

A



WO/PBC/33/11
الأصل: بالإنكليزية
التاريخ: 9 أغسطس 2021

لجنة البرنامج والميزانية

الدورة الثالثة والثلاثون
جنيف، من 13 إلى 17 سبتمبر 2021

الخطة الرأسمالية الرئيسية للثلاثية 2022-2023

من إعداد الأمانة

معلومات أساسية

1. تركز خدمات الويبو ودعمها المُقدّم إلى أعضائها وعملائها على أساس متين، ويشمل ذلك مبادئها وأنظمة تكنولوجيا المعلومات بها. وتحتاج المنظمة إلى استثمارات رأسمالية مستمرة في مجالات المباني، والسلامة والأمن، ومبادرات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لصيانة هذه البنية التحتية وتعزيزها، حسب الاقتضاء، بهدف الحفاظ على استمرار وفائها بالغرض المنشود. وابتداءً من عام 2013، وافقت جمعيات الدول الأعضاء في الويبو على تمويل خطة الويبو الرأسمالية الرئيسية، التي تتضمن مشروعات رأسمالية مُموّلة من الأموال الاحتياطية.

2. وترد في الجدول 1 لمحة عامة عن مشروعات الخطة الرأسمالية الرئيسية التي اعتمدها جمعيات الدول الأعضاء في الويبو منذ عام 2013.

الجدول 1: نظرة عامة على مشروعات الخطة الرأسمالية الرئيسية، 2014-2021

الوثيقة المرجعية	التعليقات	المدى الزمني لمقترح مشروعات الخطة الرأسمالية الرئيسية	الميزانية (بملايين الفرنكات السويسرية)	سنة الاعتماد
WO/PBC/21/18	غطت الخطة 3 ثنائيات (2014-15، و2016-17، و2018-19)	2019-2014	11.2	2013 ¹
WO/PBC/27/9	المشروعات المقترحة في سياق الخطة الرأسمالية الرئيسية 2018-2027	19/2018	25.5	2017 ²
WO/PBC/28/13	المشروعات التكميلية		3.0	2018
WO/PBC/30/11	المشروعات المقترحة في سياق الخطة الرأسمالية الرئيسية 2020-	21/2020	19.0	2019
WO/PBC/31/12	المشروعات التكميلية		1.8	2020

السياسة المُراجعة المتعلقة بالأموال الاحتياطية

3. كان الغرض من سياسة الويبيو المُراجعة المتعلقة بالأموال الاحتياطية³ يتمثل في زيادة تعزيز الإدارة المالية وإدارة المخاطر، وإمداد الأمانة بتوجيهات معززة بشأن الإدارة المتواصلة للأموال الاحتياطية بما في ذلك السيولة والمستويات المستهدفة، وتوضيح متطلبات الإبلاغ عن الأموال الاحتياطية. وتضمّنت السياسة المُراجعة مجموعة من المبادئ المُنقّحة بشأن استخدام الأموال الاحتياطية وصناديق رؤوس الأموال العاملة والمبادئ التوجيهية المتعلقة بحساب المبالغ المتاحة (المبدأ 1 و2).

4. وإضافةً إلى تقديم المبادئ التوجيهية المُطبّقة على الجوانب المالية لإدارة الأموال الاحتياطية، يقتضي المبدأ الثالث من مبادئ السياسة المُراجعة أن تكون المشروعات المُموّلة من الأموال الاحتياطية مشروعات رأسمالية غير عادية وغير متكررة. كما ينص المبدأ الثالث على أن المشروعات المُدرجة في الخطة الرأسمالية الرئيسية يجوز أن تُحدّد كمشروعات تتعلق بالبناء/التجديد وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات ويلزم إنجازها لكي تظل مرافق المنظمة وأنظمتها وافية بالغرض المنشود منها وذلك بإجراء توسيعات أو إضافات مهمة.

5. ويقتضي المبدأ الرابع أن تكون مقترحات استخدام الأموال الاحتياطية مُعدّة بطريقة شاملة، وأن تتضمن أموراً منها معلومات عن تكاليف كامل دورات حياة المشروعات، والفوائد المتوقعة، والأثر الواقع على التدفقات النقدية ومستويات سيولة الأموال الاحتياطية. وأخيراً، يقدم المبدأ الخامس إرشادات تتعلق بالمدى الزمني لتنفيذ المشروعات المقترحة.

حالة مشروعات الخطة الرأسمالية الرئيسية المُموّلة من الأموال الاحتياطية

6. ترد تقارير دورية عن حالة تنفيذ كل مشروع من مشروعات الخطة الرأسمالية الرئيسية في تقارير أداء الويبيو التي تُقدّم عن كل سنة وعن كل ثنائية إلى لجنة البرنامج والميزانية. ويتضمن المرفق التاسع لتقرير أداء الويبيو لعام 2020⁴ التقدم المُحرز في كل مشروع حتى نهاية عام 2020.

7. ويقدم الجدول 2 أحدث المستجدات بشأن حالة استخدام الميزانية حتى 31 مايو 2021، والنفقات المتوقعة للفترة المتبقية من عام 2021، وذلك فيما يخص كل مشروع جارٍ على حدة.

¹ سياسة الأموال الاحتياطية والمبادئ المُطبّقة على استخدام الأموال الاحتياطية على النحو المُحدّد في الوثيقة WO/PBC/15/7 Rev. قدّمت معلومات أساسية عن مقترح الخطة الرأسمالية الرئيسية الذي اعتمد للفترة 2014-2019.

² سياسة الويبيو المُراجعة المتعلقة بالأموال الاحتياطية على النحو المُحدّد في الوثيقة WO/PBC/23/8 قدمت معلومات أساسية عن مقترحات الخطة الرأسمالية الرئيسية التي اعتمدت لعام 2018 وما بعده.

³ الوثيقة WO/PBC/23/8

⁴ الوثيقة WO/PBC/32/2

ملحوظة: قد يكون حاصل جمع الأرقام الواردة في الجداول مختلفاً بسبب عملية التّقريب.

الجدول 2: حالة مشروعات الخطة الرأسمالية الرئيسية
(بآلاف الفرنكات السويسرية)

الاحتياطي المتوقع للمشروعات الخاصة 31 ديسمبر 2021	النفقات المقدّرة لعام 2021		المردودات إلى الفوائض المتراكمة	الرصيد المتبقي في احتياطي المشروعات الخاصة 31 ديسمبر 2020	النفقات التراكمية حتى 31 ديسمبر 2020	مجموع ميزانية المشروع
	النفقات المقدّرة 1 يونيو - 31 ديسمبر	النفقات الفعلية ¹ حتى 31 مايو				
مشروعات الخطة الرأسمالية الرئيسية (A/51)						
-	30	128	-	157	543	700
تعزيز الأمن: تشفير البيانات وإدارة المستخدمين؛ إدارة المعلومات المؤسسية ² (ECM)						
-	-	-	0	0	2,068	2,068
-	30	128	0	157	2,611	2,768
مشروعات الخطة الرأسمالية الرئيسية (A/57)						
-	-	-	981	981	3,566	4,547
1,397	1,341	809	-	3,547	4,453	8,000
4,952	697	293	-	5,942	58	6,000
425	269	22	-	716	214	930
-	43	9	-	52	2,308	2,360
-	-	-	256	256	444	700
-	216	30	-	246	184	430
195	85	21	-	301	99	400
6,968	2,652	1,184	1,238	12,042	11,325	23,367
المجموع الفرعي، الخطة الرأسمالية الرئيسية (A/57)						
المشروعات التكميلية الواردة في الخطة (A/58)						
-	160	246	-	406	506	912
-	483	129	-	612	1,482	2,095
-	643	375	-	1,019	1,988	3,007
المجموع الفرعي، الخطة الرأسمالية الرئيسية (A/58)						
مشروعات الخطة الرأسمالية الرئيسية (A/59)						
-	3,336	1,088	-	4,424	2,536	6,960
1,220	741	335	-	2,296	704	3,001
1,159	622	359	-	2,141	577	2,718
-	757	84	-	841	69	911
-	183	67	-	250	-	250
440	478	50	-	968	782	1,750
273	1,068	22	-	1,363	57	1,420
88	189	-	-	277	48	325
33	191	25	-	249	353	602
42	117	195	-	354	94	447
3,254	7,683	2,225	-	13,162	5,220	18,383
المجموع الفرعي، الخطة الرأسمالية الرئيسية (A/59)						
المشروعات التكميلية الواردة في الخطة (A/61)						
413	413	-	-	825	-	825
-	358	202	-	560	-	560
204	204	-	-	407	-	407
616	974	202	-	1,792	-	1,792
المجموع الفرعي، الخطة الرأسمالية الرئيسية (A/61)						
10,838	11,982	4,114	1,238	28,173	21,144	49,316
مجموع المشروعات الممولة من الأموال الاحتياطية						

¹ النفقات الفعلية لعام 2021 لا تشمل الأعباء المالية المسبقة والحالية.

² اكتمل إنجاز هذه المشروعات. وستُملأ وتردّ أرضيتها المتبقية إلى الفوائض المتراكمة.

³ استوديو الوسائط المتعددة يشمل ميزانية إضافية قدرها 660000 فرنك سويسري، تمت الموافقة عليها في سلسلة الاجتماعات التاسعة والخمسين لجمعية الدول الأعضاء في الويبو (الوثيقة A/59/7) من أجل الانتهاء من المشروع.

8. وفي نهاية عام 2020، بلغ الرصيد المتبقي في الأموال الاحتياطية للمشروعات الخاصة 28.2 مليون فرنك سويسري. وأشارت التقديرات إلى أن مبلغاً قدره 1.2 مليون فرنك سويسري في الأموال الاحتياطية للمشروعات الخاصة لن يكون مطلوباً بعد الآن، ولذلك سيعاد إلى الأموال الاحتياطية في عام 2021. ويرجع ذلك إلى المشروعات الآتية التي اكتملت بميزانية أقل: "1" انتهاء المرحلة الأولى لمشروع بوابة الويبو للملكية الفكرية (981384 فرنكاً سويسرياً)، "2" وانتهاء مشروع الإدارة المركزية للمحتوى (192 فرنكاً سويسرياً)، "3" وانتهاء المرحلة الأولى من مشروع الحد من انقطاع التيار الكهربائي عن مبني أرباد بوكش (256482 فرنكاً سويسرياً).

مستجدات مشروع تقديم خدمات الرعاية النهارية

9. فيما يتعلق بمشروع تقديم خدمات الرعاية النهارية، شرعت الأمانة في عام 2019 في اتباع نهج ذي مسارين يتكون من: تنفيذ مشروع تجريبي لمدة سنتين يغطي العامين الدراسيين 2019-2020 و2020-2021، واستكشاف الخيارات الممكنة لحلّ طويل الأجل⁵.

10. وبدأ في سبتمبر 2019 المشروع التجريبي الذي سيُنْفَذ على مدار عامين بمرفق للرعاية النهارية يقع بالقرب من مجمع الويبو في جنيف. وخلال العام الدراسي 2019-2020، بلغ إجمالي عدد أطفال موظفي الويبو الذين التحقوا بمرفق الرعاية النهارية 11 طفلاً، وبلغ إجمالي عددهم 10 أطفال خلال العام الدراسي 2020-2021. وتُقدَّر تكلفة المشروع التجريبي الممتد لعامين بمبلغ 174000 فرنك سويسري.

11. وفيما يتعلق باستكشاف حلّ طويل الأجل لتقديم خدمات الرعاية النهارية، وبعد مناقشات مع المدير العام للويبو والمدير العام لمكتب الأمم المتحدة في جنيف في نهاية عام 2019، أُجريت دراسة جدوى لمشروع مرفق رعاية نهارية مشترك بين مكتب الأمم المتحدة في جنيف والويبو. ومن أجل ذلك، حُدِّدَت في مجمع مكتب الأمم المتحدة في جنيف قطعة أرض محتملة يُمكن أن تُوجَّر للويبو بعقد إيجار طويل الأجل (90 عاماً). وسوف يُعَهَّد إلى دوائر رياض الأطفال (الرعاية النهارية أو "crèche") في مدينة جنيف ("Petite Enfance") بمسؤولية إدارة خدمات الرعاية النهارية، وستكون الويبو مسؤولة عن تمويل وإدارة مشروع البناء⁶.

