

Исполнительный совет

Девяносто четвертая сессия
Кампече, Мексика, 23-25 октября 2012 года
Пункт 3 III) f) предварительной повестки дня

СЕ/94/3 III) f)
Мадрид, 17 августа 2012 года
Язык оригинала: английский

Доклад Генерального секретаря

Часть III: Административные и уставные вопросы

f) Информационно-коммуникационные технологии в Секретариате

I. Введение

1. Программа информационно-коммуникационных технологий (ПИКТ) - ключевая область поддержки ЮНВТО в сфере применения технологий в целях содействия выполнению ее основных рабочих функций и один из первичных каналов коммуникации с внутренними и внешними участниками туристского процесса. В этом документе представлен отчет о ходе выполнения программы работы ПИКТ и ее планах на будущее.
2. ПИКТ предоставляет услуги более чем 150 внутренним пользователям, а также государствам-членам. К числу основных функций ПИКТ относятся: обслуживание инфраструктуры, состоящей из 21 сервера, более чем 250 сетевых компьютеров; управление внутренней совместной и информационной платформами (INTRANET/EXTRANET); развитие и обслуживание информационных систем и интеграция стандартных технологических приложений, а также оказание поддержки персоналу и обучение пользованию системами. ПИКТ также управляет доступом к сетевым ресурсам Организации и обслуживает персональные компьютеры, портативное оборудование, включая компьютеры и периферийные устройства, а также PDA (КПК) и другие портативные устройства. Наконец, ПИКТ также активно участвует в соответствующих процессах закупок технологического оборудования, систем и услуг.
3. Прогресс и постоянные технологические изменения, растущие угрозы для безопасности данных и систем, а также более высокие требования, предъявляемые к надежности предоставляемым Программой услугам, превращают управление этой областью в чрезвычайно трудную задачу, в особенности, учитывая очень ограниченное количество персонала Организации.
4. В 2009 г. перед Microsoft была поставлена задача провести независимую оценку ИКТ в ЮНВТО, которая легла в основу нынешней программы работы (ПР) ПИКТ, и была использована для определения ключевых приоритетных областей. В представленной далее схеме показаны



обновления ИКТ; информация о таких обновлениях должна представляться Исполнительному совету на регулярной основе.

II. Формулирование программы работы ПИКТ

5. Обзор оценки ИКТ: Выводы по результатам оценки Microsoft 2009 г. можно представить в обобщенном виде следующим образом:

Главные направления оценки	Основные выводы	Предложенные Microsoft главные приоритеты
- Основная инфраструктура - Прикладная инфраструктура - Функциональная производительность - Приоритеты ИКТ - Пользователи	- Недостаточная безопасность ИТ - Недостаточный уровень стандартизации - Отсутствие горизонтальной совместной информационной платформы в ЮНВТО - Управление ресурсами требует усовершенствования - Отсутствие руководящих принципов пользования технологиями - Пользователи чувствуют себя «стесненными»	- Перестроить программу и приоритеты в области ИКТ - Установить протоколы безопасности - Документировать процедуры - Ввести политику - Создать платформу управления знаниями - Переопределить задачи персонала ПИКТ

6. Учитывая рекомендации Microsoft, а также технологические потребности и бюджетные ограничения ЮНВТО, были разработаны и утверждены к осуществлению следующие главные цели ПР. Следует отметить, что в этом докладе не рассматриваются проблемы, связанные с сетью интернет, так как они относятся к кругу ведения другой программы и доводятся до сведения Исполнительного совета отдельно.

ЦЕЛЬ	ОПИСАНИЕ	РЕЗУЛЬТАТ
1	Перестроить программу и приоритеты в области ИКТ	- Повысить безопасность и эффективность - Оптимизировать закупки технологий и сократить расходы - Ввести технологические рамки для основных баз данных ЮНВТО, сокращающие риски и обеспечивающие совместимость в будущем - Создать эффективную и действенную технологическую структуру для повышения результативности деятельности ЮНВТО
2	Разработать и осуществить дорожную карту по ИКТ	- Обеспечить систему повышения потенциала для поддержки растущих технологических потребностей - Обеспечить защиту критических инфраструктур и доступ к ним

