|  |  |
| --- | --- |
| **ال‍مجلس 2020 جنيف، 19-9 يونيو 2020** |  |
|  |  |
|  |  |
| **بند جدول الأعمال: ADM 33** | **الوثيقة C20/53-A** |
|  | **17 أبريل 2020** |
|  | **الأصل: بالإنكليزية** |
| تقرير من الأمين العام | |
| استمرارية الأعمال - إدارة المعلومات الاتحاد الدولي للاتصالات | |
|  | |

|  |
| --- |
| **ملخص**  تحدد هذه الوثيقة ثلاثة مجالات استثمار مطلوبة لضمان أن تظل البنية التحتية للمعلومات في الاتحاد ملائمة للغرض منها ومأمونة، وأنها تلبي احتياجات موظفي الاتحاد وأعضائه وأصحاب المصلحة الآخرين وأنها تسمح باستمرارية الأعمال وإدارة المخاطر والتعافي من الكوارث مع مراعاة الدروس المستخلصة من الأزمة الحالية، وأن تكون مستعدة بشكل أفضل لبيئة العمل في مبنى المقر الجديد للاتحاد. والمجالات الثلاثة هي: المعلومات الداخلية وإدارة السجلات، وأدوات عمل تكنولوجيا المعلومات، والموقع الإلكتروني.  ودعماً لهذه الاستثمارات، هناك حاجة إلى ما يقدّر بمبلغ 13 مليون فرنك سويسري على مدى السنوات الخمس المقبلة، باستخدام الوفورات أو حساب الاحتياطي أو المساهمات الطوعية أو من خلال إدراجها في الخطتين الاستراتيجية والمالية للفترة 2022-2026.  **الإجراء المطلوب**  يُدعى المجلس إلى **الإحاطة علماً** بالتقرير و**تقديم المشورة** بشأن سبل المضي قدماً فيما يتعلق بالتمويل.  \_\_\_\_\_\_\_\_\_  **المراجع**  *[JIU/REP/2016/1](https://www.unjiu.org/sites/www.unjiu.org/files/jiu_document_files/products/en/reports-notes/JIU%20Products/JIU_REP_2016_1_English.pdf) (إدارة الاتحاد الدولي للاتصالات)، [JIU/REP/2019/5](https://www.unjiu.org/sites/www.unjiu.org/files/jiu_rep_2019_5_final.pdf) (الحوسبة السحابية)، [C20/15](https://www.itu.int/md/S20-CL-C-0015/en) (نظام إدارة المرونة في المنظمة)،[C20/43](https://www.itu.int/md/S20-CL-C-0043/en) (المساءلة).* |

# 1 مقدمة

1.1 الغرض من هذه الوثيقة تزويد المجلس بتقدير للاستثمارات المتوقعة المطلوبة لضمان استمرارية أعمال الاتحاد.

2.1 ومنذ موافقة المجلس في دورته لعام 2016 على إطار نظام إدارة المرونة في المنظمة (ORMS)، أنشأ الاتحاد العمليات التالية لاستمرارية الأعمال (C20/15):

- سياسة استمرارية الأعمال (BCP)

- إطار نظام إدارة استمرارية الأعمال (BCMS)

- تقييم مخاطر الأعمال (BRA)

- الأنشطة والعمليات التمكينية والأولويات

- تحليل تأثير الأعمال (BIA)

- خطط استمرارية الأعمال (BCP)

3.1 وقد كانت فائدة هذه الإجراءات واضحةً في قدرة الاتحاد على مواصلة أعماله أثناء الإغلاق الناجم عن فيروس كورونا المستجد (COVID-19).

# 2 خلفية

1.2 بيد أن هناك تحديات تعترض المنصات الحالية في الوقت الحاضر على سبيل المثال تكنولوجيا قديمة بدون دعم عالمي بالإضافة إلى محدودية قدرات استمرارية الأعمال والتعافي من الكوارث. وهناك إمكانية محدودة لاستخدام التطبيقات والأدوات التجارية الجاهزة المتاحة حالياً مع منصاتنا المتقادمة الحالية. وعلاوةً على ذلك، فإن الأدوات الحالية تعتمد بشكل كثيف على الموارد البشرية، مع أتمتة محدودة (انظر الفقرة 3.1.3 أدناه).