12. وفي ضوء الدروس المستفادة خلال جائحة كوفيد-19، ومع المراعاة الواجبة لترتيبات العمل في "الوضع الطبيعي الجديد"، خصوصاً فيما يتعلق بالعمل عن بُعد، قررت الأمانة تعليق المشروع المشترك بين الويبو ومكتب الأمم المتحدة في جنيف المذكور أعلاه من أجل إعادة التحقُّق من نطاق وتفاصيل خدمات الرعاية النهارية في المستقبل. فالويبو تتوقع، مثل منظمات كثيرة، زيادة استخدام الموظفين لترتيبات العمل المرنة في أعقاب جائحة كوفيد-19، وقد يؤدي ذلك إلى تغيير أنماط الطلب على مرافق الرعاية النهارية. وترغب الأمانة أيضاً في مراجعة تكاليف هذا المشروع الإجمالية في ضوء الفوائد المتوقعة، نظراً إلى الأهمية الممنوحة إلى الاستثمار المسؤول والرشيد لأموال الويبو الاحتياطية. وستُعرض أحدث المستجدات على الدورة الرابعة والثلاثين للجنة البرنامج والميزانية. ومن أجل تقديم خدمة متواصلة دون انقطاع إلى الأسر المهتمة بعرض الويبو لخدمات الرعاية النهارية، مددت الأمانة البرنامج التجريبي للعام الدراسي 2021-2022.

مستجدات مشروع المكاتب الإضافية

13. فيما يتعلق بالحاجة إلى حيز إضافي للمكاتب من أجل تلبية احتياجات المنظمة على المدى الأبعد، أُجرت الأمانة تقييماً لأثر جائحة كوفيد-19 على الترتيبات التقليدية للعمل من المكاتب. وفي هذا الصدد، لم تعد الأمانة ترى أن هناك حاجة إلى سعة مكتبية أكبر من تلك المتوفرة في المباني الأربعة الواقعة بجوار ساحة الأمم. أضف إلى ذلك أن النهج التي تتبناها الويبو في إدارة الأزمات واستمرارية تصريف الأعمال قد تحولت منذ اندلاع جائحة كوفيد-19 إلى نماذج أكثر توزيعاً تُبَسِّرُها تكنولوجيا المعلومات. لذلك قررت الأمانة إنهاء عقد إيجار مبنى CAM في نهاية عام 2021. وسيوفر ذلك للمنظمة ما يقرب من مليون فرنك سويسري سنوياً، وقد ظهر هذا التوفير في برنامج العمل والميزانية المقترح للثلاثين 2022/2023⁷.

⁵ الفقرات 11 و12 و13 من الوثيقة WO/PBC/30/11.

⁶ أدرج الخياران في القائمة المختصرة بتكلفة تقديرية تتراوح بين 5.4 مليون و7.4 مليون فرنك سويسري لمشروع البناء فقط، ويسع كل منهما ما يتراوح من 60 طفلاً إلى 100 طفل من مختلف الفئات العمرية.

⁷ WO/PBC/33/10

الخطة الرأسمالية الرئيسية للثنائية 2022-2023

دوافع الخطة الرأسمالية الرئيسية للثنائية 2022-2023

14. لا تزال الخطة الرأسمالية الرئيسية للثنائية 2022-2023 تستند إلى الدوافع الرئيسية للمشروعات الاستثمارية الرأسمالية، على النحو المُفضَّل أدناه، من أجل ضمان استمرار اضطلاع الويبو بولايتها على أكمل وجه. كما أن هذه الدوافع تُيسر تقييم امتثال المشروعات للمبادئ المنصوص عليها في سياسة الويبو المُراجعة المتعلقة بالأموال الاحتياطية المُوضَّحة أعلاه.



- **احتياجات الأعمال** – بناء أصول جديدة أو اقتناؤها، مما سيمكّن المنظمة من تحسين الخدمات المُقدّمة إلى الدول الأعضاء وعملاء الويبو أو توسيع نطاق هذه الخدمات.
- **الكفاءة من حيث التكلفة** – الاستفادة من التحسينات الجديدة للتكنولوجيات والمعدات والأنظمة من أجل تقليل النفقات التشغيلية المتكررة.
- **إمكانية النفاذ** – الاستثمار في مبادرات ترمي إلى جعل مباني الويبو وخدماتها متاحة لجميع أصحاب المصلحة، بمن فيهم الأشخاص ذوي الإعاقة.
- **دورة الحياة** – الإدارة الفعالة لدورة حياة الأصول من المعدات والمرافق، بما في ذلك أعمال الإصلاح والتجديد الأساسية أو ترميم الأصول البالية، للوقاية من المخاطر المتعلقة بالسلامة وعدم قابلية تشغيل تلك الأصول.
- **البيئة** – الاستثمار في مبادرات الطاقة المتجددة، مما سيقبل من أثر انبعاثات الويبو الكربونية.
- **اللوائح** – تنفيذ مشروعات لضمان الامتثال للأطر التنظيمية السويسرية الفيدرالية والمحلية على صعيد المنظمة، فضلاً عن المبادئ التوجيهية التي اعتمدها الأمم المتحدة.
- **الأمن والسلامة وتأمين المعلومات** – تنفيذ تدابير الوقاية والحماية للحد من قابلية الويبو للتضرر في حالة التهديدات، ولحماية موظفي الويبو والمندوبين والزوار بالإضافة إلى أصول الويبو المادية والمعلوماتية.

الخطة الرأسمالية الرئيسية للثنائية 2022-2023، مرحلة انتقالية

15. في عام 2020، أجرى المدقق الخارجي تدقيقاً لأداء المشروعات المُموّلة من الأموال الاحتياطية. وسيُقدّم المدقق الخارجي نتائج ذلك التدقيق ضمن تقريره عن بيانات الويبو المالية لعام 2020 إلى الدورة الثالثة والثلاثين للجنة البرنامج والميزانية في سبتمبر 2021.

16. ويمكن تقسيم توصيات المدقق الخارجي إلى ثلاثة موضوعات رئيسية مع التوصيات المرتبطة بها على النحو التالي:

التخطيط للمشروع	الحوكمة	التركيز الاستراتيجي
<ul style="list-style-type: none"> • ينبغي أن تنظر الويبو في إمكانية تحسين محتوى وثائق بدء المشروعات لكي تُقدّم هذه الوثائق: <ul style="list-style-type: none"> - تحليلاً أفضل لتقييم الخيارات، بما فيها خيارات الاستعانة بجهات خارجية إذا كان ذلك مناسباً؛ - وإفصاحاً واضحاً عن حالة أسس المقارنة والنتائج المستهدفة من أجل التقييم اللاحق وللمساعدة على قياس مدى تحقيق القيمة مقابل المال؛ - وتوضيحاً أكبر للتكاليف الكاملة، بما فيها تكاليف دورة المشروعات؛ - والمخاطر المناسبة التي تهدد تحقيق أهداف المشروع، إلى جانب إجراءات واقعية للتخفيف من حدة هذه المخاطر لتحديد المستوى الفعلي للمخاطر المتبقية. 	<ul style="list-style-type: none"> • قد ترغب الدول الأعضاء في وضع حدود للمشروعات المُدرجة في الخطة الرأسمالية الرئيسية لكي تتسم الخطة بالكفاءة وتُركز على المبادرات الاستثمارية الاستراتيجية الرئيسية، ولوضع متطلبات مختلفة بشأن الضمان والإبلاغ لتراعي تناسب المشروع وحجمه. 	<ul style="list-style-type: none"> • ينبغي أن تنظر الويبو في ربط فرادى مشروعات الخطة الرأسمالية الرئيسية بأهداف الويبو الأساسية، وتصنيف المشروعات لتمكين الدول الأعضاء من فهم مجالات الاستثمار ذات الأولوية فهماً أفضل. • ينبغي أن تنظر الويبو في زيادة تكامل الخطة الرأسمالية الرئيسية مع استراتيجيتها المتوسطة الأجل. • ينبغي للويبو، بالتشاور مع الدول الأعضاء، أن تعيد النظر في المعايير الخاصة باستثمارات المشروعات الخاصة من أجل مواصلة التركيز على طبيعتها الخاصة والمهمة وتخصيص اعتمادات في الميزانية لاستثمارات التجديد العامة الأوسع والمبادرات الأصغر من خلال عملية إعداد الميزانية العادية.

17. وتأخذ الأمانة بتوصيات المدقق الخارجي بوصفها عوامل تمكين رئيسية لتعزيز التركيز الاستراتيجي وتحسين الحوكمة وتقوية التخطيط للمشروعات. وتقر الأمانة، في هذا الصدد، بأن مقترح الخطة الرأسمالية الرئيسية الوارد في هذه الوثيقة مُقدّم على أنه مقترح انتقالي يتناول، بقدر الإمكان، التوصيات المتعلقة بما يلي:

- **التركيز الاستراتيجي:** ربط فرادى المشروعات بأهداف الويبو الأساسية، وإدماجها في الخطة الاستراتيجية المتوسطة الأجل؛

- **التخطيط للمشروع:**

"1" الإفصاح الواضح عن حالة أسس المقارنة والنتائج المستهدفة من أجل التقييم اللاحق لمدى تحقيق الفوائد المتوقعة؛

"2" وتحسين تقييم التكاليف الكاملة المتعلقة بالمشروع، بما فيها تكاليف دورة حياة المشروع.

ومن الجدير بالذكر أنه عند موافقة الدول الأعضاء على مقترح الخطة الرأسمالية الرئيسية، ستُدرج الأمانة جميع التوصيات الأخرى المتعلقة بالتخطيط للمشروعات، بما في ذلك تحليل التقييم وإدارة المخاطر، في وثائق بدء المشروعات.

18. وبهدف الاستجابة لتوصيات المدقق الخارجي المتعلقة بمعايير تحديد استثمارات المشروعات الخاصة المُمولة من الأموال الاحتياطية وحوكمتها بطريقة استراتيجية وشاملة ومستدامة، سوف يجري استعراض المعايير وتحديثها، وستكون أساساً تستند إليه مقترحات الخطة الرأسمالية الرئيسية في الدورات المقبلة.

19. أضف إلى ذلك أن مقترحات الخطة الرأسمالية الرئيسية في المستقبل ستتناول أيضاً الحد الأدنى المطلوب لتمويل المشروعات من الأموال الاحتياطية، وتصنيف المشروعات. وسوف تُطبّق المفاضلة في متطلبات الإبلاغ على كلتا المشروعات الجارية والمستقبلية في سياق تقارير أداء الويبو.

اقتراح بشأن تمويل مشروعات الخطة الرأسمالية الرئيسية من الأموال الاحتياطية في الثنائية 2023/2022

بناءً على الاحتياجات المُحدّدة المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات والسلامة والأمن، يرد في الجدول 3 ملخص للمشروعات المقترح تمويلها من الأموال الاحتياطية في الثنائية 2023/2022.

الجدول 3: الخطة الرأسمالية الرئيسية للثنائية 2023-2022
(بآلاف الفرنكات السويسرية)

المشروعات	المجموع
المشروعات المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات	
بوابة الويبو للملكية الفكرية - المرحلة الثالثة	7,531
منصة محكمة وأمنة لنظام معاهدة البراءات - المرحلة الانتقالية ¹	800
إكساب الويبو قدرة طويلة الأجل على الاستعانة بخدمات السحابية والإقلاع عن التطبيقات القديمة - المرحلة الثالثة	2,750
تحويل نظام الإدارة المتكاملة للمعلومات (AIMS) 2.0 - المرحلة الأولى	2,900
تحديث أنظمة المؤتمرات	2,594
إدارة الخدمات المؤسسية	1,500
إدارة البيانات وحوكمتها	1,000
المجموع الفرعي للمشروعات المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات	19,074
المشروعات المتعلقة بالسلامة والأمن	
المصادقة الحديثة والقوية	897
المجموع	19,971

¹ باستثناء المكون السحابي للمنصة

20. ويُقدَّر مجموع التكاليف غير المتكررة للمشروعات الرئيسية المقترحة ذات الأولوية في الثنائية 2023/2022 بمبلغ 19.971 مليون فرنك سويسري.

