الأمم المتحدة

A/69/610

الجمعية العامة

Distr.: General
21 November 2014
Arabic
Original: English

الدورة التاسعة والستون
البند ١٣٢ من جدول الأعمال
الميزانية البرنامجية لفترة السنتين ٢٠١٤-٢٠١٥

تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الأمم المتحدة

تقرير اللجنة الاستشارية لشؤون الإدارة والميزانية

أولا - مقدمة

١ - نظرت اللجنة الاستشارية لشؤون الإدارة والميزانية في تقرير الأمين العام عن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الأمم المتحدة (A/69/517)، المقدم عملا بالفقرة ١٢ من قرار الجمعية العامة ٦٧/٢٥٤ ألف، الذي طلبت فيه الجمعية إلى الأمين العام أن يقترح استراتيجية منقحة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات تشمل الدروس المستفادة في هذا المجال في موعد لا يتجاوز الدورة التاسعة والستين للجمعية. واجتمعت اللجنة الاستشارية، أثناء نظرها في التقرير الآنف الذكر، مع وكيل الأمين العام للشؤون الإدارية ورئيس هيئة موظفي تكنولوجيا المعلومات وغيرهما من ممثلي الأمين العام الذين قدموا معلومات وتوضيحات إضافية، اختتموها بردود خطية وردت في ١١ تشرين الثاني/نوفمبر ٢٠١٤.

251114 251114 14-65403 (A)

الرجاء إعادة استعمال الورق

ثانيا - تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الأمم المتحدة

ألف - معلومات أساسية

٢ - أعربت اللجنة الاستشارية مرارا عن قلقها من مستوى التشتت العالي في بيئة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الأمم المتحدة[(١)]. فكل من المكاتب والإدارات لديه وحدة مستقلة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وهو ما أوجد مجموعة متوارثة تراكمت على مر العقود من بيئات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على نطاق المنظمة تتسم باللامركزية وانعدام التوحيد وتشتت الجهود، وهو ما أدى إلى انتشار نظم مزدوجة غير متجانسة عفا عليها الزمن، وإلى ضعف القدرة على تبادل المعلومات ومعالجتها، وقصور في تلبية احتياجات المستعملين، وانعدام للشفافية فيما يتعلق بنفقات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وملاك موظفيها على صعيد المنظمة. وقد أشار الأمين العام إلى أن هذا التشتت يزيد أيضا من تكاليف العمليات ويمنع المنظمة من تحقيق وفورات الحجم (انظر A/65/491 و A/65/576). وهو يشير في تقريره الحالي (A/69/517) إلى أن هناك حاليا ما يقرب من ٢ ٠٠٠ تطبيق، و ٧٠ وحدة من وحدات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وأكثر من ١٣٠ مكتب مساعدة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، و ٤٤ مركزا للبيانات و ١٧٧ غرفة خوادم، على نطاق المنظمة. وقد شددت اللجنة الاستشارية، منذ الدورة الخمسين للجمعية العامة، على ضرورة وضع نهج أكثر مركزية لإدارة مبادرات وعمليات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، ودعت إلى اتباع استراتيجية منسقة وطويلة الأجل في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وإلى وضع خطة لتنفيذها على كامل نطاق الأمانة العامة، بما في ذلك جميع مراكز العمل.

٣ - ولمعالجة المسائل المذكورة أعلاه، اعتمدت الجمعية العامة مجموعة من تدابير الإصلاح شملت ما يلي: (أ) إنشاء وظيفة رئيس هيئة موظفي تكنولوجيا المعلومات ليتولى شاغلها المسؤولية عن التوجيه العام لأنشطة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المنظمة وعن الأداء المتحقق في هذا المجال عموما (القرار ٦٠/٢٨٣)؛ و (ب) الاستعاضة عن نظام المعلومات الإدارية المتكامل بجيل جديد من نظام التخطيط المركزي للموارد (القرار ٦٠/٢٨٣)؛

---

(١) انظر A/50/7/Add.16؛ و A/54/7، الفقرات من٨٠ إلى ٩٢؛ و A/55/7/Add.8؛ و A/56/7، الفقرات من ٨٠ إلى ٩٢؛ و A/57/772، الفقرات من ١٠٠ إلى ٢٠٦؛ و A/58/7، الفقرات من ١١٤ إلى ١٢٦؛ و A/60/7، الفقرات من ١١٠ إلى ١١٢ والفقرات ثامنا-٤٢ إلى ثامنا-٥٠؛ و A/60/735 و Corr.1؛ و A/60/870؛ و A/62/793 و Corr.1 و Add.1؛ و A/63/487 و Corr.1 و 2؛ و A/65/491؛ و A/65/576؛ و A/66/7/Add.1؛ و A/67/770.

و (ج) اعتماد استراتيجية جديدة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الأمم المتحدة تستند إلى قيادة مركزية قوية لوضع وتنفيذ معايير وأنشطة على نطاق المنظمة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، ونهج لامركزي في العمليات (القرار ٢٦٢/٦٣)؛ و (د) إنشاء مكتب مركزي مستقل لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، يرأسه رئيس هيئة موظفي تكنولوجيا المعلومات، ويكون مسؤولا أمام المكتب التنفيذي للأمين العام من خلال نائب الأمين العام، من أجل توفير القيادة المركزية في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المنظمة (القرار ٢٦٢/٦٣)[٢]. وفي وقت لاحق، اتخذت الجمعية في قرارها ٢٤٦/٦٦ المزيد من الإجراءات بشأن ترتيبات الإدارة الخاصة بمكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات[٣]، وطلبت أن يجري مجلس مراجعي الحسابات مراجعة وتقييما لطرق تسيير شؤون تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الأمانة العامة، بما يشمل المكتب المذكور.

٤ - وحدد مجلس مراجعي الحسابات، في تقريره (A/67/651)، أوجه قصور رئيسية ثلاثة فيما يتعلق باستراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات التي اعتمدتها الجمعية العامة في قرارها ٢٦٢/٦٣، وهي: (أ) عدم كفاية التركيز على نظام التخطيط المركزي للموارد، وهو أكبر مشروع منفرد يقوم على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تنفذه الأمم المتحدة لإحداث تحول في طرق تسيير الأعمال؛ و (ب) عدم إعطاء أولوية كافية لمسألة أمن المعلومات؛ و (ج) عدم إيلاء الاعتبار الكافي لأنشطة حفظ السلام، التي تمثل حوالي ٧٥ في المائة من إجمالي النفقات المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

٥ - وكان الاستنتاج العام الذي خلص إليه المجلس هو أن جهود المنظمة الرامية إلى تطبيق استراتيجية للتنفيذ والإنجاز تتسم بقدر أكبر من المركزية لم تكلل بالنجاح، ورأى المجلس أن هذا يرجع إلى طائفة متنوعة من العوامل منها ما يلي: (أ) الافتقار إلى إطار فعال للإدارة والمساءلة فيما يتعلق بتسيير شؤون تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الأمانة العامة وإيجاد رؤية مشتركة والتزام على نطاق المنظمة؛ و (ب) الافتقار إلى الوضوح بشأن مدى ضرورة التغييرات المتوخاة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لاحتياجات تسيير الأعمال في الأمم المتحدة أو للأهداف الأساسية للمنظمة؛ و (ج) عدم وجود تعريف وفهم واضحين على نطاق الأمانة العامة لدور مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ورئيسه والسلطات

(٢) يرد موجز لإجراءات تنفيذ تدابير الإصلاح في الفرع الثاني من تقرير اللجنة الاستشارية عن تقرير مجلس مراجعي الحسابات المتعلق بتسيير شؤون تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الأمانة العامة (A/67/770).

(٣) قررت الجمعية العامة أن يخضع مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لإدارة الشؤون الإدارية، وقررت أيضا أن يكون رئيس هيئة موظفي تكنولوجيا المعلومات، تبعا لذلك، مسؤولا أمام رئيس تلك الإدارة، وقررت كذلك أن تدرج ميزانية المكتب في إطار ميزانية الإدارة المذكورة.

المنوطة بهما؛ و (د) عدم كفاية عدد الاختصاصيين في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ممن لديهم المهارات اللازمة لقيادة المبادرات المتعلقة بالتحول في طرق تسيير الأعمال؛ و (هـ) عدم إيلاء الاعتبار الكافي للطابع المستقل واللامركزي للكيانات التي تشكل الأمانة العامة للأمم المتحدة؛ و (و) عدم وجود تحديد واضح للأنشطة المضطلع بها فعليا على نطاق المنظمة التي تتطلب سيطرة مركزية قوية والأنشطة التي تتطلب حرية في التنفيذ أو تستحقها.

٦ - وأوصى المجلس بأن يضع الأمين العام استراتيجية جديدة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات تتسق مع كل من أهداف الأمم المتحدة وتطلعاتها الواقعية فيما يتعلق بالتحول. وأصدر مجموعة من التوصيات لمعالجة أوجه الضعف التي تم الوقوف عليها في مجالات إدارة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وأمن المعلومات والسلطة الفنية والإطار الهيكلي في المؤسسة وقيادة مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لعمليات التحول المتعلقة بتلك التكنولوجيا والمواءمة بين تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والأعمال والأولويات الرئيسية للأمم المتحدة ودور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في إحداث تحول في طرق تسيير الأعمال. وقد قبل الأمين العام بجميع توصيات المجلس وأشار إلى أنه يجري وضع خطة عمل لتنفيذ تدابير قصيرة الأجل لمعالجة أوجه القصور الأكثر إلحاحا، وتحديد استراتيجية مستدامة لأمن المعلومات في الأجلين المتوسط والطويل (A/67/651/Add.1).

٧ - وسلطت اللجنة الاستشارية الضوء في تقريرها ذي الصلة (A/67/770) على الحاجة إلى استيعاب جميع الدروس المستفادة من التجربة السابقة، وإلى اعتماد مسار للعمل يتسم بطابع براغماتي وعملي وواقعي من أجل تنفيذ التوصيات التي أصدرها مجلس مراجعي الحسابات. وأشارت اللجنة إلى أن ذلك سيستلزم مزيجا من الأمور التالية: (أ) التخطيط الطويل الأجل لإحداث التغييرات الثقافية والتنظيمية والهيكلية اللازمة لمعالجة الأسباب الجذرية والمسائل الهيكلية على صعيد المنظمة؛ و (ب) إعادة الهيكلة على المَدَيين المتوسط والقصير من أجل تحسين إدارة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الأمم المتحدة وتقديم دعم أفضل لتنفيذ المبادرات الجارية للتحول في تسيير الأعمال؛ و (ج) اتخاذ الإجراءات الفورية المطلوبة لمعالجة المسائل العاجلة، بما في ذلك المسائل المتعلقة بأمن المعلومات. وفيما يتعلق بصياغة استراتيجية منقحة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، شددت اللجنة الاستشارية على ضرورة التصدي بصورة شاملة لمسألة التجزئة المفرطة لقدرات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على نطاق الأمانة العامة، فضلا عن مراعاة الاحتياجات الفريدة للمنظمة، وهياكلها التنظيمية المعقدة واللامركزية، وقدرتها على استيعاب التغيير. ورأت

اللجنة أنه ينبغي للأمانة العامة، قدر الإمكان، أن تعتمد نهجت تسلسليا من أجل تنفيذ استراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، مع إيلاء الأولوية القصوى في البداية إلى دعم تنفيذ مشروع التخطيط المركزي للموارد. ومن شأن هذا النهج أن يتيح للأمم المتحدة أن تستوعب على نحو أكثر تدرجا التغييرات الثقافية والتنظيمية الكبيرة التي ستنجم بلا شك عن تنفيذ استراتيجية شاملة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات تشتمل على تحديث وتعزيز قدرات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على نطاق الأمانة العامة.