2.2 وسيضمن استبدال هذه المنصات المواءمة والامتثال، على نطاق الاتحاد، لمتطلبات اللغة المُصممة باستخدام الذكاء الاصطناعي/التعلم الآلي (AI/ML) للغات والتحليل؛ وذلك لتوفير أدوات التعاون التجارية للأعضاء، وأدوات الخدمة الذاتية لجميع الاجتماعات والمؤتمرات والأحداث؛ ولضمان كفاية آليات استمرارية الأعمال والتعافي من الكوارث.

3.2 وأثبت مشروع نظام إدارة المرونة في المنظمة أنه على الرغم من تقييمات مخاطر الأعمال وإدخال تدابير التخفيف، فإنه لا يزال من الممكن حدوث انقطاعات كبيرة غير مخطط لها في المنتجات والخدمات (الأنشطة) محلياً وعالمياً على حد سواء. وتتطلب الإدارة الفعّالة لهذه الانقطاعات **سياسة لاستمرارية الأعمال**.

4.2 ونتيجةً لذلك، أجرى مشروع نظام إدارة المرونة في المنظمة تقييمات لمخاطر الأعمال، واستخدم النموذج العام بناءً على سياسة إدارة المخاطر في الاتحاد من أجل ضمان الإدارة النظامية للمخاطر والمرونة في المنظمة، ويتضمن تسع فئات مختلفة من المخاطر (بيئية/من صنع الإنسان، وتعطل البنية التحتية الرقمية، والموارد البشرية، وتعطل الأحداث التنظيمية، والشؤون المالية، وتعطل البنية التحتية المادية، وأصحاب المصلحة/الشركاء، ومكتب المنظمة واللوجستيات، وبيئية-طبيعية). وتتضمن هذه الفئات مؤشرات محتملة مثل التعطيل، والسبب، والأثر، والتخفيف. وانطلاقاً من هذه المنهجية، أُجري تحليل للأثر الاستراتيجي للأعمال (SBIA) لتحليل الأنشطة والتأثيرات التي يمكن أن تحدث نتيجة لتعطيل الأعمال على المنظمة، ووقت التعافي كي يستعيد النشاط قدرته عند استئناف العمل.

# 3 مجالات الاستثمار

1.3 إدارة المعلومات والسجلات

1.1.3 ترتكز جميع أنشطة الاتحاد على المعلومات والبيانات. ولطالما أقرّ الاتحاد بقيمة معلوماته واتخذ تدابير لضمان تخزينها وسهولة النفاذ إليها واستخدامها بالكامل على نحو آمن.

2.1.3 وفي الوقت الحاضر، تتعرض قدرة الاتحاد على مواصلة إدارة معلوماته واستخدامها بشكل فعّال إلى الخطر ، لا سيما في حالات الأزمات مثل أزمة فيروس كورونا المستجد (Covid-19) الحالية، بسبب التغيرات المتزامنة والهامة في بيئة أعمال الاتحاد واحتياجات المستخدمين الداخليين والخارجيين وتوقعاتهم، والتطورات التكنولوجية السريعة. وعند انتقال الاتحاد إلى مبناه الجديد، فإن الحاجة إلى إجراءات عمل مرنة وبدون استخدام الورق أصبحت مسألة ملحة، وعلى الرغم من اعتماد الاتحاد لأساليب عمل إلكترونية منذ سنوات عديدة، فقد بينت الأزمة الحالية أن العديد من العمليات ليست رقمية بالكامل. ويحتاج موظفو الاتحاد وأعضاؤه وأصحاب المصلحة الآخرون إلى القدرة على النفاذ إلى المعلومات واستخدامها على الخط من مصادر متعددة، وفي الوقت الفعلي وفي أي وقت (على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع)، وهناك طلب متزايد على استخدام مزيد من الأدوات التعاونية. والمشهد التكنولوجي آخذ في التغير هو الآخر، مع انتقال خدمات وأنظمة إلى الحوسبة السحابية، وما توفره التحليلات والتعلم الآلي والذكاء الاصطناعي من فرص لاستخدام البيانات والمعلومات بشكل متعمق.