21. ويتسم كل مشروع مقترح أو مرحلة مقترحة لمشروع ما بالاستقلال. ولذلك فإن الموافقة على تنفيذ المشروعات في الثنائية 2023/2022 لا تحكم مسبقاً على أي قرارات مستقبلية بشأن تمويل المشروعات أو مراحل المشروعات في ثنائيات لاحقة. ويرد في المرفق الأول وصف مُفصّل لكل مشروع من المشروعات المقترحة التي ستموّل من الأموال الاحتياطية.

حالة استخدام الأموال الاحتياطية

22. إن المبدأ الأول (المبدأ 1) الذي يتناول استخدام الأموال الاحتياطية في السياسة المُراجعة المتعلقة بالأموال الاحتياطية يتعلق بتوفر مبالغ تتجاوز المستوى المستهدف للاحتياطي. ويُقدَّر رصيد الأموال الاحتياطية الزائد على المستوى المستهدف للأموال الاحتياطية المطلوبة واحتياطي المشروعات الخاصة بمبلغ 358.7 مليون فرنك سويسري في نهاية عام 2021. ومن أجل التزام الحبيطة والحذر، تُستثنى عند حساب الأموال الاحتياطية المتوفرة: "1" صناديق رؤوس الأموال العاملة وفائض إعادة تقييم الاحتياطي، وفقاً للمبدأ 2 من مبادئ السياسة المُراجعة المتعلقة بالأموال الاحتياطية، "2" والنتيجة الإجمالية المتوقعة بعد ما يُنفق من الأموال الاحتياطية في عام 2021.

الجدول 4: الوضع المقدّر للاحتياطيات في نهاية 2021
(بملايين الفرنكات السويسرية)

593.8	مجموع الاحتياطيات ¹ في 31/12/2020 (بدون المكاسب/(الخسائر) الأكتوارية ²)
	منها:
565.6	الفوائض المتراكمة في 31/12/2020
28.2	احتياطي المشروعات الخاصة في 31/12/2020
	التحركات المقدّرة في احتياطي المشروعات الخاصة في 2021
(1.2)	المردودات المقدّرة إلى الفوائض المتراكمة
(16.1)	النفقات المقدّرة على المشروعات الممولة من الأموال الاحتياطية في 2021
20.0	المشروعات المقترحة في الخطة الرأسمالية الرئيسية
30.8	احتياطي المشروعات الخاصة (المقدّر) في 31/12/2021
563.0	مجموع الأموال الاحتياطية (المقدّرة) باستثناء احتياطي المشروعات الخاصة في 31/12/2021
204.3	المستهدف للأموال الاحتياطية وصناديق رؤوس الأموال العاملة ³ 2022/2023
358.7	رصيد الأموال الاحتياطية الزائدة على المستوى المستهدف للأموال الاحتياطية ⁴

¹ باستثناء صناديق رؤوس الأموال العاملة وفائض إعادة تقييم الاحتياطي

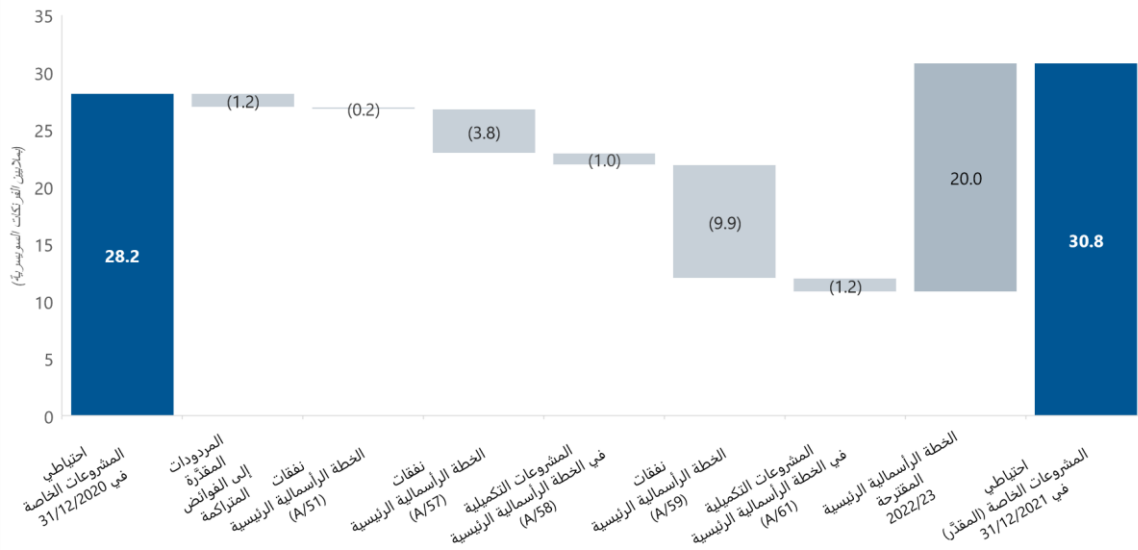
² بلغت المكاسب/(الخسائر) الأكتوارية 233.4 مليون فرنك سويسري في 31/12/2020.

³ يستند هدف الاحتياطي إلى أهداف الاتحادات المحددة في السياسة المنقحة بشأن الأموال الاحتياطية، أي 25.8% من إجمالي ميزانية الثنائية 2022/2023 البالغة 790.8 مليون فرنك سويسري.

⁴ لا يشمل النتيجة الإجمالية المتوقعة بعد نفقات الأموال الاحتياطية لعام 2021.

23. ويمكن – كما يتضح من الجدول 4 – استيعاب التمويل المقترح البالغ 19.971 مليون فرنك سويسري لمشروعات الخطة الرأسمالية الرئيسية في الثنائية 2023/2022 دون التأثير على المستوى المستهدف المطلوب للأموال الاحتياطية، لأن الأرصدة المتوقعة يمكن أن تستوعب بحسن التدبير نفقات المشروعات المقترحة. وإضافةً إلى ذلك، يوضح الرسم البياني الوارد أدناه الحركات المقدّرة لاحتياطي المشروعات الخاصة في عام 2021.

الوضع المقدّر للأموال الاحتياطية في نهاية 2021
(بملايين الفرنكات السويسرية)



24. ومن الجدير بالذكر أن النفقات الخاصة بمشروعات تكنولوجيا المعلومات سوف تُرسمَل إذا كانت تستوفي معايير القيد المطلوبة، لأن البيانات المالية للمنظمة تُعدّ على أساس معايير إيبساس. وسوف يُحدّد، في كل مشروع، ما إذا كانت الرسملة مسموحاً بها أم لا بموجب معايير إيبساس، حينما تُتاح معلومات مفصلة عن التكاليف والتنفيذ المقرر. وفي حالة رسملة المشروع، تُقيّد النفقات على مدار فترة الانتفاع بالأصل الناتج حالما يكتمل المشروع ويصبح متاحاً للاستخدام. ومن ثمّ، يؤجّل، في هذه الحالات، أثر النفقات

على الأموال الاحتياطية للمنظمة على مدى فترة أطول من خلال رسم إهلاك أو استهلاك سنوي، بدلاً من التأثير الفوري عند تنفيذ المشروع.

توزيع المشروعات المقترحة في الخطة الرأسمالية الرئيسية للثنائية 2023/2022 على الاتحادات

25. تُوزَّع مشروعات الخطة الرأسمالية الرئيسية المُقترح تمويلها من الأموال الاحتياطية في الثنائية 2023/2022 على الاتحادات بناءً على مدى الاستفادة المباشرة أو غير المباشرة التي تعود على الاتحاد (أو الاتحادات):

بوابة الويبو للملكية الفكرية - المرحلة الثالثة

- تعود بفائدة غير مباشرة على الاتحادات الممولة بالرسوم
- تُوزَّع التكلفة على الاتحادات الممولة بالرسوم بوصفها نفقات غير مباشرة للاتحاد (مبدأ القدرة على الدفع)

منصة محكمة وأمانة لنظام معاهدة البراءات - المرحلة الانتقالية باستثناء الاستضافة السحابية

- تعود بفائدة مباشرة على اتحاد معاهدة البراءات
- يتحمل اتحاد معاهدة البراءات التكلفة بوصفها نفقات مباشرة للاتحاد

إكساب الويبو قدرة طويلة الأجل على الاستعانة بمُقدمي الخدمات السحابية والإقلاع عن التطبيقات القديمة - المرحلة الثانية

- تعود بعض التطبيقات بفائدة مباشرة على اتحادات معينة - تُوزَّع التكاليف المرتبطة بالمشروع بوصفها نفقات مباشرة للاتحاد
- ستُوزَّع تكلفة التطبيقات التي تعود بالفائدة على المنظمة وشعبة حلول أعمال مكاتب الملكية الفكرية بوصفها نفقات إدارية غير مباشرة ونفقات غير مباشرة للاتحاد على التوالي (مبدأ القدرة على الدفع)

تحويل نظام الإدارة المتكاملة للمعلومات (AIMS) 2.0 - المرحلة الأولى

- يعود بفائدة غير مباشرة على جميع الاتحادات
- تُوزَّع التكلفة على جميع الاتحادات بوصفها نفقات إدارية غير مباشرة (مبدأ القدرة على الدفع)

تحديث أنظمة المؤتمرات

- يعود بفائدة غير مباشرة على جميع الاتحادات
- تُوزَّع التكلفة على جميع الاتحادات بوصفها نفقات إدارية غير مباشرة (مبدأ القدرة على الدفع)

إدارة الخدمات المؤسسية

- يعود بفائدة غير مباشرة على جميع الاتحادات
- تُوزَّع التكلفة على جميع الاتحادات بوصفها نفقات إدارية غير مباشرة (مبدأ القدرة على الدفع)

إدارة البيانات وحوكمتها

- يعود بفائدة غير مباشرة على جميع الاتحادات
- تُوزَّع التكلفة على جميع الاتحادات بوصفها نفقات إدارية غير مباشرة (مبدأ القدرة على الدفع)

المصادقة الحديثة والقوية

- يعود بفائدة غير مباشرة على جميع الاتحادات
- تُوزَّع التكلفة على جميع الاتحادات بوصفها نفقات إدارية غير مباشرة (مبدأ القدرة على الدفع)

26. ويُقدّم الجدول 5 لمحة عامة عن توزيع تكاليف المشروعات المقترحة حسب الاتحاد. ويقدم الجدول 5 لمحة عامة عن الحركات المقدرة لاحتياطي المشروعات الخاصة حسب الاتحاد في عام 2021. ومن الجدير بالذكر أن مستوى الأموال الاحتياطية المُقدّر في نهاية عام 2021 حسب الاتحاد لا يأخذ في الحسبان النتيجة الإجمالية المتوقعة بعد ما يُنفق من الأموال الاحتياطية في عام 2021 (يُرجى الاطلاع على الفقرة 22).

27. ولأن أرصدة الأموال الاحتياطية لاتحادي لشبونة ولاهاي شهدت عجزاً في نهاية عام 2020، فقد وُزعت تكاليف الاتحادات غير المباشرة والتكاليف الإدارية غير المباشرة على الاتحادات الممولة من الاشتراكات واتحاد معاهدة التعاون بشأن البراءات واتحاد مدريد.