٨ - وفي القرار ٦٧/٢٥٤، وافقت الجمعية العامة على الاستنتاجات والتوصيات الصادرة عن المجلس، وأيدت الاستنتاجات والتوصيات الواردة في تقرير اللجنة الاستشارية. وطلبت الجمعية إلى الأمين العام أن يقدم إليها في دورتها الثامنة والستين تقريرا مرحليا عن التدابير المتخذة لمعالجة الأولويات التي حددها المجلس في تقريره، وخصوصا فيما يتعلق بتنفيذ مشروع أوموجا للتخطيط المركزي للموارد وأمن تكنولوجيا المعلومات؛ وطلبت الجمعية أيضا إلى الأمين العام أن يقترح استراتيجية منقحة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات تشمل الدروس المستفادة في هذا المجال في موعد لا يتجاوز الدورة التاسعة والستين للجمعية، مع مراعاة أن الغرض من تكنولوجيا المعلومات والاتصالات هو دعم أعمال المنظمة.

٩ - وقدم الأمين العام، في تقريره المرحلي عن تنفيذ التوصيات المتعلقة بتعزيز أمن المعلومات والنظم على نطاق الأمانة العامة (A/68/552)، معلومات عن الخطوات الأولية المتخذة لتنفيذ خطة العمل المتعلقة بتعزيز أمن المعلومات، فضلا عن الإجراءات المتخذة في مجال الإدارة والمخاطر والامتثال. وأشار إلى أن المنظمة تقوم بإدخال تغييرات هامة على عملياتها على الصعيد العالمي في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بهدف زيادة تقييد الدخول، والحد من التعرض للاقتحام، دعماً لتنفيذ مشروع أوموجا للتخطيط المركزي للموارد. وقدم الأمين العام أيضا بعض المعلومات عن الأنشطة المقرر إتمامها خلال فترة السنتين ٢٠١٤-٢٠١٥ (انظر الفقرتين ٦٠-٦١ أدناه).

باء - الأنشطة الجارية

١٠ - الأمم المتحدة منخرطة بنشاط في مراحل مختلفة من أنشطة تنفيذ عدد من المبادرات الرئيسية لتحقيق التحول في طرق تسيير الأعمال وإدارة التغيير باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تشمل نظام التخطيط المركزي للموارد (نظام أوموجا) والمعايير المحاسبية الدولية للقطاع العام واستراتيجية تقديم الدعم الميداني على الصعيد العالمي، فضلا عن الإصلاحات المستمرة في إدارة الموارد البشرية. ويعتزم الأمين العام أيضا أن يقدم مقترحات متعلقة بنموذج الأمم المتحدة الجديد لتقديم الخدمات على الصعيد العالمي لتنظر

فيها الجمعية العامة في دورتها السبعين. وأُعلمت اللجنة الاستشارية بأن مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات يشارك بالفعل في تنفيذ بعضٍ من الأنشطة المبينة في الاستراتيجية المنقحة المقترحة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، بما في ذلك التخطيط والأعمال التحضيرية لتبسيط أنشطة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المرتبطة بنظام أوموجا. وبالإضافة إلى ذلك، واصل المكتب، في إطار أعماله الجارية، تنفيذ مشاريع ترشيد عملية تنظيم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (انظر A/65/491) وتحسين إدارة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المؤسسة (انظر A/66/94)، التي وافقت عليها الجمعية العامة في قراريها ٦٥/٢٥٩ و ٦٦/٢٤٦.

١١ - وتلاحظ اللجنة الاستشارية أن المبادرات المذكورة أعلاه مترابطة ويعتمد بعضها على بعض. وتؤكد اللجنة ضرورة توخي الانسجام في تنفيذها، وضمان الاتساق والسعي لتحقيق التآزر في التخطيط لأنشطة تنفيذها.

١٢ - وقد شُدد، في التقارير السابقة للأمين العام (A/66/381) ومجلس مراجعي الحسابات (A/68/151) واللجنة الاستشارية (A/65/576)، على أن تنفيذ نظام التخطيط المركزي للموارد (أوموجا) وتفعيل مركزي البيانات المشتركين سيتيحان توفير بيانات موحدة على صعيد المنظمة بأسرها في منصة مشتركة يمكن أن يصل إليها المستعملون بصرف النظر عن مكانهم، مما يوفر نماذج بديلة لتقديم الخدمات، ويتيح الفرص لتحقيق مزيد من الكفاءة ووفورات الحجم. وفيما يتعلق باعتزام الأمين العام تقديم مقترح لنموذج الأمم المتحدة لتقديم الخدمات على الصعيد العالمي لتنظر فيه الجمعية العامة في دورتها السبعين، تذكّر اللجنة الاستشارية بتوصياتها السابقة المتعلقة بالحاجة إلى الإسراع بتقديم مقترحات بشأن وضع نموذج لتقديم الخدمات على الصعيد العالمي[٤]، التي وافقت عليها الجمعية العامة في قراراتها ٦٧/٢٤٦ و ٦٧/٢٥٤ ألف و ٦٨/٢٨٤. وتؤكد اللجنة مرة أخرى توصياتها السابقة بأن تطلب الجمعية إلى الأمين العام أن يقدم في أقرب وقت ممكن مقترحاته بشأن نموذج تقديم الخدمات على الصعيد العالمي لكي تنظر فيها الجمعية العامة.

جيم - السمات الرئيسية لمقترح الأمين العام بشأن الاستراتيجية المنقحة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات

١٣ - يشير الأمين العام إلى أن الأهداف الرئيسية للاستراتيجية المنقحة المقترحة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات للأمم المتحدة هي: (أ) تحديد الاتجاه الذي تسير فيه تكنولوجيا

(٤) انظر A/67/565 و A/67/770 و A/68/782/Add.8.

المعلومات والاتصالات دعماً للأولويات التنظيمية؛ و (ب) تحقيق الانسجام بين الهياكل الأساسية والعمليات الحالية؛ و (ج) تشديد التركيز على الابتكار لدعم الأعمال الأساسية للأمم المتحدة. ويقترح الأمين العام خريطة طريق لتحقيق أهداف الاستراتيجية المنقحة على فترة خمس سنوات، ويرد بيان موجز لتلك الخريطة في المرفق الأول لتقريره. ووفقا لما ذكره الأمين العام، فإن الاستراتيجية المقترحة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات المنقحة المقترحة ستنفذ من خلال ما يلي: (أ) ثلاثة عناصر استراتيجية دافعة للتغيير تشمل تحديث الحلول والهياكل الأساسية المؤسسية لدعم الأولويات التنظيمية، وتحويل هياكل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتقديم الخدمات المتعلقة بها، واتباع طرق مبتكرة لتوفير حلول تكنولوجية جديدة في الأجل الطويل؛ و (ب) وضع إطار عمل لتحسين الإدارة وتعزيز القيادة والاستخدام الأكفأ لموارد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

١٤ - ويشير الأمين العام في تقريره إلى أن التدابير والأنشطة الرئيسية المقترحة لتحقيق أهداف استراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تشمل ما يلي:

(أ) تحديث الحلول والهياكل الأساسية المؤسسية لدعم أولويات المنظمة، بما في ذلك تقديم خدمات الدعم والصيانة التقنية لنظام أوموجا ولغيره من التطبيقات المؤسسية، مثل نظام إنسبيرا؛ وتنفيذ نهج موحد لتصميم وإدارة ورصد أداء الشبكات المحلية والشبكة الواسعة الشاملة للمنظمة بأسرها؛ وإنشاء إطار شامل لأمن المعلومات في الأمانة العامة؛ وتنفيذ ترتيبات فعالة لاستعادة القدرة على العمل بعد الكوارث واستمرارية تصريف الأعمال فيما يتعلق بجميع التطبيقات ذات الأهمية الحاسمة للأمانة العامة (A/69/517، الفقرات من ١٠ إلى ٢٣)؛

(ب) تحويل إطار الأمم المتحدة لتقديم الخدمات المؤسسية وإعادة هيكلة أسلوب تقديم خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على نطاق المنظمة بأسرها من خلال دمج العديد من بيئات التجهيز الواسعة في عدد قليل من البيئات المؤسسية المترابطة بدرجة عالية، والسعي قدر الإمكان إلى استخدام تطبيقات مؤسسية بدلا من التطبيقات المطورة محليا، والاستعانة بمركزي البيانات المشتركين أو مراكز التكنولوجيا الإقليمية بدلا من مراكز البيانات المحلية (المرجع نفسه، الفقرات من ٢٤ إلى ٣١). وعلى وجه الخصوص، يُقترح إنشاء خمسة مكاتب لتقديم الخدمات المؤسسية في كل من مقر الأمم المتحدة، واللجنة الاقتصادية والاجتماعية لآسيا والمحيط الهادئ، ومركز الخدمات العالمي في برينديزي، إيطاليا، ومكتبي الأمم المتحدة في جنيف ونيروبي (المرجع نفسه، الفقرة ٣١)؛ وإنشاء أربعة مراكز تكنولوجيا إقليمية في المقر، ومكتبي الأمم المتحدة في جنيف ونيروبي، واللجنة الاقتصادية

والاجتماعية لآسيا والمحيط الهادئ، بالاستفادة من القدرات الموجودة في تلك المواقع (المرجع نفسه، الفقرة ٣٠)؛ وإنشاء ثلاثة مراكز للتطبيقات المؤسسية في نيويورك وبانكوك وفيينا عبر تعزيز قدرات مراكز التطبيقات القائمة حاليا في تلك المواقع (المرجع نفسه، الفقرة ٢٩). ويذكر الأمين العام أن ذلك سيتيح إعادة هيكلة أسلوب تقديم خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على نطاق المنظمة بأسرها وتبسيط نظم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتحقيق الانسجام بين وحدات التكنولوجيا مع تقليص مستوى التجزؤ في بيئة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحالية. ويتوقع الأمين العام، على وجه الخصوص، تخفيض عدد التطبيقات الحالية البالغ عددها ٠٠٠ ٢ تطبيق إلى نحو ١٠٠ تطبيق رئيسي و ٣٠٠ موقع شبكي، وتخفيض عدد مكاتب الخدمات الحالية الذي يتجاوز ١٣١ مكتبا إلى ٥ مكاتب، وتخفيض عدد مراكز البيانات البالغ ٤٤ مكتبا لتنحصر في مركزي البيانات المشتركين القائمين حاليا في فالنسيا بإسبانيا، وفي بريندیزي، وفي عدد لم يحدد بعد من مراكز البيانات الأخرى الأصغر حجما (انظر الفقرة ٢ أعلاه؛ وانظر أيضاً الفقرة ١٩ أدناه)؛

