|  |  |
| --- | --- |
| **СОВЕТ 2020Женева, 9–19 июня 2020 года** |  |
|  |  |
|  |  |
| **Пункт повестки дня: ADM 33** | **Документ C20/53-R** |
| **17 апреля 2020 года** |
| **Оригинал: английский** |
| Отчет Генерального секретаря |
| обеспечение непрерывности деятельности – управление информациеймеждународный союз электросвязи |

|  |
| --- |
| РезюмеВ настоящем документе определены три области инвестиций, необходимых для того чтобы информационная инфраструктура МСЭ по-прежнему отвечала своему назначению и была безопасной, а также соответствовала потребностям персонала, членов и других заинтересованных сторон МСЭ и обеспечивала непрерывность деятельности, управление рисками и восстановление после бедствий с учетом опыта, накопленного при преодолении нынешнего кризиса, и была лучше подготовлена к рабочей среде в новом здании штаб-квартиры МСЭ. Это следующие три области: внутреннее управление информацией и записями, рабочие инструменты на базе информационных технологий и веб-сайт.Для обеспечения этих инвестиций требуется, по оценкам, 13 млн. швейцарских франков в течение следующих пяти лет, для чего возможно использовать либо сэкономленные средства, резервный счет и добровольные взносы, либо включить эти средства в Стратегический и Финансовый планы на 2022–2026 годы.Необходимые действияСовету предлагается **принять к сведению** настоящий отчет и **рекомендовать** порядок дальнейших действий в отношении финансирования.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Справочные материалы[*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) *(Управление МСЭ),* [*JIU/REP/2019/5*](https://www.unjiu.org/sites/www.unjiu.org/files/jiu_rep_2019_5_final.pdf) *(Облачные вычисления),* [*C20/15*](https://www.itu.int/md/S20-CL-C-0015/en) *(ORMS),* [*C20/43*](https://www.itu.int/md/S20-CL-C-0043/en) *(Подотчетность).* |

# 1 Введение

1.1 Цель настоящего документа – предоставить Совету прогноз ожидаемых инвестиций, которые требуются для обеспечения непрерывности деятельности МСЭ.

1.2 Совет 2016 года утвердил структуру Системы обеспечения организационной жизнеспособности (ORMS), после чего МСЭ создал следующие процессы обеспечения непрерывности деятельности (Документ C20/15):

− политика в области обеспечения непрерывности деятельности (BCP);

− основа системы управления непрерывностью деятельности (BCMS);

− оценка деловых рисков (BRA);

− виды деятельности и обеспечивающие процессы, а также приоритеты;

− анализ последствий для деятельности (BIA);

− планы обеспечения непрерывности деятельности (BCP).

1.3 Очевидный положительный результат этих действий проявляется в способности МСЭ продолжать свою деятельность в период изоляции, обусловленной Covid-19.

# 2 Базовая информация

2.1 Вместе с тем в настоящее время существуют проблемы, связанные с действующими платформами, например устаревшие технологии, для которых не осуществляется глобальная поддержка и которые имеют ограниченный потенциал для обеспечения непрерывности деятельности и восстановления после бедствий. Ограничена возможность использования имеющихся на рынке готовых приложений и инструментов совместно с существующими у нас устаревшими платформами. Кроме того, имеющиеся инструменты требуют участия значительных людских ресурсов и характеризуются невысоким уровнем автоматизации (см. п. 3.1.3, ниже).

2.2 Замена платформ позволит обеспечить в рамках всего МСЭ согласованность и соответствие требованиям в отношение языков, которые разработаны с учетом использования для языков и анализа искусственного интеллекта/машинного обучения; предлагать членам доступные на рынке инструменты совместной работы, обеспечивая инструменты самообслуживания для всех собраний, конференций и мероприятий; а также обеспечить надлежащие механизмы непрерывности деятельности и восстановления после бедствий.

2.3 В контексте проекта ORMS было признано, что несмотря на проведение оценок деловых рисков и реализацию мер по смягчению последствий, по-прежнему могут возникать, на локальном или глобальном уровне, непредвиденные значительные сбои в предоставлении продуктов и услуг (виды деятельности). Для эффективного управления сбоями необходима **политика в области обеспечения непрерывности деятельности**.

