|  |  |
| --- | --- |
| **المجلس 2017 جنيف، 25-15 مايو 2017** | logo_A-[Converted] |
|  |  |
|  |  |
| **بند جدول الأعمال: ADM 22** | **الوثيقة C17/60-A** |
|  | **21 فبراير 2017** |
|  | **الأصل: بالإنكليزية** |
| تقرير من الأمين العام | |
| البريد الإلكتروني الخاص بخدمة تبادل معلومات الاتصالات (TIES) -  الحالة الراهنة والخطوات المقبلة | |

|  |
| --- |
| **ملخص**  أنشئت خدمة البريد الإلكتروني الخاص بخدمة تبادل معلومات الاتصالات (TIES) للاتحاد الدولي للاتصالات في تسعينات القرن الماضي من أجل تسهيل عمل المندوبين، في وقت لم تتوفر فيه أيّ حلول بديلة. وأدى دخول مختلف الخدمات البديلة (المجانية في معظمها) إلى السوق إلى تراجع كبير في عدد مستعملي البريد الإلكتروني الخاص بالخدمة TIES. وإذا كان من اللازم أن تستمر هذه الخدمة، فيجب القيام باستثمارات تجعلها متماشية مع المعايير الأمنية ومعايير السطح البيني للمستعمل المطبقة حالياً. ومن الصعب تبرير ذلك بالنظر إلى قلة عدد المستعملين.  الإجراء المطلوب  يرجى من المجلس أن **ينظر** في التحليل الوارد أدناه وأن **يتخذ قراراً** بشأن ما إذا كان ينبغي التوقف عن تقديم خدمة البريد الإلكتروني الخاص بالخدمة TIES، على نحو ما أوصت به الأمانة.  **ملاحظة**: لن يكون للتوقف عن تقديم خدمة البريد الإلكتروني الخاص بالخدمة TIES أيّ أثر على عناوين حسابات الخدمة TIES التي تُستعمل كوسيلة لتعرف الهوية من أجل النفاذ إلى وثائق الاتحاد وخدماته الأخرى. |

# 1 نظرة عامة

أشارت وحدة التفتيش المشتركة في تقريرها عن الاتحاد لعام 2016 (التوصية 5) إلى أنه "ينبغي للأمين العام أن يضع خطة شاملة لتحسين استقرار القاعدة المالية للاتحاد وإمكانية التنبؤ بها، بحيث تدمج خيارات زيادة الإيرادات ومقترحات التوفير في التكاليف، ويعرضها على المجلس لإقرارها في دورته لعام 2017". وفي إطار جهد أوسع نطاقاً من أجل الحد من التكاليف وتحسين الكفاءة، استعرضت أمانة الاتحاد حالة خدمة البريد الإلكتروني الخاص بخدمة تبادل معلومات الاتصالات (TIES). وتبين إحصاءات مختلفة (الملحق) أن عدداً قليلاً من المستعملين يستعملون الخدمة على أساس منتظم. وللتحقق أكثر من الحالة الراهنة، أجرت الأمانة استقصاء في سبتمبر ومقابلات للحصول على تعليقات مباشرة من أصحاب الحسابات في الخدمة TIES. وأُرسل الاستقصاء مرة أخرى في يناير لإتاحة مزيد من الوقت للرد عليه. وفي المجموع، رد على الاستقصاء أكثر من 2 200 مستعمل. وتقدم هذه الوثيقة المراجَعة نواتج هذه المشاورات فضلاً عن تحليل لتكلفة/استعمال البريد الإلكتروني الخاص بالخدمة TIES والخيارات المتاحة في المستقبل.