(ج) إنشاء مركز للاتصالات والأمن لعمليات الشبكات المؤسسية لرصد مدى موثوقية وأمن الشبكة وتوفير استجابات استباقية ويمكن التكهن بها لحالات القصور في الهياكل الأساسية والانتهاكات الأمنية، بغرض كفالة توسيع نطاق استخدام مركزي البيانات المشتركين والمنظومات المقررة في إطار التحول في طرق تقديم خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (المرجع نفسه، الفقرتان ٣٢ و ٣٣)؛

(د) تحقيق الانسجام في خدمات التداول بالفيديو على نطاق الأمانة العامة بأسرها من خلال وضع المعايير التقنية وإجراءات التشغيل الموحدة والأدوات والعمليات في إطار عملية التحوّل في طرق تقديم خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المنظمة (المرجع نفسه، الفقرتان ٣٤ و ٣٥)؛

(هـ) تنمية القدرة المؤسسية في مجال تحليل البيانات من أجل إتاحة البيانات على نطاق أوسع في المنظمة بأسرها، واستثمار البيانات بشكل أفضل لدعم ترشيد صنع القرارات والأعمال الأساسية للمنظمة (المرجع نفسه، الفقرتان ٣٧ و ٣٨)؛

(و) إنشاء إطار جديد لإدارة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات يشمل العناصر الرئيسية التالية: اللجنة التنفيذية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات برئاسة وكيل الأمين العام للشؤون الإدارية، وهي المسؤولة عن كفالة أن تلبي تكنولوجيا المعلومات والاتصالات احتياجات عمل الأمم المتحدة وأهدافها؛ ومجلس تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الذي يرأسه رئيس هيئة موظفي تكنولوجيا المعلومات، وهو المسؤول عن كفالة الاتساق والتنسيق

في الاستخدام العام لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في جميع الإدارات ومراكز العمل؛ ولجنة سياسات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، المسؤولة عن إنشاء منظومة من السياسات والإجراءات والمبادئ التوجيهية لتنظيم توفير واستخدام موارد وبيانات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات؛ ومجلس استعراض التصاميم المعلوماتية، المسؤول عن استعراض وصياغة الهيكل المؤسسي للأمم المتحدة وما يرتبط به من معايير وسياسات (المرجع نفسه، الفقرات من ٤٦ إلى ٤٩)؛

(ز) سلسلة من التدابير الرامية إلى تنمية مهارات موظفي تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لكفالة اتساقها مع متطلبات استراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وتيسير تنقل موظفي تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وتعزيز المهارات التقنية بوصفها أساس التقدم الوظيفي (المرجع نفسه، الفقرتان ٥٠ و ٥١)؛

(ح) إنشاء إطار لإدارة أداء تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بهدف تعزيز إدارة ورصد البرامج الاستراتيجية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وتحقيق الاتساق بين أداء تكنولوجيا المعلومات والاتصالات واحتياجات تسيير الأعمال في المنظمة، وتوفير أساس للاستخدام الأكفأ للأصول والمشاريع والخدمات وأدوات الدعم ذات الصلة بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتحقيق الانسجام فيما بينها؛ واستمرار استخدام اتفاقات مستوى الخدمات لتقييم نواتج خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات قياسا على أهداف الأداء وإخضاع مقدمي الخدمات للمساءلة؛ وإعداد طلبات جديدة لتقديم العروض لدى شعبة المشتريات التابعة لإدارة الشؤون الإدارية في الأمانة العامة لمنح العقود استنادا إلى الأداء، مما يسمح بزيادة استخدام مؤشرات الأداء الرئيسية في إدارة العقود (المرجع نفسه، الفقرات من ٥٣ إلى ٥٥)؛

(ط) الاستخدام الأكفأ لموارد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات عن طريق التركيز على إلغاء التجزؤ وسحب النظم القديمة، وكذلك الاستعانة بمصادر خارجية على المستوى العالمي، بوسائل منها ضمان أن تخضع جميع الخطط والاستثمارات المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتنفيذها لعمليات إدارة واستعراض صارمة؛ وزيادة عدد العقود العالمية والتفاوض على تخفيضات في الأسعار استنادا إلى حجم المشتريات؛ وتحسين إدارة العقود من أجل إتاحة الرقابة والمساءلة على النحو المناسب؛ والشروع في الإدارة الإقليمية للعقود التي لها طابع إقليمي خاص؛ والسعي إلى زيادة المكاسب في الكفاءة في مجال إرسال البيانات والاتصالات الصوتية؛ وخفض التكاليف التعاقدية للتراخيص ذات الصلة بالمعدات والبرامجيات الحاسوبية (المرجع نفسه، الفقرات من ٥٦ إلى ٦٣).

١٥ - ويشير الأمين العام إلى أن معظم المقترحات الواردة في الاستراتيجية ستنفذ، إذا تمت الموافقة عليها، دون ترتيب تكاليف إضافية خلال فترة السنتين ٢٠١٤-٢٠١٥، وإلى أنه سيعرض تفاصيل الاحتياجات من الموارد في سياق الميزانية البرنامجية المقترحة للفترة ٢٠١٦-٢٠١٧، التي تقدّر، على أساس إرشادي، بمبلغ إضافي قدره ٣ ملايين دولار (المرجع نفسه، الفقرة ٥٨).

١٦ - وطلبت اللجنة الاستشارية مزيدا من المعلومات بشأن المبادئ التي تستند إليها الاستراتيجية المنقحة المقترحة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، والعملية التي اتُبعت لصياغتها. وأُبلغت اللجنة بأن الاستراتيجية المنقحة المقترحة تعكس نواتج عملية استشارية داخلية بدأت في أيلول/سبتمبر ٢٠١٣، وشارك فيها كبار مديري مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات و ٢٢ من رؤساء شؤون تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في إدارات المقر، والمكاتب الموجودة خارج المقر، واللجان الإقليمية. وفي كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٣، أقرت اللجنة التنفيذية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات الاتجاه العام لاستراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وتواصلت عندئذ عملية تطويرها وتنقيحها بالتشاور مع وحدات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في بقية مكاتب وإدارات الأمانة العامة، ثم أجرى مجلس تكنولوجيا المعلومات والاتصالات استعراضا لها. وفي تموز/يوليه ٢٠١٤، أتيحت لجميع أعضاء اللجنة التنفيذية والمجلس وأصحاب المصلحة الرئيسيين الآخرين فرصة استعراض الاستراتيجية المنقحة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات وإبداء التعليقات بشأنها. لذا فإن الاستراتيجية المعروضة على الجمعية العامة لتنظر فيها تعكس احتياجات الأمانة العامة بأسرها استنادا إلى مشاورات داخلية كاملة.

١٧ - وأُبلغت اللجنة الاستشارية أيضا بأنه، استجابةً للتوصيات الصادرة عن مجلس مراجعي الحسابات والمقررات التي اتخذتها الجمعية العامة، كان النهج المتبع في صياغة الاستراتيجية المنقحة المقترحة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات هو إنشاء قدرة داخل الأمانة العامة، والتعرّف على مواطن القوة لدى كل من وحدات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على نطاق الأمانة العامة والبناء عليها، وتمكين هذه الوحدات من تأدية الأدوار المؤسسية كلما أمكن. ويتمثل الهدف العام في تحديد طموحات واقعية لتقديم خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على نطاق الأمانة العامة استنادا إلى إجراءات موحدة ونهج موحد.

١٨ - وعند الاستفسار، أُبلغت اللجنة الاستشارية كذلك بأن الأهداف المحددة للاستراتيجية المنقحة المقترحة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات تشمل ما يلي: دعم تنفيذ

مشروع أوموجا، وضمان أن تعود الاستثمارات التي كُرّست لنظام أوموجا بقيمة وفوائد دائمة؛ ودعم تحقيق الفوائد الناتجة عن تنفيذ نظام أوموجا؛ وإيجاد تكنولوجيات يمكن أن تدعم النموذج الذي سيُطبّق مستقبلا لتقديم الخدمات على الصعيد العالمي؛ وكفالة الفعالية في تأمين المعلومات على نطاق الأمانة العامة بأسرها، وتوافر القدرة على إدارة المخاطر الناجمة عن المسائل المتصلة بأمن المعلومات بشكل فعّال، وعلى فهم هذه المخاطر والتخفيف منها قدر الإمكان؛ واحتواء حالات تصاعد التكاليف الناشئة عن تزايد الطلب على خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في جميع الميادين تقريبا وتزايد الاحتياجات في هذا المجال؛ وتعزيز إمكانات استعادة القدرة على العمل بعد الكوارث واستمرارية تصريف الأعمال على نطاق الأمانة العامة بأسرها؛ وتحقيق الاستغلال الأمثل للمعدات والبرامجيات والموارد البشرية في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على نطاق الأمانة العامة بأسرها؛ وإتاحة المجال لتحقيق مزيد من الاتساق والشفافية فيما يتعلق بتمويل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وميزانياتها، ولتحسين إدارة التكاليف وتحقيق الفعالية في ترتيب الأولويات.

١٩ - وتشير اللجنة الاستشارية إلى أن عدد التطبيقات القائمة البالغ ٢ ٠٠٠ المشار إليه في الفقرة ٢٥ من تقرير الأمين العام (انظر أيضا الفقرتين ٢ و ١٤ (ب) أعلاه) قد حُدّد في سياق الاستعراض الهيكلي لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات الذي عُرض في تقرير الأمين العام عن حالة تنفيذ استراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات للأمانة العامة للأمم المتحدة (A/65/491). وفي وقت لاحق، أشار الأمين العام في تقريره المرحلي الرابع عن مشروع النظام المركزي لتخطيط للموارد (A/67/380) إلى أن نظام أوموجا سيُستعاض به عن حوالي ٧٠٠ نظام. وتوصي اللجنة الاستشارية بأن تطلب الجمعية العامة إلى الأمين العام أن يقدم في تقريره المقبل معلومات محدثة عن العدد الإجمالي للتطبيقات القائمة والتطبيقات التي يمكن سحبها من الخدمة، بما في ذلك تفاصيل العدد الإجمالي للنظم التي سيستعاض عنها بنظام أوموجا.

دال - تعليقات وملاحظات عامة

٢٠ - ترى اللجنة الاستشارية أن الاستراتيجية المنقحة المقترحة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات تشكل أساسا جيدا لتطوير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الأمم المتحدة مستقبلا، وهي تؤيد الاتجاه العام للاستراتيجية المقترحة. وتلاحظ اللجنة أن الاستراتيجية المقترحة تقوم على نهج تشاوري يشترك فيه جميع وحدات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الأمانة العامة، وأن تركيزها منصبّ على دعم عمل المنظمة، مع إعطاء أولوية خاصة للأنشطة اللازمة لدعم تنفيذ وتعميم نظام أوموجا.

