизационными информационными ресурсами, связанных с компонентом управления информацией и содержательными материалами;

iv) один координатор по вопросам управления содержательными материалами веб-сайтов (С-4), отвечающий за общую координацию реализации инициатив в области управления общеорганизационными информационными ресурсами, связанных с компонентом управления содержательными материалами веб-сайтов;

v) один сотрудник по информационным системам (С-4), отвечающий за общую координацию работы инфраструктуры управления общеорганизационными информационными ресурсами;

vi) один сотрудник по вопросам управления преобразованиями (С-3), отвечающий за осуществление программы управления преобразованиями;

vii) один сотрудник по вопросам управления знаниями и содержательными материалами (С-3), отвечающий за осуществление программы взаимодействия;

viii) один сотрудник по вопросам управления содержательными материалами (С-3), отвечающий за реализацию инициатив в области управления содержательными материалами;

ix) один сотрудник по вопросам управления информацией (С-3), отвечающий за осуществление программы управления информацией;

x) один сотрудник по вопросам управления содержательными материалами веб-сайтов (С-3), отвечающий за реализацию инициатив в области управления содержательными материалами веб-сайтов в Секретариате Организации Объединенных Наций;

xi) один сотрудник по информационным системам (С-3), отвечающий за техническую поддержку разработки веб-сайтов.

b) 269 500 долл. США на покрытие расходов на поездки, связанные с обеспечением общего управления и координацией внедрения системы управления общеорганизационными информационными ресурсами во всех местах службы, включая создание инфраструктуры;

c) 8 066 400 долл. США на услуги по контрактам для удовлетворения потребностей, связанных с обработкой данных, программным обеспечением и хранением данных, включая:

i) 1 012 400 долл. США на проекты, связанные с компонентом взаимодействия, для содействия работе межфункциональных групп, повышения

эффективности процессов, создания социальных сетей и управления информацией, касающейся расследуемых дел и корреспонденции;

ii) 2 452 300 долл. США на проекты, связанные с инициативами в области управления содержательными материалами, для целей ведения архивов, регистрации авторов документов для заседающих органов, преобразования имеющихся официальных документов, стандартизации методов публикации и интеграции рабочих процессов и механизмов взаимодействия;

iii) 1 399 300 долл. США на проекты, связанные с управлением содержательными материалами веб-сайтов, включая унификацию веб-сайтов региональных комиссий и департаментов, общеорганизационный поиск и замену системы iSeek;

iv) 933 700 долл. США на услуги, связанные с созданием инфраструктуры системы управления общеорганизационными информационными ресурсами;

v) 1 105 500 долл. США на лицензии на программное обеспечение для системы управления общеорганизационными информационными ресурсами;

vi) 1 084 000 долл. США на услуги по хранению и резервному копированию содержательных материалов, связанных с управлением общеорганизационными информационными ресурсами;

vii) 79 200 долл. США на покрытие на основе соглашений об услугах расходов на средства связи и технику для сотрудников на должностях, финансируемых по статье временного персонала общего назначения, и консультантов, о которых говорилось выше;

d) 1 338 300 долл. США по статье общих оперативных расходов на покрытие расходов на аренду помещений, ремонт и связь для временного персонала общего назначения и подрядчиков, о чем подробно говорилось выше, и на обслуживание аппаратуры системы управления общеорганизационными информационными ресурсами;

e) 22 000 долл. США на покрытие стандартных расходов на принадлежности и материалы;

f) 1 633 300 долл. США на мебель и оборудование, в основном в связи с приобретением информационно-технической аппаратуры для поддержки системы управления общеорганизационными информационными ресурсами в Центральных учреждениях, периферийных отделениях и региональных комиссиях, а также дополнительного программного обеспечения для управления содержательными материалами веб-сайтов и канцелярского оборудования и информационной техники для временного персонала общего назначения и подрядчиков, о которых подробно говорилось выше.

24. Реализация предложений Генерального секретаря об 11 дополнительных должностях (5 С-4 и 6 С-3) более чем в два раза увеличит нынешнее число штатных сотрудников (9), которые занимаются внедрением системы управления общеорганизационными информационными ресурсами (1 Д-1, 2 С-5, 2 С-4, 3 С-3 и 1 С-2). Запрашиваемые 11 новых должностей включают по одной долж-

ности С-4 и одной должности С-3 для каждого из пяти компонентов плана осуществления. Некоторые функции сотрудников на этих запрошенных дополнительных должностях позволят расширить имеющиеся возможности. Например, из девяти имеющихся сотрудников один сотрудник С-5, один С-4, один С-3 и один С-2 уже занимаются или должны заниматься деятельностью по компоненту взаимодействия, а один сотрудник С-5, один С-4, а также директор Д-1 занимаются общей координацией внедрения системы управления общеорганизационными информационными ресурсами и компонентом управления. Кроме того, Консультативный комитет отмечает, что в резолюции 63/287 Генеральная Ассамблея выделила по вспомогательному счету для операций по поддержанию мира на 2009/10 год ресурсы для реализации ряда инициатив в области управления общеорганизационными информационными ресурсами, например для расширения возможностей взаимодействия во всех полевых миссиях. В результате реализации таких инициатив, как создание сообществ практических специалистов и направление сотрудников по вопросам обобщения передового опыта в миссии по поддержанию мира Департамент полевой поддержки уже накопил значительный опыт и специальные знания в вопросах обмена знаниями, взаимодействия и управления информацией.

25. Что касается ресурсов, запрашиваемых на услуги по контрактам, то Консультативный комитет отмечает, что почти 6 из предложенных 8,1 млн. долл. США предназначаются для деятельности, связанной с взаимодействием, содержанием материалов веб-сайтов и управлением содержательными материалами, а остальные 2,1 млн. долл. США предназначены для покрытия расходов на программное обеспечение, хранение и поддержку.

26. Консультативный комитет считает, что вместо увеличения штата Службы управления знаниями в два раза следовало бы максимально полно использовать имеющиеся возможности. Он также считает, что следует приложить все усилия для использования опыта и навыков, имеющихся внутри Организации, и еще раз провести оценку потребностей по мере осуществления различных инициатив, связанных с внедрением системы управления общеорганизационными информационными ресурсами. Поэтому Комитет рекомендует утвердить 7 из 11 должностей (3 С-4 и 4 С-3), предложенных для Службы управления знаниями, и сократить на 1 млн. долл. США предложенную на услуги по контрактам сумму в размере 8 066 400 долл. США. Комитет рекомендует утвердить полную сумму потребностей в ресурсах, не связанных с должностями, по остальным предложениям.

### **С. Система управления информацией о клиентах**

27. Система управления информацией о клиентах является одним из компонентов программы управления ресурсами. Она предусматривает обеспечение повседневного обслуживания конечных пользователей в самых различных сферах, таких как поддержка ИКТ, административное обеспечение работы с людскими ресурсами, услуги по организации поездок, начисление заработной платы и страхование, а также оказание различных услуг государствам-членам и учреждениям.

28. Как указывал Генеральный секретарь, группы, занимающиеся оказанием услуг, функционируют независимо друг от друга, что влечет за собой повышение опасности дублирования в работе, ставит под угрозу эффективность и приводит к росту издержек в связи с существованием многочисленных сервисных подразделений, а также создает неудобства для пользователей, которым приходится иметь дело с многочисленными подразделениями, занимающимися оказанием услуг и применяющими различные рабочие процедуры. Недостатки сложившейся в настоящее время ситуации и обоснования необходимости преобразований подробно излагаются в пунктах 66–71 доклада Генерального секретаря.

29. Как отмечал Генеральный секретарь, цель внедрения системы управления информацией о клиентах заключается в создании единой общеорганизационной системы управления обслуживанием на базе комплексной системы и единого свода политики и процедур. В настоящее время основная инициатива в рамках проекта управления информацией о клиентах заключается в развертывании системы iNeed, которая имеет целью стандартизацию рабочих процессов всех сервисных подразделений и их объединение на основе общеорганизационного решения. На первом этапе развертывания iNeed предполагается объединить подразделения по обслуживанию ИКТ и управлению объектами инфраструктуры, причем первая версия этой системы будет развернута к концу 2009 года в Управлении информационно-коммуникационных технологий, Департаменте полевой поддержки, на Базе материально-технического снабжения Организации Объединенных Наций в Бриндизи, во Временных силах Организации Объединенных Наций в Ливане, Миссии Организации Объединенных Наций в Либерии и Миссии Организации Объединенных Наций по стабилизации в Гаити. В дальнейшем этот базовый комплекс в течение следующих двух-трех лет будет постепенно развернут в отделениях за пределами Центральные учреждений. Наряду с этим в эту комплексную систему будут включены дополнительные виды услуг, такие как организация поездок, управление людскими ресурсами и конференционное обслуживание. Кроме того, в 2010 году, после развертывания первой очереди в конце 2009 года, будет создан портал самообслуживания для подразделений по поддержке пользователей ИКТ и обслуживания объектов инфраструктуры.

30. Более подробная информация о текущих мероприятиях по проекту приводится в пунктах 86–92 доклада Генерального секретаря. Мероприятия, запланированные на 2010–2011 годы, включают следующее:

- a) эксплуатация, обслуживание и стабилизация системы iNeed;
- b) создание портала самообслуживания;
- c) развертывание iNeed в пяти дополнительных местах службы, которые будут определены до конца 2009 года;
- d) анализ следующих видов услуг, которые будут обеспечиваться на базе iNeed.

31. Генеральный секретарь заявляет, что система управления информацией о клиентах будет способствовать повышению качества и затратной эффективности обслуживания конечных пользователей. Он указал ряд областей, в которых можно ожидать повышения эффективности и в которых существует потенциал для экономии средств (пункты 77–85). Консультативный комитет отмечает, что

система iNeed позволит автоматизировать применяемые в настоящее время неавтоматические процессы и заменить существующие устаревшие системы, используемые для обработки заявок на обслуживание. Комитету по его просьбе предоставили дополнительную информацию относительно ожидаемого повышения эффективности в результате автоматизации обработки заявок пользователей на обслуживание, которая приводится в приложении IV.

32. Согласно проведенному Генеральным секретарем анализу, предполагаемая общая экономия средств в год составит от 5 776 000 долл. США до 12 180 000 долл. США после полного развертывания системы управления информацией о клиентах в подразделениях по обслуживанию ИКТ и объектов инфраструктуры в Центральных учреждениях и отделениях за пределами Центральных учреждений, а также в подразделениях по обслуживанию ИКТ во всех миссиях по поддержанию мира. Он считает, что такая экономия начнет ощущаться после внедрения системы самообслуживания. Можно ожидать дополнительной экономии средств после перевода подразделений по обслуживанию ИКТ за пределами Департамента полевой поддержки и Управления информационно-коммуникационных технологий на единую платформу системы управления информацией о клиентах. После внедрения системы самообслуживания, как предполагается, экономия в результате внедрения первых элементов системы управления информацией о клиентах в середине 2010 года составит от 1 784 000 долл. США до 3 703 000 долл. США в год. Ожидаемая ежегодная экономия составит от 3 973 000 долл. США до 8 398 000 долл. США, если система будет развернута в пяти отделениях за пределами Центральных учреждений в 2010–2011 годах, и от 4 102 000 долл. США до 9 226 000 долл. США в 2012–2013 годах, когда будут созданы соответствующие подразделения по обслуживанию ИКТ во всех семи отделениях за пределами Центральных учреждений.

33. **Консультативный комитет считает необходимым провести количественный анализ видов деятельности, которые будут автоматизированы с внедрением системы управления информацией о клиентах, чтобы получить объективную основу для оценки фактического повышения эффективности. С учетом предстоящего внедрения первой очереди системы управления информацией о клиентах к концу 2009 года Комитет рекомендует просить Генерального секретаря обеспечить создание надлежащих механизмов для сбора необходимых данных до начала развертывания соответствующих систем. Комитет представил более подробные замечания по вопросу об оценке и реализации повышения эффективности в разделе III ниже, посвященном планированию общеорганизационных ресурсов.**

#### **Финансовые потребности**

34. Как указывается в пункте 5 доклада Генерального секретаря, до завершения структурного анализа положения в сфере информационных технологий в Секретариате и анализа возможности объединения подразделений, занимающихся вопросами ИКТ, а также преобразований в структуре и штатном расписании Управления информационно-коммуникационных технологий Генеральный секретарь предлагает обеспечить кадровые ресурсы, необходимые на двухгодичный период 2010–2011 годов, за счет временного персонала общего назначения и услуг, оказываемых по контрактам. Любые предложения по преобразованию должностей, финансируемых по линии временного персонала

общего назначения и услуг, оказываемых по контрактам, в штатные должности будут представлены на рассмотрение Генеральной Ассамблеей по итогам структурного анализа.

35. В пункте 96 своего доклада Генеральный секретарь указал, что он намеревается создать внутренний потенциал для управления и поддержки развертывания системы управления информацией о клиентах и снизить зависимость Организации от внешних поставщиков. **Консультативный комитет поддерживает такой подход и считает необходимым подготовить внутренних специалистов по системам, обеспечивающим поддержку основных мероприятий и потребностей Организации.**

36. Генеральный секретарь не приводит достаточную информацию о сметных общих расходах за пятилетний период, в течение которого будет осуществляться внедрение системы управления информацией о клиентах, уже понесенных расходах или сметных расходах по обслуживанию системы после ее полного развертывания. Направив соответствующий запрос, Консультативный комитет получил информацию о том, что ежегодные расходы по обслуживанию программного обеспечения, обслуживанию аппаратных комплексов и оплате услуг специалистов в области ИКТ по обслуживанию системы, по оценкам, составляют от 35 долл. США до 40 долл. США на одного пользователя услуг. Кроме того, Секретариат считает, что расходы на одного пользователя сократятся по мере развертывания системы в дополнительных подразделениях и департаментах.

37. По запросу Консультативный комитет получил сводную информацию о ресурсах, выделенных на осуществление мероприятий по внедрению системы управления информацией о клиентах на сегодняшний день, которые приводятся в приложении III. Комитет отмечает, что общие ассигнования в размере 4 360 900 долл. США были утверждены по вспомогательному счету для операций по поддержанию мира на период 2009–2010 годов, в том числе 4 029 500 долл. США по статье «Информационные технологии» и 331 400 долл. США по статье «Временный персонал общего назначения» для финансирования 1 должности С-5 и 1 должности С-3 (резолюция 63/287).