2.4 Вследствие этого в рамках ORMS проводились оценки деловых рисков и использовалась общая модель, базирующаяся на политике МСЭ по управлению рисками, для того чтобы обеспечить управление структурными рисками и организационную жизнеспособность, на основе девяти различных категорий рисков (окружающая среда – антропогенный фактор, инфраструктура – цифровой сбой, людские ресурсы, организация – сбой в обеспечении мероприятия, финансы, инфраструктура – физический сбой, заинтересованные стороны/партнеры, организация – служебные помещения и материально-техническое обеспечение, окружающая среда – природный фактор), которые включают возможные показатели, такие как сбой, причина, воздействие и смягчение последствий. С использованием этой методики был проведен стратегический анализ последствий для деятельности (SBIA), с тем чтобы проанализировать виды деятельности и воздействие, которое может оказать сбой в деятельности на организацию, а также время восстановления, необходимое для возобновления нормальной деятельности.

# 3 Области инвестирования

3.1 Управление информацией и записями

3.1.1 В основе всех видов деятельности МСЭ лежат информация и данные. МСЭ всегда признавал ценность своей информации и принимал меры к обеспечению безопасного хранения информации, ее доступности и полной пригодности для использования.

3.1.2 В настоящее время способность МСЭ продолжать эффективно управлять своей информацией и использовать ее находится под угрозой, частично вследствие кризисных ситуаций, подобных нынешней пандемии Covid-19, и эта угроза обусловлена одновременными и значительными изменениями деловой среды МСЭ, потребностей и ожиданий внутренних и внешних пользователей, а также стремительным развитием технологий. По мере перемещения МСЭ в новое здание все более острой становится потребность в гибких и безбумажных рабочих процедурах, но, притом что МСЭ внедряет электронные методы работы на протяжении многих лет, большое число процессов, как показал теперешний кризис, еще не стали полностью цифровыми. Необходимо, чтобы персонал, члены и другие заинтересованные стороны МСЭ получали и использовали информацию в онлайновом режиме, из многих источников, в реальном времени и в любой момент (круглосуточно и ежедневно), и наряду с этим растет спрос на дополнительные инструменты совместной работы. Происходит также изменение технологической среды, услуги и системы переходят в облако, аналитические инструменты, машинное обучение и искусственный интеллект открывают возможности исчерпывающего использования данных и информации.

3.1.3 Однако системы и услуги, которые удовлетворительно функционировали в МСЭ на протяжении последних двадцати лет, не приспособлены к этим новым требованиям. В основном это специализированные или заказные системы, которые не совместимы или не полностью совместимы между собой. Зачастую ограничены функциональные возможности и доступ. Информация разрознена, вследствие чего сложно ее объединять, обрабатывать или использовать для иных целей. Инструменты поиска не охватывают все места хранения информации. Важнейший для деятельности контент находится за пределами крупных структурированных систем управления МСЭ, хранится в ящиках электронной почты, личных архивах электронной почты, на локальных жестких дисках и съемных носителях, в облаке, на серверах и на неуправляемых сетевых накопителях.

3.1.4 Совет на своей сессии 2019 года утвердил бюджет, который позволит обеспечить надлежащую защиту и сохранение документов БР перед сносом здания "Варембе" и дальнейший доступ к этим документам уполномоченных лиц по мере необходимости. Следующий шаг заключается в обеспечении персонала МСЭ соответствующими инструментами, инфраструктурой и знаниями, необходимыми для создания и хранения информации, управления информацией и получения к ней доступа, для того чтобы продолжать выполнять свою повседневную работу в переходный период строительства и в периоды, когда доступ в здание запрещен или ограничен, как в настоящее время. Это требует замены процедур, в которых используется бумага, полностью цифровыми рабочими процессами, перехода от устаревших систем на новые решения, которые упрощают сотрудничество, функциональную совместимость и дистанционный доступ, а также создания официальных управляемых хранилищ информации, которая в настоящее время рассеяна и зачастую недоступна.