٢١ - وترى اللجنة أن الاستراتيجية تدفع في اتجاه اتّباع نهج عملي للحدّ من تجزؤ قدرات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من خلال البناء على مواطن قوة وحدات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على نطاق الأمانة العامة وتعزيز مواطن القوة هذه مع مراعاة ما تمتاز به الأمم المتحدة من طابع لامركزي وهياكل تنظيمية معقدة. وفي الوقت نفسه، ترى اللجنة أن توزيع المسؤولية عن تقديم خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على مراكز متعددة ومتباعدة جغرافيا هو أمر قد ينطوي على بعض التحديات على صعيد الإدارة. وتشدد اللجنة على أن النجاح في تنفيذ الاستراتيجية المقترحة سيقتضي اتخاذ ترتيبات تنظيم وإدارة فعالة تحدد بوضوح أهداف الأداء وأنماط المساءلة لكل من المراكز المتعددة المسؤولة عن تقديم خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. وعلاوة على ذلك، ترى اللجنة الاستشارية أنه سيلزم توفير القيادة المركزية القوية لعملية وضع مجموعة شاملة من السياسات والمعايير المؤسسية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات وإنفاذ هذه السياسات والمعايير بصرامة، كما سيلزم أن يقوم كبار المديرين من مختلف المكاتب/الإدارات بتقديم الدعم الكامل لتنفيذ استراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والقرارات المتخذة مركزيا في هذا المجال تنفيذا كاملا، وأن يكونوا ملتزمين تماما بهذا التنفيذ. وفي هذا الصدد، تشير اللجنة الاستشارية إلى أن الجمعية العامة قررت، في قرارها ٢٨٣/٦٠، أن يكون رئيس هيئة موظفي تكنولوجيا المعلومات هو المسؤول عن التوجيه العام لأنشطة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المنظمة وعن الأداء المتحقق في هذا المجال عموما.

٢٢ - وعلاوة على ذلك، ترى اللجنة الاستشارية أنه رغم تحديد الاستراتيجية المنقحة المقترحة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات لمجموعةً من الأهداف المتعلقة بالحالة المستقبلية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات وخطةً رفيعة المستوى لإحداث التحوّل في أسلوب تقديم خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الأمم المتحدة خلال السنوات الخمس القادمة، فإنه ينبغي إجراء تحليل أكثر تفصيلا. وتشدد اللجنة الاستشارية على أهمية جعل استراتيجية الأمم المتحدة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات مرتكزة إلى نهج متماسك ومنسق جيدا وغير إقصائي يغطي الأمانة العامة بكامل نطاقها. وهي توصي بأن تطلب الجمعية العامة إلى الأمين العام مواصلة تطوير وصقل مقترحه المتعلق باستراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، لكي تنظر فيه الجمعية وتقرّه في دورتها السبعين، مع مراعاة الملاحظات والتوصيات الواردة في الفقرات أدناه. وينبغي أيضا أن يُطلب إليه وضع خطة لتنفيذ الاستراتيجية المنقحة المقترحة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، تشمل معلومات عن أهم محطات الإنجاز والمنجزات

المستهدفة والفوائد المتوقعة والمخاطر والافتراضات والمعوقات وتقديرات التكاليف، ومعلومات عن ترتيبات الإدارة والتنظيم وعن أثر ذلك على الهياكل التنظيمية. وينبغي أن يقوم الأمين العام أيضا، من البداية، بتحديد معلومات خط الأساس التي يمكن أن تُستخدم في تقييم التقدم المحرز على مدى فترة التنفيذ.

٢٣ - وفي الفقرات التالية، توصي اللجنة الاستشارية بأن يُطلب إلى الأمين العام أن يقدم في تقريره المقبل تفاصيل بشأن جملة أمور منها خطة تنفيذ الاستراتيجية المنقحة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات؛ وضمانات المشروع؛ وماهية أنشطة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات التي ستدار على كل من المستوى المركزي والإقليمي والمحلي؛ والهيكل الجغرافي النهائي المتوخى في استراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وتكاليف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات؛ والفوائد النوعية والكمية المتوقعة، والحالة على صعيد خطة العمل ذات النقاط العشر لتعزيز أمن المعلومات. وتوصي اللجنة أيضا بأن تطلب الجمعية العامة إلى الأمين العام أن يقدم في أقرب وقت ممكن مقترحاته بشأن نموذج الأمم المتحدة الجديد لتقديم الخدمات على الصعيد العالمي. وينبغي أن تكون تحليلات الأمين العام ومقترحاته، بعد صقلها، متسقة مع المقترحات التي ستقدم بشأن نموذج تقديم الخدمات على الصعيد العالمي.

هاء - إطار التنظيم والإدارة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

٢٤ - يناقش الأمين العام المسائل المتصلة بالإدارة والقيادة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الفقرات من ٤٢ إلى ٤٩ من تقريره. وهو يقدم تفاصيل عن الدور المنوط برئيس هيئة موظفي تكنولوجيا المعلومات، ووصفا للإطار الإداري المقترح يحدد فيه خطوط السلطة وأنماط المساءلة والعمل الجماعي فيما بين مختلف الأجهزة والوحدات التي تتولّى إدارة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الأمانة العامة. ويذكر الأمين العام أن الغرض من الإطار هو إيجاد رقابة على بنية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والمعايير المتبعة في هذا المجال والخيارات الاستثمارية المعتمدة له في الأمم المتحدة، ودعم الجهود الرامية إلى تحقيق الاتساق في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الأمم المتحدة بما يعتريه من تجزّؤ.

٢٥ - وحسب المشار إليه في تقرير الأمين العام، تشمل المكونات الرئيسية للإطار الإداري اللجنة التنفيذية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، ومجلس تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، ولجنة سياسات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، ومجلس استعراض التصاميم المعلوماتية (انظر الفقرة ١٣ (و) أعلاه). ويشير الأمين العام أيضا إلى أن الدور القيادي الذي يضطلع به رئيس هيئة موظفي تكنولوجيا المعلومات يمثل عنصرا بالغ الأهمية في الإطار

الإداري، ذلك أنه يضمن الخضوع للمساءلة أمام الدول الأعضاء عن جميع المسؤوليات والأنشطة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (انظر الفقرات ٢٧ إلى ٢٩ أدناه). وعند الاستفسار، زُوّدت اللجنة الاستشارية بمزيد من التفاصيل بشأن الدور الذي يضطلع به كل من اللجنة التنفيذية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات ومجلس تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (انظر المرفق الأول).

٢٦ - وحسب المشار إليه في الفقرة ٢١ أعلاه، سيلزم توافر ترتيبات مُحكمة في مجالي الإدارة والمساءلة، وقيادة قوية، ومعايير وإجراءات شاملة، واتصال وتنسيق فعّالين، إذا ما أريد ضمان النجاح في تنفيذ الاستراتيجية المنقحة المقترحة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وإحداث التحوّل في أسلوب تقديم خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الأمم المتحدة. وتوصي اللجنة الاستشارية بأن تطلب الجمعية العامة إلى الأمين العام أن يبقي ترتيبات الإدارة والتنظيم والمساءلة قيد الاستعراض لضمان استمرار فعاليتها، وأن يُبلغ الجمعية عن ذلك في تقريره المقبل.

دور رئيس هيئة موظفي تكنولوجيا المعلومات

٢٧ - يشير الأمين العام في تقريره إلى أن رئيس هيئة تكنولوجيا المعلومات هو الموظف الأعلى المسؤول عن تحقيق أهداف الاستراتيجية وقيادة جميع أنشطة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على نطاق الأمانة العامة بأسرها، وهو مسؤول أمام وكيل الأمين العام للشؤون الإدارية. وأُبلغت اللجنة الاستشارية أن رئيس هيئة موظفي تكنولوجيا المعلومات هو المسؤول عن وضع الإطار الإداري الشامل لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات لأغراض وضع المعايير والبنيات المؤسسية في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتعميمها، إلى جانب وضع السياسات والتوجيهات المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الأمم المتحدة، التي يطلب من جميع كيانات الأمانة العامة الامتثال لها. وكانت مهمة رئيس هيئة موظفي تكنولوجيا المعلومات ودوره القيادي بالغي الأهمية في كفالة الاتساق في تقديم خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات مع توجيه عمليات التغيير اللازمة لمعالجة حالة التجزّؤ التي تعتري مشهد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وضمان استناد التحوّل الجاري في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات إلى أولويات المنظمة.

٢٨ - وفي هذا الصدد، تذكّر اللجنة الاستشارية بما أكدت عليه في تقريرها السابق (A/67/770) من ضرورة تسمية شخص واحد ليكون هو المسؤول الرفيع المستوى الذي يملك زمام العملية ويتولى كامل المسؤولية عن وضع وتنفيذ استراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، ومنح هذا المسؤول السلطة اللازمة لتنفيذ وإنفاذ استراتيجية تكنولوجيا

المعلومات والاتصالات على النحو الذي وافقت عليه الجمعية العامة. وتذكّر اللجنة الاستشارية أيضا بأن الجمعية العامة، في قرارها ٦٣/٢٦٢، أيّدت استراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات التي عرضها الأمين العام في تقريره المعنون ”الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات: استراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات للأمانة العامة للأمم المتحدة“ (A/62/793 و Corr.1 و Add.1)، لترسي بذلك أحد المهام الرئيسية لرئيس هيئة موظفي تكنولوجيا المعلومات، وهي الإشراف، من خلال التفويض الملائم، على العمليات والاستثمارات المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في جميع مكاتب الأمانة العامة (انظر A/62/793، الفقرة ٢٩ (ح)). وفي هذا الصدد، تذكّر اللجنة الاستشارية كذلك بأن الجمعية العامة قررت، في قرارها ٦٠/٢٨٣، أن يكون رئيس هيئة موظفي تكنولوجيا المعلومات هو المسؤول عن التوجيه العام لأنشطة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المنظمة وعن الأداء المتحقق في هذا المجال عموما.

٢٩ - وطلبت اللجنة الاستشارية معلومات عن الآليات المتوخى تطبيقها من أجل ضمان الامتثال للاستراتيجية المؤسسية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في جميع وحدات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الأمانة العامة. وأُبلغت اللجنة بأنه، في حال موافقة الجمعية العامة على الاستراتيجية المنقحة المقترحة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، ستعدّ الأمانة العامة وتصدر نشرة للأمين العام بخصوص مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تحدَّد فيها الآليات اللازمة لتفويض السلطة والإجراءات اللازمة لضمان الامتثال للاستراتيجية المنقحة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، على نحو ما وافقت عليه الجمعية العامة. وتتوقع اللجنة أن يتخذ الأمين العام إجراء في الوقت المناسب لتحديث الترتيبات ذات الصلة المشار إليها أعلاه على صعد الهيكل التنظيمي وشؤون التنظيم والإدارة، وهي الترتيبات اللازمة لتنفيذ أي قرارات إضافية قد تتخذها الجمعية مستقبلا بخصوص الاستراتيجية المنقحة المقترحة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات. وتشدد اللجنة أيضا على ضرورة تحديد أثر الترتيبات وآليات الامتثال المذكورة أعلاه على المهام والمسؤوليات المنوطة بسائر وحدات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الأمانة العامة، ولا سيما الوحدات التي تُكلّف بالاضطلاع بأدوار على نطاق المؤسسة أو بالقيام بأدوار المراكز التكنولوجية الإقليمية، وإضفاء الاتساق على أي نشرات للأمين العام تكون ذات صلة بهذا الموضوع، حسب الاقتضاء.