#### **Потребности в ресурсах на двухгодичный период 2010–2011 годов**

38. Общие ассигнования, испрашиваемые на осуществление текущих мероприятий по внедрению системы управления информацией о клиентах в двухгодичный период 2010–2011 годов, в том числе на обслуживание системы iNeed, создание портала самообслуживания и развертывание iNeed в пяти подразделениях по обслуживанию ИКТ и объектов инфраструктуры в отделениях за пределами Центральных учреждений, составляют 4 433 000 долл. США и распределяются следующим образом:

а) 1 286 800 долл. США по статье «Прочие расходы по персоналу» для финансирования следующих пяти дополнительных должностей временного персонала общего назначения:

- i) одна должность С-4 администратора приложений, который будет обеспечивать управление разработкой и практической реализацией инфраструктуры приложений;

ii) две должности С-3 аналитиков по работе системы управления информацией о клиентах, которые совместно с практическими специалистами в этой области будут осуществлять анализ имеющихся недостатков на уровне применяемых процессов, разработку функциональных процессов, подготовку документации по вопросам практического использования, тестирование приложений и поддержание связей с пользователями;

iii) две должности С-2 специалистов по разработке, которые будут принимать участие в подготовке технической проектной документации и технических условий;

b) 70 000 долл. США для покрытия расходов на поездки в отделения за пределами Центральных учреждений в связи с проведением рабочих практикумов и обучением пользователей;

c) 2 419 200 долл. США по статье «Услуги по контрактам», главным образом для оплаты услуг экспертов по вопросам управления информацией о клиентах (2 001 600 долл. США) для оказания помощи сотрудникам по вопросам управления проектом, обучения пользователей и перевода данных на новую платформу. Остальная часть этой суммы (417 400 долл. США) предназначена главным образом для оплаты услуг по хранению информации и хранению резервных копий данных;

d) 440 400 долл. США по статье «Общие оперативные расходы» предназначены для оплаты аренды помещений (286 000 долл. США), ремонта и модернизации помещений (83 000 долл. США), использования ИКТ (39 000 долл. США) для штатных сотрудников, временного персонала общего назначения и работающих по контрактам сотрудников, о которых говорилось выше, а также для обслуживания аппаратных средств системы управления информацией о клиентах (32 400 долл. США);

e) 5000 долл. США для покрытия стандартных расходов по статье «Принадлежности и материалы».

39. Консультативный комитет считает необходимым принять дополнительные меры для всестороннего задействования внутренних возможностей в деле реализации функций системы управления информацией о клиентах. В этой связи он рекомендует утвердить а) четыре из пяти предложенных должностей временного персонала общего назначения (1 С-4, 1 С-3 и 2 С-2) и б) сократить на 500 000 долл. США ассигнования в размере 2 001 600 долл. США, испрашиваемые по статье «Услуги экспертов по контрактам». Комитет рекомендует утвердить в полном объеме ассигнования по остальным статьям, не связанным с должностями.

#### **D. Предложения по единому плану обеспечения послеаварийного восстановления и бесперебойного функционирования систем**

40. Генеральная Ассамблея в своей резолюции 59/276 (раздел XI, пункт 47) просила Генерального секретаря представить результаты технического исследования по вопросу о безопасности информационно-коммуникационных систем, обеспечении их бесперебойного функционирования и послеаварийного восстановления, а также подробную информацию о расходах и соответствующий график. Генеральный секретарь представил предложения в отношении

глобальной оперативной системы в своем докладе по вопросам обеспечения безопасности ИКТ, обеспечения бесперебойного функционирования систем и их послеаварийного восстановления в Организации Объединенных Наций (A/62/477). Вместе с тем некоторые из этих предложений утратили свою актуальность в результате последующих событий и возникновения новых требований, в частности создания центрального подразделения по обеспечению бесперебойного функционирования систем, которое занимается этими вопросами на общеорганизационном уровне с учетом планирования на случай пандемий и других событий, не связанных с ИКТ (см. документы A/64/472 и A/64/7/Add.8), а также необходимости создания нового вторичного центра хранения и обработки данных в контексте перемещений в соответствии с генеральным планом капитального ремонта (см. документ A/64/346/Add.1).

41. В своих резолюциях 63/262 и 63/269 Генеральная Ассамблея представила руководящие указания по разработке новых предложений в отношении единого подхода к созданию мощной системы обеспечения послеаварийного восстановления и бесперебойного функционирования систем и просила Генерального секретаря:

а) подготовить классификацию систем Секретариата по степени важности и представить Генеральной Ассамблее список систем, классифицированных по степени их важности, на момент рассмотрения ею предложения о постоянном дублирующем центре хранения и обработки данных для Центральных учреждений Организации Объединенных Наций;

б) определить относительную важность систем, с тем чтобы свести к минимуму расходы на обеспечение послеаварийного восстановления и бесперебойного функционирования систем;

в) объединить системы в рамках центров хранения и обработки данных, с тем чтобы облегчить работы по послеаварийному восстановлению и обеспечению бесперебойного функционирования систем и свести к минимуму размер местных основных и дублирующих центров хранения и обработки данных;

г) обеспечить использование, насколько это возможно, общеорганизационных, а не местных центров хранения и обработки данных;

д) обновить системы таким образом, чтобы это способствовало реализации долгосрочной цели обеспечения послеаварийного восстановления данных и бесперебойного функционирования систем в общеорганизационных центрах хранения и обработки данных и там, где это в долгосрочной перспективе более эффективно с точки зрения затрат, чем их размещение в одном из местных центров хранения и обработки данных;

е) всесторонне изучить возможности объединения систем и использования наиболее надежного и эффективного с точки зрения затрат подхода к хранению данных, обеспечению бесперебойного функционирования и размещению общеорганизационных систем;

ж) обеспечить, чтобы предложенный уровень защиты систем был определен с учетом результатов тщательного анализа затрат и выгод.

Генеральный секретарь должен представить Генеральной Ассамблее единый план обеспечения послеаварийного восстановления и бесперебойного

функционирования систем, в том числе постоянное решение для Централных учреждений, в контексте предлагаемого бюджета по программам на двухгодичный период 2012–2013 годов (см. пункт 12 раздела IV резолюции 63/262 Генеральной Ассамблеи; см. также пункт 48(f), ниже).

42. В своем докладе (A/64/477) Генеральный секретарь уделяет основное внимание пересмотру предложений, содержащихся в его предыдущем докладе (A/62/477), с учетом приведенных выше руководящих указаний и принципов, а также работы, проведенной Группой по обеспечению бесперебойного функционирования систем по вопросам обеспечения бесперебойного функционирования систем и планирования на случай пандемий. Консультативный комитет отмечает, что Группа занимается вопросами планирования таким образом, чтобы обеспечить для Организации возможность осуществления ее важнейших функций во всех условиях, а программа послеаварийного восстановления систем ИКТ предусматривает планирование возобновления функционирования инфраструктуры и услуг в области ИКТ после сбоя, который может негативно повлиять на основные рабочие функции (A/64/477, пункты 104–106).

43. Генеральный секретарь также подготовил стратегию и цели высокого уровня в сфере послеаварийного восстановления (пункты 120–129). Консультативный комитет отмечает, что в плане послеаварийного восстановления систем ИКТ учитываются лишь важнейшие системы и компоненты систем ИКТ и что деятельность по восстановлению будет осуществляться в соответствии с поэтапным подходом с уделением особого внимания эффективности и результативности и на базе использования существующей инфраструктуры и объектов ИКТ. Далее Генеральный секретарь предлагает создать два общеорганизационных центра хранения и обработки данных в различных географических точках, в частности в Бриндизи, Италия, и на втором объекте, местонахождение которого пока не определено. Эти объекты будут выступать в роли хост-узлов для важнейших общеорганизационных систем и служб Секретариата и обеспечивать целый ряд резервных возможностей на случай отказов в поддержку деятельности по обеспечению послеаварийного восстановления и бесперебойного функционирования систем. Комитет также отмечает, что Секретариат предлагает принять международный стандарт 24762 Международной организации по стандартизации и Международной электротехнической комиссии (ISO/IEC 24762) в качестве основы для разработки единого плана обеспечения послеаварийного восстановления и бесперебойного функционирования систем (пункты 109–118).

44. Предстоящие мероприятия в связи с разработкой и осуществлением единого плана обеспечения послеаварийного восстановления и бесперебойного функционирования систем описываются в пунктах 130–136 доклада. Основные мероприятия включают:

а) предстоящие исследования для целей классификации и приоритизации систем ИКТ, включая анализ последствий для функционирования систем, который будет проведен Группой по обеспечению бесперебойного функционирования систем в 12 местах службы для целей определения необходимости местных основных и местных вторичных центров хранения и обработки данных в каждом месте службы, а также их мощностей и размеров;

б) обновление инфраструктуры центра хранения и обработки данных на Базе материально-технического снабжения Организации Объединенных На-

ций в Бриндизи, Италия, для целей восстановления объектов и обеспечения защиты данных.

45. По запросу Консультативный комитет получил сведения о том, что информация, собранная в рамках указанного выше исследования по вопросам классификации, приоритизации и значения для функционирования систем, будет использована для определения таких факторов, как приемлемый период простоя для каждой системы и уровень необходимой защиты. В целом издержки на обеспечение отказоустойчивости систем обратно пропорциональны продолжительности приемлемого простоя. Эти факторы будут также использованы в анализе затратной эффективности при оценке расходов по защите в контексте снижения рисков. В этой связи роль департаментов в оценке приоритизации систем будет заключаться в предоставлении объективной информации в отношении их важнейших рабочих процессов. Комитет также получил информацию о том, что Управление информационно-коммуникационных технологий и Группа по обеспечению бесперебойного функционирования систем будут тесно сотрудничать с департаментами в деле определения и приоритизации функций и вспомогательных процессов с учетом относительной стоимости и эффективности альтернативных послеаварийному восстановлению вариантов, в том числе для систем ИКТ. **Комитет подчеркивает необходимость обеспечения того, чтобы требования к послеаварийному восстановлению основывались на объективных потребностях, и необходимость всестороннего анализа решений, наиболее эффективных с точки зрения затрат.**

46. Консультативный комитет напоминает, что Генеральная Ассамблея в своей резолюции 63/262 (раздел IV, пункт 13) просила Генерального секретаря всесторонне изучить возможности объединения систем и применения наиболее надежного и эффективного с точки зрения затрат подхода к хранению данных, обеспечению бесперебойного функционирования и размещению общеорганизационных систем, опираясь на опыт других подразделений системы Организации Объединенных Наций и мировые достижения в области информационно-коммуникационных технологий, и представить Генеральной Ассамблее доклад по данному вопросу. **Комитет надеется, что Генеральный секретарь изучает все такие возможности и представит Генеральной Ассамблее доклад о результатах проведенного им анализа, а также представит обоснования затратной эффективности выбора объектов для размещения общеорганизационных центров хранения и обработки данных.**

47. Общие ассигнования, испрашиваемые на двухгодичный период 2010–2011 годов для разработки единого плана обеспечения послеаварийного восстановления и бесперебойного функционирования систем ИКТ, составляют:

а) 384 000 долл. США по статье «Прочие расходы по персоналу» для оплаты услуг временного персонала общего назначения в помощь Старшему сотруднику по вопросам послеаварийного восстановления в Центральных учреждениях на уровне С-5, который будет заниматься вопросами управления мероприятиями, связанными с предлагаемой рамочной программой, и обеспечения скоординированного общесекретариатского подхода;

б) 108 600 долл. США для оплаты путевых расходов двух сотрудников категории специалистов во все места службы для оценки и сбора данных на этапе 1 проекта;

- с) 2 830 900 долл. США по статье «Услуги по контрактам», включая:
  - i) 1 700 000 долл. США для оплаты услуг специалистов, в том числе 1 200 000 долл. США для проведения исследования по вопросу о последствиях для рабочих процессов и оценки риска во всех 12 местах службы из расчета 100 000 долл. США на одно место службы, а также 500 000 долл. США на цели пересмотра стратегии послеаварийного восстановления и определения общеорганизационной архитектуры для реализации единого плана обеспечения послеаварийного восстановления и бесперебойного функционирования систем;
  - ii) 1 127 300 долл. США для обеспечения постоянного функционирования центров хранения и обработки данных на Базе материально-технического снабжения Организации Объединенных Наций в Бриндизи, Италия, на основе соглашения об уровне обслуживания для покрытия расходов на обслуживание оборудования и оказание услуг.

**Консультативный комитет рекомендует утвердить предложения Генерального секретаря в отношении единого плана обеспечения послеаварийного восстановления и бесперебойного функционирования систем.**

## **Е. Выводы и рекомендации**

48. В пунктах 149(а)–(f) своего доклада A/64/477 Генеральный секретарь представил ряд предложений Генеральной Ассамблее. Консультативный комитет рекомендует следующее:

а) Комитет рекомендует Генеральной Ассамблее принять к сведению изложенные в настоящем докладе предложения и подход к внедрению системы управления общеорганизационными информационными ресурсами, системы управления информацией о клиентах и плана обеспечения послеаварийного восстановления и функционирования систем;

б) с учетом своих рекомендаций, изложенных в пункте 26 выше, Консультативный комитет рекомендует утвердить ассигнования в размере 11 947 900 долл. США для дальнейшего осуществления проекта управления общеорганизационными информационными ресурсами в двухгодичный период 2010–2011 годов;

с) с учетом своих рекомендаций, изложенных в пункте 39 выше, Консультативный комитет рекомендует утвердить ассигнования в размере 3 563 900 долл. США для дальнейшего осуществления проекта управления информацией о клиентах в двухгодичный период 2010–2011 годов;

д) с учетом своих рекомендаций, изложенных в пункте 47 выше, Консультативный комитет рекомендует утвердить ассигнования в размере 3 392 300 долл. США для выработки единого плана обеспечения послеаварийного восстановления систем и обслуживания общеорганизационного центра хранения и обработки данных в Бриндизи в двухгодичный период 2010–2011 годов;

е) с учетом своих рекомендаций, изложенных в подпунктах (b)–(d) выше, Консультативный комитет рекомендует Генеральной Ассамблее утвердить общие ассигнования в размере 19 421 900 долл. США брутто

(18 904 100 долл. США нетто) на двухгодичный период 2010–2011 годов по разделу 28D «Управление централизованного вспомогательного обслуживания» (1 190 800 долл. США), разделу 29 «Управление информационно-коммуникационных технологий» (17 713 300 долл. США) и разделу 36 «Налогообложение персонала» (517 800 долл. США), которые будут компенсированы равнозначной суммой по разделу 1 сметы поступлений «Поступления по плану налогообложения персонала» предлагаемого бюджета по программам на двухгодичный период 2010–2011 годов;

f) Консультативный комитет рекомендует Генеральной Ассамблее принять к сведению, что всеобъемлющие планы обеспечения послеаварийного восстановления и бесперебойного функционирования систем для подразделений Секретариата, включая потребности для реализации и контроля за осуществлением плана обеспечения послеаварийного восстановления информационно-коммуникационных систем, будут представлены на рассмотрение в контексте предлагаемого бюджета по программам на двухгодичный период 2012–2013 годов.

### **III. Первый очередной доклад о проекте общеорганизационного планирования ресурсов**

49. Первый очередной доклад о проекте общеорганизационного планирования ресурсов был представлен во исполнение резолюции 63/262 Генеральной Ассамблеи, в которой Ассамблея просила Генерального секретаря представить ей в ходе основной части ее шестьдесят четвертой сессии доклад о проекте общеорганизационного планирования ресурсов (ОПР), включая оценку организационной структуры; пересмотренный график осуществления проекта в области общеорганизационного планирования ресурсов и обновленный бюджет; обновленное технико-экономическое обоснование, в том числе детальную информацию об осязаемой и поддающейся оценке отдаче с точки зрения повышения эффективности и роста производительности, которую планируется получить в результате внедрения ОПР, а также контрольные показатели для оценки прогресса и ожидаемой отдачи от вложенных средств; и варианты внедрения сокращенного пакета системы общеорганизационного планирования ресурсов при меньших издержках.