الجدول 5: الوضع المقدّر للاحتياطيات في نهاية 2021 بحسب الاتحاد
(بآلاف الفرنكات السويسرية)

المجموع	اتحاد لشبونة	اتحاد لاهاي	اتحاد مدريد	اتحاد معاهدة البراءات	الاتحادات الممولة من الاشتراكات	
593,774	(3,990)	(55,265)	84,245	545,882	22,902	مجموع الاحتياطيات ¹ في 31/12/2020 (بدون المكاسب/الخسائر الأكتوارية) ²
						منها:
565,601	(3,990)	(57,737)	76,583	528,027	22,718	الفوائض المتراكمة في 31/12/2020
28,173	-	2,471	7,662	17,855	184	احتياطي المشروعات الخاصة في 31/12/2020
						التحركات المقدّرة في احتياطي المشروعات الخاصة في 2021
(1,238)	-	-	(115)	(1,119)	(4)	المردودات المقدّرة إلى الفوائض المتراكمة
(16,096)	-	(1,251)	(2,274)	(12,444)	(127)	النفقات المقدرة على المشروعات الممولة من الأموال الاحتياطية في 2021
19,971	-	60	2,117	17,577	218	المشروعات المقترحة في الخطة الرأسمالية الرئيسية
30,809	-	1,280	7,390	21,869	271	احتياطي المشروعات الخاصة (المقدّر) في 31/12/2021
562,964	(3,990)	(56,545)	76,855	524,013	22,632	مجموع الأموال الاحتياطية (المقدرة) باستثناء احتياطي المشروعات الخاصة في 31/12/2021
204,290	-	5,118	36,704	141,186	21,281	المستهدف للأموال الاحتياطية وصناديق رؤوس الأموال العاملة ³ 2022/2023
358,675	(3,990)	(61,664)	40,151	382,827	1,351	رصيد الأموال الاحتياطية الزائدة على المستوى المستهدف للأموال الاحتياطية ⁴

¹ باستثناء صناديق رؤوس الأموال العاملة وفائض إعادة تقييم الاحتياطي

² بلغت المكاسب/الخسائر الأكتوارية 233.4 مليون فرنك سويسري في 31/12/2020.

³ يستند هدف الاحتياطي إلى أهداف الاتحادات المحددة في السياسة المنقحة بشأن الأموال الاحتياطية، أي 25.8% من إجمالي ميزانية التناهيّة 2022/2023 البالغة 790.8 مليون فرنك سويسري.

⁴ لا يشمل النتيجة الإجمالية المتوقعة بعد نفقات الأموال الاحتياطية لعام 2021.

الجدول 5أ: التحركات المقدّرة لاحتياطي المشروعات الخاصة في 2021 بحسب الاتحاد
(بآلاف الفرنكات السويسرية)

المجموع	اتحاد لشبونة	اتحاد لاهاي	اتحاد مدريد	اتحاد معاهدة البراءات	الاتحادات الممولة من الاشتراكات	
28,173	-	2,471	7,662	17,855	184	احتياطي المشروعات الخاصة في 31/12/2020
						التحركات المقدّرة في احتياطي المشروعات الخاصة في 2021
(1,238)	-	-	(115)	(1,119)	(4)	المردودات المقدّرة إلى الفوائض المتراكمة
						النفقات المقدرة على المشروعات الممولة من الأموال الاحتياطية في 2021
(157)	-	-	(14)	(140)	(3)	مشروعات الخطة الرأسمالية الرئيسية (A/51)
(3,836)	-	-	(1,052)	(2,772)	(12)	مشروعات الخطة الرأسمالية الرئيسية (A/57)
(1,019)	-	(91)	(204)	(707)	(17)	المشروعات التكميلية الواردة في الخطة الرأسمالية الرئيسية (A/58)
(9,908)	-	(1,076)	(796)	(7,961)	(75)	مشروعات الخطة الرأسمالية الرئيسية (A/59)
(1,176)	-	(83)	(208)	(865)	(20)	المشروعات التكميلية الواردة في الخطة الرأسمالية الرئيسية (A/61)
(16,096)	-	(1,251)	(2,274)	(12,444)	(127)	المجموع الفرعي للنفقات المقدّرة
19,971	-	60	2,117	17,577	218	المشروعات المقترحة في الخطة الرأسمالية الرئيسية
30,809	-	1,280	7,390	21,869	271	احتياطي المشروعات الخاصة (المقدّر) في 31/12/2021

الأثر الواقع على التدفقات النقدية ومستويات سيولة الأموال الاحتياطية

الأثر الواقع على التدفق النقدي

28. بعد تخصيص الاحتياطي التشغيلي المستهدف البالغ 25.8% من البرنامج والميزانية (198 مليون فرنك سويسري للثلاثية 2021/2020) والأموال الاحتياطية المُخصصة لتمويل الالتزامات المترتبة على استحقاقات الموظفين بعد انتهاء الخدمة (السيولة الاستراتيجية التي تبلغ 190.2 مليون فرنك سويسري في نهاية 2019، و211.2 مليون فرنك سويسري في نهاية 2020)، يكون رصيد السيولة الأساسية، بما في ذلك احتياطي المشروعات الخاصة، على النحو التالي:

الجدول 6: الاحتياطيات بحسب سياسة الاستثمار
(بملايين الفرنكات السويسرية)

31 ديسمبر 2019	31 ديسمبر 2020	
754.1	932.0	مجموع السيولة والاستثمارات
160.4	198.0	الاحتياطي التشغيلي (هدف الأموال الاحتياطية وصناديق رؤوس الأموال العامة في الثلاثينين 2018/19 و2020/21)
190.2	211.2	النقد الاستراتيجي
403.5	522.8	النقد الأساسي*

* يشمل النقد الأساسي احتياطي المشروعات الخاصة

29. وزاد رصيد السيولة والاستثمارات بمقدار 177.9 مليون فرنك سويسري في الفترة من 31 ديسمبر 2019 إلى 31 ديسمبر 2020. وتحفظ المنظمة بسيولة كافية متاحة من أجل المتطلبات النقدية.

30. ووفقاً لسياسة الوبو الاستثمارية، يُستثمر رصيد السيولة الأساسية مع ضمان توفير سيولة كافية لمواجهة الحالات الطارئة إذا اقتضى الأمر ذلك. وإضافةً إلى ذلك، يُعاد استكمال أرصدة الوبو النقدية على أساس سنوي بالفوائض التشغيلية.

مستويات سيولة الأموال الاحتياطية

31. لقد جرى تعريف الجزء السائل من صافي أصول الوبو بأنه مقدار زيادة أصولها المتداولة على خصومها المتداولة بعد إجراء بعض التسويات بناءً على متطلبات معايير إيبساس. وقد تغير وضع الجزء السائل من صافي الأصول من 396.2 مليون فرنك سويسري في نهاية عام 2019 إلى 544.6 مليون فرنك سويسري في نهاية عام 2020.

32. وواصلت المنظمة خلال عامي 2019 و2020 القيام باستثمارات كبيرة في إطار سياستها الخاصة بالاستثمارات. وفي البيانات المالية السنوية لعامي 2019 و2020، يرد الجزء الخاص بالسيولة الأساسية والاستراتيجية المُستثمرة ضمن الأصول غير المتداولة، لأن المنظمة تعزز الاحتفاظ بهذه الأرصدة في استثمارات تتجاوز إطاراً زمنياً مدته سنة واحدة من أجل تحقيق أقصى قدر من العائد مع الحفاظ على رأس المال. وتُستثمر السيولة الاستراتيجية على المدى الأطول، مما يؤدي إلى تقليل الأموال الاحتياطية السائلة. واستثمرت السيولة الأساسية على نحو يضمن أن تظل الأموال متاحة إذا ما أُحتيج إليها لمواجهة أي حالات طارئة. ولذلك تُعتبر استثمارات السيولة الأساسية سائلة عند حساب السيولة الاحتياطية. ولكن من المهم ملاحظة أن السيولة الأساسية تُستثمر بهدف تحقيق عائد إيجابي على مدار فترات متتالية تبلغ كل منها خمس سنوات.

33. وأما التسوية الأخرى التي أُجريت لحساب الجزء السائل من صافي الأصول فتتعلق بالمبالغ المُحصّلة مقدماً، بعد خصم الأصول المتداولة المتمثلة في الحسابات المدينة في نظام معاهدة البراءات. وعلى عكس الخصوم الأخرى، تمثل المبالغ المستلمة قبل استحقاقها إيرادات مؤجلة تم بالفعل استلامها نقداً، وستشكل جزءاً من إيرادات الوبو وفائضها في غضون 12 شهراً أو أقل. ولذلك، فإن المبالغ النقدية المستلمة قبل استحقاقها لا تُعتبر تعويضاً لأصول الوبو السائلة، حيث إنها لا تؤدي إلى أي خروج للموارد النقدية.

الجدول 7: تطور الاحتياطيات السائلة الصافية
(بملايين الفرنكات السويسرية)

الوضع بعد التسويات	الوضع بعد التسويات	الوضع بعد التسويات	الوضع بعد التسويات
31 ديسمبر 2019	31 ديسمبر 2019	31 ديسمبر 2020	31 ديسمبر 2020
	300.0		327.0
354.5		471.7	
(59.1)		(53.1)	
595.4		745.6	
	513.0		518.8
(313.8)		(317.8)	
199.2		201.0	
	(213.0)		(191.8)
396.2		544.6	

* عُكِّلَ العرض المقارن لعام 2019 بإعادة تويب استحقاقات الموظفين البالغة 24.2 مليون فرنك سويسري من الخصوم المتداولة إلى الخصوم غير المتداولة.

34. كما أن أموال الوبو النقدية المتاحة والجزء السائل من أموالها الاحتياطية كلاهما يكفي وزيادة لتوفير التمويل الكامل لمستوى التدفق النقدي المقترح لمشروعات الخطة الرأسمالية الرئيسية، وأرصدة مشروعات الخطة الرأسمالية الرئيسية الحالية.

مشروعات الخطة الرأسمالية الرئيسية للثنائية 2023/2022 ومبادئ سياسة الأموال الاحتياطية

35. فيما يلي ملخص للتحليل الخاص بالامتثال لكل مبدأ من المبادئ الواردة في السياسة المُراجعة المتعلقة بالأموال الاحتياطية عند استخدام الأموال الاحتياطية.

المبدأ 1: ينبغي ألا تتعلق اقتراحات استخدام الأموال الاحتياطية وصناديق رؤوس الأموال العاملة سوى بالمبالغ المتاحة في هذه الأموال والصناديق التي تتجاوز المستوى المستهدف الذي تقتضيه سياسة الوبو بشأن الأموال الاحتياطية. وينطبق ذلك على مستوى آحاد الاتحادات ومستوى المنظمة ككل على السواء.

الامتثال للمبدأ 1: بلغ رصيد الأموال الاحتياطية (باستثناء صناديق رؤوس الأموال العاملة، وفائض إعادة تقييم الاحتياطي، والمكاسب (أو الخسائر) الاكتوارية) في نهاية عام 2020 ما قيمته 593.8 مليون فرنك سويسري. ويُقدَّر رصيد الأموال الاحتياطية الزائد على المستوى المستهدف بمبلغ 358.7 مليون فرنك سويسري في نهاية عام 2021. ولذلك فإن التمويل المقترح لمشروعات الخطة الرأسمالية الرئيسية في الثنائية 2023/2022 البالغ 19.971 مليون فرنك سويسري أقل بكثير من الرصيد المُقدَّر.

المبدأ 2: سيستند حساب الأموال الاحتياطية المتاحة إلى المعلومات الخاصة بمستويات الاحتياطي والواردة في أحدث البيانات المالية، ويجب أن يراعي حق المراعاة النفقات الفعلية والنفقات المُتَّهَد بها والنفقات المُخَطَّطة من الأموال الاحتياطية للفترة (أو الفترات) المالية التي سيُنْفَذ خلالها المشروع المقترح. وسوف يُستثنى فائض إعادة تقييم الاحتياطي (الناشئ عن إعادة تقييم الأرض التي بُني عليها المبنى الجديد) وصناديق رؤوس الأموال العاملة (التي أنشئت من خلال اشتراكات الدول الأعضاء) من حساب المبالغ المتاحة الزائدة على مستوى الاحتياطي المستهدف.