3.1.3 ومع ذلك، فإن الأنظمة والخدمات التي ظلت تخدم الاتحاد بشكل جيد على مدى العقدين الماضيين، غير متكيفة مع هذه المتطلبات الجديدة. فالعديد من هذه الأنظمة متخصص أو مصمم بناءً على الطلب وليست أنظمةً قابلةً للتشغيل البيني سواء جزئياً أو كلياً. وغالباً ما تكون الوظائف قاصرة، والنفاذ مقيداً. وتكون المعلومات منعزلة وبالتالي يصعب دمجها أو معالجتها أو إعادة استخدامها. ولا تغطي أدوات البحث جميع المواقع التي تُحفظ فيها المعلومات. ويقع المحتوى شديد الأهمية للأعمال خارج أنظمة إدارة الاتحاد المهيكلة والأكبر نطاقاً، ويحتفظ به في صناديق البريد الإلكتروني وأرشيفات البريد الإلكتروني الشخصية ومحركات الأقراص الصلبة المحلية والوسائط القابلة للإزالة وفي الذاكرة السحابية وعلى الخوادم وعلى محركات أقراص الشبكة غير المُدارة.

4.1.3 وقد وافق المجلس في دورته لعام 2019 على تخصيص ميزانية لضمان حماية وثائق مكتب الاتصالات الراديوية وحفظها على الوجه الأمثل قبل هدم مبنى فارامبيه بحيث تظل متاحةً ليستخدمها الأشخاص المخولون لذلك عند الحاجة. وتتمثل الخطوة التالية في ضمان امتلاك موظفي الاتحاد للأدوات والبنية التحتية والتدريب المناسب لإعداد المعلومات وتخزينها وإدارتها والنفاذ إليها من أجل مواصلة عملهم اليومي خلال الفترة الانتقالية للمبنى وأثناء الأوقات التي يُمنع فيها الدخول إلى المبنى أو يُقيد كما هو الحال عليه الآن. ويتطلب ذلك استبدال الإجراءات المعتمدة على الورق بعمليات عمل رقمية بالكامل، والانتقال من الأنظمة التقليدية إلى الحلول الجديدة التي تسهل التعاون، والتشغيل البيني، والنفاذ عن بُعد، وإنشاء مستودعات رسمية ومُدارة للمعلومات التي تتسم في الوقت الحالي بالتفرق وعدم القدرة على النفاذ إليها غالباً.

5.1.3 ويجب أيضاً حماية أصول المعلومات من الفقد أو التلف أو الإفشاء أو التعديل غير المصرح به. وحدد مشروع نظام إدارة المرونة في المنظمة الذي استُكمل مؤخراً الهجوم السيبراني ورفض الخدمة كخطرين كبيرين على معلومات الاتحاد ولا سيما على البيانات المقدمة من الدول الأعضاء. وأجرى مشروع نظام إدارة المرونة في المنظمة تحليلًا للأثر الاستراتيجي للأعمال والذي حدد أنشطة الاتحاد الرئيسية وحدد الأولويات للأنشطة التي يتعين استعادتها في المقام الأول في حالة حدوث تعطيل كبير. وفي معظم الحالات، ستتطلب استعادة هذه الأنشطة النفاذ إلى المعلومات الأساسية. وفي الوقت نفسه، أصبحت حماية البيانات وخصوصيتها أولوية تستوجب وجود سياسات وإجراءات وأنظمة لضمان التقاط المعلومات الشخصية وتخزينها ومعالجتها بأساليب آمنة. ولمعالجةً هذه الشواغل، يحتاج الاتحاد إلى وضع إطار لتصنيف البيانات/المعلومات على نطاق المنظمة ككل يشمل تصنيف المعلومات سواء من حيث حاجتها إلى الحماية من النفاذ غير المصرح به أو الكشف (الحساسية) وضرورة تيسرها (الأهمية)، وتحديد متطلبات الحماية وتنفيذها لكل فئة من فئات المعلومات (الحساسية والأهمية على حدٍ سواء) طوال دورة حياة المعلومات (الإعداد والتخزين والاستخدام والتخلص).

6.1.3 وأخيراً، يتطلب التحول الرقمي أرشفة إلكترونية. وفي حال عدم إجراء التخطيط الصحيح، فإنه يمكن فقدان المعلومات الحالية بسهولة إلى الأبد. ونظراً للتطور الحثيث للتكنولوجيا وتقادمها السريع، يجب أن يتخذ الاتحاد خطوات استباقيةً لالتقاط المعلومات التي يقدمها الأعضاء وحمايتها وجعلها مواكبةً للمستقبل، فضلاً عن القرارات المتخذة بشأن توزيع الترددات وتنسيق السواتل، ووضع اللوائح والمعايير، ومجموعة من الأنشطة والمسؤوليات الأخرى بحيث يظل هذا المحتوى قابلاً للنفاذ إليه واستخدامه على الأمد الطويل.