		оценочный лист • Переопределить задачи персонала ПИКТ • Разработать план подготовки сотрудников ЮНВТО в области ИКТ	• Обеспечить устойчивость обслуживания • Обеспечить интегрирование с технологической платформой Организации Объединенных Наций • Повышение производительности и совместимость с внутренними и внешними пользователями и обновленной пользовательской базой знаний
3	Пересмотреть планирование мер по обеспечению бесперебойного функционирования	• Пересмотр и обновление плана послеаварийного восстановления • Обеспечить наличие и доступность данных/информации • Обеспечить, чтобы пользователи были осведомлены о последних технологических тенденциях, обеспечивающих поддержку внутренней и внешней деятельности программы	• Обеспечить работоспособность системы и ее доступность в случае послеаварийного восстановления • Доступность данных/информации через несколько платформ • Обеспечить последовательное, скоординированное и безопасное использование информационно-коммуникационных технологий подразделениями в соответствии с главной политикой ЮНВТО, определенной старшим руководством
4	Улучшение структур информационной безопасности и кибербезопасности	• внедрить политику и процедуры сохранения информационных данных • Разрабатывать планы и инициировать действия, направленные на обеспечение надлежащей информационной безопасности сетей, оборудования, систем и информации • Ввести планы, процедуры и тесты в целях обеспечения непрерывности операций • Разработать и осуществить план корректировочных действий для исправления любых недостатков в области информационной безопасности	• Управлять правами доступа в систему • Наметить практические и учебные занятия по подготовке пользователей в области безопасности данных • Обеспечить физическую защиту ценного ИТ оборудования от злонамеренного или случайного повреждения или потери, перегрева, перебоев в сети, и т.п. • Соблюдение всех соответствующих законов и политики.
5	Внедрить все протоколы управления ИТ	• Перенимать передовой опыт индустрии ИТ услуг • Обеспечить соответствие стандартам ISO	• Обеспечить, чтобы управление обслуживанием Программой ИКТ постоянно обновлялось и отвечало требованиям потребителей • Обеспечить качество продуктов и оптимизацию контроля за уровнем расходов
6	Создать рамки ЮНВТО для ИТ процедур и процессов	• Разработать и документально оформить стандарты ИТ • Обеспечить систему внутреннего контроля технологий	• Обеспечить последовательный и производительный пользовательский интерфейс • Обеспечить распределение ресурсов на приоритетные проекты и функциональные потребности

7	Разработать платформу управления знаниями	Расширить платформу для самостоятельного сбора, обработки, анализа оперативной информации и представления отчетов, чтобы она была доступна всем пользователям	- Обеспечить пользовательский интерфейс и наличие, разрешая доступ ко всей организации - Возможность самостоятельного сбора, обработки, анализа оперативной информации и представления отчетов
---	---	---	---

III. Программа работы, выполненная до настоящего времени

7. Для достижения вышеуказанных целей в 2010 году была введена в действие интенсивная ПР.

8. На дату подготовки этого доклада были закончены следующие специальные проекты, основные результаты которых, достигнутые в рамках выполнения вышеупомянутой программы работы, представлены ниже.

ЦЕЛЬ	ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ/ПРОЕКТ	РЕЗУЛЬТАТЫ	ДАТА ЗАВЕРШЕНИЯ
1	Перестроить программу и приоритеты ПИКТ с учетом приоритетных областей деятельности ЮНВТО	Интегрирование ИКТ во внутренний процесс разработки программ и представления отчетов старшему руководству через Директора по административным вопросам	Завершено в 2009 году, ежегодно пересматриваются и обновляются
2	Разработан ПР ПИКТ на 2010-2013 гг.	- Разработан и представлен на утверждение Генерального секретаря - Переопределены задачи персонала ПИКТ	Осуществляется на постоянной основе и ежегодно утверждается
2	Консолидация ИКТ и услуг	- Обслуживание, расширение сети и стандартизация серверов - Виртуализация 19 серверов - Доступность основного основного сервера в среднем (99.8%) - Оптимизация характеристик, работы и управление платформой виртуализации - Существенное обновление оборудования штаб-квартиры ЮНВТО в целях удаления устаревших настольных компьютеров. - 2009 замена оборудования (71 ПК) - 2010 замена оборудования (52 ПК) - 2011 замена оборудования (58 ПК) - Сокращено количество принтеров на 10 штук в поддержку зеленой политики - Создана новая сеть WIFI для гостей и вторая альтернативная система для внутренних пользователей - Внедрено новое программное обеспечение по тикетированию (отслеживанию жалоб пользователей) WIFI услуг - Обновлено централизованное оборудование для видеоконференций - Расширен парк сканеров с 7 до 23	- Завершено 2010 - Завершено 2011 - Завершено 2011 / Постоянно - Завершено 2011 / Постоянно - Завершено 2009 - Завершено 2010 - Завершено 2011 - Завершено 2010 - Завершено 2011 - Постоянно - Постоянно - Завершено 2010