الامتثال للمبدأ 2: حساب الأموال الاحتياطية المتاحة لا يشمل صناديق رؤوس الأموال العاملة وفائض إعادة تقييم الاحتياطي (انظر الجدولين 4 و5).

المبدأ 3: ينبغي أن تكون اقتراحات استخدام الأموال الاحتياطية المتاحة محدودة ولمشروعات غير متكررة- من أجل تحسينات رأسمالية وظروف استثنائية، وفقاً لما تقرره جمعيات الدول الأعضاء والاتحادات، كل فيما يعنيه وفي حدود الموارد المتاحة له. وتُحدَّد المشروعات الرأسمالية عادة في الخطة الرأسمالية الرئيسية الطويلة الأجل، وقد تُحدَّد كمشروعات تتعلق بالبناء/التجديد وتكنولوجيا

المعلومات والاتصالات ويلزم إنجازها لضمان استمرار مرافق المنظمة وأنظمتها في الوفاء بالهدف المنشود منها وذلك بإجراء توسيعات أو إضافات مهمة.

الامتثال للمبدأ 3: المشروعات المقترحة هي استثمارات رأسمالية رئيسية غير متكررة تتعلق بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات والسلامة والأمن. وترد في المرفق الأول أوصاف المشروعات ودوافعها.

المبدأ 4: ينبغي إعداد اقتراحات استخدام الأموال الاحتياطية بطريقة شاملة وبلاستناد إلى معلومات عن تكاليف كامل دورات حياة المشروعات، والفوائد المقدرة (التي قد تكون ذات طبيعة مالية ونوعية على حد سواء)، والنفقات المتكررة التي ستكون المنظمة مُلزمة برصد موارد لها في إطار الميزانية العادية في الثنائيات اللاحقة، والأثر الواقع على التدفقات النقدية ومستويات سيولة الأموال الاحتياطية.

الامتثال للمبدأ 4: يقدم الجدول 3 والمرفق الأول نظرة عامة شاملة عن الاستثمارات الرأسمالية الرئيسية المتوقعة في الثنائية 2023/2022 بشأن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والسلامة والأمن، بما في ذلك التكلفة الكاملة غير المتكررة لكل مشروع أو لكل مرحلة من مراحله أو كليهما. كما أن تكلفة موظفي الويبو المُقدَّرة أثناء تنفيذ المشروع والتكلفة (أو التكاليف) السنوية المتكررة لكل مشروع ترد أيضاً في المرفق الأول عملاً بتوصية المدقق الخارجي.

وإضافةً إلى ذلك، لا تشير التقديرات إلى أن اقتراح الخطة الرأسمالية الرئيسية للثنائية 2023/2022 سيكون له أي أثر سلبي على التدفقات النقدية ومستويات سيولة الأموال الاحتياطية (يرجى الاطلاع على الفقرات من 28 إلى 34).

المبدأ 5: يجوز أن تتعلق اقتراحات استخدام الأموال الاحتياطية بمشروعات ومبادرات تخرج عن نطاق الفترة المالية الثنائية السنتين للمنظمة وتشمل، أو تدوم، فترة إنجازها أكثر من ثنائية واحدة.

الامتثال للمبدأ 5: إذا وافقت جمعيات الويبو على المشروعات أو مراحل المشروعات المقترحة في الخطة الرأسمالية الرئيسية للثنائية 2023/2022، فيمكن أن يبدأ تنفيذ المشروعات في الربع الرابع من عام 2021 وأن يستمر في الثنائية 2023/2022.

36. وفيما يلي فقرة القرار المقترحة.

37. أحاطت لجنة البرنامج والميزانية علماً بأن هذا المقترح يمثل مقترحاً انتقالياً يرمي إلى التنفيذ الكامل لتوصيات المدقق الخارجي، وأوصت جمعيات الويبو، كل فيما يعنيهها، بالموافقة على أن تُموَّل من أموال الويبو الاحتياطية مشروعات الثنائية 2023/2022 الواردة في الخطة الرأسمالية الرئيسية للثنائية 2023-2022 بمبلغ إجمالي قدره 19.971 مليون فرنك سويسري.

[يلي ذلك المرفق]

المرفق الأول - مقترحات الخطة الرأسمالية الرئيسية

مشروعات تتعلق بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات

بوابة الويبو للملكية الفكرية - المرحلة الثالثة

بيان الجدوى

استثمرت الويبو في منصة تسمح للمستخدمين بالحصول على خدمات الويبو الرقمية، لا سيما خدمات دفع الرسوم، من مكان واحد. وأطلقت بوابة الويبو للملكية الفكرية في سبتمبر 2019، مما أتاح إمكانية النفاذ إلى خدمات الملكية الفكرية عبر الإنترنت من خلال حساب ويبو واحد لكل مستخدم، ووفّر للمستخدمين تصفحاً سلساً، وواجهة مستخدم مشتركة، وعملية دفع مركزية. ويجري حالياً نشر بوابة الويبو للملكية الفكرية باستخدام استراتيجية تنفيذ مرحلي.

وجرى توفير تجربة موحدة وأكثر انتظاماً للعملاء من خلال تنفيذ المرحلة الأولى، وتُعد هذه المرحلة ضرورية نظراً إلى زيادة عدد مستخدمي خدمات الويبو وزيادة اعتماد المنظمة على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تقديم خدماتها. ووفرت المرحلة الأولى منصة واحدة تتسم بالبساطة والفعالية وتسمح لعملاء الويبو بالاطلاع على جميع خدمات الويبو والانتفاع بها، ومنهم العملاء الجدد أو الأقل خبرةً مثل المؤسسات المتناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة، لا سيما في البلدان النامية. واستمرت المرحلة الثانية في البناء على الأسس التي أرسيت في المرحلة الأولى، فقدّمت إصداراً جديداً من بوابة الويبو للملكية الفكرية يتضمن خصائص وظيفية جديدة ومحسّنة، ويوفر تصميمياً يعزز تجربة العملاء، ويقدم للعملاء إمكانية الخدمة الذاتية. وتركز أيضاً بوابة الويبو للملكية الفكرية على النهوض بأنشطة التحول الرقمي، وزيادة الأتمتة في عمليات تطوير البرمجيات، وتنفيذ تحليلات متسقة للبيانات.

ويُتّرح تنفيذ المرحلة الثالثة من برنامج بوابة الويبو للملكية الفكرية ليزداد نضج قدرات بوابة الملكية الفكرية فتتحول إلى منتجات مؤسسية راسخة وجيدة الإدماج، مما يساعد استراتيجية التحول الرقمي للمنظمة ويسهم في تقديم خدمات عالمية المستوى. ويمكن تقسيمها إلى أربعة مشروعات وأنشطة مختلفة تتعلق بالنتائج والركائز الاستراتيجية للمنظمة:

- مشروع إدارة العلاقة مع العملاء
- مشروع إدارة تجربة العملاء
- مشروع منصة تحليلات الملكية الفكرية
- توحيد المعايير التقنية

الدوافع



أهداف المشروع

تهدف بوابة الويبو للملكية الفكرية إلى تحقيق الأهداف التالية:

- تقديم بوابة دخول إلكترونية واحدة لمستخدمي خدمات الملكية الفكرية الإلكترونية التي تقدمها الويبو، وذلك من خلال حساب وايبو واحد لكل مستخدم وتطبيق سياسة تصفح سلس، وواجهة مستخدم مشتركة، وعملية دفع مركزية؛
- ووضع نهج متكامل لمعالجة البيانات من أجل تقليل تكاليف المعالجة التي من شأنها أن تنشأ، لولا ذلك، عن حلول مجزأة ومستقلة لمعالجة البيانات داخل أنظمة معلوماتية خاصة بكل خدمة؛
- والاستفادة من استثمارات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وإتاحة فرص لاتخاذ مزيد من القرارات الاستراتيجية بشأن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات عبر القطاعات، وتيسير احتواء التكاليف في استثمارات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وتحسين قابلية التوسع في حلول الأعمال مع ضمان عدم التهاون في جودة العمليات والبيانات؛
- وتقديم تجربة عملاء متسقة وجذابة وبديهية من شأنها أن تسهم في زيادة الوعي بعلامة الويبو التجارية، وتعزيز الصورة الإيجابية للعلامة التجارية، وزيادة ظهور خدمات الويبو والترويج لها لدى قاعدة أوسع من العملاء وزيادة استخدامها؛
- وتنفيذ تحليلات متسقة للبيانات من أجل توفير وسيلة آلية ودقيقة لقياس عدد مستخدمي الخدمات وزوارها الذي يمكن مقارنته بمرور الوقت، مما سيؤدي إلى تحسين الرؤى القائمة على البيانات والتمكين من اتخاذ قرارات أكثر استنارة؛
- ووضع حل لإدارة العلاقة مع عملاء المنظمة، مما يسمح باتباع نهج مشترك في إدارة جهات الاتصال والبيانات المتعلقة بالعملاء، بما في ذلك توحيد قنوات التواصل مع العملاء وتوحيد إدارة ملاحظات العملاء.

الصلة بنتائج الويبو المرتقبة وخطتها الاستراتيجية المتوسطة الأجل

النتيجة المرتقبة	مساهمة المشروع
الركيزة الاستراتيجية 3	توفير خدمات ومعارف وبيانات عالية الجودة في مجال الملكية الفكرية تجلب قيمة للمستخدمين في كل أنحاء العالم
3.1 استخدام أنظمة الويبو العالمية للملكية الفكرية وخدماتها ومعارفها وبياناتها بشكل أوسع وفعالية أكبر	- زيادة سهولة استخدام خدمات الويبو - استغلال ما تمتع به بوابة الويبو للملكية الفكرية من قدرة ترويجية لتسويق خدمات الملكية الفكرية التي تقدمها الويبو
3.2 مستوى محسن لإنتاجية وجودة أنظمة الويبو العالمية للملكية الفكرية وخدماتها ومعارفها وبياناتها	- مواءمة الطريقة التي يمكن بها للمستخدمين اكتشاف خدمات الويبو والنفاذ إليها والتفاعل معها (خدمات الملكية الفكرية والخدمات الأفقية الإضافية مثل الدعم وإدارة الحسابات) - معالجة مشكلات الجودة باستخدام البيانات المتعلقة بالعملاء
الأساس	تمكين موظفينا من العمل بشكل فعال وتعاوني وابتكاري من خلال تزويدهم بالموارد والتدريبات والبيئة المناسبة
5.2 بيئة عمل وخدمات رقمية وآمنة ومستدامة	- تطور منصة البيانات وبيئة التحليلات، بما يتماشى مع السياسات الحالية والمستقبلية بشأن الحوكمة وإدارة البيانات
5.3 إدارة مالية سليمة وحذرة وحوكمة ورقابة فعالتان على الصعيد المؤسسي	- تحسين التقارير والتحليلات بوصفها عاملاً يساعد على اتخاذ قرارات مستنيرة

الفوائد المتوقعة، بما في ذلك أسس المقارنة والأهداف

فيما يلي ملخص للفوائد المتوقعة ومقاييس نجاح المرحلة الثالثة من برنامج بوابة الويبو للملكية الفكرية:

وصف الفوائد	مؤشرات الأداء الرئيسية	أساس المقارنة	هدف المرحلة الثالثة
تجربة متنسقة وموحدة للعملاء على مستوى الأنظمة المعلوماتية التي تتيحها الويبو للجمهور	الامتثال للمعايير الدنيا لبوابة الملكية الفكرية المحددة في مصفوفة بوابة الملكية الفكرية (الشكل والاستخدام الموحد، والتصفح الموحد، ونظام السداد 2 وحسابات الويبو)	69% في مايو 2021	100% لأنظمة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المطبقة
زيادة تيسر الاستخدام وتحسين تجربة العملاء لمستخدمي أنظمة الويبو المعلوماتية الخارجية	درجة رضا العملاء درجة سهولة الاستخدام	82% في فبراير 2021 80% في فبراير 2021	≤ 85% راضون أو راضون جداً 85%
تيسر الدفع للعملاء الذين يستخدمون خدمات حديثة لمعالجة المعاملات المالية وإتاحة معلومات دفع موحدة	عدد مستخدمي عنصر واجهة المستخدم للسداد درجة رضا العملاء عن الخدمات المُقدَّمة من خلال ePay2	603 مستخدمين في المتوسط في الربع الثاني من عام 2021 87% في فبراير 2021	5000 مستخدم 90%
زيادة الإدراك الإيجابي لخدمات الويبو والاعتراف بالعلامة التجارية	درجة رضا العملاء	58% في فبراير 2021	≤ 85% راضون أو راضون جداً
تحسين جودة بيانات العملاء وإدارة العلاقة مع العملاء	عدد أنظمة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات التي تستخدم بيانات العملاء المشتركة	0 في يونيو 2021	يؤكد لاحقاً في إطار مشروع إدارة العلاقة مع العملاء في المرحلة الثالثة
زيادة رضا العملاء عن تقديم خدمات الويبو	درجة رضا العملاء	84% في فبراير 2021	≤ 85% راضون أو راضون جداً
زيادة المساهمة في الابتكار والإبداع لصالح الجميع من خلال تيسر حصول الشركات الصغيرة والمتوسطة والشركات الفردية على خدمات الويبو، لا سيما في البلدان النامية	متوسط عدد مستخدمي الخدمة يومياً من البلدان النامية متوسط العدد اليومي لمستخدمي الخدمة الجدد* من البلدان النامية الذين يحصلون على الخدمة من خلال بوابة الويبو للملكية الفكرية	59000 يومياً في المتوسط في الربع الثاني من عام 2021** 23 يومياً في المتوسط في الربع الثاني من عام 2021**	زيادة بنسبة 20%*** زيادة بنسبة 100%
زيادة عدد زوار بوابة الويبو للملكية الفكرية ومستخدمي الخدمات المدمجة فيها	متوسط العدد اليومي للمستخدمين والزوار لكل خدمة متوسط العدد اليومي للمستخدمين والزوار الجدد لكل خدمة الذين يحصلون على الخدمة من خلال بوابة الويبو للملكية الفكرية	81000 يومياً في المتوسط (لجميع الخدمات) في الربع الثاني من عام 2021*** 68 يومياً في المتوسط (لجميع الخدمات) في الربع الثاني من عام 2021***	زيادة بنسبة 20%*** زيادة بنسبة 100%

* المستخدمون الذين يتبين أنهم ينتمون إلى شركات صغيرة ومتوسطة أو شركات فردية من بلدان نامية

** لم توجد بيانات مُحدَّدة للشركات الصغيرة والمتوسطة والشركات الفردية في الربع الأول من عام 2021

*** القائمة المفصلة لكل خدمة متاحة عند الطلب

**** لا يعتمد الهدف على أنشطة برنامج بوابة الملكية الفكرية فحسب، بل يعتمد أيضاً على أنشطة وحدات الأعمال في الثنائية

المنجزات المستهدفة والميزانية

ترد في الجدول التالي المنجزات المتوقعة للمرحلة الثالثة والميزانية اللازمة لإنجازها (2023/2022). كما يشير الجدول إلى التكلفة التقديرية للوقت الذي يقضيه موظفو الويبو العاملون في المشروع، على مدار مدته.

الميزانية* (بالفرنكات السويسرية)	المنجزات المُستهدفة
1274380	وضع حل لإدارة العلاقة مع العملاء على مستوى المنظمة، مما يسمح باتباع نهج مشترك في إدارة جهات الاتصال والبيانات المتعلقة بالعملاء، بما في ذلك توحيد قنوات التواصل مع العملاء وتوحيد إدارة ملاحظات العملاء
2451941	تكوين قدرات مشتركة لإدارة المحافظ في جميع خدمات الويبو المُقدَّمة إلى عملائها على مستوى المنظمة تطوير تطبيق "حسابات الويبو" لتوحيد جمع البيانات وتنسيقها في شتى الخدمات وتحسين تجربة العملاء زيادة تكامل خدمات الويبو مع بوابة الويبو للملكية الفكرية والتطوير المستمر لبوابة الويبو للملكية الفكرية وقدراتها الوظيفية ذات الصلة، مع التسليم النهائي إلى العمليات وضع إطار العمل، والمشاركة في تطوير تطبيق الويبو على الهواتف الجوالة الاستفادة من بوابة الويبو للملكية الفكرية بوصفها قناةً لتسويق الملكية الفكرية
1556139	مواصلة قدرات منصة تحليلات الملكية الفكرية مع السياسة التنظيمية المستجدة الخاصة بحوكمة البيانات وإدارتها زيادة أمانة تدفقات البيانات وتغطية مجموعات البيانات الداخلية واستخدامها لتحسين طريقة تعامل الويبو مع البيانات الضخمة، إلى جانب تعزيز منصة البيانات وإنضاجها تطوير وتضمين التطبيق الاستراتيجي لعلم البيانات من أجل تمكين التنفيذ الفعال لاستراتيجية العمل المتعلقة بتجربة العملاء ونقل قدرات التحليلات إلى حالة تنفيذية
1497960	تفعيل قدرات إدارة الواجهة البرمجية على نطاق المنظمة، وتحسين تجربة المطورين، واعتماد التفاعل الحديث القائم على الواجهة البرمجية مع بوابة الويبو للملكية الفكرية زيادة التقارب في معالجة البيانات وحلول تكنولوجيا المعلومات لتحقيق كفاءات تنظيمية أكبر ونقل المنتجات التقنية إلى إدارة العمليات. تصميم وإطلاق بيئة خلفية أولية لإدارة واجهة برمجة التطبيقات بغية زيادة الأمن السيبراني المتسق عبر التطبيقات، وإسناد أصول البرمجيات والبيانات إلى جهات خارجية
750244	توفير إدارة برامج عالية الجودة، ورسم وإدارة الاستراتيجيات والخطط وفقاً لمنهجية إدارة البرامج الناجحة
7530663	إجمالي تكاليف البرنامج
390000	التكلفة التقديرية لموظفي الويبو الآخرين فيما يتعلق بحوكمة المشروع

التكاليف التشغيلية المتكررة المقدرة

ترد في الجدول التالي التكاليف المتكررة المقدرة بعد الانتهاء من المرحلة الثالثة. وسوف تُدرج التكاليف في المقترحات المتعاقبة لبرنامج العمل والميزانية كجزء من الميزانية العادية.

الميزانية (في السنة) (بالفرنكات السويسرية)	التكاليف التشغيلية المتكررة
1249507	إدارة العلاقة مع العملاء، إدارة تجربة العملاء، منصة تحليلات الملكية الفكرية، توحيد المعايير التقنية
1249507	المجموع

منصة محكمة وأمنة لنظام معاهدة البراءات – المرحلة الانتقالية⁸

بيان الجدوى

تُعدّ معاهدة التعاون بشأن البراءات ركناً أساسياً من أركان أصول الويبو، لأنها توفر للويبو مصدر إيراداتها الرئيسي.. ولذلك فإن أمن خدمات معاهدة البراءات وقدرتها على الصمود لهما أهمية بالغة في عمليات مودعي طلبات المعاهدة والمكاتب. ومع تزايد الطابع الرقمي للمنظمات، فإن ضمان استمرارية الخدمات بشكل وسيلة محورية للحفاظ على ثقة مستخدمي خدمات معاهدة البراءات وجذب عملاء جدد.

ولكي تكون الويبو متجاوبة وفعالة وتكفل أعلى مستوى من الأمن، يتعين عليها التأكد من إقامة آلية تواصل مناسبة ووافية بالغرض مع الدول الأعضاء فيها والعملاء والأطراف المعنية الرئيسية.

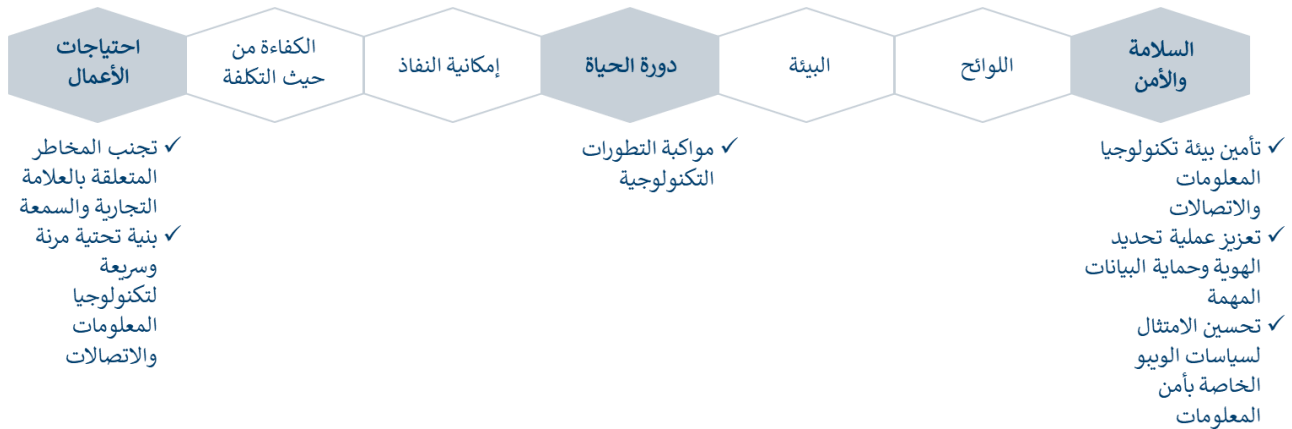
وقد وافقت جمعيات الويبو في عام 2017 على المرحلة الأولى من مشروع المنصة، بهدف إنشاء مركز بيانات أول (1DC)، ليحل محل مركز البيانات الأولية الحالي خلال الثنائية 19/2018. وفي أثناء تنفيذ المرحلة الأولى، رصدت الأمانة باستمرار تطورات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في البيئة الخارجية لكي تضمن أن تظل الخيارات التكنولوجية المتوقعة للمشروع على أفضل ما تكون، وأن تظل، في الوقت نفسه، مستدامة مالياً على المدى الطويل.

وعقب مرحلة التحليل والتصميم التفصيليين، وُجد أن اعتماد حل قائم على التوجهات الناشئة في السوق سيوفّر خصائص الأمن العالية نفسها مقارنةً بمراكز البيانات المادية التي كانت متوخاة في المشروع الأصلي، وسيوفّر حلاً أكثر فعالية من حيث التكلفة فيما يخص التكاليف المتكررة. ونظراً إلى ضرورة إجراء مزيد من المناقشات مع الدول الأعضاء بشأن استضافة المعلومات البالغة السرية لنظام معاهدة البراءات في بيئة سحابية، تم تعليق الجزء ذي الصلة من تنفيذ المرحلة الأولى. وتلتزم الأمانة بضمان حماية البيانات السرية غير المنشورة الخاصة بنظام معاهدة البراءات حمايةً مناسبةً بطريقة تحافظ على ثقة مستخدمي النظام والدول الأعضاء.

وبناءً على ذلك، تُقترح مرحلة انتقالية لمشروع المنصة، للسماح باستمرار إحراز تقدم في مسارات العمل الأخرى مع الإبقاء على المُكوّن السحابي للمنصة مُعلّقاً مؤقتاً. وتشتمل مسارات العمل ضمن نطاق المرحلة الانتقالية للمنصة على ما يلي:

- **تحويل البرمجيات:** تحديث وتأمين وتبسيط معالجة الطلبات المُقدّمة بناءً على معاهدة البراءات (3 ملايين سطر من التعليمات البرمجية)؛
- **والبنية التحتية لنظام معاهدة البراءات:** تجديد البنية التحتية القديمة لتكنولوجيا المعلومات الخاصة بنظام معاهدة البراءات عن طريق تحديث البنية التحتية الداعمة، دون إدراج التكنولوجيا السحابية.