# 2 معلومات أساسية عن خدمة البريد الإلكتروني الخاص بخدمة تبادل معلومات الاتصالات (TIES)

استُخدمت النسخة الأولى من خدمة البريد الإلكتروني الخاص بالخدمة TIES في أوائل تسعينات القرن الماضي. واعتُمدت هذه الخدمة أساساً لتسهيل عمل المشاركين في أنشطة الاتحاد لعدم وجود أيّ مقدمين آخرين لخدمة البريد الإلكتروني في ذلك الوقت. وكان الاتحاد سبّاقاً في إدخال وسائل عمل إلكترونية جديدة للمندوبين وقدم خدمات التوصيلية إلى مستعملي الخدمة TIES. بيد أن الحالة تغيرت بمرور الوقت. وتوجد في السوق حالياً عدة خدمات بديلة (مجانية) ولم يتم تحديث البريد الإلكتروني الخاص بالخدمة TIES بالشكل الكافي: السطح البيني قديم وطريقة الاستيقان غير متوافقة حالياً مع الأنظمة الأخرى لتكنولوجيا المعلومات في الاتحاد ومع الأطر الأمنية الحديثة. وقد وقعت عدة حوادث أمنية خلال السنوات القليلة الماضية. وفي الشهر الماضي، لاحظنا أكثر من 2650 ملفاً خبيثاً قادماً من حسابات البريد الإلكتروني الخاص بالخدمة TIES. وفي بداية هذا العام، تمكّن المهاجمون السيبرانيون من استحداث موقع إلكتروني مزيف للخدمة TIES للاتحاد باستعمال برمجيات ضارة تساعد على سرقة أسماء المستخدمين وكلمات السر المستعملة في جميع حسابات الخدمة TIES. وأغلق الموقع بفضل مساعدة فريق الاستجابة لحالات الطوارئ الحاسوبية للاتحاد الأوروبي (CERT‑EU). وإذا لم تعالج مشكلة الخدمة TIES، فستظل بنيتها التحتية الحالية تشكل خطراً على البنية التحتية الرقمية للاتحاد بأكملها.

وعلى الرغم من هذه التحديات، يثمّن بعض مستخدمي البريد الإلكتروني الخاص بالخدمة TIES للاتحاد حيازة عنوان للبريد الإلكتروني '@ties.itu.int'.

# 3 الاستقصاء المتعلق بخدمة تبادل معلومات الاتصالات (TIES)

لفهم الحالة الراهنة على نحو أفضل، قررت إدارة الاتحاد إرسال استقصاء إلى جميع أصحاب الحسابات في الخدمة TIES. ويمكن الاطلاع على كامل النتائج هنا. وكان الهدف من الاستقصاء جمع التعليقات والإرشادات للمساعدة على دراسة الخطوات المقبلة، بما في ذلك خيارات الإبقاء على خدمة البريد الإلكتروني الخاص بالخدمة TIES وتطويرها أو التوقف عن استعمالها.

**لمحة عن المشاركين في الاستقصاء**: المستعملون من الدول الأعضاء (%44)، المستعملون من أعضاء القطاعات (%32)، المستعملون من المنتسبين (%7)، المستعملون الآخرون - معظمهم من المنظمات الدولية (%7)، الهيئات الأكاديمية (%5)، الكيانات التابعة للإدارات (%2)، البعثات الدائمة (%1). وكان %58 من مجموع المشاركين من البلدان المتقدمة و%36 من البلدان النامية و%6 من أقل البلدان نمواً.

**الاستعمال**: كان جل المشاركين يعلمون بأن لديهم بريد إلكتروني خاص بالخدمة TIES (%84) ولكنهم قليلاً ما يستعملونه: %47 لا يستعملونه أبداً، %14 يستعملونه مرة في السنة، %12 يستعملونه مرة كل ثلاثة أشهر، %12 يستعملونه مرة في الشهر. و%6 فقط من المشاركين يستعملون الخدمة يومياً و%9 يستعملونها أسبوعياً. ويتمثل السبب الرئيسي لعدم الاستعمال/الاستعمال النادر لخدمة الاتحاد في حصول المشاركين على خدمات أخرى للبريد الإلكتروني تلبي احتياجاتهم (%86 من المشاركين). ويتمثل الاستعمال الأكثر شيوعاً للبريد الإلكتروني الخاص بالخدمة TIES في إحالة الرسائل الإلكترونية؛ %72 من المستعملين لا يستخدمون البريد الإلكتروني الخاص بالخدمة TIES إلا للرد على المناقشات المتعلقة بالاتحاد.

**الآراء - الإبقاء على خدمة البريد الإلكتروني الخاص بالخدمة TIES أو إلغاؤها؟:** عندما سئل المشاركون عما إذا كان ينبغي أن يبقي الاتحاد على خدمة البريد الإلكتروني الخاص بالخدمة TIES، %33 منهم لم يبدوا أيّ رأي، و%51 قالوا نعم، و%16 قالوا لا. بيد أن %1 فقط من المشاركين أبدوا استعدادهم لدفع رسوم مقابل هذه الخدمة. وأما الباقي، فقالوا إنهم غير مستعدين لدفع أيّ رسوم (وإن كانت رمزية بقيمة 10 فرنكات سويسرية أو أقل في الشهر) أو لا رأي لهم بشأن هذا الموضوع.