3.1.5 Информационные активы также должны быть защищены от потери, повреждения или несанкционированного раскрытия либо изменения. По результатам недавно завершенного проекта ORMS кибератаки и отказ в обслуживании определены как значительные риски для информации МСЭ и, в частности, для данных, предоставляемых Государствами-Членами. В рамках проекта ORMS был проведен стратегический анализ последствий для деятельности, который позволил определить ключевые виды деятельности МСЭ и установить приоритетные виды деятельности, которые в случае значительного сбоя подлежат восстановлению в первую очередь. В большинстве случаев восстановление этих видов деятельности потребует доступа к важнейшей информации. В то же время приоритетное значение приобретают защита данных и конфиденциальность данных, для которых необходимы стратегии, процедуры и системы, обеспечивающие безопасность процедур сбора, хранения и обработки информации. Для решения этих задач МСЭ необходимо разработать общеорганизационную структуру классификации данных/информации, которая будет включать классификацию информацию на основе как необходимости ее защиты от несанкционированного доступа или раскрытия (конфиденциальность), так и необходимости обеспечения ее доступности (критичность), а также определение и реализацию требований защиты для каждой категории информации (конфиденциальность и критичность) на протяжении всего жизненного цикла информации (создание, хранение, использование и удаление).

3.1.6 Наконец, цифровая трансформация требует электронного архивирования. В отсутствие надлежащего планирования существующая информация может быть легко утрачена навсегда. В условиях быстрого развития технологий и их быстрого устаревания МСЭ должен принять упреждающие меры для сбора, защиты и длительного хранения информации, представленной членами, а также решений относительно распределения частот, координации спутников, разработки регламентарных положений и стандартов. МСЭ должен также выполнять другие действия и распределять обязанности, для того чтобы этот контент оставался доступным и используемым в течение длительного времени.

3.1.7 МСЭ необходимо безотлагательно инвестировать в развитие цифровых рабочих процессов, реализацию системы классификации данных/информации в аспекте безопасности и внедрения электронного архивирования. Проект, рассчитанный на пять лет, может включать следующие виды деятельности:

• установление приоритетов;

• упрощение рабочих процессов, в которых используется бумага, и преобразование их в полностью цифровые;

• определение типов информации, для которых следует обеспечить безопасность, защиту и сохранность;

• разработка стратегий и планов проекта;

• создание официальных управляемых хранилищ для критического бизнес-контента;

• определение и анализ угроз, рисков и требований защиты для информации МСЭ, определение типов информации, имеющих критический характер для видов деятельности МСЭ, а также разработка схемы классификации на основе конфиденциальности и определение категорий критических записей;

• определение и выбор решений для электронного архивирования информации МСЭ во всех форматах (документы, видео, изображения, данные, веб-контент, социальные сети и т. д.);

• обучение персонала.

3.1.8 Необходимо, чтобы секретариат нанял специалистов по цифровой трансформации, классификации данных и электронному архивированию на посты на основе срочных контрактов. Дополнительные расходы включают приобретение систем и перенос информации на новые средства. Первоначальная оценка стоимости данного проекта составляет 8 млн. швейцарских франков на пятилетний период.

3.2 Рабочие инструменты Союза на базе информационных технологий (ИТ)

3.2.1 В течение последних нескольких десятков лет используемые в МСЭ платформы планирования ресурсов предприятия (ERP) и управления отношениями с клиентами (CRM), которые работают с базами данных SQL на ресурсах организации, неоднократно проходили модернизацию, что позволило МСЭ и его делегатам воспользоваться преимуществами новых функциональных возможностей и технологий.

3.2.2 К настоящему время компания SAP перепроектировала все предлагаемое ею программное обеспечение (ERP, управление отношениями с поставщиками (SRM), CRM и т. д.), для того чтобы оно работало на платформе HANA – базе данных SAP в оперативной памяти, предпочтительно в облаке. Вследствие этого SAP объявила, что к 2025 году (возможно продление этого срока до 2027 г.) все действующие решения SAP ERP, SRM и CRM должны быть переведены на S/4HANA – набор программных приложений SAP следующего поколения для предприятий. Кроме того, необходимо перевести к началу 2021 года платформу электронной коммерции МСЭ на C/4HANA.