الدوافع



⁸ باستثناء المُكوّن السحابي للمنصة.

أهداف المشروع

فيما يلي أهداف مشروع المنصة المحكمة والأمن لنظام معاهدة البراءات:

- زيادة أمن الأنظمة المحلية التي تعالج بيانات الويبو الخاصة بمعاهدة البراءات؛
- وزيادة توفر ومرونة العمليات الإجرائية الحرجة للويبو في مجال معاهدة البراءات وما يتصل بها من أنظمة؛
- وتحسين تحديد البيانات وتصنيفها وحمايتها؛
- وتحسين سرعة واتساق نظم الأعمال الخاصة بمعاهدة البراءات.

الصلة بنتائج الويبو المرتقبة وخطتها الاستراتيجية المتوسطة الأجل

النتيجة المرتقبة	مساهمة المشروع
الركيزة الاستراتيجية 3	توفير خدمات ومعارف وبيانات عالية الجودة في مجال الملكية الفكرية تجلب قيمة للمستخدمين في كل أنحاء العالم
2.3 مستوى محسن لإنتاجية وجود أنظمة الويبو العالمية للملكية الفكرية وخدماتها ومعارفها وبياناتها	- زيادة أمن الأنظمة المحلية التي تعالج بيانات الويبو الخاصة بمعاهدة البراءات - تحسين تحديد البيانات وتصنيفها وحمايتها
الأساس	تمكين موظفينا من العمل بشكل فعال وتعاوني وابتكاري من خلال تزويدهم بالموارد والتدريبات والبيئة المناسبة
5.2 بيئة عمل وخدمات رقمية وآمنة ومستدامة	- توفير بنية تحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات تتسم بالسرعة والاستعداد للمستقبل والمرونة
3.5 إدارة مالية سليمة وحذرة وحوكمة ورقابة فعالتان على الصعيد المؤسسي	- زيادة قدرة نظام معاهدة البراءات على الصمود في وجه التهديدات الأمنية

الفوائد المتوقعة، بما في ذلك أسس المقارنة والأهداف

فيما يلي ملخص لفوائد المشروع المتوقعة ومقاييس نجاحه:

- ضمان تحديد بياناته المهمة وحمايتها على نحو كافٍ من التهديدات الأمنية، لا سيما الهجمات الإلكترونية،
- وزيادة إتاحة الخدمات وصمودها واستمراريتها في حالة وجود مشكلات تقنية كبيرة أو كوارث.

وصف الفوائد	مؤشرات الأداء الرئيسية	قيمة أساس المقارنة	قيمة الهدف
تحسين مستويات الخدمات التي تقدمها الأنظمة الحيوية لنظام معاهدة البراءات وتقليل وقت تعطل الأنظمة الحيوية لنظام معاهدة البراءات	إتاحة أنظمة معاهدة البراءات*	%99.5	يؤكد لاحقاً في أثناء تنفيذ المشروع
تقليل احتمالية الكشف عن معلومات الطلبات/ التسجيلات/ البراءات غير المنشورة أو تعديلها عن قصد أو عن غير قصد، وتقليل احتمالية الهجمات الإلكترونية، وتقليل الأثر الناجم عن هجوم إلكتروني ناجح	نطاق التعرض للتهديدات السيبرانية**	%74.5	%53.5

* كان مؤشر الأداء الرئيسي يتألف من خدمات معاهدة البراءات الرئيسية الداخلية منها والخارجية المتاحة في عام 2020.
** النسبة المئوية للتطبيقات التي يُحتمل أن تكون عرضةً لهجمات إلكترونية. وكان مؤشر الأداء الرئيسي يتألف من عدد البرمجيات التي لم تُحدَّث بعد، ومن ثم تُعتبر عرضةً للهجمات، والعدد الإجمالي للحوادث المستخدمة في تشغيل خدمات معاهدة البراءات.

المنجزات المستهدفة والميزانية

ترد في الجدول التالي المنجزات المتوقعة والميزانية اللازمة لإنجازها (عام 2022).

الميزانية* (بالفرنكات السويسرية)	المنجزات المُستهدفة
630000	تحويل البرمجيات: تحديث وتأمين وتبسيط معالجة الطلبات المُقدّمة بناء على معاهدة البراءات
170000	البنية التحتية لنظام معاهدة البراءات: تحديث البنية التحتية الداعمة
800000	إجمالي تكاليف المشروع
86000	التكلفة التقديرية لموظفي الويبو الآخرين فيما يتعلق بحوكمة المشروع
	* إدارة المشروع والخبراء التقنيون مدرجون في الميزانية بحسب المنجزات

ومن الجدير بالذكر أن ميزانية المنجزات المُستهدفة في الجدول الوارد أعلاه تمثل الميزانية الإضافية المطلوبة لإكمال تنفيذ مسارات العمل الخاصة بتحويل البرمجيات وتحديث البنية التحتية. كما أن المبلغ 800 ألف فرنك سويسري سيكمل الميزانية المتبقية لهذين المنجزين من المرحلة الأولى لمشروع المنصة، المقدرة بمبلغ 1.3 مليون فرنك سويسري في نهاية عام 2021.

التكاليف التشغيلية المتكررة المقدرة

لن توجد تكاليف تشغيلية متكررة إضافية للمرحلة الانتقالية من مشروع المنصة.

إكساب الويبو قدرة طويلة الأجل على الاستعانة بمقدمي الخدمات السحابية والإقلاع عن التطبيقات القديمة (الانتقال السحابي) – المرحلة الثالثة

بيان الجدوى

شرعت الأمانة في عام 2017 في دراسة خيارات لتحسين فعالية التكاليف، والقدرة على مواجهة الطوارئ، والأمن، والسرعة في توفير البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات من أجل دعم مجموعة متنوعة من خدمات الأعمال. وفي مايو 2018، اعتمدت الويبو سياسة "الحوسبة السحابية أولاً"، وأنشأت وحدة الإدارة السحابية لتنسيق أنشطة الانتقال إلى الحوسبة السحابية. وعقب ذلك، أُطلق مشروع الانتقال السحابي (المرحلة الأولى).

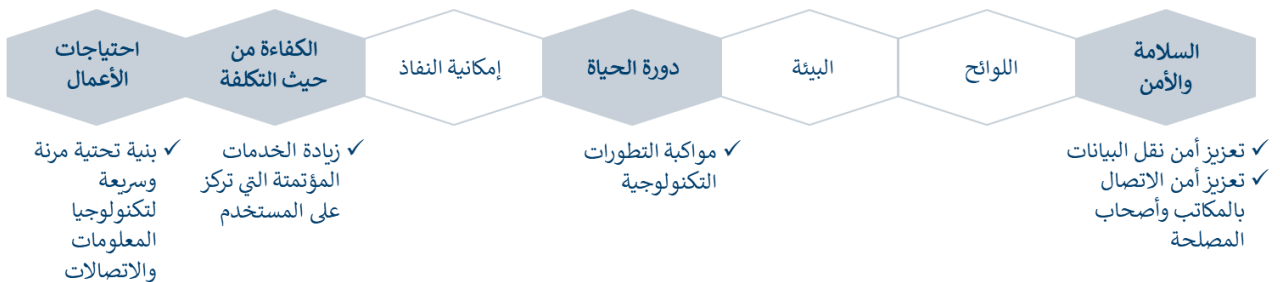
وفي إطار المرحلة الأولى، جرى نقل ما مجموعه 29 تطبيقاً إلى الحوسبة السحابية بحلول نهاية عام 2020. وأنشئت منصة إدارة سحابية تسمح بإجراء عمليات فعالة للتطبيقات المنقولة، وتضمن زيادة المرونة والأمان. وقد طُبِّقت استراتيجيات للنسخ الاحتياطي والتعافي من الكوارث والرصد، وتم تفعيل الاتصال المباشر بالشبكة. وأخيراً، تحققت وفورات بنسبة 23% في الإنفاق السحابي لعام 2020 من خلال عقود "خطة الادخار".

ونُفذت المرحلة الثانية للمشروع⁹ من أجل ضمان إمكانية استمرار ترحيل التطبيقات إلى الشبكة السحابية دون انقطاع حتى نهاية الثنائية 21/2020. وقد أحرز المشروع التقدم الآتي، حتى منتصف يوليو 2021:

- ترحيل 12 تطبيقاً إضافياً إلى الشبكة السحابية (منذ يناير)؛
- وتنفيذ بيئة سطح مكتب افتراضية قابلة للتوسعة تسمح لمستخدمين عن بُعد (مثل المطورين الخارجيين) بالاتصال الآمن والفعال بأنظمة الويبو؛
- ونشر الدراية العملية التقنية في شتى أنحاء المنظمة - اجتماعات تقنية نصف شهرية بمشاركة خبراء متخصصين والويبو؛
- وتحديد النموذج التشغيلي المستهدف وتطبيقه (قيد التنفيذ)؛
- وتحسين عملية ترشيد التكاليف (قيد التنفيذ).

واقترحت المرحلة الثالثة لمشروع الانتقال السحابي من أجل دعم ترحيل تطبيقات الأعمال الأخرى ونقل التطبيقات والخدمات الشاملة إلى الشبكة السحابية¹⁰. ولدعم هذا الانتقال، اقترحت آلية حوكمة معززة في شكل مركز كفاءة سحابي داخلي من أجل: "1" ضمان توفير الكفاءات الهيكلية والإشراف على ترحيل تطبيقات الأعمال الرئيسية؛ "2" ودفع ما يتعلق بالتطوير والعمليات (DevOps) من ممارسات فعالة وعمليات وإدارة للمنصة؛ "3" وإدارة الجوانب المالية لعملية الانتقال؛ "4" وتدريب وبدء عقد خدمات مدارة لعمليات الحوسبة السحابية.

الدوافع



⁹ الوثيقة 12/31/WO/PBC

¹⁰ تشمل التطبيقات التي تدخل في هذا النطاق: نظام مدريد، والتخطيط للموارد المؤسسية، وقواعد البيانات العالمية، ومنصات مكاتب الملكية الفكرية، والتطبيقات العامة مثل Tableau وAtlassian وCherwell وCMDB.

أهداف المشروع

فيما يلي الأهداف العامة لمشروع الانتقال السحابي:

- ترشيد التكاليف: من المتوقع تحقيق وفورات في تكاليف دعم البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات وصيانتها وإدارتها. ويمكن أيضاً ترشيد التكاليف عن طريق تحديد الحجم المناسب للموارد المخصصة في السحابة لمتابعة أنماط الطلب عن كثب؛
- وزيادة السرعة والمرونة: توفير بنية تحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات تتسم بقدر أكبر من الاستجابة والسرعة، من أجل التطبيقات الجديدة والاحتياجات غير المتكررة والتغيرات غير المتوقعة في الطلب؛
- وتحسين الخدمات المُقدّمة إلى أصحاب المصلحة الخارجيين: سوف تتحسن مدد الاستجابة من خلال توزيع الخدمات في جميع أنحاء العالم على الشبكة السحابية؛
- وتحسين استمرارية تصريف الأعمال: سوف يساعد الاستخدام الصحيح للبنية التحتية السحابية على تنفيذ عمليات النسخ الاحتياطي والاسترجاع بسرعة وعلى نحو فعال من حيث التكلفة. وسوف تقل احتمالية التعرض لفقدان الخدمة بسبب انقطاع الكهرباء والإنترنت وغير ذلك من الأعطال، وسوف تقل كذلك حالات الاعتماد على جهة واحدة للحصول على الخدمات.