**التحسينات؟**: عندما سئل المشاركون عن الخصائص التي يودون لو أنها تتحسن، جاءت ردودهم كالتالي: السطح البيني للمستعمل (%35)، سعة التخزين (%18)، الأمن (%14)، خدمة العملاء (%11). ونحو %40 من المشاركين قالوا إن الاتحاد لا يحتاج إلى تحسين خدمة البريد الإلكتروني الخاص بالخدمة TIES (لأنهم لا يستعملون الخدمة).

# 4 خدمة البريد الإلكتروني الخاص بالخدمة TIES: التحليل والآراء

عند النظر في الإحصاءات المتعلقة بالاستعمال مقترنةً بنتائج هذا الاستقصاء بين المستعملين، يتضح أن الاتحاد سيبقي على خدمة البريد الإلكتروني الخاص بالخدمة TIES لصالح قلة قليلة من الأفراد، معظمهم لا يستعملون الخدمة إطلاقاً أو يستعملونها أحياناً أو لا يستعملونها إلا للإحالة إلى عنوان بريد إلكتروني آخر. ولئن قال نصف المشاركين إن الاتحاد ينبغي أن يبقي على الخدمة، فإن جلهم غير مستعدين لدفع أي مبلغ شهري وإن كان زهيداً للإبقاء على الخدمة. وعلاوة على ذلك، عندما اتصلت الأمانة بعدد من البعثات في جنيف التي حددتها الإحصاءات على أنها مستعمل منتظم للخدمة، أظهرت المقابلات أن نسبة الاستعمال هذه أقل من نسبة الاستعمال التي أشارت إليها الإحصاءات. وفي هذا السياق، تقدَّم الخيارات التالية من أجل النظر فيها:

**1 الإبقاء على خدمة البريد الإلكتروني الخاص بالخدمة TIES وتحديثها:** سيسمح هذا النهج للاتحاد بمواصلة تقديم الخدمة (دون تحسينات وظائفية)، ولكن التكاليف ستكون كبيرة: حوالي 200 000 فرنك سويسري كمبلغ أولي إضافةً إلى 100 000 فرنك سويسري في السنة لتحديث السطح البيني من أجل ضمان مستوى مناسب من أمن البيانات (التجفير والاستيقان) وخدمات الدعم (بما في ذلك كشف الرسائل الاقتحامية). ما من شأنه أن يمثل مبلغاً شهرياً يناهز 20 فرنكاً سويسرياً لكل مستعمل خلال فترة أربع سنوات. وتشكل المنصة الحالية المتقادمة خطراً أمنياً على الاتحاد وتنال النوعية الرديئة للسطح البيني وانعدام الوظائف المتنقلة فعلاً من علامة الاتحاد. ونظراً لقلة عدد المستعملين والطلبات الحالية من الدول الأعضاء للحد من التكاليف، يصعب تبرير هذه الاستثمارات الأولية وغيرها من الاستثمارات المستمرة. وسيكون من الممكن تقنياً تقديم هذه الخدمة على أساس استرداد التكاليف بفرض رسوم على الأعضاء المهتمين. بيد أن %0 من المشاركين في استقصاء آراء المستعملين قالوا إنهم مستعدون لدفع مبلغ شهري يصل إلى 20 فرنكاً سويسرياً مقابل الخدمة، وهذا يعني أنه لا يوجد عملياً ما يبرر من الناحية التجارية تغطية التكاليف بهذه الطريقة.

**2 التحول إلى خدمة مستضافة خارجياً تحمل علامة الاتحاد**: سيتسنى بذلك للاتحاد الإبقاء على خدمة تحمل علامته (ولكنها منتج تجاري) وتتميز بسطح بيني ونظام أمني محدَّثين. ويمكن تقديم هذه الخدمة بتكلفة تقل بنسبة %50 تقريباً عن تكلفة الخيار 1 أعلاه، أي حوالي 10 فرنكات سويسرية في الشهر لكل مستعمل. بيد أن الاستقصاء، كما سبقت الإشارة إلى ذلك، أظهر أن المستعملين غير مستعدين لدفع أي مبلغ مقابل هذه الخدمة وسيكون من الصعب على الاتحاد تبرير دفع مبلغ مقابل خدمة تستعملها مجموعة صغيرة من المستعملين وهي متاحة بحرية في السوق. ولم يبد استعداده لدفع مبلغ يصل إلى 10 فرنكات سويسرية في الشهر مقابل الخدمة سوى %1 من المشاركين في الاستقصاء. وبما أن الأمر يقتضي مئات على الأقل من المستعملين الدافعين، فإن من الواضح أنه لا يوجد عملياً ما يبرر من الناحية التجارية تغطية التكاليف بهذه الطريقة.