		• Консолидированы базы данных • Поддерживается и обновляется информационная система • Проверены результативность работы и срок службы сервера	
3	Проект замены сетевого кабеля	• Проверен статус инфраструктуры сети и предложены варианты ее обновления с указанием связанных с ними расходов • Произведена полная замена старой сети в целях повышения скорости работы и гарантирования надежности сети	• Завершено 2010 • Завершено 2011
4	Разработка протокола безопасности и послеаварийного восстановления	• Составлен протокол безопасности и послеаварийного восстановления системы • Консолидированы процедуры, системы контроля, отчеты и мониторинг копирования данных в целях обеспечения безопасности • Установлены протоколы безопасности	• Завершено 2010 • Завершено 2012 • Завершено 2012
3	Планирование мер по обеспечению бесперебойного функционирования	• Приняты новые планы действий в непредвиденных ситуациях со службой электронной почты и другими критическими службами • Проведено учебное послеаварийное восстановление системы • Обновлен план действий в непредвиденных ситуациях с учетом результатов учебного послеаварийного восстановления системы	• Завершено 2010 • Завершено 2011 • Завершено 2012
2	Стандартизация компьютерной инфраструктуры	• Произведена полная замена компьютерного и портативного оборудования (более чем 250 единиц) на самое современное оборудование, на котором установлены программы Windows 7 и Office Pro	• Завершено 2011
2	Финансовый проект	• Обновлена существующая финансовая система для учета новых требований пользователей • Осуществлен перенос финансовой системы на платформу Oracle в соответствии с нынешними технологическими приложениями • В сотрудничестве с группой по МСУГС сформулированы требования, предъявляемые к ПИКТ для внедрения МСУГС, в целях создания плана стратегического проекта	• Завершено 2011 • Завершено 2012 • Завершено 2012
7	Совместная платформа INTRANET, платформа EXTRANET	• Реструктурирована старая платформа INTRANET и создана новая структура, позволяющая пользователям непосредственно вносить свой контент, а координаторам программы - осуществлять управление. • Реструктурирована система в целях	• Завершено 2011 • Завершено 2011 • Завершено 2011

		предоставления внешнего и внутреннего доступа Создана система внутреннего контроля, обеспечивающая обмен информацией и контроль со стороны автора (рабочие потоки) за содержанием	
2	Обучение в области ИКТ	- Координация учебных курсов по Windows 7 & Office Pro 2010 для всего персонала ЮНВТО - Координация оценки базы знаний персонала ЮНВТО по программному обеспечению - Координация учебных курсов по узкоотраслевому программному обеспечению для отобранных сотрудников ЮНВТО - Продолжение повышения технической компетенции персонала ПИКТ через посредство внешней подготовки и сертификации	- Завершено 2011 - Завершено 2012 - Завершено 2011 - Постоянно

IV. Выполняемая Программа работы

9. Из первоначального ПР в настоящее время выполняются следующие виды деятельности, перечисленные в части II.

ЦЕЛЬ	ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ/ПРОЕКТ	ОЖИДАЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ	ОЖИДАЕМАЯ ДАТА ЗАВЕРШЕНИЯ
1	Осуществление требований, предъявляемым к ИКТ в связи с внедрением МСУГС, в сотрудничестве с группой по МСУГС	Разработка новой информации для финансовой системы на основе методологии МСУГС	Намеченный срок завершения 2013 год
2	Новые IP услуги	- Предоставить IP услуги - Сократить расходы на телефон - Обновить телефонный коммутатор	- Постоянно - Постоянно - Намеченный срок завершения 2013 год
2	Проект модернизации службы печати	- Укрепить службу печати - Обеспечить управленческий контроль, доступность и контроль за соблюдением конфиденциальности печатных материалов - Сократить печатные расходы - Поддерживать "зеленую" политику - Обновить печатное оборудование для обеспечения его совместимости с установленным программным обеспечением - Создать внутреннюю рабочую группу для введения актуальной политики и процедур в области печати	Намеченный срок завершения 2013 год
2	Новая платформа службы поддержки	Создание централизованной справочной службы в целях максимального эффективного	Намеченный срок завершения 2012 год