50. В своем докладе за двухгодичный период, закончившийся 31 декабря 2007 года, Комиссия ревизоров отметила, что проект общеорганизационного планирования ресурсов является одним из основных механизмов для того, чтобы сделать процесс общего управления более современным и единообразным (A/63/5 (Vol. I, пункт 125)). Комитет также особо отметил потенциальные возможности ОПР в плане трансформации и модернизации административных функций и упорядочения методов работы в масштабах всей Организации. В своем нынешнем докладе (A/64/380) Генеральный секретарь также особо отмечает роль ОПР в деле содействия осуществлению административных реформ и обеспечения этого процесса.

## **А. Результаты и повышение эффективности**

51. В разделе II своего доклада (A/64/380) Генеральный секретарь подробно излагает результаты, которые предполагается получить благодаря осуществлению проекта общеорганизационного планирования ресурсов, в целях подготовки технико-экономического обоснования для вложения средств ОПР. Генеральный секретарь указывает, что анализ результатов при подготовке технико-экономического обоснования проводился в соответствии со структурированной методологией на основе консультативных посещений большого числа мест службы, сбора данных по каждой функциональной области работы существующих систем, перекрестной проверки данных с учетом принятых в различных отраслях эталонных показателей и широкого удостоверения данных и предположений пользователей и Руководящего комитета по общеорганизационному планированию ресурсов.

52. Анализ качественных преимуществ основывается на элементах, изложенных в разделе III.B доклада Генерального секретаря об общеорганизационных системах для глобального Секретариата Организации Объединенных Наций (A/62/510/Rev.1), и в нем подробно излагаются преимущества, которые предполагается получить в плане повышения подотчетности и транспарентности; укрепления внутреннего контроля в рамках широкого круга финансовых, закупочных и кадровых процедур; повышения согласованности при применении правил и оперативных процедур во всех административных областях; представления отчетности; и повышения степени удовлетворенности клиентов. Эта система также позволит интегрировать функции, связанные с управлением людскими ресурсами, начислением заработной платы и финансами, в рамках общей системы для всего персонала Организации Объединенных Наций. Тесная интеграция функций системы снабжения позволит повысить эффективность и оперативность деятельности. В области финансов система ОПР обеспечит соблюдение требований Международных стандартов учета в государственном секторе (МСУГС). Помимо этого, Генеральный секретарь отмечает, что взаимосвязь между системами ОПР облегчает осуществление процедур по восстановлению данных, обеспечивая тем самым надежный потенциал для последовательного восстановления систем и бесперебойного функционирования.

53. Комитет отмечает, что интегрированная система призвана служить единым источником полной, достоверной и своевременной информации о людских, финансовых и материальных ресурсах. Он подчеркивает важность всестороннего использования этой информации для представления более совершенных и достоверных докладов в целях поддержки процесса принятия директивных решений. Комитет выражает надежду на то, что система будет оказывать дополнительную поддержку процессу принятия решений посредством увязки программ и операций с ресурсами и удовлетворять потребности государств-членов в рассмотрении административных и бюджетных предложений. Помимо этого, система должна облегчать доступ к докладам для персонала Организации Объединенных Наций и государств-членов. В ответ на запрос Комитета ему было сообщено о том, что проект ОПР охватывает все функции, включая управление программами, управление, ориентированное на достижение конкретных результатов, и управление рисками.

54. Генеральный секретарь также дал описание ожидаемых результатов в плане повышения эффективности и производительности<sup>1</sup> в каждой функциональной области в разбивке по типу деятельности и представил их в виде высокого и низкого диапазонов экономии времени персонала, пересчитанных в эквиваленты полной занятости (ЭПЗ) и преобразованных в финансовые показатели на основе использования средней стоимости эквивалентов полной занятости, требующихся для выполнения этих задач (см. A/64/380, приложение I). По мнению Генерального секретаря, прогнозируемый показатель ежегодного совокупного повышения эффективности и производительности в финансовом выражении составляет от 134 млн. долл. США до 224 млн. долл. США, или от 705 до 1180 ЭПЗ<sup>2</sup>. Он указывает, что это повышение будет достигнуто после полного развертывания и стабилизации системы и что с течением времени она будет постоянно увеличиваться при соблюдении условий, изложенных в пунктах 52 и 53 его доклада. Это включает оказание постоянной поддержки всем заинтересованным сторонам и применение накопленного передового опыта в таких областях, как обучение пользователей, передача знаний персоналу Организации Объединенных Наций из специализированных внешних источников, гарантирование качества и коммуникация.

55. **Комитет отмечает усилия, предпринятые для проведения этого первого количественного анализа потенциального повышения эффективности и производительности в ответ на просьбу Генеральной Ассамблеи о представлении информации об осязаемой и поддающейся оценке отдаче с точки зрения повышения эффективности и роста производительности в результате осуществления проекта (резолюция 63/263, раздел II, пункт 11).** Он отмечает возможности для получения такой экономии за счет автоматизации функций, требующих значительных затрат ручного труда, в областях, касающихся обработки пособий и надбавок (415 ЭПЗ) и кредиторской задолженности (114 ЭПЗ). Генеральный секретарь отмечает, что повышение производительности не обеспечивает или не предполагает чистого сокращения должностей или экономии по статье расходов по персоналу, а, скорее, обеспечивает возможности для перенаправления ресурсов на выполнение более приоритетных задач в целях устранения недостатков в нынешних процессах. **Консультативный комитет считает необходимым применять более систематизированный и детализированный подход для обеспечения повышения эффективности.** Генеральному секретарю следует усовершенствовать свой анализ и определить административные ресурсы, которые можно высвободить в результате осуществления проекта **общеорганизационного планирования ресурсов.** Он отмечает, что **вопрос об использовании этих ресурсов будет решаться Генеральной Ассамблеей.** Комитет подчеркивает, что в такой организации, как Организация Объединенных Наций, в которой на административные функции приходится значительная доля всей деятель-

<sup>1</sup> В пункте 32 своего доклада Генеральный секретарь отмечает, что показатели производительности оценивают объем произведенной продукции на единицу затрат труда: благодаря уменьшению или сведению к нулю времени, которое в настоящее время уходит на выполнение административных функций, сотрудники Организации Объединенных Наций получают возможность сосредоточиться на решении более сложных задач во всей Организации. Эффективность показывает, насколько хорошо расходуются вводимые ресурсы в процессе оперативной деятельности, и может оцениваться как сокращение затрат при оказании одних и тех же услуг при неизменном качестве.

<sup>2</sup> При средней стоимости эквивалента полной занятости в размере 190 000 долл. США.

**ности, административная реформа должна привести к сокращению административного бремени и издержек.**

56. В этой связи Комитет отмечает, что в двухгодичном периоде 2008–2009 годов во всем Секретариате вводится система кадрового планирования для применения более стратегического, инициативного и планового подхода к управлению людскими ресурсами (A/64/267). В своем соответствующем докладе (A/64/518) Комитет рекомендовал Генеральному секретарю, в частности, использовать методы стратегического планирования кадровых ресурсов для обеспечения более четкого представления о выполняемых функциях, а также дать оценку того, сколько сотрудников в основных профессиональных группах требуется для обеспечения эффективного выполнения мандатов Организации. Планирование кадровых ресурсов должно также использоваться для определения крайне важной компетенции и навыков, которые потребуются для приведения кадровой структуры Организации в соответствие с целями программ и меняющимися потребностями Организации с учетом воздействия осуществления проекта общеорганизационного планирования ресурсов на характер административной деятельности, которую надо будет осуществить, включая малозначимые мероприятия, необходимость в которых отпадет, и весьма важные задачи, для выполнения которых потребуются новые навыки. Помимо этого, то, что в течение следующих пяти лет на пенсию выйдет большое количество сотрудников, обеспечивает возможность для проведения обзора кадровой структуры и ее приведения в соответствие с потребностями Организации с учетом модернизации административных функций, которая произойдет в результате полномасштабного осуществления проекта общеорганизационного планирования ресурсов.

## **В. Руководство осуществлением проекта**

57. В пунктах 64–69 доклада дается оценка организационных условий. Генеральный секретарь указывает, что существующие механизмы обеспечивают эффективную структуру для руководства осуществлением проекта и своевременного принятия решений. Комитет подтверждает свою точку зрения о том, что необходимо установить четкий порядок ответственности и подотчетности за осуществление проекта в целом. В своем предыдущем докладе об информационно-коммуникационных технологиях (A/63/487, пункты 52–53) Комитет также подчеркнул, что с учетом воздействия осуществления проекта ОПР на рабочие процессы, функции и обязанности его следует рассматривать прежде всего как бизнес-проект и что в связи с этим становится понятным, что общую ответственность за осуществление проекта должен нести председатель Руководящего комитета ОПР (заместитель Генерального секретаря по вопросам управления).

58. Комитет отмечает, что после представления его предыдущего доклада численный состав Руководящего комитета ОПР увеличился за счет включения в него представителей непредставленных организационных и географических подразделений. Ему также было сообщено о том, что в подразделениях, расположенных вне Центральных учреждений, будут созданы комитеты пользователей, которые будут выполнять консультативные функции для обеспечения надлежащего участия департаментов-пользователей в планировании и осуществлении ОПР. **Комитет рассматривает это как позитивный шаг. Он считает,**

что в составе Руководящего комитета, как об этом свидетельствует приложение VI к его докладу (A/63/487), чрезмерно представлены те, кто предоставляет услуги, и что было бы желательно увеличить в нем представительство департаментов-пользователей. Помимо этого, Консультативный комитет считает, что, будучи одним из крупнейших подразделений Секретариата, Департамент по делам Генеральной Ассамблеи и конференционному управлению должен быть представлен в руководящем органе ОПР, и просит рассмотреть возможность предоставления Департаменту членства в Руководящем комитете ОПР.

### **С. Стратегия осуществления**

59. В пункте 57 своего доклада Генеральный секретарь отмечает, что проекты ОПР, как правило, осуществляются в четыре основных этапа: i) подготовка, в ходе которой определяются структура проекта и группа по проекту, отбираются поставщики услуг и инструменты для их предоставления, разрабатываются и анализируются оперативные требования, оцениваются возможности для усовершенствования и документируются существующие рабочие процессы и системы; ii) разработка проекта, в ходе которой подготавливаются наброски будущего решения и разрабатывается подробный план осуществления последующих этапов; iii) создание системы, в ходе которого решение организации воплощается в программное обеспечение в соответствии с планом, проводится тщательная проверка системы и обеспечиваются техническая инфраструктура и подготовка пользователей; и iv) внедрение, в ходе которого организация переходит на новые методы работы и рабочие системы, что само по себе осуществляется в несколько этапов.

60. В пункте 82 своего доклада Генеральный секретарь излагает основные определяющие факторы затрат в связи с осуществлением ОПР. Некоторые из ключевых элементов, которые должны быть рассмотрены при разработке стратегии осуществления, включают диапазон внедряемых функциональных элементов, независимо от того, внедряются ли они одновременно или поэтапно, и ряд элементов для внедрения новой системы во всех местах службы.

61. Предыдущие предложения Генерального секретаря относительно стратегии осуществления ОПР (A/62/510/Rev.1, пункты 40–45) предполагали, что разработка, создание, проверка и внедрение ОПР будут осуществляться в две очереди: первая из них будет завершена по истечении 30-месячного периода к концу 2010 года по основным функциям, касающимся финансов, кадровых ресурсов, закупок и управления активами, для выполнения требований соответствия Международным стандартам учета в государственном секторе (МСУГС), а вторая очередь — в течение 24-месячного периода по остальным связанным с разработкой, созданием, проверкой и внедрением функциям, таким, как управление, ориентированное на конкретные результаты, управление рисками, перевозки и поездки. Генеральный секретарь поясняет, что после анализа программного обеспечения ОПР и рабочих процессов высокого уровня Организации Объединенных Наций, а также опыта других организаций, в которых осуществлялись проекты ОПР, было определено, что такой подход к осуществлению влечет за собой дополнительные издержки.

62. Комитет отмечает, что в документе Генерального секретаря не дается подробного анализа рассмотрения просьбы Генеральной Ассамблеи в отношении представления вариантов для осуществления проекта общеорганизационного планирования ресурсов с меньшими издержками (резолюция 63/262, раздел II, пункт 26(g)). В ответ на запрос Комитета ему было сообщено о том, что реальных возможностей для сокращения масштабов проекта ОПР не имеется. Проект касается управления ресурсами в четырех функциональных областях: людские ресурсы, финансы и бюджет, система снабжения/материально-техническое обеспечение/закупки и централизованное вспомогательное обслуживание. Секретариат проводит свою работу в каждой из этих областей. Если ОПР не будет охватывать какую-либо из этих четырех функциональных областей, то для управления этими ресурсами потребуются отдельные системы. Кроме того, с учетом тесной взаимозависимости между данными, относящимися к каждой функциональной области (например, персонал и начисление заработной платы, закупки и дебиторская задолженность), потребуется создать механизмы для обмена данными между различными существующими системами.

63. В том что касается возможности поэтапного внедрения различных модулей, то Комитету было сообщено о том, что в результате проведенного Секретариатом анализа было определено, что это явилось бы одним из наиболее дорогостоящих и наименее эффективных подходов по следующим причинам, поскольку это повлекло бы за собой: а) высокую степень повторяемости масштабных и ресурсозатратных задач, таких как испытание и обучение; б) необходимость разработки значительно большего числа элементов сопряжения с существующими системами в отличие от любого другого сценария; в) крайне низкие темпы вывода из эксплуатации существующих систем; г) самое продолжительное осуществление проекта в целом; д) самое медленное получение ожидаемых выгод, поскольку для полной интеграции требуется больше времени. Помимо этого, Генеральный секретарь определил, что этот вариант плохо подходит для решения конкретных задач в рамках миротворческой деятельности в краткосрочной или даже среднесрочной перспективе. Варианты «прежде всего, переход на МСУГС» и «развертывание функциональных модулей по очереди» основываются на поэтапном внедрении функциональных модулей и рассматриваются в пунктах 85–86 доклада Генерального секретаря (см. также таблицу 3 настоящего доклада).

64. Комитету было сообщено о том, что в связи с отсутствием жизнеспособного варианта сокращения масштабов осуществления ОПР Генеральный секретарь рассмотрел альтернативные сценарии развертывания, в соответствии с которыми вся система ОПР со всеми функциональными модулями будет разрабатываться и затем поэтапно внедряться в масштабах всей Организации. Генеральный секретарь предлагает вариант «сначала экспериментальное развертывание», который, как предполагает его название, предусматривает первоначальное маломасштабное развертывание всей системы ОПР при ее полном функционировании в ограниченных масштабах с последующим развертыванием во всей Организации в два этапа после испытания и стабилизации системы. Аргументы в пользу этого варианта излагаются в пункте 84 доклада. Генеральный секретарь делает вывод о том, что наиболее эффективного сдерживания затрат и уменьшения рисков можно добиться в том случае, если сначала осуществляется разработка и создание системы в целом, которая затем развертывается

вается в рамках всего Секретариата на поэтапной основе. Этот рекомендуемый вариант предусматривает осуществление проекта на экспериментальной основе в четвертом квартале 2011 года и развертывание системы в рамках всей Организации к третьему кварталу 2013 года. Комитет отмечает, что график осуществления проекта внедрения МСУГС будет необходимо скорректировать для его приведения в соответствие с пересмотренным графиком внедрения ОПР.