3.2.3 МСЭ предпринял различные шаги в рамках подготовки к этим широкомасштабным действиям. Первый этап этого проекта перевода – перевод платформы электронной коммерции МСЭ на C/4HANA в облаке – начнется в середине 2020 года. Следующим крупным этапом станет перевод на S/4HANA. Плановый срок выполнения – декабрь 2025 года.

3.2.4 Оценочная стоимость перевода всей совокупности систем SAP МСЭ на C/4HANA и S/4HANA составляет примерно 5 млн. швейцарских франков. Совет уже утвердил часть ресурсов, которые необходимы для осуществления перевода системы ERP, с финансированием из бюджета на 2020−2021 годы (2 млн. шв. фр.) и из средств, сэкономленных за предыдущие годы (1 млн. шв. фр.). Оставшаяся сумма в 2 млн. швейцарских франков, необходимая для модернизации ERP/CRM, будет включена в Стратегический и Финансовый планы на 2022–2025 годы.

3.3 Веб-сайт МСЭ

3.3.1 Действующий веб-сайт МСЭ начал функционировать в 2012 году и с тех пор естественным образом развивается. Ежегодно веб-сайт посещают около 2 млн. пользователей. В 2018 году поставщик действующей платформы МСЭ объявил о прекращении в ближайшие годы предоставления своей платформы и ее постоянной поддержки. Работа в отсутствие платформы, поддерживаемой поставщиком, обусловливает значительный риск для непрерывности и безопасности деятельности. Прекращение развития существующей платформы ограничивает возможности МСЭ использовать доступные на рынке инновационные решения (например, в области машинного обучения и искусственного интеллекта), в том числе новые инструменты для согласования веб-сайта и поддержки машинного перевода на шесть языков. В связи с этим делается ссылка на документ Рабочей группы Совета по языкам ([CWG-LANG/10/2](https://www.itu.int/md/S20-RCLCWGLANG10-C-0002/en)), представленный на ее собрании в феврале 2020 года.

3.3.2 Для смягчения этих рисков и поддержки инноваций, в том числе для улучшения доступа с мобильных устройств, МСЭ необходимо перейти на современную платформу веб-сайта. Современные платформы упрощают согласование и стандартизацию структуры и функциональных возможностей, и их сопровождение может осуществлять нетехнический персонал, что откроет новые возможности эффективного использования работников. Новая платформа позволит также предоставлять услуги, отвечающие отраслевым стандартам, для удовлетворения растущих ожиданий членов и других заинтересованных сторон.

3.3.3 Согласно первоначальной оценке, перевод на новую платформу потребуют 2 млн. швейцарских франков в течение трехлетнего периода.

# 4 Заключение

Требуется безотлагательная модернизация информационной инфраструктуры МСЭ и инвестиции, для того чтобы информационная инфраструктура по-прежнему отвечала своему назначению и была безопасной, соответствовала возрастающим потребностям персонала, членов и других заинтересованных сторон МСЭ, лучше была приспособлена для удовлетворения будущих потребностей, связанных с непрерывностью деятельности и восстановлением после бедствий, и была подготовлена к новой рабочей среде в будущем здании штаб-квартиры МСЭ.

Совету предлагает принять к сведению настоящий отчет, содержащиеся в нем запросы на инвестиции и рекомендовать порядок дальнейших действий в отношении финансирования.

Сметные заявки на финансирование инвестиций составляют 13 млн. швейцарских франков в течение следующих пяти лет и распределяются следующим образом:

1) управление информацией и записями – по оценкам, 8 млн. швейцарских франков в течение следующих пяти лет;

2) рабочие инструменты Союза на базе информационных технологий (ИТ) – по оценкам, 3 млн. швейцарских франков (включая 2 млн., ожидаемых для ERP/CRM) в течение следующих четырех лет;

3) связь/новая веб-платформа – по оценкам, 2 млн. швейцарских франков в течение трех лет.

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