توفير المعلومات من أجل دعم اتخاذ القرارات

٣٠ - شدد مجلس مراجعي الحسابات في تقريره عن تسيير شؤون تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الأمانة العامة (A/67/651) على ضرورة أن تنظر اللجنة التنفيذية المعنية بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المسائل ذات الأهمية الاستراتيجية، من قبيل الاستعراض الدوري للمخصصات الاستثمار، والتحليلات المتعمقة للمخاطر، بما في ذلك المنظورات المتعلقة بالاتجاهات السائدة، وتحقيق القيمة من خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. وتوصي اللجنة الاستشارية بأن تطلب الجمعية العامة إلى الأمين العام أن يكفل تزويد اللجنة التنفيذية المعنية بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات بمعلومات رفيعة الجودة لدعم اتخاذ قرارات مستنيرة، بما في ذلك تقييم المخاطر.

٣١ - وفي هذا الصدد، طلبت اللجنة الاستشارية موافاتها بمعلومات إضافية عن المخاطر التي يحتمل أن تعيق تنفيذ استراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المنقحة المقترحة، بالنظر إلى التأخر في تنفيذ مراحل معيّنة من نظام أوموجا وما نجم عن ذلك من زيادات في ميزانية المشروع ككل. وأُبلغت اللجنة بأن التعاون الوثيق بين مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وفريق مشروع أوموجا مكّن المكتب من تحديد وتسجيل ووضع خطط تهدف إلى التخفيف من المخاطر بشكل مستمر، وبأن الاستراتيجية المقترحة لا تواجه أي مخاطر جديرة بالذكر.

التحقق من سير المشروع

٣٢ - سلط مجلس مراجعي الحسابات الضوء على أهمية كفالة إرساء نظام فعال للتحقق من سير المشاريع المتصلة بالمبادرات الرئيسية لتغيير أساليب تسيير الأعمال، نظام قادر على إجراء تقييم مستقل (بمعزل عن الفريق المعني بالمشروع) لمدى توافر العناصر اللازمة لإنجاز أي مشروع بنجاح وما إذا كانت هذه العناصر تعمل بفعالية (انظر A/67/164). وأشار المجلس إلى أن التحقّق يمكن أن يجري عن طريق وظيفة التدقيق الداخلي المستقل أو بواسطة مصادر خارجية، وأنه يمكن أن يكون مخططا له منذ بداية المشروع أو أن ينجم عن حدث ما يطرأ خلال تنفيذ المشروع. وأبرزت اللجنة الاستشارية أيضا أهمية التقييم المستقل باعتباره أداة مفيدة للأمانة العامة في تحليل الدروس المستخلصة ورسم مسار العمل بغية معالجة القضايا وتذليل التحديات التي تواجهها (A/67/770). وترى اللجنة الاستشارية أنه من اللازم في هذه المرحلة استحداث آلية للتدقيق الداخلي المستقل تعنى بإسداء المشورة والاضطلاع بالرقابة بشكل مستقل في مجالات منها نطاق المشروع وتكلفته والجدول الزمني لتنفيذه لكي يبقى المشروع على المسار الصحيح نحو تحقيق أهدافه المحددة.

وفي هذا الصدد، تشدد اللجنة الاستشارية أيضا على ضرورة أخذ الدروس المستخلصة وأفضل الممارسات المستقاة من مبادرات تنفيذ الإصلاح الإداري سابقا في الحسبان عند استحداث آلية المشورة والرقابة الداخلية المذكورة آنفا، وضرورة كفالة استقلالها إدارةً وقيادةً عن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الأمم المتحدة. وتوصي اللجنة الاستشارية بأن تطلب الجمعية العامة إلى الأمين العام أن يدرج في تقريره المقبل معلومات عن الإجراءات المتخذة في هذا الصدد.

واو - استراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المنقحة المقترحة

المراقبة المركزية مقابل الحرية التشغيلية

٣٣ - يشير الأمين العام إلى أن الاستراتيجية المنقحة المقترحة تؤيد المبدأ القائل بوجوب إيجاد توازن أفضل بين المراقبة المركزية والحرية التشغيلية (A/69/517، الفقرة ٢٤). ويلاحظ أن الإدارات تحتاج إلى الحرية التشغيلية من أجل التصرف بسرعة، مشيرا إلى أن مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات يمكنه أن يدعم هذه العملية وأن يوفر في آن واحد النظم المؤسسية التي تسمح للإدارات بزيادة توحيد أسلوب العمل. ويشير الأمين العام أيضا إلى أن مقترحاته بشأن تنسيق المهام في وحدات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ومراكز البيانات ومراكز التطبيقات الإقليمية ستكفل تحقيق هذا التوازن وتقلل من التجزؤ في الوقت نفسه.

٣٤ - ولقد لاحظت اللجنة الاستشارية في تقريرها السابق (A/67/770) أن التجاذب بين نهجي المركزية واللامركزية هو قاسم مشترك بين جميع النماذج التشغيلية لتقديم الخدمات. وأكدت على أن المنظمة ينبغي أن تتوصل إلى اتفاق بشأن سبل تكييف نموذج تشغيلها الحالي مع المتطلبات الجديدة الناجمة عن تنفيذ مبادرات على نطاق المنظومة، من قبيل نظام التخطيط المركزي للموارد وأمن المعلومات، التي تستلزم مراقبة مركزية شديدة، مع مراعاة مستوى اللامركزية العالي الذي تتسم به عمليات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، إضافة إلى الطابع المستقل لبعض كيانات الأمانة العامة. ولا تزال اللجنة الاستشارية تؤمن بضرورة تعزيز المراقبة المركزية من أجل التصدي بصورة شاملة لمسألة التجزؤ المفرط لقدرات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على نطاق الأمانة العامة. وتوصي اللجنة بأن تطلب الجمعية العامة إلى الأمين العام أن يحدد بدقة الأنشطة التي تتطلب ممارسة مراقبة أكثر صرامة وتقتضي أن تُدار مركزيا، والأنشطة التي يمكن أن تدار على الصعيد الإقليمي، وتلك التي يمكن تفويضها إلى الوحدات المحلية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وأن يدرج معلومات بهذا الشأن في تقريره القادم. وينبغي أيضا أن تطلب إليه تقديم

معلومات عن الخطوات المتخذة لتفعيل الإدارة المركزية للأنشطة التي تقتضي مراقبة أشد صرامة.

إجراء تحولات في شبكة الإنجاز المؤسسي

٣٥ - ترد مقترحات الأمين العام بشأن تحويل شبكة الإنجاز المؤسسي في الفقرات من ٢٤ إلى ٣١ من تقريره. وعلى النحو المشار إليه في الفقرة ١٤ (ب) أعلاه، تتوخى استراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تقديم خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من خلال شبكة من المراكز المؤسسية للتطبيقات والبيانات ومراكز التكنولوجيا الإقليمية، التي من المقرر تعيينها أو إنشاؤها في شتى المواقع على نطاق الأمانة العامة.

٣٦ - ولقد أُبلغت اللجنة الاستشارية لدى استفسارها بأن تحديد مدى ملاءمة مختلف المواقع لإنشاء مراكز التكنولوجيا الإقليمية استند إلى تحليل العناصر التالية: (أ) العوامل البيئية، بما فيها السلامة والأمن ووجود كيانات الأمم المتحدة؛ (ب) والعوامل التقنية، بما يشمل الموصولية الشبكية والبنية التحتية، وأيضا توافر الموظفين العاملين في مجال تطوير التطبيقات ومستوى مهاراتهم؛ (ج) وتحليل الحالة المالية والاعتبارات التشغيلية، بما في ذلك النظر في التكلفة النسبية للخدمات المقدمة من موظفي الأمم المتحدة والموظفين التعاقديين؛ (د) والاعتبارات التشغيلية الأخرى، مثل توافر الخبرة الإدارية وتوافر القدرة لدى مقدمي الخدمات، وعوامل منطقة التوقيت. وفيما يتعلق باختيار مراكز التطبيقات المؤسسية المقترح إنشاؤها، تم استخدام معيارين رئيسيين هما مستوى الخبرة والقدرة التقنية المتاحة في ذلك الموقع وتوافق ذلك مع البنية المؤسسية والمعايير المعتمدة. وتوصي اللجنة الاستشارية بأن تطلب الجمعية العامة إلى الأمين العام أن يدرج في تقريره المقبل معلومات عن البنية المؤسسية القائمة ومعايير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وكذلك عن الإجراءات المعمول بها للموافقة على تلك المعايير وعلى البنية المؤسسية.

٣٧ - وترى اللجنة الاستشارية أن التعيين المتوخى لمختلف المواقع باعتبارها مراكز مؤسسية أو إقليمية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات يمكن أن يكون له تأثير كبير على أمور شتى، من بينها الهيكل التنظيمي، وتسلسل المسؤولية، وأساليب العمل، والعمليات والإجراءات، كما قد تنجم عنه آثار مالية. وتشدد اللجنة على أن إنشاء أي مراكز مؤسسية أو إقليمية جديدة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات يجب أن يحظى بموافقة الجمعية العامة على أساس اقتراح مفصّل يتناول المسائل المذكورة أعلاه ويبين بوضوح جملة من الأمور، منها الأساس المنطقي لإنشاء المركز، والمعايير المستخدمة في تحديد مدى ملاءمة الموقع المقترح، وتفاصيل الآثار المالية، بما في ذلك أي استثمارات أولية وتكاليف

متكررة، وكذلك معلومات عن الفعالية التشغيلية المتوقعة للترتيبات المقترحة. وينبغي أن يقدم الأمين العام هذه المقترحات في تقاريره المقبلة فيما يتعلق بأي مراكز يُقترح إنشاؤها خلال الفترة المشمولة بالتقرير اللاحق. وفيما يتعلق بأي مراكز قائمة يُقترح دمجها في إطار استراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، ولا سيما أي مرافق تنشأ لأغراض عمليات حفظ السلام، تشدد اللجنة الاستشارية على أن هذه المراكز لا بد وأن تتماشى وتتواءم مع استراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المنقحة المقترحة. وتوصي اللجنة الاستشارية بأن تطلب الجمعية العامة إلى الأمين العام أن يقدم في تقريره المقبل تفاصيل عن الهيكل الجغرافي النهائي المتوخى في إطار استراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المنقحة المقترحة.