65. Комитет принимает к сведению представленные в ответ на его запрос анализ и пояснения, касающиеся присущих каждому варианту факторов, определяющих затраты и уровень эффективности с точки зрения затрат и избежания рисков. По мнению Комитета, Генеральный секретарь мог бы представить в своем докладе более подробную информацию о своем анализе различных альтернатив, а также о преимуществах каждого варианта и связанных с ним затратах.

#### **D. Связи с другими системами**

66. В пункте 63 своего доклада Генеральный секретарь приводит информацию о ряде смежных инициатив, осуществляемых одновременно с ОПР в Секретариате и миссиях Организации Объединенных Наций, включая: переход на МСУГС, систему управления талантами (наем и укомплектование кадрами), “Lean Six Sigma” («внесистемное совершенствование процесса»), систему общесистемного контент-менеджмента и организацию взаимоотношений с клиентами, а также систему управления топливом и систему управления пайками для миротворческих функций. Комитет отмечает, что группа по ОПР будет продолжать тесно взаимодействовать с различными проектными группами в течение всего этапа разработки и в течение последующего периода для избежания дублирования усилий и обеспечения согласования процессов и платформ.

67. Комитет запросил дополнительную информацию об основных функциях в каждой из четырех основных функциональных областей общеорганизационного планирования ресурсов (финансы и бюджет; людские ресурсы; снабжение; централизованное вспомогательное обслуживание) с указанием тех из них, которые будут увязаны с другими информационными системами и выполнение которых должно обеспечиваться через другие системы, иные, чем ОПР. Эта дополнительная информация содержится в приложении V к настоящему докладу. Комитет отмечает, что, судя по дополнительной информации, окончательный перечень функций, выполнение которых должно обеспечиваться за счет ОПР, можно подтвердить только после завершения этапа разработки.

68. Комитет подчеркивает необходимость обеспечения интеграции в систему ОПР основных функций, касающихся управления финансовыми, людскими и материальными ресурсами. Использование различных систем для выполнения таких основных функций влечет за собой дополнительные расходы на интеграцию этих систем и потребует разработки специальных элементов сопряжения для обмена данными и объединения данных, содержащихся в системах, которые затем будет необходимо обновлять и согласовывать по мере развития системы (см. также пункты 62–63 выше). Комитет отмечает, что отсутствие интегрированной, согласованной информации является серьезным недостатком нынешней системы информационно-коммуникационной технологии, который ог-

раничивает способность Организации осуществлять эффективное управление своими ресурсами и возможности государств-членов по принятию взвешенных решений и который также является одним из ключевых факторов, лежащих в основе принятия решения о замене Комплексной системы управленческой информации (ИМИС). Помимо этого, системы и процессы, связанные с такими функциями, как отбор персонала и подготовка бюджета, требуют много времени и больших затрат ручного труда и являются весьма неэффективными с точки зрения того времени и количества сотрудников, которые требуются для выполнения этих функций (см. A/63/487, пункт 46; A/64/7, пункты 44 и 49).

**69. Комитет рекомендует, чтобы Руководящий комитет ОПР определил и изучил все системы, обеспечивающие выполнение основных функций по управлению людскими, финансовыми и материальными ресурсами, и чтобы внедрение таких систем тесно координировалось с группой по проекту ОПР в целях избежания в будущем наблюдающейся в настоящее время разобщенности систем. Помимо этого, в будущие ежегодные очередные доклады об ОПР следует включать информацию об элементах сопряжения и связях с другими системами. Комитет также просит включать в ежегодный очередной доклад всеобъемлющую информацию об усовершенствовании процесса работы и преимуществах, которые предполагается получить за счет внедрения систем по управлению людскими, финансовыми и материальными ресурсами.**

## **Е. Ход осуществления проекта**

70. Информация о ходе осуществления проекта и проведенных к настоящему времени мероприятиях приводится в пунктах 56–62 доклада. Комитет отмечает, что подготовительный этап завершен и что ряд ключевых мероприятий был проведен в июле 2009 года, включая завершение подготовки документации о текущих процессах, подготовку перечня имеющихся систем, проведение проектировочных практикумов высокого уровня с участием более 220 экспертов по конкретным вопросам из основных отделений, мест службы и миссий, расчет стоимости моделей различных сценариев осуществления, проведение сравнительного анализа стратегий и сценариев осуществления и подготовку всеобъемлющего технико-экономического обоснования.

71. Этап разработки начался в мае 2009 года и продолжается в настоящее время. Генеральный секретарь отмечает, что проект осуществляется с отставанием от графика, обусловленным недостаточным финансированием. Ожидается, что осуществление этапа разработки будет завершено во втором квартале 2010 года, а не в начале года, как это планировалось ранее. В ответ на запрос Комитета ему была представлена информация о расходах по линии освоения суммы в размере 20 млн. долл. США, выделенной Генеральной Ассамблее на осуществление проекта ОПР в двухгодичном периоде 2008–2009 годов (см. резолюцию 63/262). По состоянию на конец сентября 2009 года сумма расходов составила около 15 млн. долл. США, включая 7 млн. долл. США на услуги по контрактам и 4,3 млн. долл. США на покрытие других расходов по персоналу, как это показано в таблице 1.

Таблица 1  
Расходы по проекту ОПР

<i>Статья расходов</i>	<i>По состоянию на 30 сентября 2009 года</i>
Прочие расходы по персоналу	4 271 394
Консультанты	529 010
Поездки	714 707
Услуги по контрактам	6 999 352
Общие оперативные расходы	1 738 353
Принадлежности и материалы	4 730
Мебель и оборудование	745 916
<b>Итого</b>	<b>15 003 462</b>

72. В докладе Генерального секретаря не содержится графика осуществления проекта ОПР. В ответ на запрос Комитета ему была представлена диаграмма 1 ниже, в которой показан график завершения осуществления четырех этапов проекта в течение периода 2007–2013 годов. **Комитет считает, что в будущих очередных докладах необходимо давать обзор функциональных и географических рамок осуществления проекта, а также указывать более подробный график, содержащий в разбивке по каждому из четырех этапов осуществления проекта информацию о ключевых мероприятиях, основных рубежах и целях проекта, а также о зависимости между основными видами деятельности. Для обеспечения более четкого представления о результатах, достигнутых в ходе подготовительного этапа, в график следует также включать информацию об уже завершенных мероприятиях. Комитет считает, что также следует давать обзор объема ресурсов, необходимых для каждого ключевого вида деятельности, касающихся, например, количества месяцев работы персонала по проекту, услуг экспертов и консультантов по конкретным вопросам и других расходов, например на поездки. С учетом того, что Генеральный секретарь будет ежегодно представлять Генеральной Ассамблее доклады о продолжительности осуществления этого многолетнего проекта, важно с самого начала установить для проекта контрольный показатель, который затем может обновляться в будущих ежегодных очередных докладах для обеспечения более четкого представления о плане проекта, достигнутом прогрессе, предстоящих мероприятиях и использовании ресурсов.**

Диаграмма 1  
График осуществления проекта ОПР



## Е. Общий бюджет проекта

73. Общий объем потребностей в ресурсах для осуществления проекта ОПР в Секретариате в течение пятилетнего периода оценивается на уровне 315 792 300 долл. США по текущим рыночным ставкам без учета расходов в случае возникновения чрезвычайных обстоятельств. Финансирование проекта ОПР будет осуществляться из нескольких основных источников финансирования на основе формулы, одобренной Генеральной Ассамблеей в ее резолюции 63/262 (раздел II, пункт 23) и применявшейся в 2008–2009 годах, которая заключается в следующем: 15 процентов — по линии регулярного бюджета, 62 процента — по линии вспомогательного счета для операций по поддержанию мира и 23 процента — по линии специальных счетов для покрытия вспомогательных расходов по программам<sup>3</sup>. Ориентировочная сводная информация о чистых потребностях в ресурсах для ОПР в разбивке по источникам финансирования приводится в таблице 2 ниже.

Таблица 2

**Сводная информация о чистых потребностях в ресурсах в разбивке по источникам финансирования**  
(В тыс. долл. США)

Источник финансирования	2008–2009 годы	2010–2011 годы	До завершения проекта в 2013 году	Итого
Регулярный бюджет	5 110,0	24 192,2	18 066,6	<b>47 368,8</b>
Вспомогательный счет для операций по поддержанию мира <sup>a</sup>	7 050,0	114 065,9	74 675,3	<b>195 791,2</b>
Внебюджетные ресурсы	7 840,0	37 090,1	27 702,1	<b>72 632,2</b>
<b>Итого</b>	<b>20 000,0</b>	<b>175 348,2</b>	<b>120 444,1</b>	<b>315 792,3</b>

<sup>a</sup> В отношении 2008–2009 годов эта сумма относится к осуществлению миротворческой деятельности в период с 1 июля 2008 года по 30 июня 2009 года.

<sup>3</sup> Поступления в порядке возмещения накладных расходов в связи с техническим сотрудничеством за счет общих целевых фондов и в порядке оплаты услуг по административной поддержке, оказываемых Организацией внебюджетным организациям, таким, как ПРООН и ЮНИСЕФ, заносятся на специальные счета для покрытия вспомогательных расходов по программам.

74. В таблице 3 приводится информация о потребностях в разбивке по статьям расходов. Дополнительная информация о потребностях в ресурсах в разбивке по статьям расходов применительно к каждому источнику финансирования приводится в приложении VI.

Таблица 3  
**Сводная информация о чистых потребностях в ресурсах в разбивке по статьям расходов**  
*(В тыс. долл. США)*

<i>Статья расходов</i>	<i>2008–2009 годы</i>	<i>2010–2011 годы</i>	<i>2012 год — до завершения проекта</i>	<b>Общий итог</b>
Должности	–	22 729,9	28 312,1	<b>51 042,0</b>
Прочие расходы по персоналу	8 893,3	19 440,0	19 439,0	<b>47 773,3</b>
Консультанты и эксперты	–	3 331,2	3 331,2	<b>6 662,4</b>
Поездки персонала	1 071,2	7 446,8	16 064,7	<b>24 582,7</b>
Услуги по контрактам	7 820,8	89 098,6	31 585,6	<b>128 505,0</b>
Общие оперативные расходы	1 285,0	11 625,7	7 681,4	<b>20 592,1</b>
Принадлежности и материалы	23,5	146,0	146,0	<b>315,5</b>
Мебель и оборудование	906,2	21 530,0	13 883,1	<b>36 319,3</b>
<b>Итого</b>	<b>20 000,0</b>	<b>175 348,2</b>	<b>120 444,1</b>	<b>315 792,3</b>

75. Комитету было сообщено о том, что показанное в таблице 2 выше распределение ресурсов по статьям расходов применительно к каждому источнику финансирования отражает ориентировочное распределение на основе пропорциональных долей от общего показателя. Генеральная Ассамблея уполномочила Генерального секретаря создать многолетний специальный счет для проводки поступлений и расходов по этому проекту (см. резолюцию 63/262, раздел II, пункт 25). В соответствии с этой схемой ресурсы из каждого источника финансирования будут испрашиваться по одной статье расходов — «Субсидии и взносы» — и в качестве таковых о них будет сообщаться Генеральной Ассамблее. Распоряжение ресурсами, утвержденными Генеральной Ассамблеей и выделяемыми из соответствующего источника финансирования, будет осуществляться в целом в рамках отдельного сводного счета, на котором расходы будут подробно учитываться в разбивке по статьям расходов. По линии регулярного бюджета ресурсы для ОПР учитываются в виде разовых ассигнований по статье «Субсидии и взносы» в рамках компонента поддержки программ по разделу 28 А «Канцелярия заместителя Генерального секретаря по вопросам управления» предлагаемого бюджета по программам.

76. Комитет отмечает, что Организация заключила контракты на предоставление консультативных услуг по стратегическим вопросам и в отношении этапа разработки и что в настоящее время продолжаются переговоры по вопросу о программном обеспечении ОПР (см. A/64/380, пункт 71). Подготавливаются просьбы о представлении предложений относительно оказания интеграционных услуг на последующих этапах осуществления проекта. Поэтому общая смета по проекту была составлена не на основе твердых контрактных расценок на программное обеспечение и всех услуг по интеграции систем; она пред-

ставляет собой смету расходов на внедрение и развертывание системы ОПР с учетом текущих рыночных цен, расходов других организаций системы Организации Объединенных Наций на проекты ОПР и расходов на консультативные услуги, предоставляемые из отраслевых источников. Комитет отмечает, что сумма расходов на услуги по интеграции программного обеспечения и доводку системы станет известна только после завершения этапа пересмотра технико-экономического обоснования, а также определения и утверждения конкретных требований в отношении доводки системы.

77. Пояснение изменений в сумме расходов в сопоставлении с соответствующими данными, содержащимися в документе A/62/510/Rev.1, дается в пунктах 105–108 доклада Генерального секретаря. Он указывает, что общая смета теперь включает ассигнования на покрытие первоначальных оперативных расходов, которые не были включены в смету, ранее представленную в документе A/62/510/Rev.1, поскольку речь идет о чисто оперативных расходах, а не о расходах по проекту. Комитету было сообщено о том, что первоначальные расходы связаны с созданием оперативных условий для установки программного обеспечения для ОПР, которое будет использоваться группой по проекту в ходе этапов разработки, создания и развертывания в целях компоновки и испытания системы и организации обучения и которое также будет обеспечивать платформу для развертывания системы в департаментах, где это будет делаться на экспериментальной основе. В ответ на запрос Комитета ему была представлена разбивка первоначальных оперативных расходов, которая показана в таблице 4.

Таблица 4

**Первоначальные оперативные расходы на ОПР**

Описание	2010–2011 годы	2012–2013 годы	<b>Итого</b>
Производство, аппаратные средства, программное обеспечение и эксплуатация	10 679 700	6 459 300	<b>17 139 000</b>
Должности и другие расходы по персоналу	2 438 900	10 555 400	<b>12 994 300</b>
Поездки по линии вспомогательного обслуживания	4 620 000	4 046 700	<b>8 666 700</b>
<b>Итого</b>	<b>17 738 600</b>	<b>21 061 400</b>	<b>38 800 000</b>

78. Генеральный секретарь отмечает, что с учетом уроков, извлеченных из деятельности других организаций, в которых внедрялись системы ОПР, а также подробного анализа, проведенного в ходе этапа разработки, сметные расходы по проекту были скорректированы в том, что касается потребностей в ресурсах для группы по проекту ОПР, экспертов по конкретным вопросам, обучения и доводки программного обеспечения для ОПР.

**Группа по проекту ОПР**

79. Генеральный секретарь предлагает создать внутренние и институциональные потенциал и базу знаний для поддержки системы после ее внедрения, а также сократить зависимость Организации от дорогостоящих консультантов. Он отмечает, что после представления предыдущего доклада группа по ОПР и специалист по интеграции систем провели всесторонний и глубокий анализ сферы проекта и процесса планирования, который показал, что 44 должностей,

имеющихся в штатном расписании группы по проекту ОПР, недостаточно для выполнения требований, предъявляемых к деятельности по проекту ОПР, с учетом сложности работы, которую необходимо проделать, а также временных и логистических соображений и что, помимо этого, в результате недостаточной укомплектованности кадрами могут возникнуть дополнительные риски для осуществления проекта. В отсутствие дополнительных ресурсов совокупными знаниями будут обладать внешние консультанты и эти знания будут недоступны для Организации Объединенных Наций после завершения проекта. Помимо этого, было бы неэффективно и нецелесообразно возлагать ответственность за деятельность в функциональных областях на внешних специалистов, которые недостаточно знакомы с работой Организации Объединенных Наций. **Комитет признает необходимость создания внутренней базы экспертных и специальных знаний о системе ОПР.**

80. Учитывая вышеизложенное, Генеральный секретарь предлагает укрепить проектную группу по ОПР, учредив дополнительно 36 временных должностей. Предлагаемый штат проектной группы в кратком виде показан в приводимой ниже таблице 5. Пересмотренная организационная структура проекта по ОПР представлена в приложении III к докладу Генерального секретаря.

Таблица 5  
**Потребности в должностях**

<i>Класс должности</i>	<i>2008–2009 годы</i>	<i>2010–2011 годы</i>	<i>2010–2013 годы</i>
<b>Категория специалистов и выше</b>			
Д-2	1	–	1
Д-1	6	–	6
С-5	12	5	17
С-4/3	18	25	43
С-2/1	–	1	1
<b>Итого</b>	<b>37</b>	<b>31</b>	<b>68</b>
<b>Категория общего обслуживания</b>			
Высший разряд	–	1	1
Прочие разряды	7	4	11
<b>Итого</b>	<b>7</b>	<b>–</b>	<b>–</b>
<b>Всего</b>	<b>44</b>	<b>36</b>	<b>80</b>

81. Совокупный бюджет по статье «Должности» в размере 51 042 000 долл. США (58 387 600 долл. США брутто) предусматривает учреждение специальной проектной группы и ее финансирование вплоть до завершения проекта в составе 80 временных должностей: 44 временных должностей, преобразованных из нынешних должностей временного персонала общего назначения (1 Д-2, 6 С-1, 12 С-5, 13 С-4, 5 С-3 и 7 категории общего обслуживания (прочие разряды)) и 36 новых временных должностей, которые предлагается учредить начиная с двухгодичного периода 2010–2011 годов (5 С-5, 22 С-4, 3 С-3, 1 С-2/1, 1 ОО (высший разряд), 4 ОО (прочие разряды)) (см. также пункт 93 ниже).

### **Профильные эксперты**

82. Комитет был проинформирован о том, что для временной работы в сотрудничестве с основной проектной группой и подрядчиками по интеграции систем требуются профильные эксперты, которые будут оказывать помощь в проектировании системы, преобразовании данных, разработке интерфейсов, подготовке отчетов и испытании системы ОПР. Кроме того, профильные эксперты будут играть ключевую роль в профессиональной подготовке и оказании помощи пользователям в период развертывания и после развертывания системы. Генеральный секретарь подчеркивает, что активное участие профильных экспертов, обладающих глубокими знаниями в своих функциональных областях и осведомленных о потребностях своих департаментов/управлений, имеет принципиальное значение для обеспечения необходимой функциональности системы ОПР и ее принятия предпринимателями и Организацией. Учитывая, что поставленные задачи носят сложный и трудоемкий характер, испрашиваются дополнительные ресурсы, с тем чтобы позволить предпринимателям из различных мест службы по всему миру осуществить ограниченную замену оборудования и одновременно обеспечить сотрудничество профильных экспертов с группой по ОПР на этапах разработки и осуществления проекта ОПР. Комитет был проинформирован о том, что должности профильных экспертов будут заполнены на временной основе в случае их непрерывного отсутствия на своих обычных рабочих местах более четырех недель и что без таких ассигнований существует опасность того, что руководство откажется отпускать своих профильных экспертов.

83. Согласно расчетам, на различных этапах проекта по каждому из нижеследующих направлений деятельности потребуется 66 профильных экспертов: анализ и утверждение учебных материалов и оперативных процедур; проверка интеграционных возможностей; тестирование на предмет приемлемости для пользователей; подготовка инструкторов; и учебная подготовка пользователей. Совокупный бюджет по статье «Прочие расходы по персоналу» составляет 38 880 000 долл. США и предусматривает оплату по статье «Временный персонал общего назначения» с 2010 года до завершения проекта услуг 66 профильных экспертов в объеме 3390 человеко-месяцев, учитывая, что среднемесячные расходы составят 11 470 долл. США. Эти расходы исчислены на основе средних чистых базовых окладов на уровне С-4 и ОО (прочие разряды) с применением стандартных расходов по персоналу на 2010 год.

**84. Комитет признает важность участия наиболее квалифицированного персонала в проектировании и внедрении новой оперативной модели Организации, в формировании ее собственной экспертной базы и накоплении знаний в области ОПР для обслуживания системы после ее развертывания.**

### **Профессиональная подготовка/управление преобразованиями**

85. Генеральный секретарь указывает, что опыт других подразделений, внедривших систему ОПР, показывает, что принцип подготовки инструкторов менее эффективен, чем подготовка под руководством инструкторов. Он заявляет, что, хотя принцип подготовки инструкторов может потребовать на первоначальном этапе меньшего объема ресурсов, в долгосрочной перспективе он является более дорогостоящим, поскольку требует дополнительных вспомога-

тельных расходов и переподготовки кадров. Совокупный бюджет по статье «Поездки персонала» составляет 24 582 700 долл. США и предусматривает ассигнования в размере 11 163 900 долл. США на экспериментальное развертывание; и в сумме 13 418 800 долл. США на подготовку под руководством инструкторов во многих местах службы. По запросу Комитету была предоставлена информация о том, что объекты экспериментального развертывания (одна из экономических комиссий и операций по поддержанию мира) потребуют значительной практической поддержки и внимания со стороны членов проектной группы и профильных экспертов на этапах как до, так и после перехода на ОПР и, кроме того, потребуются дополнительная поддержка для обслуживания и стабилизации системы на местах. **Комитет подчеркивает, что следует предпринять все усилия для обеспечения противозатратной эффективности учебной стратегии и разработки учебной методики. Он также просит Генерального секретаря обеспечить тесную координацию деятельности проектных групп по ОПР и МСУГС в целях объединения усилий и координации разработки и применения учебных модулей. Комитет также подчеркивает необходимость уделения постоянного внимания плану учебной подготовки по ОПР и корректировке потребностей с учетом приобретенного опыта в интересах максимально эффективного использования ресурсов. Необходимо также уделять пристальное внимание разработке такого плана подготовки по ОПР, который соответствовал бы учебной программе Секретариата.**

#### Доводка

86. В пункте 117 доклада Генеральный секретарь отмечает, что еще не было выявлено существенной необходимости в какой-либо доводке основного программного обеспечения системы ОПР. **Комитет напоминает резолюцию 63/262 Генеральной Ассамблеи (раздел II, пункт 12), в которой к Генеральному секретарю была обращена просьба сводить по возможности к минимуму доводку программного обеспечения ОПР, с тем чтобы обеспечить эффективность с точки зрения затрат, а также гибкость при переходе на новые версии программного обеспечения, и представлять доклады о любой необходимой доводке и ее последствиях для бюджета с полным обоснованием причин и расходов.**

#### Будущие оперативные расходы

87. В пунктах 112–114 своего доклада Генеральный секретарь обсуждает будущие оперативные расходы, но не приводит каких-либо смет. Он заявляет, что впредь до завершения этапа проектировки и переговоров о приобретении программного обеспечения для ОПР прогнозировать все будущие оперативные расходы с достаточной точностью невозможно. Он рассчитывает представить прогнозы на шестьдесят пятой сессии Генеральной Ассамблеи. Комитет считает, что смета будущих оперативных расходов является основным фактором в принятии обоснованных решений по предложениям Генерального секретаря относительно внедрения ОПР. Хотя Комитет и признает, что Генеральный секретарь не в состоянии представить точную смету расходов, он считает, что ему следует сообщить о диапазоне будущих оперативных расходов с учетом опыта других организаций, внедривших системы ОПР, а также сметы элементов расходов, перечисленных в пункте 112 его доклада. **Поэтому Комитет просит**

представить Генеральной Ассамблее во время рассмотрения ею этого пункта повестки дня примерный диапазон будущих оперативных расходов.

### **Глобальные контрольные показатели расходов, связанных с внедрением ОПР**

88. По соответствующему запросу Комитет был проинформирован о том, что глобальные контрольные показатели расходов на ОПР<sup>4</sup>, которые колеблются в широких пределах от 5000 долл. США до 20 000 долл. США на каждого пользователя в зависимости от таких факторов, как готовность соответствующей организации, качество текущих процессов и интеграции, нынешняя интеграция систем, географическая и функциональная сложность. В этих расходах учитывается состав пользователей системы исходя из того, что в их число будут входить активные пользователи, например канцелярский персонал, пользователи средней активности, например сотрудники руководящего звена, самостоятельные пользователи (большинство сотрудников, осуществляющих поиск/обновление своей собственной информации) и персонал, занимающийся информационно-коммуникационными технологиями. К нижней части этого диапазона относятся относительно простые виды применения ОПР в условиях, когда требуются незначительные или вообще не требуются технические переделки, действующие процессы уже используются с максимальной эффективностью, системы интегрированы, переход от старой к новой системе не представляет значительных трудностей, достигнута высокая организационная готовность и необходимо учесть один или всего лишь несколько географических районов. К верхней части диапазона относятся наиболее сложные виды применения в условиях низкой готовности и высокого разнообразия и сложности.

89. Генеральный секретарь отметил, что проект Организации Объединенных Наций считается проектом средней сложности со степенью готовности, колеблющейся от среднего до хорошего уровня. К нему применяется контрольный показатель в промежутке между 10 000 и 12 000 долл. США на каждого пользователя исходя из того, что по всему миру насчитывается 43 000 пользователей. Поэтому предполагаемая ориентировочная стоимость ОПР будет колебаться от 430 млн. долл. США до 516 млн. долл. США, что весьма близко приближается к цифрам, указанным в таблицах вариантов осуществления проекта, которые содержатся в докладе Генерального секретаря (A/64/380, таблицы 3 и 4). Согласно полученной Комитетом информации, это лишний раз подтверждает показательность варианта «Сначала экспериментальное внедрение», поскольку в этом случае расходы составят приблизительно 7400 долл. США на каждого пользователя.

### **Поддержание устаревших систем**

90. В своем докладе о предлагаемом бюджете по программам на 2010–2011 годы Комитет рекомендовал осуществлять лишь необходимый минимум усовершенствований систем, которые будут заменены ОПР, например ИМИС. По соответствующему запросу Комитет получил информацию о том, что просьбы об изменении устаревших систем отслеживаются Управлением ин-

<sup>4</sup> На основе совокупных показателей компаний PricewaterhouseCoopers, Deloitte, Forrester, Aberdeen Group, Panorama Consulting Group, META Group и CTS.

формационно-коммуникационных технологий и что в принципе одобряются только те усовершенствования, которые относятся к нормативным требованиям. Сюда, например, относятся недавно утвержденные изменения в практике заключения контрактов с сотрудниками. Комитет был также проинформирован о том, что опыт и квалификация сотрудников, обслуживающих старые системы, будет востребован для осуществления таких видов деятельности по проекту ОПР, как очистка данных, преобразование данных, анализ и разработка интерфейсов, и что степень их участия в проекте ОПР в значительной мере зависит от сокращения количества или полного прекращения запросов на модернизацию старых систем. **Комитет вновь повторяет свою рекомендацию о том, что такая модернизация должна оставаться на необходимом минимальном уровне. Он также подчеркивает необходимость привлечения сотрудников, хорошо знакомых с действующими системами, к проекту по ОПР в целях дальнейшего формирования своей собственной экспертной базы и потенциала для обслуживания системы ОПР.**

## **Г. Потребности в ресурсах в 2010–2011 годах**

91. Общие потребности проектов по ОПР в двухгодичном периоде 2010–2011 годов составляют 175 348 200 долл. США, из них 24 192 200 долл. США финансируются из регулярного бюджета, 114 065 900 долл. США из вспомогательного счета для операций по поддержанию мира и 37 090 100 долл. США из внебюджетных средств.

92. Комитет напоминает, что в предлагаемом бюджете по программам на двухгодичный период 2010–2011 годов по разделу 28А «Канцелярия заместителя Генерального секретаря по вопросам управления» (А/64/6 (Sect. 28А)) Генеральный секретарь предложил выделить 11 775 900 долл. США на субсидии и взносы для покрытия доли регулярного бюджета на 2010–2011 годы в сметных общих расходах на проект по ОПР в размере 78 506 000 долл. США исходя из формулы совместного покрытия расходов, описанной в документе А/62/510/Rev.1 и одобренной Генеральной Ассамблеей в ее резолюции 63/262. В этом докладе Генеральный секретарь также отметил, что предварительная смета валового бюджета проекта на двухгодичный период 2010–2011 годов может составить приблизительно 186 млн. долл. США, в котором доля регулярного бюджета будет равняться 28 млн. долл. США, или превысит примерно на 16,2 млн. долл. США смету, указанную в этом документе.

### **Должности**

93. На проектную группу по ОПР предлагается выделить по статье «Должности» 22 729 900 долл. США. Эта сумма включает преобразование должностей временного персонала общего назначения в 44 временные должности и учреждение 36 новых временных должностей. Комитет был проинформирован о том, что расходы на 44 должности, которые предлагается преобразовать из должностей временного персонала общего назначения во временные должности, рассчитаны на основе стандартных постоянных ставок (коэффициент вакансий по должностям категории специалистов — 6,5 процента; коэффициент вакансий по должностям категории общего обслуживания — 3,5 процента), тогда как расходы на 36 дополнительных временных должностей, которые предлагается учредить, рассчитаны по стандартным ставкам для новых должностей (коэф-

фициент вакансий по должностям категории специалистов — 50 процентов; коэффициент вакансий по должностям категории общего обслуживания — 35 процентов) (см. также пункт 81 выше)

94. Тридцать шесть новых временных должностей (5 С-5, 22 С-4, 3 С-3, 1 С-2/1, 1 ОО (высший разряд), 4 ОО (прочие разряды)) требуются для управления проектом, процессом организационных преобразований, технологиями, а также для функциональных групп по ОПР в следующей разбивке:

а) *Управление проектом.* Помимо трех должностей временного персонала общего назначения, которые предлагается преобразовать во временные должности для целей административного управления (1 административный сотрудник С-5, 1 сотрудник по контрактам С-4 и 1 административный помощник категории общего обслуживания (прочие разряды)), предлагается дополнительно учредить четыре временные должности для работы по таким направлениям, как бюджет, финансы, людские ресурсы, общая администрация и закупки. Эти должности приводятся ниже:

- 2 должности С-4
- 2 должности категории общего обслуживания (прочие разряды)

б) *Управление процессом организационных преобразований.* Помимо трех уже имеющих должностей временной помощи общего назначения, которые сейчас предлагается преобразовать во временные должности для управления процессом преобразований (1 сотрудник по управлению процессом преобразований С-5, 1 управляющий по связи С-3 и 1 эксперт по управлению преобразованиями категории общего обслуживания (прочие разряды)), испрашиваются три временные должности для удовлетворения возрастающих потребностей в профессиональной подготовке персонала в результате принятия решения о переходе на подготовку под руководством инструкторов, которое привело к увеличению числа необходимых учебных занятий и практикумов. Эти должности приводятся ниже:

- 1 сотрудник по управлению учебным процессом С-3
- 1 сотрудник по координации учебных мероприятий категории общего обслуживания (высший разряд)
- 1 сотрудник по планированию мероприятий категории общего обслуживания (прочие разряды)

с) *Управление технологиями.* Управление технологиями включает в себя функции по определению общеорганизационной архитектуры ИКТ, установке технических нормативов, прогнозированию общеорганизационных потребностей в ОПР, оценке приемлемости функционирования инфраструктуры и поиску несоответствий между существующей инфраструктурой и потребностями ОПР. Предлагается укрепить механизм внутреннего управления технологиями и увеличить число внутренних специалистов по ОПР, которые будут приобретать коллективный опыт и способствовать его закреплению в Организации Объединенных Наций, а также снижать зависимость от услуг внешних подрядчиков. Помимо двух должностей временного персонала общего назначения, которые предполагается преобразовать во временные должности (1 Д-1 для надзора за управлением технологиями и 1 С-5 для специалиста по техноло-

гической инфраструктуре), предлагается учредить еще 16 временных должностей (4 С-5 и 12 С-4), которые приводятся ниже:

- 4 должности технических специалистов по архитектуре ИКТ на уровне С-5 по вопросам поиска технических решений, инфраструктуры, предпринимательской информации/преобразования данных, пользовательских интерфейсов, порталов и мобильной технологии
- 5 должностей технических специалистов по архитектуре ИКТ на уровне С-4 для поддержания контактов по каждому функциональному направлению работы
- 7 должностей специалистов по архитектуре ИКТ на уровне С-4 по вопросам управления заданными параметрами, безопасности, отчетности, обслуживания порталов и организации рабочих процессов, мобильных технологий и форм, а также решений в области веб 2.0

d) *Функциональные группы.* Помимо 32 должностей временного персонала общего назначения, которые предлагается преобразовать во временные должности для четырех функциональных групп, насчитывающих по 8 должностей каждая, предлагается учредить следующие 12 новых временных должностей:

- *Бюджетно-финансовая группа.* 4 должности С-4 для регулирования периода применения стратегических рамок, учета активов, счетов кредиторов и дебиторов
- *Группа управления снабжением.* 1 должность сотрудника С-5, который будет непосредственно заниматься планированием и прогнозированием потребностей, поскольку цепочка поставок является новым понятием для Организации, и 1 должность сотрудника С-4 для получения, складирования, транспортировки и распределения предметов снабжения
- *Кадровая группа.* Одна должность С-2 для координации работы с Группой кадрового резерва по вопросам назначения, распределения должностей, организации служебной деятельности, управления процессом обучения и новой пенсионной системы и 1 должность сотрудника категории общего обслуживания (прочие разряды) для информационного обеспечения и оказания Группе помощи в вопросах управления документацией
- *Служба централизованной поддержки.* Одна должность С-5 для разработки стратегических рамок Организации и управления проектами, 1 должность С-4 для планирования и использования целевых средств и субсидий, 1 должность С-4 для информационного обеспечения и 1 должность С-3 для специалиста по технической интеграции

**Комитет рекомендует обратиться к Генеральному секретарю с просьбой о включении в его следующий доклад о ходе работы плана сокращения штата проектной группы после завершения проекта по ОПР и выполнения работ по его реализации.**

#### **Прочие расходы по персоналу**

95. Предлагается выделить 19 440 000 долл. США для финансирования временного персонала в объеме 1695 человеко-месяцев при средних расходах в

11 470 долл. США в месяц в связи с издержками на временное замещение должностей профильных экспертов в период их работы над проектом по ОПР. Эти профильные эксперты требуются на этапе проектирования, подготовки и реализации проекта для участия и содействия в проведении различных мероприятий, включая анализ и утверждение учебных материалов и оперативных процедур, проверку интеграционных возможностей, тестирование на предмет приемлемости для пользователей, подготовку пользователей и помощь в процессе развертывания системы.

### **Консультанты**

96. Сумма в 3 331 200 долл. США, включающая вознаграждение (3 196 800 долл. США) и командировочные (134 400 долл. США), предлагается для оплаты услуг узкоспециализированных экспертов в объеме 288 человеко-месяцев. При этом расходы на их услуги составляют 11 100 долл. США в месяц, а на одну командировку в расчете на каждого из 12 консультантов — 11 000 долл. США. Эти ассигнования предусматривают оплату услуг консультантов, обладающих специальными знаниями, которых нет в Организации и которые выходят за рамки контракта на интеграцию систем, по вопросам управления преобразованиями и таким техническим областям, как мобильные технологии, разработка и внедрение шаблонов отчетности, хранение данных и сбор деловой информации, а также таким функциональным областям, как поездки, централизованное обслуживание, полевые операции и материально-техническое обеспечение, начисление заработной платы, составление бюджетов и планирование. Эти ассигнования также предусматривают оплату услуг консультантов по вопросам управления для перекрестной проверки обслуживания в сфере управления проектами, которое обеспечивается основным подрядчиком/фирмой по интеграции систем.

### **Поездки персонала**

97. Предлагаемые потребности в ресурсах на 2010–2011 годы в размере 7 446 800 долл. США позволят членам группы по ОПР совершать поездки для обеспечения экспериментального развертывания проекта (4 620 000 долл. США), осуществлять управление преобразованиями, решать технические вопросы, организовывать миссии сотрудников Бюро управления проектами (490 000 долл. США) и провести учебный практикум (1 868 800 долл. США).

### **Услуги по контрактам**

98. Предлагается выделить 89 098 600 долл. США на услуги по контрактам в области интеграции систем (86 396 900 долл. США); экспертов по правовым вопросам (266 700 долл. США) для оказания помощи в ходе переговоров по условиям приобретения лицензий и соглашениям о техническом обслуживании программного обеспечения и услугах по интеграции систем; технические исследования и консультации независимых экспертов (168 600 долл. США) для оценки рекомендаций поставщика услуг по интеграции систем; стратегические консультации по общему управлению проектом (1 771 200 долл. США); услуги по профессиональной подготовке (434 400 долл. США) для первоначальной оценки потребностей в учебной подготовке, включая установление учебных стандартов, определение содержания и учебных часов типового курса, а также

подготовку конечных пользователей; и оборудование учебных помещений (60 800 долл. США) в тех местах службы, где они отсутствуют.

#### **Общие оперативные расходы**

99. Предлагаемые сметные потребности в объеме 11 625 700 долл. США предназначены для покрытия, по мере необходимости, оперативных расходов на услуги приблизительно 218 работников (80 штатных сотрудников, 66 профильных экспертов, 12 консультантов и 60 сотрудников подрядчика по интеграции систем), включая а) аренду (6 234 800 долл. США) и переоборудование помещений (3 944 300 долл. США); б) связь (921 000 долл. США); и с) техническое обслуживание оборудования для автоматизации делопроизводства (525 600 долл. США) с учетом потребностей 80 штатных сотрудников и профильных экспертов.

#### **Принадлежности и материалы**

100. Предлагаемые сметные потребности в 146 000 долл. США, исчисленные на основе стандартных расходов, предназначены для закупки канцелярских принадлежностей для проекта.

#### **Мебель и оборудование**

101. Предлагаемая сумма в 21 530 000 долл. США предназначена для покрытия расходов на одновременное приобретение конторской мебели (1 670 000 долл. США) и оборудование для автоматизации делопроизводства (147 000 долл. США) для предлагаемых 36 новых временных сотрудников. Кроме того, испрашиваются ресурсы на приобретение аппаратных средств для создания платформы разработки (4 000 000 долл. США), а также на приобретение лицензий на программное обеспечение и доводку основных программ (15 713 000 долл. США).

## **Н. Выводы и рекомендации**

102. Рекомендую согласиться с предложениями Генерального секретаря, Комитет отмечает, что значительная их часть основана на смете расходов, поскольку контракты на услуги по интеграции систем еще не заключены. Комитет рекомендует обратиться к Генеральному секретарю с просьбой приложить все усилия для сокращения общих расходов на проект и проявлять осмотрительность при использовании ресурсов. Следует также просить Генерального секретаря представлять в будущих ежегодных докладах о ходе работы всестороннюю информацию об усилиях по сдерживанию расходов, а также о расходах на проект и основаниях для использования ресурсов (см. пункт 72 выше).

103. В пункте 130 своего доклада (A/64/380) Генеральный секретарь излагает целый ряд просьб к Генеральной Ассамблее. Комитет представляет следующие рекомендации:

а) Комитет рекомендует Генеральной Ассамблее принять к сведению описанные в докладе Генерального секретаря предложения и подход к замене системы ИМИС и соответствующих вспомогательных систем во

всех подразделениях Секретариата Организации Объединенных Наций, включая периферийные отделения, региональные комиссии, операции по поддержанию мира, политические миссии и другие полевые миссии;

b) Комитет рекомендует Генеральной Ассамблее принять к сведению общую стоимость проекта по ОПР, который предполагается завершить в период 2008–2013 годов и общая бюджетная смета которого составляет 323 137 900 долл. США брутто (315 792 300 долл. США нетто) (по текущим расценкам);

#### Регулярный бюджет

c) Комитет рекомендует Генеральной Ассамблее утвердить валовую сумму расходов по статье «Субсидии и взносы» в размере 24 652 900 долл. США (24 192 200 долл. США нетто), включающую 11 775 900 долл. США, которые уже предложены в документе A/64/6 (Sect. 28) по разделу 28А «Канцелярия заместителя Генерального секретаря по вопросам управления» предлагаемого бюджета по программам на двухгодичный период 2010–2011 годов;

d) Комитет рекомендует Генеральной Ассамблее принять к сведению, что остальные ассигнования сметным объемом в 18 667 600 долл. США брутто (18 066 600 долл. США нетто) на внедрение ОПР в будущем будут рассмотрены в контексте предлагаемого бюджета по программам на соответствующий двухгодичный период;

#### Вспомогательный счет для операций по поддержанию мира

e) Комитет рекомендует Генеральной Ассамблее утвердить общую сумму в объеме 29 059 500 долл. США брутто (28 516 500 долл. США нетто), которая будет финансироваться из вспомогательного счета для операций по поддержанию мира в период с 1 июля 2009 года по 30 июня 2010 года, для удовлетворения потребностей ОПР, которые изложены в настоящем докладе;

f) Комитет рекомендует Генеральной Ассамблее принять к сведению, что остальные ассигнования сметным объемом в 87 178 400 долл. США брутто (85 549 400 долл. США нетто) будут в будущем включены в предлагаемые потребности счета вспомогательных расходов на финансовый период с 1 июля 2010 года по декабрь 2011 года;

g) Комитет рекомендует Генеральной Ассамблее принять к сведению, что остальные ассигнования сметным объемом в 77 159 500 долл. США брутто (74 675 300 долл. США нетто) будут в будущем включены в предлагаемые потребности счета вспомогательных расходов на финансовые периоды вплоть до 2013 года;

#### Внебюджетные ресурсы

h) Комитет рекомендует Генеральной Ассамблее принять к сведению, что общие расходы на проект по ОПР сметным объемом в 72 632 200 долл. США будут финансироваться из внебюджетных ресурсов.

## Приложение I

### Обновленная информация о ходе создания организационной структуры в сфере ИКТ и изменениях в руководящих структурах Управления информационно-коммуникационных технологий, а также изменениях со времени представления документа A/62/793

1. Организационная структура в сфере ИКТ, приведенная в документе A/62/793, была упрощена в ответ на опасения, высказанные Консультативным комитетом по административным и бюджетным вопросам и Пятым комитетом, главным образом путем ликвидации руководящих комитетов высокого уровня по программам. Основные элементы измененной организационной структуры в сфере ИКТ в Секретариате включают: а) Исполнительный комитет по ИКТ; б) Консультативную группу по ИКТ; с) рабочие группы по программам ИКТ; d) местные комитеты по ИКТ.

2. Функции и обязанности перечисленных органов, а также их взаимосвязь друг с другом и с Управлением информационно-коммуникационных технологий описываются ниже.

#### Организационная структура в сфере ИКТ для Секретариата Организации Объединенных Наций



### **Исполнительный комитет по ИКТ**

3. Исполнительный комитет по ИКТ является главным директивным органом по всем вопросам, связанным с ИКТ, который определяет общую стратегию и приоритеты в сфере ИКТ. Председателем этого комитета является первый заместитель Генерального секретаря, и в его состав входят старшие руководители уровня заместителя Генерального секретаря, ведающие вопросами основной и вспомогательной деятельности<sup>a</sup>, а также Главный сотрудник по информационным технологиям в силу занимаемой им должности. Комитет проводит свои заседания на ежеквартальной основе для обзора стратегии в области ИКТ и хода выполнения программы, а также при необходимости для принятия инвестиционных решений в сфере ИКТ. Вместе с тем Главный сотрудник по информационным технологиям отчитывается непосредственно перед первым заместителем Генерального секретаря по оперативным вопросам в сфере ИКТ.

### **Консультативная группа по ИКТ**

4. Для оказания надлежащей консультативной помощи и подготовки материалов по вопросам инвестиций в ИКТ была создана общесекретариатская Консультативная группа по ИКТ в составе сотрудников уровня Д-1/Д-2, представляющих все департаменты и подразделения. Консультативная группа обеспечивает для Главного сотрудника по информационным технологиям подготовку откликов по программам и услугам в сфере ИКТ через подразделение по обслуживанию клиентов Управления информационно-коммуникационных технологий. Кроме того, Управление информационно-коммуникационных технологий будет периодически проводить брифинги для членов Консультативной группы по основным вопросам, касающимся ИКТ. Консультативная группа по ИКТ может при необходимости направлять свои замечания Исполнительному комитету по ИКТ и рабочим группам по ИКТ.

### **Рабочие группы по программам в сфере ИКТ**

5. Рабочие группы по программам в сфере ИКТ обеспечивают руководство тремя стратегическими программами в сфере управления знаниями, управления ресурсами и управления инфраструктурой. Глава каждого соответствующего функционального подразделения в Управлении информационно-коммуникационных технологий является председателем соответствующей рабочей группы. В состав таких рабочих групп входят старшие технические специалисты от каждого функционального подразделения Секретариата. Вопросы, связанные со всеми основными инвестициями и проектами по стратегическим программам, включая существенные изменения в объемах и предлагаемом финансировании текущих инициатив, должны рассматриваться рабочими группами. Эти группы готовят общие рекомендации и конкретные рекомендации по

<sup>a</sup> Департамент общественной информации, Отделение Организации Объединенных Наций в Вене/Управление Организации Объединенных Наций по наркотикам и преступности, Управление по координации гуманитарной деятельности, Департамент по вопросам управления, Департамент полевой поддержки, Управление по правовым вопросам, Отделение Организации Объединенных Наций в Женеве, Департамент по экономическим и социальным вопросам, Департамент по делам Генеральной Ассамблеи и конференционному управлению, Департамент охраны и безопасности, Отделение Организации Объединенных Наций в Найроби, Экономическая и социальная комиссия для Азии и Тихого океана.