7.1.3 ويحتاج الاتحاد إلى الاستثمار بشكل عاجل في وضع عمليات عمل رقمية وتنفيذ نظام تصنيف لأمن البيانات/المعلومات وإنشاء الأرشفة الإلكترونية. وسيشمل مشروع مدته خمس سنوات الأنشطة التالية:

• تحديد الأولويات

• تبسيط عمليات الأعمال التي تعتمد على الورق لتصبح رقمية بالكامل

• أنواع المعلومات المطلوب تأمينها وحمايتها والحفاظ عليها

• وضع خطط لسياسات ومشاريع

• إنشاء مستودعات رسمية ومدارة لمحتوى الأعمال الهامة

• تحديد وتحليل التهديدات والمخاطر ومتطلبات الحماية المتعلقة بمعلومات الاتحاد، وتحديد أنواع المعلومات الهامة لأنشطة الاتحاد، ووضع مخطط تصنيف للحساسية وتحديد فئات السجلات الهامة

• تحديد واختيار حلول الأرشفة الإلكترونية لمعلومات الاتحاد بجميع الأنساق (الوثائق، الفيديو، الصوت، الصور، البيانات، الويب، وسائل التواصل الاجتماعي، وما إلى ذلك.)

• تدريب الموظفين

8.1.3 وستحتاج الأمانة إلى تعيين خبراء في مجال التحول الرقمي، وتصنيف البيانات، والأرشفة الإلكترونية في وظائف محددة المدة. وتتضمن التكاليف الإضافية اقتناء الأنظمة وانتقال المعلومات إلى حلول جديدة. ويبلغ التقدير الأولي لتكلفة هذا المشروع 8 ملايين فرنك سويسري على مدار خمس سنوات.

2.3 أدوات عمل الاتحاد في مجال تكنولوجيا المعلومات (IT)

1.2.3 على مدى العقود القليلة الماضية، حُدثت منصتا نظام تخطيط موارد المؤسسة (ERP) ونظام إدارة العلاقات مع العملاء (CRM) التابعتين للاتحاد واللتان تعملان حالياً على قواعد بيانات اللغة SQL الموجودة في المباني عدة مرات مما مكّن الاتحاد ومندوبيه من الاستفادة من القدرات الوظيفية والتكنولوجيات الجديدة.

2.2.3 وفي الوقت الحاضر، أعادت شركة SAP تصميم عروض برمجياتها بالكامل (نظام تخطيط موارد المؤسسة ونظام إدارة المخاطر الاستراتيجية ونظام إدارة العلاقات مع العملاء وغيرها) لتعمل على قاعدة البيانات HANA، وهي قاعدة بيانات داخل الذاكرة طورتها شركة SAP، لتكون محبذة في التكنولوجيا السحابية. ونتيجةً لذلك، أعلنت شركة SAP أنه بحلول عام 2025 (من المحتمل أن يمتد هذا الموعد حتى عام 2027)، ينبغي أن تنتقل جميع الحلول الحالية لنظام تخطيط موارد المؤسسة ونظام إدارة المخاطر الاستراتيجية ونظام إدارة العلاقات مع العملاء والتابعة لشركةSAP إلى S/4HANA وهي مجموعة أعمال الجيل القادم لشركة SAP. وبالإضافة إلى ذلك، يجب نقل منصة التجارة الإلكترونية في الاتحاد إلى الحلول C/4HANA في موعد أقصاه أوائل عام 2021.

3.2.3 واتخذ الاتحاد عدة خطوات للتحضير لهذا المشروع الكبير. وستبدأ المرحلة الأولى من مشروع الانتقال هذا - انتقال منصة التجارة الإلكترونية للاتحاد إلى الحلول C/4HANA في التكنولوجيا السحابية - في منتصف عام 2020. وستكون المرحلة الرئيسية التالية الانتقال إلى الحلول S/4HANA. وسيكون الموعد المستهدف لتحقيق ذلك هو ديسمبر 2025.