٣٨ - وتتوقع اللجنة الاستشارية أن التحول الذي سيطرأ على تقديم خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات سوف يؤدي إلى الحد من الازدواجية والتجزؤ ويتيح تعزيز مواءمة قدرات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الأمانة العامة. وتتوقع اللجنة أيضا أن يؤدي التحوّل إلى الارتقاء بجودة الخدمات المقدمة وتبسيط أساليب تسيير الأعمال وتحسين طرائق العمل، وأن يسفر أيضا عن الاستخدام الأمثل للموارد وتحقيق مكاسب الكفاءة. وتوصي اللجنة بأن تطلب الجمعية العامة إلى الأمين العام أن يحدد جميع الفوائد النوعية والكمية المحتمل تحقيقها، ويوضح الكيفية التي ستتحقق بها تلك الفوائد عن طريق التحول الذي سيجرى على تقديم خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، بما في ذلك المنهجية والمعايير المرجعية المستخدمة في تحديد هذه الفوائد وقياسها، ويقدم معلومات بهذا الشأن في تقريره المقبل (انظر أيضا الفقرتين ٥٨ و ٥٩ أدناه).

قدرات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في مجال حفظ السلام

٣٩ - على النحو المشار إليه في الفقرة ٤ أعلاه، حدد مجلس مراجعي الحسابات عدمَ الاعتراف بأنشطة حفظ السلام اعترافاً كافياً باعتباره واحدا من أوجه القصور الرئيسية الثلاثة في استراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحالية، حيث تناهز حصة هذه الأنشطة ٧٥ في المائة من إجمالي نفقات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (A/67/651، الفقرة ١٨). وكما جاء في تقرير اللجنة الاستشارية ذي الصلة، فإن أي استراتيجية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات بالأمم المتحدة ستفتقر إلى المصداقية ما لم تشمل عمليات حفظ السلام (A/67/770، الفقرة ٤٦).

٤٠ - وطلبت اللجنة الاستشارية موافاتها بمعلومات إضافية عن الطريقة التي أدرجت بها أنشطة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وقدراتها في مجال حفظ السلام في صلب

استراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المنقحة المقترحة. وأُبلغت اللجنة بأن إدارة الدعم الميداني وجميع البعثات الميدانية ملزمة، شأنها في ذلك شأن سائر كيانات الأمانة العامة، بامتثال النسق المعياري والسياسات والتوجيهات المؤسسية الناظمة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، التي تم إعدادها وإصدارها تحت إشراف رئيس هيئة موظفي تكنولوجيا المعلومات. وأبلغت اللجنة الاستشارية أيضا بأن إدارة الدعم الميداني ما فتئت تشارك بنشاط في إنشاء هياكل الإدارة الجديدة الحالية والمقترحة، وأنها تحرص على تنسيق أنشطتها في الميدان تبعا لذلك.

٤١ - وطلبت اللجنة الاستشارية موافاتها بتوضيحات بشأن مقترحات الأمين العام. وجاء في المعلومات المقدمة استجابة لطلب اللجنة أنه، تماشيا مع النهج المقترح لتغيير طريقة تقديم خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، الذي يتم بمقتضاه تعيين طائفة واسعة من كيانات الأمانة العامة كمراكز مؤسسية أو إقليمية للتكنولوجيا، فإن خدمات الاستضافة على الإنترنت لجميع النظم الحاسوبية المؤسسية للأمانة العامة سيقدمها مركز البيانات المؤسسية في فالنسيا الذي تديره إدارة الدعم الميداني، والذي كان قد أنشئ في البداية كمرفق ثانوي فعلي للاتصالات السلكية واللاسلكية يوفر قدرة احتياطية مساندة لقاعدة الأمم المتحدة للّوجستيات في برينديزي، بغية توفير خدمات استعادة القدرة على العمل بعد الكوارث واستمرارية تصريف الأعمال لعمليات حفظ السلام. وعلاوة على ذلك، فإن مركز الخدمات العالمي في برينديزي، الذي تديره أيضا إدارة الدعم الميداني، سيعمل بصفته واحدا من مكاتب الخدمات المؤسسية الخمسة التي تقدم خدمات مكتب المساعدة وخدمات الدعم لجميع النظم الحاسوبية المؤسسية على نطاق الأمانة العامة. وإضافة إلى ما أنيط بدائرة تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات التابعة لإدارة الدعم الميداني من مسؤوليات جديدة على مستوى المؤسسة، فإن هذه الدائرة ستواصل تقديم الدعم التشغيلي اليومي إلى البعثات الميدانية التي تدعمها إدارة الدعم الميداني. وترى اللجنة الاستشارية أن الدور الذي تضطلع به إدارة الدعم الميداني في مجال إدارة الخدمات المؤسسية ينبغي أن يظل قيد الاستعراض.

٤٢ - وفي هذا الصدد، تشير اللجنة الاستشارية إلى أن الأمين العام اقترح، في تقريره المرحلي السنوي الرابع عن تنفيذ استراتيجية الدعم الميداني على الصعيد العالمي (A/68/637 و Corr.1)، إنشاء دائرة إقليمية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات ضمن مركز الخدمات الإقليمي في عنتيبي لتزويد البعثات المستفيدة بخدمات غير مرتبطة بالموقع في مجال دعم تكنولوجيا المعلومات. وفي تقرير الاستعراض العام لتمويل عمليات الأمم المتحدة لحفظ

السلام للفترة ٢٠١٤-٢٠١٥ (A/68/731)، اقترح الأمين العام أيضا إعادة هيكلة مرافق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في برينديزي وفالنسيا، بحيث تنضوي ضمن إطار مركزٍ للعمليات التكنولوجية الميدانية يتولى مهام شتى، منها أداء دور قيادي إقليمي لجميع البعثات غير المتمركزة في الشرق الأوسط أو شرق أفريقيا. وأشار إلى أن ثمة ترتيبات للتعاون الإقليمي تضطلع بالفعل بتقديم خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات للبعثات العاملة في هاتين المنطقتين.

٤٣ - وتشدد اللجنة الاستشارية على أن استراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المنقحة ينبغي أن تشمل الجميع وأن تنطبق سواسية على كافة كيانات الأمانة العامة، بما فيها عمليات حفظ السلام. وتشكل قدرات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الإقليمية الموجهة لخدمة بعثات حفظ السلام جزءا لا يتجزأ من الأمانة العامة، ولذلك فعلى غرار أي مرفق من مرافق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بالأمانة العامة، ينبغي أن يشملها أي جهد يهدف إلى توحيد وتبسيط تقديم خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على نطاق الأمانة العامة.

٤٤ - وتوصي اللجنة الاستشارية بأن تطلب الجمعية العامة إلى الأمين العام أن يقدم في تقريره المقبل اقتراحات بشأن دور وموقع وإسهام كل كيان من كيانات الأمانة العامة يضطلع بتقديم خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على الصعيد المؤسسي أو الإقليمي، بما في ذلك إدارة الدعم الميداني وبعثات حفظ السلام. وينبغي أن يقدم أيضا معلومات عن المهام المقرر نقلها إلى تلك المراكز من الوحدات المحلية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات البالغ عددها ٧٠ وحدة، وعن الآثار المترتبة على عمليات النقل. وتوصي اللجنة أيضا بأن يقدم الأمين العام تفاصيل عن ترتيبات تقاسم التكاليف المقترحة لتقديم خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في إطار الميزانية العادية وميزانية حفظ السلام ومصادر التمويل من موارد خارجة عن الميزانية.

زاي - دمج أعمال الدعم المقدم لنظام أوموجا

٤٥ - ترد معلومات عن دمج أعمال الدعم المقدم لنظام أوموجا في الفقرات من ١١ إلى ١٤ من تقرير الأمين العام. ووفقا لما أشير إليه في التقرير فإن خطة الدمج تشمل ما يلي: (أ) تقليص فريق مشروع أوموجا تدريجيا من ٩٠ إلى ٧٤ وظيفة في نهاية عام ٢٠١٥، وتتعلق معظم الوظائف الست عشرة المقترح إدخالها في عملية التقليص بمهام إدارية أو بمهام الدعم؛ (ب) إجراء تقليص إضافي لفريق المشروع من ٧٤ إلى ٥٠ وظيفة في أوائل عام ٢٠١٧، على أن ينقل شاغلو الوظائف الأربع والعشرين التي يقترح أن تشملها عملية

التقليص والمكونون أساسا من خبراء عمليات إلى وحدات العمل؛ (ج) نقل المسؤولية عن مشروع أوموجا، في كانون الثاني/يناير ٢٠١٧، إلى كبير موظفي تكنولوجيا المعلومات الذي سيتولى إدارة وتنفيذ الأنشطة ذات الصلة بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات. ووفقا للمبين في التقرير، تشمل الأنشطة ذات الصلة بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات ما يلي: (أ) استمرار دعم النظام والقدرة على الصيانة من أجل إدارة البيئة الإنتاجية لنظام أوموجا وتعهدها وتعزيزها؛ (ب) بناء واختبار برامج العمل سنويا من أجل دمج مهام وظيفية جديدة في بيئة الإنتاج، بما في ذلك نشر نظام أوموجا الموسع ٢؛ (ج) نشر مجموعة مهام وظيفية و/أو برامج صيانة جديدة في الأمانة العامة على نحو دوري.

٤٦ - ويشير الأمين العام إلى إنشاء فريق مؤقت للمشروع، تحت إشراف كبير موظفي تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، يضم موظفين من مشروع أوموجا ومكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، لكفالة النجاح في دمج المهام. وسيحدد فريق المشروع المهام التي يمكن دمجها في الأجل القصير (حتى ثلاثة أشهر)، والأجل المتوسط (من ثلاثة أشهر إلى سنة واحدة) والأجل الطويل (أكثر من سنة واحدة). وسيجري نقل المهام المقرر دمجها في الأجلين القصير والمتوسط إلى المجالات القائمة ذات الصلة في مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. وسيجري وضع خطة عمل تفصيلية لكل مجال من مجالات الدمج.

٤٧ - وتلاحظ اللجنة الاستشارية أن أنشطة التخطيط والإعداد لدمج أعمال الدعم المقدم لنظام أوموجا قد بدأت تحت إشراف كبير موظفي تكنولوجيا المعلومات. ونوهت اللجنة الاستشارية في تقريرها عن التقرير المرحلي السادس للأمين العام بشأن مشروع تخطيط موارد المؤسسة (A/69/418) إلى أهمية التخطيط والتحضير الدقيقين لتقليص حجم فريق المشروع في المستقبل، وشددت على أنه ينبغي لفريق مشروع أوموجا ومكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات أن يواصلا العمل معا بشكل وثيق على نحو يكفل تكوين خبرة داخلية في الوقت الملائم لنقل المسؤولية عن دعم النظام إلى المكتب. وأوصت اللجنة أيضا بالحفاظ على هياكل تسيير المشروع وإدارته التي تعتبرها ضرورية لإنجاز عملية تحول مؤسسية معقدة على غرار مشروع أوموجا الموسع ٢، إلى أن يتم نشر النظام كاملا على نطاق الأمانة العامة.