		использования ресурсов ИКТ Организации. Повышение безопасности, производительности и сокращение накладных расходов по ИКТ	
2	Улучшение инфраструктуры	- Добавить новые системные сервера - Разработать платформу для управления знаниями, самостоятельной работы и представления отчетов	- Намеченный срок завершения 2012 год - Намеченный срок завершения 2013 год
3	Обновить план действий в непредвиденных ситуациях с учетом результатов учебного послеаварийного восстановления системы	Ежегодно проводить учебное послеаварийное восстановление системы	Постоянно на ежегодной основе
5	Внедрение передовых методов управления службой ИКТ	Принять руководящие принципы, изданные Библиотекой инфраструктуры информационных технологий (ITIL). Руководящие принципы ITIL включают согласованный набор лучших примеров практической деятельности международного государственного и частного секторов и соответствуют стандартам учреждений ООН	Постоянно Намеченный срок завершения 2013 - 2014 гг.
1,4	Программное обеспечение контроля доступа	Внедрение нового программного обеспечения контроля доступа для обеспечения доступности данных прошлых лет и улучшения отчетов администрации по вопросам безопасности и подотчетности сотрудников	Постоянно Намеченный срок завершения 2012 год
2,6	Утверждение на уровне Организации стандартов и процедур, касающихся документов, в целях установления политики и руководящих принципов	Утверждение существующих проектов стандартов и процедур, касающихся документов, а также предлагаемой политики и руководящих принципов	Намеченный срок завершения 2013 год

V. Стратегия в области ИКТ на 2013-2015 гг.

10. Со времени проведения оценки состояния ИКТ в 2009 году был достигнут значительный прогресс, учитывая, что по всем основным результатам оценки была начата работа.

11. Принимая во внимание изменения в функциональной структуре ЮНВТО и появляющиеся технологии, ПИКТ продолжает адаптировать свою роль и структуру в целях максимального повышения эффективности предоставляемых услуг и удовлетворения потребностей пользователей.

12. Одним из таких проявляющихся изменений является движение к оптимизированному и стандартизированному состоянию ИКТ, при котором инфраструктура ИКТ будет приведена в

соответствие со стратегией деятельности Организации и будет работать совместно с другими программами в целях разработки, поставки и внедрения новых технологических решений для ЮНВТО. В конечном счете, это приведет к повышению компетенции организации, совершенствованию системы управления ресурсами и достижению технологических прорывов, таких как создание электронных офисов и оптимизация операционных расходов.

13. В быстро изменяющейся технологической среде основной круг вопросов, которые также должны решаться, касается создания структуры безопасности, призванной обеспечить целостность информации и систем ЮНВТО по мере их расширения в целях приведения в соответствие с мандатами Организации Объединенных Наций и применения передового опыта. В 2013 году главным проектом будет перевод основных приложений в среду выполнения программ под управлением главной программы (cloud - "облако").

14. В будущих проектах будет уделяться внимание вопросам безопасности физических данных и данных среды, контроля доступа, получения/подготовки/актуализации информации и соблюдения установленной политики и процедур. Расширение использования приложений социальной сети также требует контроля для обеспечения соблюдения в ЮНВТО стандартов кибербезопасности.

15. ПИКТ должна регулярно корректировать свою ПР для решения этих вопросов и создать надлежащую среду для учета постоянно происходящих изменений, соблюдения нормативных положений и правил и планирования, что позволит разработать пересмотренную дорожную карту на два года, которая будет представлена на следующем Исполнительном совете. Однако, несмотря на масштабность этих задач, необходимо соблюдать строгий контроль за использованием ресурсов, потому что это одна из областей риска, которую следует учитывать для своевременного выполнения Программы работы.

VI. Решения, которые надлежит принять Исполнительному совету

16. Исполнительному совету предлагается:

- a) Принять к сведению информацию о нынешней организационной структуре и развитии Программы информационно-коммуникационных технологий, содержащуюся в первом докладе по этому вопросу, представленному Исполнительному совету;
- b) Поддержать инициативу Генерального секретаря о регулярном информировании Исполнительного совета по по предусматриваемым в ПР ПИКТ стратегии и изменениям;
- c) Отметить уже достигнутый Организацией в области применения технологий прогресс, признав в то же время, что быстро развивающаяся технологическая среда и бюджетные ограничения представляют собой комплекс уникальных вызовов, с которыми будет сталкиваться Программа в ближайшем будущем; и
- d) Поддержать заданный Секретариатом курс на постоянное развитие безопасной структуры ИКТ, обеспечивающей целостность информации и систем Организации, стимулирование постоянного применения протоколов безопасности физических данных и данных среды, контроля доступа и процедур получения информации для гарантирования кибербезопасности и применения передового опыта в области технологий Секретариатом.