**3 التوقف عن تقديم خدمة البريد الإلكتروني الخاص بالخدمة TIES ومساعدة المستعملين على الانتقال**: قد يأسف بعض مستعملي البريد الإلكتروني الخاص بالخدمة TIES لإغلاق الخدمة، ولكن نتائج الاستعمال والتعليقات أثبتت أن مجموعة المستعملين الفعليين صغيرة جداً (أقل من %10 من المشاركين في الاستقصاء يستعملونها أسبوعياً ولا يستعملها يومياً سوى %6 من المشاركين). ومن المرجح جداً ألا يتاح لأي مستعمل النفاذ إلى خدمة بديلة لأن هذه الخدمات أضحت الآن متوفرة على نطاق واسع. ومع ذلك، ستساعد الأمانة المستعملين على تحديد حلول بديلة عند الاقتضاء. إضافةً إلى ذلك، بإمكان المستعملين، إذا كانوا يرغبون في الاحتفاظ بعناوين بريدهم الإلكتروني الخاص بالخدمة TIES من أجل الحفاظ على علامة الاتحاد، أن يتخذوا ترتيبات لإحالة بريدهم الإلكتروني (دون أن يدفع الاتحاد أو المستعملون أي تكاليف) إلى عنوان بريد إلكتروني آخر يختارونه. وستقدم الأمانة إلى مستعملي البريد الإلكتروني الخاص بالخدمة TIES، على أساس كل حالة على حدة، المساعدة التقنية وغير التقنية اللازمة لهذا الانتقال تفادياً لانقطاع الخدمة المقدمة إليهم. **ملاحظة**: لن يكون للتوقف عن تقديم خدمة البريد الإلكتروني الخاص بالخدمة TIES أيّ أثر على عناوين حسابات الخدمة TIES التي تُستعمل كوسيلة لتعرف الهوية من أجل النفاذ إلى وثائق الاتحاد وخدماته الأخرى.

# 5 التوصيات

نظراً لقلة استعمال خدمة البريد الإلكتروني الخاص بالخدمة TIES، وتكاليف التحديث والصيانة، وعدم إمكانية الإبقاء على الخدمة على أساس استرداد التكاليف، وتوافر خدمات بديلة مجاناً/ بتكلفة منخفضة، وتعرض البنية التحتية الرقمية للاتحاد بأكملها للخطر بسبب الخدمة الحالية للبريد الإلكتروني الخاص بالخدمة TIES، يوصى بأن يتوقف الاتحاد عن تقديم هذه الخدمة وأن تقدم الأمانة إلى المستعملين المهتمين المساعدة، إذا اقتضى الأمر، من أجل تحديد الحلول البديلة، بما في ذلك إحالة بريدهم الإلكتروني الخاص بالخدمة TIES إلى عنوان بريد إلكتروني آخر، أو تقدم إليهم أيّ مساعدة أخرى لتفادي انقطاع خدمة بريدهم الإلكتروني خلال فترة انتقال تدوم من 8 أشهر إلى 12 شهراً تقريباً.

الملحق

المستعملون المألوفون لخدمة البريد الإلكتروني الخاص بالخدمة \*TIES:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **البعثات الدائمة** | **157** | %27 |
| **الإدارات** | **124** | %21 |
| **الكيانات التابعة للإدارات** | **76** | %13 |
| **الكيانات العلمية أو الصناعية** | **46** | %8 |
| **وكالات التشغيل المعترف بها** | **45** | %8 |
| **منظومة الأمم المتحدة** | **44** | %8 |
| **الاتحاد الدولي للاتصالات** | **29** | %5 |
| **مستعملون آخرون** | **21** | %4 |
| **الوزارات** | **14** | %2 |
| **الجامعات، معاهد البحوث** | **8** | %1 |
| **المنظمات الإقليمية الدولية** | **6** | %1 |
| **المنظمات الحكومية الدولية التي تشغل أنظمة ساتلية** | **5** | %1 |
| **كيانات أخرى** | **4** | %1 |
| **المنظمات الإقليمية** | **1** | %0 |
| **المكاتب الإقليمية** | **1** | %0 |
| **المجموع** | **581** | %100 |

\*  المستعملون المألوفون لخدمة البريد الإلكتروني الخاص بالخدمة TIES (الاستعمال مرة في الشهر على الأقل)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_