٤٨ - وتوصي اللجنة الاستشارية بأن تطلب الجمعية العامة إلى الأمين العام إعطاء الأولوية للأنشطة ذات الصلة بنقل المسؤولية عن أعمال الدعم بعد نشر نظام أوموجا إلى مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

حاء - الموارد البشرية في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

٤٩ - يشير الأمين العام في الفقرات من ٥٠ إلى ٥٢ من تقريره إلى أن مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات سيعمل مع مكتب إدارة الموارد البشرية لمعالجة المسائل المتعلقة بتطوير المهارات والتقدم الوظيفي لموظفي تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على نطاق الأمانة العامة. ويقترح الأمين العام عددا من التدابير، من بينها: (أ) وضع مواصفات عامة جديدة للوظائف ومواصفات موحدة للوظائف بالتعاون مع مكتب إدارة الموارد البشرية، استنادا إلى الاحتياجات المنقحة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات والمسارات الوظيفية؛ (ب) إعادة تصنيف وظائف موظفي تكنولوجيا المعلومات والاتصالات عند الضرورة، على نحو يمكّن المنظمة من التكيف بصورة ملائمة مع التكنولوجيا الناشئة؛ (ج) وضع برنامج لتدريب موظفي تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتنقلهم.

٥٠ - وأبلغت اللجنة الاستشارية، لدى استفسارها، بأن المشاكل الرئيسية التي يواجهها مهنيو تكنولوجيا المعلومات والاتصالات هي الافتقار إلى فرص الانتقال إلى وظائف أعلى مرتبة وانعدام إمكانات الترقي الوظيفي للموظفين الذين يؤدون مهام متخصصة؛ والحاجة إلى إيجاد فرص تدريب للموظفين الذين لا يزالون في نفس الرتبة منذ فترة طويلة؛ وعدم تمكن الموظفين من الاستفادة من الفرص المتاحة خارجيا في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وعدم الاعتراف بالجودة التي تميز مستوى أدائهم على الدوام.

٥١ - وتشير اللجنة الاستشارية إلى أن مجلس مراجعي الحسابات أشار في تقريره عن تسيير شؤون تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الأمانة العامة (A/67/651) إلى أن قاعدة المهارات في مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات موجهة بصورة رئيسية نحو الإدارة اليومية لعمليات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بدلا من قيادة التحول في إدارة الأعمال. ويوصي بأن تعيد الإدارة، مع مرور الوقت، توجيه الموارد المتاحة لمكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات نحو أنشطة أكثر استراتيجية وأن تنظر في استخدام ترتيبات المصادر البديلة للاضطلاع بخدمات الدعم اليومية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات. وتلاحظ اللجنة الاستشارية أيضا أنه سيتعين تطوير الخبرات الداخلية في الوقت المناسب من أجل نقل المسؤولية عن دعم مشروع أوموجا إلى المكتب في أوائل عام ٢٠١٧.

٥٢ - وتعترف اللجنة الاستشارية بضرورة وضع برامج تدريبية من أجل الارتقاء بمهارات موظفي تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، لكنها تؤكد أن أي مقترحات تنطوي على تغيير في إطار إدارة الموارد البشرية، بما في ذلك توصيفات وظائف موظفي الأمم المتحدة ومساراتهم الوظيفية، يجب أن تخضع للتحليل وأن تجري صياغتها في مكتب

إدارة الموارد البشرية وفقا للقواعد والأنظمة المتبعة ووفقا لإطار السياسة العامة لإدارة الموارد البشرية في المنظمة. وتوصي اللجنة بأن تطلب الجمعية العامة إلى الأمين العام أن يكفل استناد أي اقتراح يقدم في هذا الشأن إلى تحليل تفصيلي.

طاء - تكاليف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وفوائدها

تكاليف توفير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الأمم المتحدة

٥٣ - يقدم الأمين العام، في الفقرة ٥٩ من تقريره، بعض المعلومات عن تكاليف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الأمم المتحدة، استنادا إلى تحليل ميزانيات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحالية والسابقة. ويعرض المرفق الثالث من تقرير الأمين العام المعلومات في جدول. وقد زودت اللجنة الاستشارية، لدى استفسارها، بنسخة مصححة من الجدول الوارد في المرفق الثالث لتقرير الأمين العام (A/69/517)، ويرد الجدول المصحح في المرفق الثاني لهذا التقرير. وأبلغت اللجنة الاستشارية، لدى استفسارها، بأن بيانات التكاليف المدرجة لا يمكن الاستفادة منها على نحو كامل بسبب مواطن القصور في نظم المحاسبة وإدارة الموارد البشرية المطبّقة حاليا التي لا تتضمن تفاصيل بنود تكاليف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات أو تعاريف متّسقة لوظائف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات أو تحديدا واضحا للأفراد الذين يقومون بمهام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

٥٤ - وتشير اللجنة الاستشارية في هذا الصدد إلى أنها قد طلبت إلى مجلس مراجعي الحسابات، عملا بملاحظاتها وتوصياتها المتعلقة بالمسائل الشاملة المتعلقة بعمليات حفظ السلام (A/68/782)، أن يجري مراجعة شاملة على نطاق الأمانة العامة لنفقات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، بما في ذلك تكاليف الموظفين وغيرهم من العاملين، وأن يقدم نتائج هذه المراجعة في التقرير المقبل للمجلس عن عمليات حفظ السلام. ونظرا للصعوبات التي تواجهها اللجنة الاستشارية في الحصول على معلومات شاملة ودقيقة عن التكاليف الحالية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات على نطاق الأمانة العامة، فقد اعتزمت أن تطلب إلى مجلس مراجعي الحسابات توسيع نطاق مراجعته للإنفاق على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ليشمل الإنفاق لدى جميع كيانات الأمانة العامة.

٥٥ - ويشير الأمين العام إلى أن من المتوقع أن يؤدي تنفيذ مشروع أوموجا إلى التخفيف من حدود الاستفادة من بيانات التكاليف حاليا وأن يتيح إجراء تحليل مفصل لجميع تكاليف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. وستنفذ عملية الاستعانة بمصادر خارجية في العالم باستخدام نظام أوموجا على نحو يدعم نزاهة العمليات ووضوحها، وبالامتثال للمعايير

المحاسبية الدولية للقطاع العام. ويذكر الأمين العام في تقريره أيضا أن إطار الإدارة الجديد سيتيح إجراء تحليلات كلية للتكاليف والاقتصادات المحققة في النفقات، وستعزز الأمم المتحدة من وضوح ومراقبة نفقات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من خلال إقامة عمليات موحّدة وعن طريق إنشاء قدرة مركزية لإدارة العقود ومستودع للعقود ووضع أداة لإدارة تراخيص البرامجيات ومشتريات المعدات الحاسوبية.

٥٦ - وتوصي اللجنة الاستشارية بأن تطلب الجمعية العامة إلى الأمين العام أن يصقل تحليله للإنفاق على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحالية على نحو يوفر معلومات أساسية أكثر دقة يمكن من خلالها قياس التقدم المحرز في تحسين كفاءة تقديم خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وفعاليتها، وأن يبلغها عن ذلك في تقريره المقبل. وينبغي أن يُطلب إلى الأمين العام أيضا جمع بيانات مرجعية أساسية تتيح المقارنة بين تكاليف خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات التي تقدمها الأمم المتحدة والمواصفات السارية في قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

٥٧ - وتشدد اللجنة الاستشارية على أهمية أن يتيح تطبيق الاستراتيجية المنقحة المقترحة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات زيادة الشفافية فيما يتعلق بقدرات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ومواردها وتكلفة خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على نطاق الأمانة العامة. وتوصي بأن تطلب الجمعية العامة إلى الأمين العام أن يكفل استخدام الإجراءات والنظم الملائمة لتسجيل تكاليف أنشطة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتتبعها وتحليلها بدرجة كافية من التفصيل وبطريقة موحدة وقابلة للمقارنة على نطاق الأمانة العامة بأكملها، وأن يبلغها عن ذلك في تقريره المقبل.

تحليل التكاليف والفوائد

٥٨ - يتمثل أحد الأهداف الاستراتيجية المنقحة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وفقا للمشار إليه في الفقرة ١٨ أعلاه، في توفير الدعم اللازم لتحقيق الفوائد الناشئة عن تنفيذ مشروع أوموجا، وبخاصة الفوائد الناجمة عن وقف تشغيل النظم القائمة التي سيستعاض عنها بنظام أوموجا. كذلك فإن تنفيذ استراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المنقحة المقترحة التي تهدف إلى خفض مستوى التجزؤ والازدواجية على نطاق الأمانة العامة سيتمخض أيضا عن فوائد نوعية وكمية على حد سواء. وبالمثل، يتوقع أن تثمر الاستعانة بمصادر عالمية عن شروط تعاقدية أفضل، بما في ذلك تحقيق وفورات الحجم.

٥٩ - وإذ تسلم اللجنة الاستشارية بأن تحليل التكلفة مقارنة بالفائدة سيتطور مع مرور الوقت مواكبا للتقدم في تنفيذ الاستراتيجية المنقحة المقترحة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، فإنها ترى أن تحليل التكلفة مقارنة بالفائدة أداة هامة في عملية صنع القرار تستخدم لتقييم المشاريع وتحديد جدواها، وأنه يتعين إعداد هذا التحليل عند بدء المشروع. وبناء على ذلك، توصي اللجنة الاستشارية بأن تطلب الجمعية العامة إلى الأمين العام أن يقدم تحليلا للتكاليف مقارنة بالفوائد، باعتباره جزء من مقترحاته المحسنة المتعلقة بالاستراتيجية المنقحة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات. وينبغي للتحليل أن يميز بوضوح بين الفوائد المستمدة من التغييرات في النهج المتبع في تقديم خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والفوائد المتصلة بتنفيذ مشروع أوموجا أو أي من مبادرات الإصلاح الإداري الأخرى. وينبغي أن يُطلب إلى الأمين العام أيضا تقديم معلومات عن أثر تنفيذ الاستراتيجية المنقحة المقترحة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات على عمليات المنظمة وعن أي تحسينات متوقعة في إنجاز البرامج.

الآثار المالية المترتبة على مقترح الاستراتيجية المنقّحة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات

٦٠ - يشير الأمين العام إلى أن تنفيذ معظم المقترحات الواردة في الاستراتيجية، إذا تمت الموافقة عليها، لن يؤدي إلى تكبّد أي تكاليف خلال فترة السنتين ٢٠١٤-٢٠١٥. ويقدّم أيضا معلومات عن المستوى الإرشادي للاحتياجات الإضافية من الموارد لفترة السنتين ٢٠١٦-٢٠١٧، التي تُقدَّر بنحو ٣ ملايين دولار، من أجل تغطية الاحتياجات التقديرية اللازمة لتنفيذ الأنشطة المتصلة بالاستراتيجية الشاملة لأمن المعلومات (١,١ مليون دولار)، ولتنفيذ مقترح الاستراتيجية المنقحة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات (١,٩ مليون دولار). وستعود اللجنة الاستشارية لتنظر في هذه المسألة في إطار نظرها في الميزانية البرنامجية المقترحة لفترة السنتين ٢٠١٦-٢٠١٧.