4.2.3 وتُقدّر تكلفة انتقال المشهد الكامل لأنظمة الشركة SAP التابعة للاتحاد إلى الحلول C/4HANA والحلول S/4HANA بحوالي 5 ملايين فرنك سويسري. وقد وافق المجلس بالفعل على جزء من الموارد المخصصة للجهود المبذولة والمتعلقة بانتقال نظام تخطيط موارد المؤسسة، وأدرج في ميزانية 2020-2021 (مليوني فرنك سويسري)، وعن طريق الوفورات من السنوات السابقة (مليون فرنك سويسري). وسيُدرج المبلغ المتبقي البالغ مليوني فرنك سويسري والمخصص لتحديث نظام تخطيط موارد المؤسسة/ نظام إدارة العلاقات مع العملاء في الخطتين الاستراتيجية والمالية للفترة 2022-2025.

3.3 الموقع الإلكتروني للاتحاد

1.3.3 أُطلق الموقع الإلكتروني الحالي للاتحاد في عام 2012، ونما بشكل عضوي منذ ذلك الحين. ويزور الموقع حوالي مليوني مستخدم كل عام. وفي عام 2018، أعلن مورد المنصة الحالية للاتحاد عن التوقف عن تشغيل المنصة وعن تقديم الدعم المنتظم لها في السنوات القليلة القادمة. ويُشكل تشغيل منصة غير مدعومة من المورد خطراً كبيراً على استمرارية الأعمال وعلى الأمن. ونظراً لعدم تطوير المنصة الحالية بشكل أكبر، فإن ذلك يحد من إمكانية استفادة الاتحاد من الابتكارات التجارية المتاحة في السوق (مثل الذكاء الاصطناعي/التعلم الآلي)، بما في ذلك أدوات جديدة لمواءمة الموقع الإلكتروني ودعم الترجمة الآلية إلى اللغات الست. ويُحال إلى اجتماع فريق العمل التابع للمجلس والمعني باللغات المعقود في فبراير 2020 ([CWG-LANG/10/2](https://www.itu.int/md/S20-RCLCWGLANG10-C-0002/en)).

2.3.3 وتخفيفاً من حدة هذه المخاطر ودعماً للابتكار، بما في ذلك تحسين النفاذ المتنقل، يحتاج الاتحاد إلى الانتقال إلى منصة حديثة للموقع الإلكتروني. وتسهل المنصات الحديثة مواءمة وتقييس الهيكل والميزات، ويمكن لموظفين من غير الفنيين إدارتها، وبالتالي خلق كفاءات جديدة للموظفين. ومن شأن وجود منصة جديدة أن يوفر أيضاً خدمات قياسية في مجال الصناعة من أجل تلبية التوقعات المتطورة للأعضاء وأصحاب المصلحة الآخرين.

3.3.3 ودعماً للانتقال إلى منصة جديدة، سيلزم توفير مباغ يقدر أولياً بمليوني فرنك سويسري على مدار ثلاث سنوات.

# 4 الخلاصة

تتطلب البنية التحتية للمعلومات في الاتحاد تحديثاً واستثماراً عاجلين إذا أريد لها أن تظل ملائمةً للغرض منها ومأمونة، وأن تلبي الاحتياجات المتطورة لموظفي الاتحاد وأعضائه وأصحاب المصلحة الآخرين، وأن تكون أكثر قدرةً على تلبية الاحتياجات المستقبلية لاستمرارية الأعمال والتعافي من الكوارث، ومستعدة لبيئة العمل الجديدة في مبنى المقر المستقبلي للاتحاد.

ويُدعى المجلس إلى الإحاطة علماً بهذا التقرير، بما في ذلك الطلبات الواردة فيه والمتعلقة بالاستثمار، وتقديم المشورة بشأن سبل المضي قدماً فيما يتعلق بالتمويل.

وتقدر طلبات التمويل الاستثماري بمبلغ 13 مليون فرنك سويسري على مدار السنوات الخمس المقبلة على النحو التالي:

(1 إدارة المعلومات والسجلات تقدّر بمبلغ ثمانية ملايين فرنك سويسري على مدار خمس سنوات

(2 أدوات عمل الاتحاد في مجال تكنولوجيا المعلومات (IT) تقدّر بمبلغ ثلاثة ملايين (بما في ذلك مبلغ مليوني فرنك سويسري قيد التخصيص لنظام تخطيط موارد المؤسسة/نظام إدارة العلاقات مع العملاء) على مدار السنوات الأربع المقبلة

(3 يقدر المبلغ الخاص بالاتصال/المنصة الإلكترونية الجديدة بـمليوني فرنك سويسري على مدار ثلاث سنوات.

ــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــ