

معلومات محدّثة عن صندوق البنية التحتية

معلومات محدّثة عن إدارة وتكنولوجيا المعلومات

تقرير من المدير العام

١- يأتي هذا التقرير استجابةً للطلب الوارد في المقرر الإجرائي ج ص ع ٧٠ (١٦) (٢٠١٧)١ بأن تُرفع تقارير إلى المجلس في دوراته المقبلة بشأن تنفيذ صندوق البنية التحتية وتمويل الصندوق على حد سواء،^٢ ولطلب لجنة البرنامج والميزانية والإدارة بأن تواصل الأمانة تقديم مزيد من المعلومات المحدّثة عن التقدم المحرز في مجال إدارة وتكنولوجيا المعلومات.^٣

استراتيجية إدارة وتكنولوجيا المعلومات لعام ٢٠٢٠: التقرير المرحلي

٢- في عام ٢٠٢٠، قدمت الأمانة استراتيجية منقّحة تتماشى مع برنامج العمل العام الثالث عشر، ٢٠١٩-٢٠٢٣. وتتمثل الرؤية المطروحة فيها في استخدام تكنولوجيا المعلومات بأقصى قدر من الفائدة من أجل الابتكار والتعاون وتحويل المنظمة لكي ينعم العالم بصحة أوفر. أمّا المهمة المطروحة فيها فتتمثل في الربط بين الأشخاص وتمكينهم، وتحويل المنظمة إلى مؤسسة رقمية تعتمد على التشغيل الآلي وتحقيق الأداء الأمثل لبلوغ أهدافها الاستراتيجية.

٣- وتركّز الاستراتيجية على ثمانية مجالات رئيسية لتحقيق النتائج. ورغم جائحة مرض فيروس كورونا (كوفيد-١٩)، فقد واصلت الأمانة إحراز التقدم وتابعت هذه المجالات على النحو التالي:

(أ) **البيانات والدراسات التحليلية:** لوحظ وجود تركيز متزايد على جمع البيانات وتصنيفها والتحقق من صحتها وتصورها بواسطة مبادرات تكنولوجيا المعلومات بشأن الصحة والبرامج المؤسسية. وبانت جوانب التعلم الآلي والذكاء الاصطناعي والبرامج الروبوتية تشكل تدريجياً جزءاً من الحلول التي يجري تنفيذها. وإضافة إلى ذلك، هناك تعاون قوي مع شعبة البيانات والدراسات التحليلية وتحقيق الحاصلات من أجل التعامل استراتيجياً مع مصدر واحد للبيانات من خلال مستودع واحد.

(ب) **الابتكار والتحول الرقمي:** مونت الأمانة الميزانية من صندوق البنية التحتية ودشنت تحدياً داخلياً فيما بين الموظفين في مجال الابتكار وفي إطار تطوير الهياكل الأساسية والتنمية المستدامة

١ انظر الوثيقة ج ص ع ٧٠/٢٠١٧/٧ سجلات/١، الصفحة ٤٨.

٢ انظر الوثيقة ج ٧٤/٩ للاطلاع على معلومات عن تقرير مستقل نظر فيه المجلس التنفيذي في دورته الثامنة والأربعين بعد المائة المعقودة في كانون الثاني/ يناير ٢٠٢١.

٣ انظر الوثيقة م ١٤٠/٥.

بهدف إيجاد بيئة تعاونية لتحفيز الابتكار وتوجيهه وصونه بطريقة متكاملة في المنظمة.^١ وقد أظهرت المبادرات المقدمة والمنفذة على الصعيد العالمي وجود ثقافة سائدة بشأن التفكير الابتكاري والترويج لاتباع طرق جديدة في العمل.

(ج) **منصات متنقلة:** أنجزت أعمال لتبسيط نشر التطبيقات المتنقلة، وأثبتت الأمانة حضورها في مخزني التطبيقات الرئيسيين. واستُهل تنفيذ مبادرة عالمية لإدارة الأجهزة المحمولة بوصفها خدمة عالمية. ونُشر عدد من التطبيقات المراعية للأجهزة المحمولة، ولكن يُسَلَم بضرورة إنجاز مزيد من الأعمال في مجال وضع نهج بشأن استراتيجية "الجوال أولاً".

(د) **الاستشارة والتشاور:** أنشئت فرقة لإدارة علاقات العمل لسد الفجوة التي تتخلل الاحتياجات من الأعمال والتكنولوجيا. وبصرف النظر عن الاستفادة من متطلبات الأعمال وتقديم الحلول، فإن الإدارة المعنية بإدارة وتكنولوجيا المعلومات عاكفة على إسداء المشورة وتقديم الاستشارات من خلال تحسين إجراءات تسيير الأعمال، والاستفادة من الأدوات الحالية لتحسين الأعمال التنفيذية.

(هـ) **منصات وخدمات التطبيقات:** تواصل الأمانة اعتماد التكنولوجيا القائمة على الحوسبة السحابية. ومع أنه يجري تقييم التكنولوجيات اللازمة لاستحداث نظم إدارة المعلومات وأماكن العمل الرقمية، فإن النظم القائمة على الحوسبة السحابية مفضلة على تلك التي تعمل في مراكز البيانات في أماكن العمل.^٢ وعلاوة على ذلك، فإن البرمجيات التي يمكن الحصول عليها بوصفها اشتراكات جاهزة للاستخدام^٣ هي مفضلة على تلك التي يتعين أن تتولى أفرقة داخلية تركيبها وصيانتها، حتى فيما بين النظم القائمة على الحوسبة السحابية.^٤ وقد ساعد ذلك على الإسراع في نشر التطبيقات الجديدة وتوسيع نطاقها، وفي تحويل اهتمام الموظفين تدريجياً من إدارة أوجه تعقيد صيانة الهياكل الأساسية إلى تنفيذ القدرات اللازمة لتسيير الأعمال.

(و) **القدرات الداخلية وشؤون التوظيف:** مرت عملية تنظيم خدمات تكنولوجيا المعلومات بمرحلة تحوّل، وأعدّ هيكل منفتح دخل حيز التنفيذ في كانون الثاني/يناير ٢٠٢٠. وقد أنشئت الأفرقة التالية وركزت على مجالات عملها، كلّ فيما يخصه:

- *إدارة علاقات العمل:* إجراءات تسيير الأعمال ومتطلباتها
- *مكتب رئيس شؤون التكنولوجيا:* الهندسة المعمارية، وإدارة التطبيقات والمعلومات، وعمليات تكنولوجيا المعلومات، ودعم المستخدمين
- *الأمن السيبراني:* تحديد الهجمات السيبرانية ومنعها وكشفها والحماية منها والتصدي لها
- *التكنولوجيات الرائدة والبيانات:* جوانب الابتكار والتكنولوجيات اللازمة لإدارة البيانات
- *مكتب إدارة المشاريع وشؤون الحوكمة:* تنفيذ الحلول واعتماد نهج بشأن إدارة المشاريع والتغيير في الوقت نفسه

وعلاوة على ذلك، أبرمت الأمانة اتفاقات في هذا المضمار، وهي تواصل العمل مع شركاء موثوقين لكي يتسنى جلب موارد ممترسمة ومتخصصة بطريقة أسرع نسبياً، ممّا يتيح المجال أمام تسريع وقت استهلاك تنفيذ المشاريع، ويمثّل واحداً من عدة عوامل تقلل مدة تنفيذها.

١ انظر الوثيقة م٤٦/٤٠.

٢ تعرف هذه الاستراتيجية أيضاً باسم "الحوسبة السحابية أولاً".

٣ البرمجيات بوصفها خدمة (SaaS).

٤ منصة بوصفها خدمة (PaaS) وبنية تحتية بوصفها خدمة (IaaS).

- (ز) **الأمن السيبراني:** قدمت الأمانة معلومات محدّثة عن برنامج الأمن السيبراني إلى المجلس التنفيذي في دورته الثامنة والأربعين بعد المائة، وتمت مناقشتها كذلك أثناء الاجتماع الثالث والثلاثين للجنة البرنامج والميزانية والإدارة التابعة للمجلس^١. وشجعت الأمانة على توظيف المزيد من الاستثمارات من أجل الاستجابة للهجمات السيبرانية بمزيد من الفعالية والسرعة.
- (ح) **شؤون الحوكمة والعمليات:** يجري تنفيذ إجراءات الحوكمة لاستعراض الاستثمارات الاستراتيجية العالمية الموظفة في تكنولوجيا المعلومات من خلال اللجنة التوجيهية العالمية المعنية بتكنولوجيا المعلومات. ويلزم إنجاز مزيد من الأعمال لتحقيق إدارة كاملة للحافظة تشمل مبادرات تكنولوجيا المعلومات الصغيرة والمتوسطة الحجم التي تخضع لإدارة مستقلة على نطاق المنظمة ككل. ونظراً لمحدودية الأموال والموارد، فإن من الضروري تكوين صورة كاملة لمبادرات تغيير العمل كالمعتاد ("إدارة الأعمال") والمشاريع الإستراتيجية ("تغيير الأعمال")، والسماح بتحديد الأولويات بشكل أفضل.

أثر جائحة كوفيد-١٩

٤- سارعت الأمانة منذ الإعلان عن اندلاع جائحة كوفيد-١٩، في التحول إلى اتباع طرق جديدة في العمل، ووظفت التكنولوجيا لدعم الاستجابة لها. ونظراً لأن معظم الموظفين يعملون من المنزل على مدى فترات طويلة، فإن القرارات السابقة المتخذة لتقديم خدمات البريد الإلكتروني القائمة على الحوسبة السحابية وخدمات التعاون بشأن إقامة مكان عمل رقمي أتاحت المجال أمام تحقيق انتقال سلس نسبياً كفل تمكين الموظفين من الاستمرار في العمل من أي مكان. فالنشر السريع لعدد من الخدمات الإضافية بشأن عقد الاجتماعات الافتراضية وتسيير العمل إلكترونياً والتوقيعات الإلكترونية مكنت الموظفين من العمل والتعاون مع بعضهم البعض ومواصلة إنجاز أعمال المنظمة.

٥- وعملت الأمانة في الوقت نفسه على تنفيذ ٣٧ مشروعاً في عام ٢٠٢٠، بما في ذلك مبادرات تتعلق بالطوارئ دعماً لجهود الاستجابة للجائحة. وبحلول نهاية العام، فُرج من إنجاز ٢٠ مشروعاً منها.

٦- وبعد أن اقتضت الضرورة نشر حلول جديدة على سبيل العجالة، فإنه يجري إيلاء الاعتبار الواجب لشؤون الأمن السيبراني أثناء عملية اختيار الحلول وتنفيذها. ويحرص على إجراء تقييمات للمخاطر واختبارات لمحاولات الاختراق قبل الشروع في تنفيذ النظم والتطبيقات لغرض الاستخدام العام.

٧- ويأتي على رأس هذه الأعمال تعاون عدد من الكيانات مع الأمانة لتقديم حلول أثمرت عن أكثر من ٢٦ مشاركة وأدت إلى التقدم بنحو ٤٧ مبادرة، معظمها برئاسة برامج صحية. وتولت الإدارة المعنية بإدارة وتكنولوجيا المعلومات تنسيق البرامج وتقديم التقارير عموماً.

٨- وليس من غير المألوف أثناء الطوارئ أن يزداد الطلب بشكل كبير على إيجاد حلول جديدة. وثمة رغبة في استخدام التكنولوجيات الجديدة وطرح الأدوات بسرعة، ولكن المقترحات لا تحقق جميعها منافع يتراوح أجلها بين المتوسط والطويل. ورغم الحاجة إلى الإسراع في التنفيذ، ينبغي تقديم دراسة جدوى خفيفة الوزن لاستعراض أهمية الأعمال وتقديرها. وسيراعي أيضاً هذا النهج الاستثمارات التي يلزم أن توظفها الأمانة فعلاً لبناء قدرات جديدة، مثل المنصات والمهارات والكفاءات، وتحديد نموذج لتمويل التكاليف المتكررة في الأجل الطويل.

٩- ويمكن أيضاً تقصير الوقت المُستغرق في تدشين المشاريع أثناء حالات اندلاع الجوائح. وتشمل بعض العبر المُستخلصة الحاجة إلى ما يلي: توضيح الحد الأدنى من المتطلبات اللازمة لاستهلال العمل؛ وتوافر أعداد كبيرة من الخبراء للعمل بطريقة رشيقة؛ والإتاحة المبكرة لمصادر التمويل من أجل إبرام اتفاقات تجارية عند اللزوم.

١ انظر الوثيقتان م٥٨/١ وم٣٠/١٤٨.

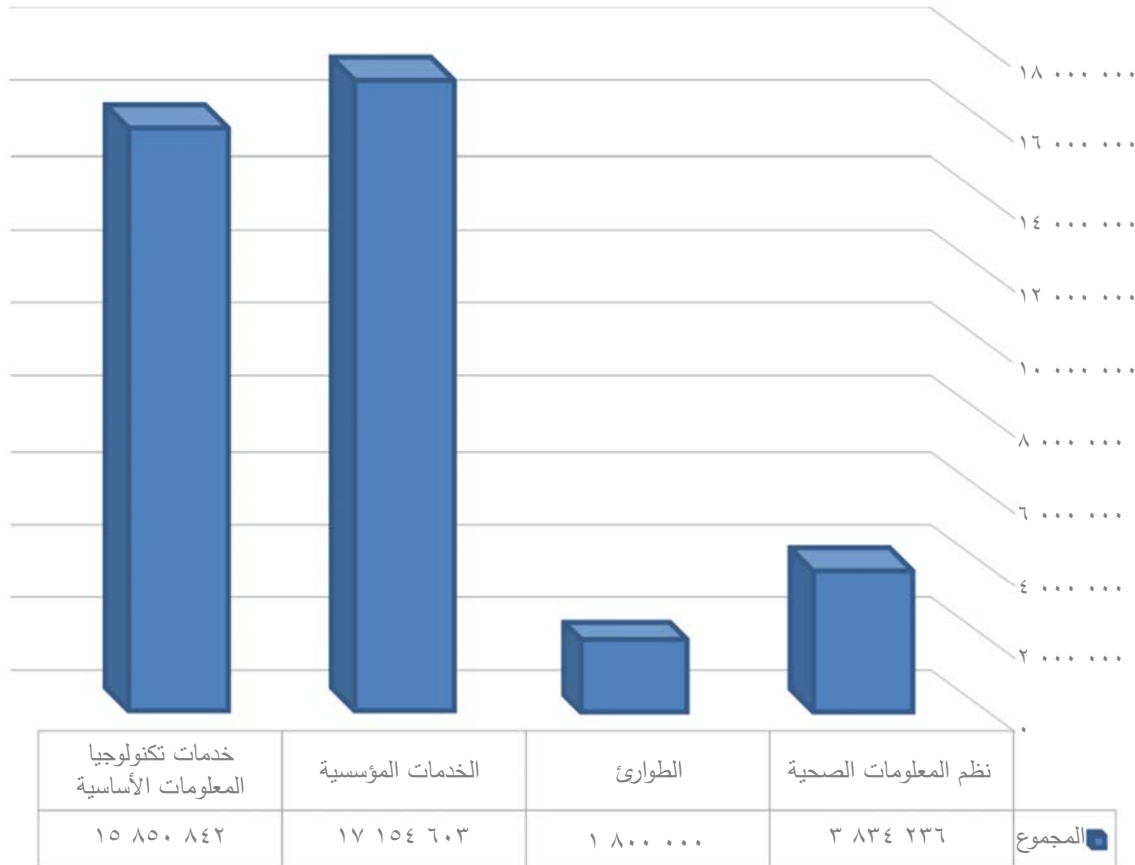
١٠- ويمكن أيضاً تحسين عملية تحديد الأولويات والتنسيق نظراً لمحدودية كل من الموارد المالية والبشرية. ويمكن إلغاء أولوية المبادرات الموافق عليها مسبقاً والتي تعتبر قليلة الأهمية أو غير حساسة زمنياً لتلبية الاحتياجات الأكثر إلحاحاً أثناء الطوارئ.

معلومات محدّثة عن صندوق البنية التحتية: الاستثمارات في تكنولوجيا المعلومات

١١- وردت منذ عام ٢٠١٧ مقترحات عددها ٦١ مقترحاً بلغت تكلفتها الإجمالية ٥٩,٦ مليون دولار أمريكي، وجرت الموافقة على ٥٥ مقترحاً منها بقيمة إجمالية قدرها ٣٨,٦٣ مليون دولار أمريكي (انظر الشكل ١).

١٢- ويُخصّص مبلغ كبير لخدمات تكنولوجيا المعلومات المؤسسية والأساسية على السواء من أجل تحقيق ما يلي: تكييف النظم والأدوات الحالية دعماً لتسيير الأعمال؛ ودعم برنامج الأمن السيبراني؛ وتعزيز الموقع الشبكي العام المستخدم عالمياً، وخصوصاً أثناء جائحة كوفيد-١٩؛ واستهلال العمل بشأن البيانات والدراسات التحليلية؛ والشروع في تنفيذ منصة إدارة العلاقة مع العملاء. وعلاوة على ذلك، فقد لزم توظيف استثمارات كبيرة في البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات من أجل إعداد المبنى الجديد للمقر الرئيسي لغرض شغله.

الشكل ١: المبالغ الإجمالية التي اعتمدها اللجنة التوجيهية لإدارة وتكنولوجيا المعلومات بشأن المقترحات الواردة خلال الفترة ٢٠١٧-٢٠٢٠ فيما يخص أربعة مجالات



١٣- ويبين الجدول ١ رصيد عنصر تكنولوجيا المعلومات من صندوق البنية التحتية في نهاية شهر شباط/فبراير ٢٠٢١.

الجدول ١: أرصدة عنصر تكنولوجيا المعلومات والالتزامات المقطوعة بشأنه في صندوق البنية التحتية

إجمالي الإيرادات الواردة منذ عام ٢٠١٧	٤١,١٠ مليون دولار أمريكي
الالتزامات المقطوعة من عام ٢٠١٧ إلى شهر شباط/فبراير ٢٠٢١	٣٨,٦٣ مليون دولار أمريكي
الرصيد غير الملتزم به لعنصر تكنولوجيا المعلومات من صندوق البنية التحتية	٢,٤٧ مليون دولار أمريكي

١٤- واتسمت وتيرة الاستثمار بالثبات والاتساق طوال السنوات الأربع. وتمثلت النتيجة الطبيعية لهذا الإنجاز في الحقيقة القائلة إن الأمانة تتكبد تكاليف تشغيل إضافية سيتعين تحملها في السنوات القادمة. وقد وصلنا إلى مرحلة من المتوقع أن تتجاوز فيها وتيرة الاستثمار سرعة دعم التكاليف المتكررة مالياً والقدرة على دعمها.

١٥- ووفقاً لما يرد في المقرر الإجرائي ج ص ع (١٦)، فقد صُمم صندوق البنية التحتية لتمويل الاستثمارات الاستراتيجية في مجال تكنولوجيا المعلومات، ولا يُقصد به تمويل التكاليف المتكررة أو تكاليف التشغيل. وأوصت لجنة الخبراء المستقلين الاستشارية في مجال المراقبة بإجراء استعراض عام لإنفاق المنظمة على تكنولوجيا المعلومات في إطار دورة التخطيط الشاملة. وينبغي أن ينظر هذا الاستعراض في كل من تكاليف إدارة أعمال الأمانة وجميع المبادرات الهادفة إلى تغيير تكنولوجيا المعلومات.

١٦- واستهلكت الأمانة مناقشات بشأن التمويل المستدام للتكاليف المتكررة للنظم المؤسسية. وتؤدي عوامل مثل حجم حافظة النظم القديمة، وحجم مجموع القوى العاملة في المنظمة، والاستخدام المتزايد للتكنولوجيات القائمة على الحوسبة السحابية (التي يتم تسعيرها على أساس المُسمى من المستعملين كل شهر/سنة)، إلى إتاحة فرصة لاستعراض طريقة تقدير تكاليف خدمات تكنولوجيا المعلومات وتمويلها.

معلومات محدثة عن المبادرات الاستراتيجية الرئيسية

١٧- الجيل القادم من نظام الإدارة العالمي (GSM). لقد أنشئ مجلس برنامج نظام الإدارة العالمي في أوائل عام ٢٠٢٠ لتنظيم تنفيذ برنامج النظام الجديد لتخطيط موارد المؤسسة، علماً أن تكلفة المشروع تُقدَّر بنحو ٧٠ مليون دولار أمريكي. ومن المتوقع تنفيذ نظام إدارة البرنامج في عام ٢٠٢٢، بينما يُتوقع تنفيذ الوحدة النموذجية الأساسية لتخطيط موارد المؤسسة (التي تشمل الموارد البشرية والمالية والمشتريات) في عام ٢٠٢٣. ولكي تظل الأمانة مرنة ورشيقة في ضوء الاحتياجات المتغيرة باستمرار من الأعمال، ومراعاةً لتكاليف التشغيل المتكررة، فإن من المفضل استخدام التكنولوجيا القائمة على الحوسبة السحابية، ناهيك عن أن جوانب التكيف في المنظومة الجديدة لنظام الإدارة العالمي سيجري تجنبها. وستستفيد الأمانة من تكنولوجيات الحوسبة السحابية الأخرى الأقل تكلفة، مثل النظم الذكية لإدارة إجراءات تسيير الأعمال والمنصات القليلة الترميز البرمجي، لتلبية احتياجاتها المحددة.

١٨- إدارة العلاقة مع العملاء. في كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٩، وافقت اللجنة التوجيهية العالمية المعنية بتكنولوجيا المعلومات على تنفيذ منصة إدارة العلاقة مع عملاء المنظمة. وفيما يلي مشروعان من أولى المشاريع المحركة في هذا المضمون: (أ) إدارة التشارك في المساهمات: (ب) والاختبار المسبق لصلاحية المنتجات الطبية. ومن المتوقع تنفيذ هذين المشروعين في عام ٢٠٢١. وترسي منصة التكنولوجيا القائمة على الحوسبة السحابية

لهذين المشروعين أساساً ترتكز إليه الأمانة في تزويد العملاء الذي يواجهون مشاكل بحلول تكنولوجيا المعلومات بطريقة أسرع نسبياً وموحدة ومتسقة وآمنة.

١٩- **التحوّل الرقمي بشأن محتوى منتجات المنظمة وخدماتها.** تعمل الأمانة على تيسير إعداد المنتجات والمحتويات والخدمات الرقمية وتسليمها. وقد دُشنت العديد من المبادرات في هذا المجال، بما في ذلك العمل بشأن وضع مبادئ توجيهية ذكية، وبرامج روبوتية صحية، والذكاء الاصطناعي، وتطبيقات الهاتف المحمول، وغيرها من الابتكارات باستخدام تكنولوجيايات رائدة. وعلاوة على ذلك، يوجد تعاون قوي بين الإدارة المعنية بإدارة وتكنولوجيا المعلومات وإدارة الصحة الرقمية والابتكار من أجل دفع عجلة العمل فيما يخص التحوّل الرقمي.

الإجراء المطلوب من جمعية الصحة

٢٠- جمعية الصحة مدعوة إلى الإحاطة علماً بهذا التقرير.

= = =