проектам для Главного сотрудника по информационным технологиям через Бюро управления проектами Управления информационно-коммуникационных технологий.

#### **Рабочая группа по программе ИКТ, касающейся управления знаниями**

6. Рабочая группа по программе ИКТ, касающейся управления знаниями, обеспечивает стратегическое руководство, анализ предлагаемых инвестиций в сфере ИКТ и контроль за ходом осуществления программы и проектов в целях обеспечения сохранения общеорганизационных знаний и поддержки организационных новаторских инициатив. К сфере ее ведения относятся все вопросы, связанные с деятельностью по управлению знаниями в Секретариате.

#### **Рабочая группа по программе ИКТ, касающейся управления ресурсами**

7. Рабочая группа по программе ИКТ, касающейся управления ресурсами, обеспечивает стратегическое руководство, анализ предлагаемых инвестиций в сфере ИКТ и контроль за ходом осуществления программы и проектов в целях обеспечения укрепления потенциала Секретариата по управлению кадрами, финансовыми и другими ресурсами. К сфере ее ведения относятся все вопросы, связанные с управлением ресурсами в Секретариате.

#### **Рабочая группа по программе ИКТ, касающейся управления инфраструктурой**

8. Рабочая группа по программе ИКТ, касающейся управления инфраструктурой, обеспечивает стратегическое руководство, анализ предлагаемых инвестиций в сфере ИКТ и контроль за ходом осуществления программы и проектов в целях обеспечения совершенствования инфраструктуры ИКТ в Секретариате. К сфере ее ведения относятся все вопросы, связанные с деятельностью по управлению инфраструктурой ИКТ в Секретариате.

#### **Местные комитеты по ИКТ**

9. Местные комитеты по ИКТ должны быть созданы во всех департаментах и подразделениях для согласования местных приоритетов в сфере ИКТ с общесекретариатской стратегией в сфере ИКТ. Они должны обеспечивать надлежащее использование ресурсов в сфере ИКТ на уровне департаментов и подразделений путем анализа и утверждения проектных концепций, предложений и крупных заявок на обслуживание до их представления Главному сотруднику по информационным технологиям. Руководители всех местных комитетов по ИКТ будут принимать участие в работе Консультативной группы по ИКТ. Назначенные во всех департаментах сотрудники по обслуживанию пользователей также смогут представлять свои замечания и будут поддерживать связь с Главным сотрудником по информационным технологиям.

## Приложение II

### **Ожидаемые выгоды от внедрения системы управления общеорганизационными информационными ресурсами**

Ожидаемые качественные аспекты отдачи от внедрения системы управления общеорганизационными информационными ресурсами с точки зрения повышения организационной эффективности в Секретариате включают следующие:

- укрепление подотчетности и повышение транспарентности;
- укрепление надзора, контроля, проверки и отслеживания деятельности по управлению информацией в сфере осуществления основных программ;
- повышение точности и информированности аналитической работы в целях совершенствования процесса принятия решений в основных и административных группах, что будет способствовать достижению главных целей Организации Объединенных Наций;
- создание более экологически чистого Секретариата путем внедрения безбумажных процессов;
- совершенствование обмена знаниями между департаментами;
- расширение обмена информацией и сотрудничества с неправительственными организациями и государствами-членами;
- укрепление возможностей для подготовки кадров;
- укрепление соблюдения политики и стандартов Организации Объединенных Наций в вопросах обеспечения информационной безопасности, использования цифровых подписей, классификации документов и применения метаданных, а также политики в области хранения и ликвидации документов.

Количественные аспекты отдачи от внедрения системы управления общеорганизационными информационными ресурсами можно выразить в следующих показателях повышения производительности и экономии средств:

- 50-процентное сокращение времени на поиск, вывод и регистрацию документов;
- 25-процентное сокращение времени на фотокопирование;
- 75-процентное сокращение расходов на цели дистанционного хранения и связанные с этим трудовые затраты;
- 20-процентное снижение потерь эффективности рабочих процессов;
- 10-процентное сокращение расходов на секретариатские помещения для хранения;
- 25-процентное сокращение транспортных издержек и расходов на закупку принадлежностей;
- 25-процентное сокращение расходов на оргтехнику и фотокопировальное оборудование.

Если считать, что в среднем 5 процентов рабочего времени сотрудников всех уровней уходит на поиск информации, то для 10 000 сотрудников Секретариата внедрение системы управления общеорганизационными информационными ресурсами обеспечит общее повышение производительности, эквивалентное приблизительно 250 человеко-годам<sup>a</sup>.

Существующие в этой сфере исходные данные для оценки отдачи от внедрения системы управления общеорганизационными информационными ресурсами показывают следующее<sup>b</sup>:

- в компаниях затраты на оплату труда составляют 20 долл. США на регистрацию одного документа, 120 долл. США на поиск одного потерянного документа и 220 долл. США на восстановление потерянного документа<sup>c</sup>;
- 7,5 процента всех документов теряются и еще 3 процента неправильно регистрируются;
- сотрудники категории специалистов тратят от 5 до 15 процентов их времени на чтение информации и от 20<sup>d</sup> до 50 процентов<sup>e</sup> времени на ее поиски;
- средний документ фотокопируется 19 раз;
- пользователи отправляют и получают в среднем 133 сообщения электронной почты в день<sup>f</sup>;
- расходы на конторские помещения увеличиваются на 19 процентов<sup>g</sup>;
- замена 200 шкафов для хранения документов электронными запоминающими устройствами позволяет сократить расходы на хранение на 300 000 долл. США<sup>h</sup>.

<sup>a</sup> Если лишь половина такой экономии приведет к ликвидации соответствующего количества должностей, то из расчета 120 000 долл. США в виде окладов в год (на уровне С-3) экономия в долларовом выражении составит 15 млн. долл. США.

<sup>b</sup> “10 Fast Facts About Document Management Value” 27 October 2008: [http://aiim.typepad.com/aiim\\_blog/2008/10/10-fast-facts-a.html](http://aiim.typepad.com/aiim_blog/2008/10/10-fast-facts-a.html).

<sup>c</sup> John Mancini, АИМ, 2009, [http://aiim.typepad.com/aiim\\_blog/2009/05/management-ecm-excuse-3-weve-got-to-pick-our-battles-.html](http://aiim.typepad.com/aiim_blog/2009/05/management-ecm-excuse-3-weve-got-to-pick-our-battles-.html).

<sup>d</sup> Согласно данным онлайн-обследования, проведенного в январе 2007 года компанией «Аксенчур», в крупных компаниях в Соединенных Штатах Америки и Соединенном Королевстве «руководители тратят до 3 часов в день на поиски информации, причем более 50 процентов полученной информации им не нужно».

<sup>e</sup> <http://andrewonedegree.wordpress.com/?s=ECM+Savings>.

<sup>f</sup> Данные «Радикати групп».

<sup>g</sup> *Office Space Across the World 2008*.

<sup>h</sup> “Measuring ECM Success”, July 2009, at [www.dpsmagazine.com/Content/ContentCT.asp?P=573](http://www.dpsmagazine.com/Content/ContentCT.asp?P=573).

## Приложение III

Сводная информация об утвержденных ресурсах  
УОР/УИК/ПВБФ

Резолюция Генеральной Ассамблеи	Дата	Соответствующие доклады	Общий объем ресурсов, утвержденных Генеральной Ассамблеей	Регулярный бюджет, 2008–2009 годы	Вспомогательный счет, 2009–2010 годы	Внебюджетные ресурсы	ПКР	Примечания	
<b>УОР</b>									
63/262	24 декабря 2008 года	A/62/510 Rev.1 A/63/487	2 000 000	2 000 000	0	0	0	0	Ассигнования в размере 2 000 000 долл. США, утвержденные по регулярному бюджету, будут покрываться за счет утвержденных ассигнований на 2008–2009 годы
63/287	30 июня 2009 года	A/63/767	6 645 200	0	6 645 200	0	0	0	6 645 200 долл. США по статье «Информационные технологии»  136 400 долл. США по статье «Временный персонал общего назначения» для финансирования 1 должности С-3
<b>Итого, УОР</b>			<b>8 781 600</b>	<b>2 000 00</b>	<b>6 781 600</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	
<b>УИК</b>									
63/287	30 июня 2009 года	A/63/767	4 029 500	0	4 029 500	0	0	0	4 029 500 долл. США по статье «Информационные технологии»  331 400 долл. США по статье «Временный персонал общего назначения» для финансирования 1 должности С-5 и 1 должности С-3
<b>Итого, УИК</b>			<b>4 360 900</b>	<b>0</b>	<b>4 360 900</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	

Резолюция Генеральной Ассамблеи	Дата	Соответствующие доклады	Общий объем ресурсов, утвержденных Генеральной Ассамблеей	Регулярный бюджет, 2008–2009 годы	Вспомогательный счет, 2009–2010 годы	Внебюджетные ресурсы	ПКР	Примечания
<b>ПВБФ</b>								
63/262	24 декабря 2008 года	A/62/510 Rev.1 A/63/487	11 074 600	7 145 500 2 500 000	1 429 100	0	0	Ассигнования в размере 7 145 500 долл. США и 1 429 100 долл. США утверждены для создания основного центра хранения и обработки данных на северной лужайке. 2 500 000 долл. США утверждены для осуществления плана ПВБФ в Центральных учреждениях и отделениях за пределами Центральных учреждений
63/269	7 апреля 2009 года	A/63/743 A/63/774	7 128 740	0	2 031 860	0	5 096 880	Ассигнования в общем объеме 7 128 740 долл. США утверждены для вторичного центра хранения и обработки данных. Доля ассигнований из регулярного бюджета в размере 5 096 880 долл. США будет покрываться за счет бюджета по ПКР
<b>Итого, ПВБФ</b>			<b>18 203 340</b>	<b>9 645 500</b>	<b>3 460 960</b>	<b>0</b>	<b>5 096 880</b>	

*Примечания:*

## УОР-УИК

Генеральная Ассамблея утвердила ассигнования в размере 2 000 000 долл. США для УОР по регулярному бюджету, которые будут покрываться за счет утвержденных ассигнований на 2008–2009 годы.

Ассигнования по вспомогательному счету для проектов УИК и УОР отражают ресурсы на информационные технологии, утвержденные Генеральной Ассамблеей по вспомогательному бюджету на 2009–2010 годы (A/63/767), т.е. 10 674 700 долл. США, включая 4 029 500 долл. США на УИК и 6 645 200 долл. США на УОР.

Ресурсы по статье «Временный персонал общего назначения» по проектам УИК и УОР, покрываемые за счет вспомогательного счета, были утверждены Генеральной Ассамблеей в дополнение к ассигнованиям по статье «Информационные технологии» в контексте вспомогательного бюджета на 2009–2010 годы (A/63/767): 195 000 долл. США для финансирования 1 должности С-5 и 136 400 долл. США для финансирования 1 должности С-3 по УИК; 136 400 долл. США для финансирования 1 должности С-3 по УОР.

Предлагаемое сокращение объема ресурсов по статье «Информационные технологии» на 5 процентов было утверждено Генеральной Ассамблеей, и высвободившиеся средства будут использоваться Управлением информационно-коммуникационных технологий по его усмотрению с учетом относительной приоритетности различных проектов (A/63/841, пункт 199).

## ПВБФ

Генеральному секретарю было предложено обеспечить покрытие расходов по регулярному бюджету, связанных с созданием центра хранения и обработки данных на северной лужайке (7 145 500 долл. США), и ресурсов в объеме 2 500 000 долл. США на цели осуществления плана ПВБФ в Центральных учреждениях и отделениях за пределами Центральных учреждений из утвержденных ассигнований на 2008–2009 годы. Доля расходов по регулярному бюджету на вторичный центр хранения и обработки данных (5 096 880 долл. США) будет покрываться за счет бюджета ПКР.

Разбивка ассигнований на вторичный центр хранения и обработки данных приводится в таблице 2 в документе A/64/346/Add.1.

Сокращения:

УОР — Система управления общеорганизационными информационными ресурсами.

УИК — Система управления информацией о клиентах.

ПВБФ — Обеспечение послеварийного восстановления и бесперебойного функционирования систем.

ПКР — Генеральный план капитального ремонта.

## Приложение IV

### Ожидаемые выгоды от внедрения системы управления информацией о клиентах

1. К числу бенефициаров системы управления информацией о клиентах относятся:

- a) пользователи услуг, которые смогут:
  - направлять заявки на любые виды обслуживания по различным каналам, в том числе по телефону, электронной почте, факсимильной связи или через веб-приложения;
  - осуществлять контроль за ходом выполнения их заявок;
- b) обслуживающие подразделения, которые смогут:
  - осуществлять управление заявками на обслуживание в течение всего периода их выполнения;
  - осуществлять эффективное распределение кадровых ресурсов в процессе выполнения заявок;
  - обеспечить значительное повышение качества взаимодействия с клиентами путем осуществления профилактического контроля их рабочих процессов на базе заключенных ранее соглашений об уровне обслуживания;
- c) руководство, которое сможет:
  - укрепить контроль путем использования данных, автоматически генерируемых в процессе обработки заявок на обслуживание;
  - повысить эффективность и результативность путем использования ресурсов в соответствии с фактическими потребностями.

2. Расчеты выгод от внедрения системы управления информацией о клиентах как правило основываются на количестве поступающих и обрабатываемых запросов или талонов на обслуживание путем учета экономии времени получателей услуг и обслуживающих подразделений.

3. В приведенной ниже таблице приведен расчет выгод на базе заявок на обслуживание для подразделений, отвечающих за первоначальное развертывание системы управления информацией о клиентах (службы поддержки ИКТ и объектов инфраструктуры) в Центральных учреждениях Организации Объединенных Наций, отделениях за пределами Центральных учреждений и во всех миротворческих миссиях. Экономия времени приводится в денежном выражении из расчета среднего ежегодного оклада в размере 90 000 долл. США для пользователей услуг и 75 000 долл. США для сотрудников обслуживающих подразделений.