ياء - أمن المعلومات

٦١ - يعرض الأمين العام في تقريره المستجدات المتصلة بالتقدم المحرز في تنفيذ التوصيات المتعلقة بتعزيز أمن المعلومات والنظم على نطاق الأمانة العامة. ويفيد بأن مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات أنشأ إطارا شاملا لأمن المعلومات في الأمانة العامة، استنادا إلى المبادرات المؤقتة التي تم تحديدها في تقريره المرحلي عن تنفيذ التوصيات المتعلقة بتعزيز أمن المعلومات والنظم على نطاق الأمانة العامة (A/68/552) في مجالات الوقاية من الحوادث والكشف عنها والتصدي لها، والإدارة، والمخاطر، والامتثال.

٦٢ - وتشير اللجنة الاستشارية إلى أن الأمين العام اقترح في ذلك التقرير المرحلي رصد موارد إضافية قدرها ٧٠٠ ٤٤٠ ٣ دولار من أجل تنفيذ تدابير عاجلة لتعزيز أمن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الأمانة العامة، في إطار الباب ٢٩ هاء، مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، من الميزانية البرنامجية المقترحة لفترة السنتين ٢٠١٤-٢٠١٥ (A/68/6 (Sect. 29E)). وأوصت اللجنة الاستشارية في تقريرها ذي الصلة (A/68/7/Add.11) بأن تطلب الجمعية العامة إلى الأمين العام استيعاب أي احتياجات إضافية للمساعدة المؤقتة وسفر الموظفين ضمن الموارد المتاحة في الميزانية البرنامجية المقترحة لفترة السنتين ٢٠١٤-٢٠١٥، والإبلاغ في تقرير الأداء ذي الصلة عن أي نفقات إضافية لازمة تحت بند الخدمات التعاقدية أو تحت بند الأثاث والمعدات. وأيدت الجمعية العامة، في قرارها ٢٤٧/٦٨ ألف، الاستنتاجات والتوصيات الواردة في تقرير اللجنة الاستشارية.

٦٣ - وتوصي اللجنة الاستشارية بأن تطلب الجمعية العامة إلى الأمين العام أن يدرج في تقريره المقبل معلومات حديثة مفصّلة عن حالة تنفيذ خطة العمل ذات النقاط العشر الهادفة لتعزيز أمن المعلومات التي وافقت عليها الجمعية في قرارها ٢٤٧/٦٨ ألف، تتضمن تفاصيل عن النفقات ذات الصلة.

ثالثا - الاستنتاجات والتوصيات

٦٤ - ترد الإجراءات المطلوب من الجمعية العامة اتخاذها في الفقرة ٦٩ من تقرير الأمين العام. وتوصي اللجنة الاستشارية، رهنا بتعليقاتها وتوصياتها الواردة في الفقرات أعلاه، بأن تحيط الجمعية العامة علما بتقرير الأمين العام، وأن تطلب إليه أن يقدم لها في دورتها السبعين مقترحا أكثر تفصيلا عن استراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الأمم المتحدة لكي تنظر فيه.

المرفق الأول

الإطار المقترَح لإدارة شؤون تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

دور وأساليب عمل اللجنة التنفيذية المعنية بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات

يرأس اللجنة التنفيذية المعنية بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات وكيل الأمين العام للشؤون الإدارية، وهي تضم كبار المديرين برتبة وكيل أمين عام من المجال الفني ومجال الدعم، كما تضم رئيس هيئة موظفي تكنولوجيا المعلومات باعتباره عضوا بحكم المنصب. وتجتمع اللجنة مرة كل ثلاثة أشهر لاستعراض استراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وأداء برامجها، ولتحديد حافظة الاستثمارات في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، حسب الاقتضاء.

واللجنة التنفيذية هي أعلى هيئة تتخذ القرارات بشأن المسائل الرئيسية المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الأمانة العامة، وهي توفر التوجيه الاستراتيجي العام وتقوم بترتيب الأولويات واتخاذ القرارات في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الأمانة العامة. وهي تهدف إلى جني أكبر قدر من الفوائد من الاستثمارات في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتضمن مواءمتها باستمرار مع البرامج الفنية وبرامج الدعم التي تقوم بها الأمم المتحدة. وتشمل اختصاصات اللجنة التنفيذية جميع أنشطة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المضطلَع بها في الأمانة العامة بغض النظر عن موقع المنظمة أو مصدر التمويل. وعلى وجه التحديد، ستقوم اللجنة التنفيذية بما يلي: (أ) استعراض ورصد التقدم المحرز على ضوء الاستراتيجية؛ (ب) واستعراض وإقرار التغييرات الرئيسية التي تطرأ على هياكل إدارة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات؛ (ج) واستعراض الأداء العام لبرامج تكنولوجيا المعلومات والاتصالات؛ (د) وتحديد حافظة الاستثمارات وأولويات الإدارة؛ (هـ) وضمان توفير الدعم المؤسسي لما تأتي به تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من برامج وتغييرات.

دور وأساليب عمل مجلس تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

يرأس مجلس تكنولوجيا المعلومات والاتصالات رئيس هيئة موظفي تكنولوجيا المعلومات، ويتألف المجلسُ من أعضاء برتبة مد-١ أو مد-٢، يمثلون المكاتب والإدارات الموجودة في المقر، والمكاتب الموجودة خارج المقر، واللجان الاقتصادية، والمحاكم. ويجتمع

المجلس كل ثلاثة أشهر، وله أن ينشئ لجانا أصغر للتداول بشأن مسائل معينة وموافاته بتقارير.

والمجلس مسؤولٌ عن كفالة اتساق وتنسيق الاستخدام العالمي لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في جميع الإدارات ومراكز العمل، تمشيا مع أهداف الأمانة العامة والتوجيه السياساتي العام الذي تقدمه اللجنة التنفيذية المعنية بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات. وتتمثل الأهداف العامة للمجلس في ما يلي: (أ) ضمان تحديد وتلبية احتياجات الإدارات والمكاتب في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات؛ (ب) وضمان توحيد النظم إلى أقصى حد؛ (ج) وتفادي ازدواجية الجهود؛ (د) وكفالة تنفيذ الإدارات والمكاتب لبرامج وخدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات التي توفر أفضل دعمٍ لاحتياجات أعمالها؛ (هـ) وكفالة مواءمة المشاريع والمبادرات المتصلة بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات مع الأهداف والأولويات الشاملة للأمانة العامة. وعلى وجه التحديد، سيضطلع المجلس بالمهام التالية: (أ) تنسيق تنفيذ الاستراتيجية المنقحة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات؛ (ب) وتقديم المشورة إلى اللجنة التنفيذية في ما يخص تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وإدارة شؤونها عن طريق رصد احتياجات المنظمة والاتجاهات السائدة في هذا القطاع؛ (ج) وتنسيق التحليلات الشاملة للاحتياجات المستقبلية اللازمة للهياكل الأساسية والخدمات في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات؛ (د) وإقامة الاتصال مع اللجان المحلية المعنية بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المكاتب الموجودة خارج المقر، والصناديق، والبرامج، وآلية التنسيق بين الوكالات.

المرفق الثاني

لمحة عامة عن الميزانية

يتضمن الجدول أدناه تصحيحا للجدول الوارد في المرفق الثالث لتقرير الأمين العام عن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الأمم المتحدة (A/69/517).

لمحة عامة عن موارد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المخصَّصة لفترات السنتين من ٢٠١٠-٢٠١١ إلى ٢٠١٤-٢٠١٥، بما في ذلك الموارد المخصصة لنظام أوموجا
(بملايين دولارات الولايات المتحدة)

فترة السنتين	الميزانية العادية[أ]	الموارد الخارجة عن الميزانية[أ]	بعثات حفظ السلام[ب]	حساب الدعم[ب]	البعثات السياسية الخاصة[ج]	المجموع	نظام أوموجا[د]	المجموع بما في ذلك موارد أوموجا	الموارد البشرية	الموارد السنوية بما في ذلك موارد أوموجا
٢٠١٠-٢٠١١	٣٠١,٥	٢٤,٩	١ ٠٤٨,٤	١٤٤,٣	أُدرجت في الميزانية العادية	١ ٥١٩,٠	١٠٠,٧	١ ٦١٩,٧	٧٥٩,٥٥	٨٠٩,٨٥
٢٠١٢-٢٠١٣	٢١٠,٦	٢٤,٩	٩٦٣,٦	٧٣,٨	٥٨,٨	١ ٣٣١,٧	١٣٧,٣	١ ٤٦٩,٠	٦٦٥,٨٥	٧٣٤,٥٠
٢٠١٤-٢٠١٥	٢٤٠,٧	٢٨,٤	٩٥٠,٧	٣٧,٧	٤٩,٨	١ ٣٠٧,٣	١٢٩,٤	١ ٤٣٦,٧	٦٥٣,٦٥	٧١٨,٣٥
المجموع، ٢٠١٠-٢٠١٥	٧٥٢,٨	٧٨,٢	٢ ٩٦٢,٧	٢٥٥,٨	١٠٨,٦	٤ ١٥٨,١	٣٦٧,٤	٤ ٥٢٥,٤	-	-

(أ) انظر الجدول المعنون ''الموارد المخصصة لتكنولوجيا المعلومات'' (الوثيقة A/64/6 (Introduction) والوثيقة A/68/6 (Introduction))، الجدول ١٤، الذي يتضمن تكاليف الموظفين المحدَّدة استنادا إلى تحليل للوظائف المخصصة لبرامج تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. وبما أن الموارد الخارجة عن الميزانية المعروضة في الوثيقة A/68/6 لم تشمل النفقات المخصصة للوظائف المتصلة بتكنولوجيا المعلومات، يُفترض لأغراض هذا التحليل، أن الموارد الخارجة عن الميزانية المخصصة لفترة السنتين ٢٠١٠-٢٠١١ ظلت في نفس المستوى الذي أُبلغ عنه في فترة السنتين ٢٠١٢-٢٠١٣.

(ب) انظر الوثائق A/C.5/64/15، و A/C.5/65/15، و A/C.5/66/14، و A/C.5/66/18، و A/C.5/68/21، و A/C.5/68/26. وبما أن الموارد المعروضة في هذه التقارير لم تشمل النفقات المخصصة للوظائف المتصلة بتكنولوجيا المعلومات، يُفترض لأغراض هذا التحليل أن تبقى تكاليف الموظفين لفترتي السنتين ٢٠١٢-٢٠١٣ و ٢٠١٤-٢٠١٥ في نفس المستوى الذي أُبلغ عنه لفترة السنتين ٢٠١٠-٢٠١١.

(ج) لا يشمل الجدول ٥ الوارد في الوثيقة A/68/327 تكاليفَ الموظفين.

(د) A/68/375 و A/69/385 و Corr.1.