**Экономия для пользователей услуг**

	<i>Нижний предел оценки</i>	<i>Верхний предел оценки</i>	<i>База расчетов</i>	<i>Ежегодная экономия (округленный показатель)</i>	
				<i>Нижний предел</i>	<i>Верхний предел</i>
Экономия времени за счет онлайн-регистрации заявки	3 минуты	6 минут	Количество заявок	1 109 000	2 219 000
Экономия времени в результате круглосуточного получения обновленной информации о статусе заявки	1 минута	5 минут	Количество заявок	370 000	1 849 000
Экономия времени в результате ликвидации заявок путем создания общеорганизационных уведомлений и оповещений о сбоях в работе систем/аварийных отключениях	10 минут в год	15 минут в год	Количество пользователей услуг	644 000	965 000
Экономия времени в результате замены бумажных форм электронными формами и электронной обработкой заявок на обслуживание	6 минут	15 минут	Количество заявок	1 109 000	2 773 000
Экономия времени в результате отказа от использования заявок путем перехода на самообслуживание с использованием имеющихся часто задаваемых вопросов и соответствующей базы знаний	Ликвидация 20 процентов проблем	Ликвидация 30 процентов проблем	Среднее время на регистрацию заявки и количество заявок	370 000	555 000
<b>Общая экономия для получателей услуг</b>				<b>3 602 000</b>	<b>8 360 000</b>

**Экономия для обслуживающих подразделений**

	<i>Нижний предел оценки</i>	<i>Верхний предел оценки</i>	<i>База расчетов</i>	<i>Ежегодная экономия (округленный показатель)</i>	
				<i>Нижний предел</i>	<i>Верхний предел</i>
Уменьшение количества заявок за счет перехода на самообслуживание и использование базы знаний (самостоятельное решение проблем)	Сокращение на 20 процентов	Сокращение на 30 процентов	Среднее время регистрации заявки и количество заявок	559 000	839 000
Экономия времени на звонках/сообщениях электронной почты для получения информации о статусе выполнения заявки или отклика от пользователей услуг	4 минут	7 минут	Количество заявок	994 000	1 739 000
Экономия времени вследствие автоматизации форм и онлайн-утверждения на базе автоматической регистрации заявок	2 минуты	4 минуты	Количество заявок	621 000	1 242 000
<b>Общая экономия для обслуживающих подразделений</b>				<b>2 174 000</b>	<b>3 820 000</b>

4. Предполагается получить ежегодную экономию в размере от 5 776 000 долл. США до 12 180 000 долл. США в течение трех месяцев после полного развертывания системы управления информацией о клиентах для службы поддержки ИКТ и объектов инфраструктуры в Центральных учреждениях и отделениях за пределами Центральных учреждений и для ИКТ во всех миротворческих миссиях. Дополнительная экономия будет обеспечена за счет перевода других служб поддержки на единую платформу системы управления информацией о клиентах.

5. На базе приведенных в таблице выше расчетов ожидаемая экономия в результате первоначального развертывания системы управления информацией о клиентах в службах поддержки ИКТ в Управлении информационно-коммуникационных технологий и Департаменте полевой поддержки в Центральных учреждениях Организации Объединенных Наций, на Базе материально-технического снабжения Организации Объединенных Наций в Бриндизи, во Временных силах Организации Объединенных Наций в Ливане, Миссии Организации Объединенных Наций в Либерии, Миссии Организации Объединенных Наций по стабилизации в Гаити и подразделении по обслуживанию объектов инфраструктуры в Центральных учреждениях составит от 1 784 000 долл. США до 3 703 000 долл. США в год. Если система управления информацией о клиентах будет развернута в подразделениях поддержки ИКТ в пяти отделениях за пределами Центральных учреждений, то ежегодная экономия возрастет до 3 973 000 долл. США–8 398 000 долл. США в год. Ожидаемая экономия составит от 4 102 000 долл. США до 9 226 000 долл. США, если система управления информацией о клиентах будет внедрена в подразделениях поддержки ИКТ во всех семи отделениях за пределами Центральных учреждений в 2012–2013 годах.

## Приложение V

### Основные функциональные области развертывания системы планирования общеорганизационных ресурсов и сопутствующие функции

В приведенной ниже таблице, в которую включена информация о системе планирования общеорганизационных ресурсов (ПОР), показана информация по всем элементам ПОР на данном этапе. Вместе с тем, эту информацию можно будет считать подтвержденной лишь после выделения необходимых средств для этапа проектирования и определения масштабов.

Функциональная область	Функция	Реализация по линии:
СЦС	<b>Организация поездок:</b> планирование, подготовка заявок, внесение изменений, визы, пособия и требования по оплате путевых расходов	ПОР
СЦС	<p><b>Обслуживание населения и сотрудников:</b> эта функция связана с получением доходов. Часть полученных доходов возвращается государствам-членам. Коммерческая деятельность включает следующее:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• создание и сбыт почтовых марок и других предметов филателистического коллекционирования</li> <li>• публикации: продажа и распространение докладов и других опубликованных материалов Организации Объединенных Наций</li> <li>• сувенирный магазин и газетный киоск: доходы от продажи подарков, сувениров, газет, журналов и различных товаров на территории комплекса Организации Объединенных Наций</li> <li>• служба общественного питания: доходы от обеспечения питания для сотрудников Организации Объединенных Наций, делегатов и посетителей</li> <li>• экскурсионное обслуживание: организуется для посетителей комплекса Организации Объединенных Наций в целях ознакомления с задачами и деятельностью Организации Объединенных Наций</li> <li>• прочие виды услуг, имеющие отношение к конкретным местам службы: кооперативный магазин, центр отдыха и автозаправка (ЮНОН), учебные курсы для населения в целом (ЭКЛАК)</li> <li>• управление гаражом: доходы от использования парковочных мест в Организации Объединенных Наций для сотрудников, членов представительств и делегаций</li> </ul>	ПОР

Функциональная область	Функция	Реализация по линии:
СЦС	<p><b>Управление недвижимостью</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• эксплуатация зданий: текущий и восстановительный ремонт</li> <li>• управление строительством: архитектурные и инженерные проекты</li> <li>• управление канцелярскими помещениями: заявки на выделение канцелярских помещений, перемещение канцелярской мебели и перемещение сотрудников</li> <li>• арендные соглашения</li> <li>• выставление счетов арендаторам</li> </ul>	ПОР и УИК
СЦС	<p><b>Управление объектами инфраструктуры:</b> управление за-каз-нарядами, включая обслуживание ИКТ</p>	ПОР и УИК
СЦС	<p><b>Организация конференций и мероприятий:</b> службы организации конференций и мероприятий осуществляют стратегически важные рабочие процессы в интересах пользователей, обеспечивая обслуживание заседаний и обработку документации для всех заседаний/мероприятий, проводимых в Центральных учреждениях, отделениях за пределами Центральных учреждений и полевых миссиях. Эта функция охватывает прежде всего три основных вида услуг по планированию и обслуживанию: услуги по планированию и координации конференций/мероприятий, обеспечению устного перевода и обслуживанию заседаний, а также услуги по планированию и обработке документации</p>	ПОР и eMeets
СЦС	<p><b>Управление программами и проектами:</b> эта функция охватывает управление и администрирование программ и проектов в Секретариате Организации Объединенных Наций независимо от источников финансирования (регулярный бюджет, внебюджетные ресурсы, целевые фонды, общие целевые фонды, поступления)</p>	ПОР
СЦС	<p><b>Управление архивами и отчетностью:</b> управление архивами и отчетностью обеспечивает ряд связанных с отчетностью централизованных услуг для Секретариата Организации Объединенных Наций, Генеральной Ассамблеи и населения в целом. Эти услуги включают:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• консультирование и оказание помощи по вопросам управления отчетностью для подразделений Организации Объединенных Наций</li> </ul>	ПОР и УОР

Функциональная область	Функция	Реализация по линии:
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• хранение и поиск документации для Генеральной Ассамблеи, государств-членов, подразделений Секретариата и других органов Организации Объединенных Наций, а также поиск информации для представителей общественности</li> </ul>	
КР	<b>Наем/укомплектование кадров</b>	Inspira (Управление карьерой перспективных сотрудников)
КР	<b>Управление производственными показателями</b>	Inspira (Управление карьерой перспективных сотрудников)
КР	<b>Управление учебной деятельностью</b>	Inspira (Управление карьерой перспективных сотрудников)
КР	<b>Управление кадрами</b> (штатные сотрудники, управление контрактами, перемещение персонала, увольнения, причитающиеся выплаты и страхование)	ПОР и Inspira
КР	<b>Распределение рабочего времени</b>	ПОР
КР	<b>Управление должностями</b> (проектное решение находится на этапе подготовки, и продолжаются обсуждения с группой по Inspira).	ПОР и Inspira
	Первоначальное проектное решение по системе ПОР для управления должностями предусматривает следующее:	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• создание/сохранение должностей и учет этой информации для целей подготовки бюджета (ПОР)</li> <li>• отбор кандидатов/сотрудников (Inspira)</li> <li>• заполнение должностей, сохранение соотношения сотрудников и должностей и учет этих вопросов в процессе исполнения бюджета (ПОР)</li> <li>• сохранение кадрового расписания и представление соответствующей отчетности (ПОР)</li> </ul>	
КР	<b>Начисление окладов</b>	ПОР
СПЗС	<b>Планирование и управление:</b> включает процессы, связанные с планированием и прогнозированием спроса, планирование системы поставок и кадровое планирование	ПОР

Функциональная область	Функция	Реализация по линии:
СПЗС	<b>Поиск поставщиков и управление закупочной деятельностью:</b> включает процессы, связанные с предоставлением стратегических подрядов, сотрудничеством с поставщиками, управлением заказ-нарядами, закупкой по сниженным ценам и управлением контрактами	ПОР
СПЗС	<b>Получение и распределение товаров и услуг:</b> включает процессы, связанные с получением и распределением товаров, планированием и распределением товаров и услуг, управлением складскими помещениями и товарно-материальными запасами, распределением кадровых ресурсов и взаимодействием со специальными функциями материально-технического обеспечения (например, управление горюче-смазочными материалами, медицинские службы, распределение пайков и управление воздушным транспортом) <ul style="list-style-type: none"> <li>• проверка принадлежащего миротворческим контингентам оборудования (ПОР и УИК)</li> <li>• распределение горюче-смазочных материалов (ПОР)</li> <li>• распределение пайков (ПОР)</li> <li>• управление воздушным транспортом (ПОР)</li> </ul>	ПОР и УИК
СПЗС	<b>Использование и списание:</b> включает процессы, связанные со сборкой и использованием комплектов, распределением оборудования, обслуживанием на период до списания и утилизации при обеспечении соблюдения всех экологических нормативов и требований в области безопасности	ПОР
ФИН	<b>Стратегическое общеорганизационное планирование:</b> стратегическое управление, планирование по программам, составление и исполнение бюджетов с опорой на конкретные результаты	ПОР
ФИН	<b>Составление бюджетов:</b> составление бюджетов по программам и проектам для всех этапов циклов осуществления программ	ПОР
ФИН	<b>Исполнение бюджетов:</b> выделение, перераспределение и контроль за расходованием средств и отчеты об их освоении	ПОР
ФИН	<b>Управление целевыми фондами и проектами:</b> мобилизация ресурсов, финансирование экспериментальных проектов, управление взносами, управление финансами по проектам, представление отчетности донорам	ПОР и УИК
ФИН	<b>Кредиторская задолженность:</b> полный платежный цикл, включая проверку, установление сроков и взаимодействие с казначейством; эта сфера также охватывает межучрежденческие операции	ПОР

Функциональная область	Функция	Реализация по линии:
ФИН	<b>Дебиторская задолженность:</b> полный цикл управления дебиторской задолженностью, включая начисляемые платежи, выставление счетов, управление кредитованием и взиманием средств; эта сфера также охватывает межучрежденческие операции	ПОР
ФИН	<b>Казначейство:</b> управление наличными средствами, управление потоками наличных средств, банковское управление и управление инвестициями	ПОР
ФИН	<b>Управление активами:</b> полный финансовый цикл управления активами, включая оценку, снижение стоимости, ликвидацию и специальные активы, такие как плата за аренду и пожертвования и оборудование, принадлежащее контингентам	ПОР
ФИН	<b>Журнально-ордерная форма бухгалтерского учета и объединение счетов:</b> бухгалтерский учет, возмещение расходов и распределение средств, представление отчетности по сегментам и объединение счетов	ПОР

*Сокращения:* СЦС — система централизованного снабжения; КР — кадровые ресурсы; СПЗС — система поставок/закупок/снабжения; ФИН — финансы и бюджет; ПОР — планирование общеорганизационных ресурсов; ЮНОН — отделение Организации Объединенных Наций в Найроби; ЭКЛАК — Экономическая комиссия для Латинской Америки и Карибского бассейна; УИК — Управление информацией о клиентах.

## Приложение VI

**Ориентировочная сводная информация о чистых потребностях в ресурсах для системы планирования общеорганизационных ресурсов с разбивкой по статьям расходов по каждому источнику финансирования**

*(В тыс. долл. США)*

	Регулярный бюджет				Вспомогательный счет для операций по поддержанию мира				Внебюджетные ресурсы				
	2008– 2009 годы	2010– 2011 годы	На момент окончания проекта в 2013 году	Итого	1 июля 2008 года — 30 июня 2009 года	1 июля 2009 года — 31 декабря 2011 года	2012 год — окончание проекта	Итого	2008– 2009 годы	2010– 2011 годы	На момент окончания проекта в 2013 году	Итого	Всего
Должности	–	3 136,0	4 246,8	7 382,8	–	14 786,0	17 553,5	32 339,5	–	4 807,9	6 511,8	11 319,7	51 042,0
Прочие расходы по персоналу	2 272,2	2 682,1	2 916,0	7 870,3	3 134,9	12 645,9	12 052,7	27 833,6	3 486,2	4 112,0	4 471,2	12 069,3	47 773,2
Поездки персонала	273,7	459,6	2 409,7	3 710,8	377,6	4 844,2	9 960,1	15 181,9	419,9	1 575,2	3 694,9	5 690,0	24 582,7
Консультанты и эксперты	–	1 027,4	499,7	959,3	–	2 167,0	2 065,4	4 232,4	–	704,6	766,2	1 470,8	6 662,4
Услуги по контрактам	1 998,2	12 292,6	4 737,8	19 028,7	2 756,8	57 959,6	19 583,1	80 299,4	3 065,8	18 846,4	7 264,7	29 176,8	128 505,0
Общие оперативные расходы	328,3	1 604,0	1 152,2	3 084,5	453,0	7 562,6	4 762,5	12 778,1	503,7	2 459,1	1 766,7	4 729,5	20 592,1
Принадлежности и материалы	6,0	20,1	21,9	48,0	8,3	95,0	90,5	193,8	9,2	30,9	33,6	73,7	315,5
Мебель и оборудование	231,5	2 970,4	2 082,5	5 284,4	319,4	14 005,5	8 607,5	22 932,5	355,2	4 554,1	3 193,1	8 102,4	36 319,3
<b>Итого</b>	<b>5 110,0</b>	<b>24 192,2</b>	<b>18 066,6</b>	<b>47 368,8</b>	<b>7 050,0</b>	<b>114 065,9<sup>a</sup></b>	<b>74 675,3</b>	<b>195 791,2</b>	<b>7 840,0</b>	<b>37 090,1</b>	<b>27 702,1</b>	<b>72 632,2</b>	<b>315 792,3</b>

<sup>a</sup> Ассигнования в размере 28 516 500 долл. США будут выделены в период с 1 июля 2009 года по 30 июня 2010 года, а ассигнования в размере 85 549 400 долл. США будут выделены в период с 1 июля 2010 года по декабрь 2011 года.