الصلة بنتائج الويبو المرتقبة وخطتها الاستراتيجية المتوسطة الأجل

النتيجة المرتقبة	مساهمة المشروع
الركيزة الاستراتيجية 3	توفير خدمات ومعارف وبيانات عالية الجودة في مجال الملكية الفكرية تجلب قيمة للمستخدمين في كل أنحاء العالم
2.3 مستوى محسن لإنتاجية وجودة أنظمة الويبو العالمية للملكية الفكرية وخدماتها ومعارفها وبياناتها	- تحسين تقديم الخدمات إلى أصحاب المصلحة الخارجيين من خلال تقليل مدد الاستجابة
الأساس	تمكين موظفينا من العمل بشكل فعال وتعاوني وابتكاري من خلال تزويدهم بالموارد والتدريبات والبيئة المناسبة
5.2 بيئة عمل وخدمات رقمية وآمنة ومستدامة	- توفير بنية تحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات تتسم بالسرعة والاستعداد للمستقبل والمرونة
3.5 إدارة مالية سليمة وحذرة وحوكمة ورقابة فعالتان على الصعيد المؤسسي	- تحسين استمرارية تصريف الأعمال من خلال زيادة كفاءة النسخ الاحتياطي واستعادة البيانات، - زيادة قدرة خدمات الويبو على الصمود: تقليل التعرض للتعطيل وتقليل حالات الاعتماد على الآخرين - أوجه كفاءة التكلفة عند دعم البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات وصيانتها وإدارتها، وزيادة أو تقليل حجم الموارد تلقائياً حسب أنماط الطلب

الفوائد المتوقعة، بما في ذلك أسس المقارنة والأهداف

فيما يلي ملخص للفوائد المتوقعة ومقاييس نجاح المرحلة الثالثة من مشروع الانتقال السحابي في الويبو:

وصف الفوائد	مؤشرات الأداء الرئيسية	قيمة أساس المقارنة	قيمة الهدف
دعم فعال على مستوى المنظمة للأنظمة ذات الاستضافة السحابية	تحسين الخدمات المُقدّمة إلى أصحاب المصلحة الخارجيين ¹¹ استمرارية تصريف الأعمال بأمان	درجة مؤشر أداء التطبيقات: < 0.6 في 78% من التطبيقات التي نُقلت إلى الشبكة السحابية (نهاية 2020)	درجة مؤشر أداء التطبيقات: ≤ 0.6 في 80% من التطبيقات التي نُقلت إلى الشبكة السحابية
		لم يُحدّد الوقت المستهدف لاستعادة القدرة على العمل تحديداً صريحاً في التدابير الحالية لاستمرارية تصريف الأعمال	تحديد تدابير استمرارية تصريف الأعمال للتطبيقات الموجودة في الشبكة السحابية

¹¹ يُقاس ذلك من خلال درجة مؤشر أداء التطبيقات (APDEX)، وهو معيار مفتوح لقياس وقت استجابة التطبيقات البرمجية. ويوضح هذا المعيار نسبة أوقات الاستجابة المرضية إلى أوقات الاستجابة غير المرضية.

وصف الفوائد	مؤشرات الأداء الرئيسية	قيمة أساس المقارنة	قيمة الهدف
زيادة المرونة والسرعة من خلال الدعم الناضج للتطوير والعمليات (DevOps) في أنظمة تكنولوجيا المعلومات	النسبة المئوية لعمليات نشر التطبيقات المؤتمتة	لا يوجد	80% من التطبيقات ذات قدرات نشر مؤتمتة
الإدارة الفعالة للمصروفات المتعلقة بالحوسبة السحابية	تكلفة استضافة التطبيق	تكلفة استضافة التطبيقات في مركز الأمم المتحدة الدولي للحوسبة، بما في ذلك الخدمات المهنية	تخفيض التكلفة بنسبة تزيد على 30% للتطبيقات التي تم ترحيلها
	التحكم في تكاليف الاستضافة وترشيدها في الوقت المناسب	إعداد تقارير شهرية عن تكلفة خدمات مركز الأمم المتحدة الدولي للحوسبة (تأخر لأكثر من شهر واحد)	الرصد والتحكم "الآني" في النفقات المتعلقة بالحوسبة السحابية

المنجزات المستهدفة والميزانية

ترد في الجدول التالي المنجزات المتوقعة والميزانية اللازمة لإنجازها (2023/2022).

الميزانية (بالفرنكات السويسرية)	المنجزات المُستهدفة
870000	إنشاء مركز كفاءة سحابي داخلي
730000	وضع "عقد خدمات مدارة" مع تحديد اتفاقات مستوى الخدمات
530000	نقل الخدمات المشتركة إلى الشبكة السحابية (مثل Tableau و Atlassian و Cherwell و CMDB والتخزين)
620000	دعم نقل تطبيقات الويبو التالية: مدريد، التخطيط للموارد المؤسسية، قواعد البيانات العالمية، منصات مكاتب الملكية الفكرية
2750000	إجمالي تكاليف المشروع
568000	التكلفة التقديرية لموظفي الويبو الآخرين فيما يتعلق بحوكمة المشروع وإدارة المشروع

التكاليف التشغيلية المتكررة المقدرة

إن التكاليف المتكررة السنوية لصيانة الخدمات السحابية وتشغيلها سوف تحل على المديين المتوسط والطويل محل التكلفة المتكررة للاستضافة الداخلية الحالية للبنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الويبو (أي توجد وفورات محتملة تقدر بنسبة 40% من خلال إعادة استضافة مجموعة من خوادم الويبو). ويوضح الجدول التالي التكاليف المتكررة المقدرة المتعلقة بعقد الخدمة المدارة. وسوف تُدرج التكاليف في المقترحات المتعاقبة لبرنامج العمل والميزانية كجزء من الميزانية العادية.

الميزانية (في السنة) (بالفرنكات السويسرية)	التكاليف التشغيلية المتكررة
435000	عقد الخدمات المدارة
435000	المجموع

تحويل نظام الإدارة المتكاملة للمعلومات (AIMS) 2.0 - المرحلة الأولى

بيان الجدوى

وافقت الدول الأعضاء في عام 2010 على إنشاء نظام للإدارة المتكاملة للمعلومات (AIMS) من خلال نظام متكامل لتخطيط الموارد المؤسسية. واكتمل المشروع في عام 2019، وهو يتألف حالياً من 13 تطبيقاً.

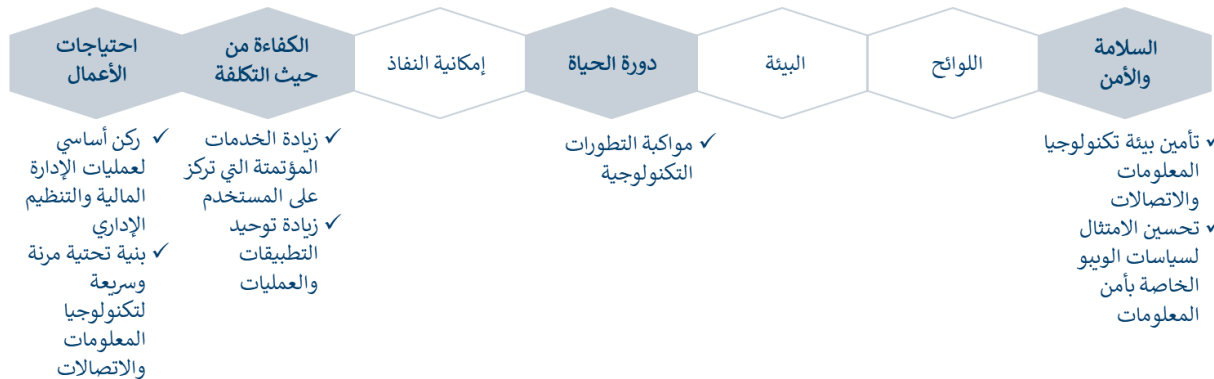
كما أن محفظة نظام الإدارة المتكاملة للمعلومات، التي تضم أكثر من 130 ألف مستخدم، تستند إليها جميع العمليات الإدارية والمالية الرئيسية في الويبو. وتدعم سبعة مجالات أعمال وست سلاسل قيمة متعددة الوظائف (العمليات الأفقية).



ولا بد من تحويل المحفظة لمواكبة الاحتياجات التكنولوجية واحتياجات الأعمال الجديدة والمتطورة على مستوى المنظمة. وبناءً على تقييم أُجري في عام 2020، جرى تحديد مجالات التحسين الآتية، على وجه الخصوص: "1" استخدام منصة تكنولوجية حديثة ووافية بالغرض؛ "2" والحاجة إلى تعزيز سهولة استخدام الواجهات وطابعها التجميعي؛ (3) والحاجة إلى تقوية قدرات وحلول إعداد التقارير لدعم احتياجات العمل بشكل أفضل.

وتهدف المرحلة الأولى من مشروع نظام الإدارة المتكاملة للمعلومات (AIMS) 2.0 إلى إعداد أسس التحول المستقبلي على نحو يضمن استمرارية تصريف الأعمال وتجنب أي اضطرابات كبيرة في الأعمال.

الدوافع



أهداف المشروع

تهدف استراتيجية الجيل التالي لنظام الإدارة المتكاملة (2.0 AIMS) إلى مواصلة توفير بيئة حاضنة قوية وأمنة للتطبيقات التي تستند إليها عمليات الويبو المالية والإدارية مع معالجة التحديات التقنية الرئيسية لتحسين الأمن والسرعة، ومواكبة وتيرة التغيير، واستمرار وفائها بالغرض المنشود وتزامنها مع مبادرات تحويل الأعمال.

ويهدف مشروع تحويل نظام الإدارة المتكاملة للمعلومات (AIMS) 2.0 إلى تحقيق الأهداف الأربعة الرئيسية التالية:

1. تحسين خدمات وحلول العملاء الذين يدفعون الرسوم؛
2. وتوفير هيكل تطبيقات سريع وجاهز للمستقبل يسهل تطويره حسب نماذج تقديم الحلول الجديدة من الباعين ويتوافق مع استراتيجية الويبو للحوسبة السحابية؛
3. وتحسين التقارير والتحليلات مع تعزيز النفاذ بشكل أفضل إلى البيانات المؤسسية لنظام الإدارة المتكاملة واستخدام تلك البيانات؛
4. وتحسين تجربة المستخدمين من خلال التحديث، وتبسيط الإجراءات، والأتمتة.

الصلة بنتائج الويبو المرتقبة وخطتها الاستراتيجية المتوسطة الأجل

النتيجة المرتقبة	مساهمة المشروع
الركيزة الاستراتيجية 3	توفير خدمات ومعارف وبيانات عالية الجودة في مجال الملكية الفكرية تجلب قيمة للمستخدمين في كل أنحاء العالم
3.2 مستوى محسن لإنتاجية وجودة أنظمة الويبو العالمية للملكية الفكرية وخدماتها ومعارفها وبياناتها	- تقديم مزيد من الخدمات والحلول التي تتسم بالكفاءة والأتمتة إلى عملاء الويبو الذين يدفعون الرسوم
الأساس	تمكين موظفينا من العمل بشكل فعال وتعاوني وابتكاري من خلال تزويدهم بالموارد والتدريبات والبيئة المناسبة
5.1 أمانة ممكنة من خلال ثقافة مؤسسية نشطة ومزودة بالموارد والتدريبات المناسبة للعمل بشكل فعال وتعاوني وابتكاري	- تحسين تجربة المستخدمين من خلال التحديث، وتبسيط الإجراءات، والأتمتة
5.2 بيئة عمل وخدمات رقمية وأمنة ومستدامة	- هيكل تطبيقات سريع وجاهز للمستقبل من أجل تمكين عمليات الويبو المالية والإدارية
5.3 إدارة مالية سليمة وحذرة وحوكمة ورقابة فعالتان على الصعيد المؤسسي	- تحسين التقارير والتحليلات بوصفها عاملاً يساعد على اتخاذ قرارات مستنيرة - أوجه كفاءة تكاليف استضافة البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات وصيانتها وإدارتها

الفوائد المتوقعة، بما في ذلك أسس المقارنة والأهداف

فيما يلي فوائد المشروع المتوقعة ومقاييس نجاحه:

وصف الفوائد	مؤشرات الأداء الرئيسية	أساس المقارنة	الهدف
زيادة كفاءة تكاليف الاستضافة وصيانة البنية التحتية ودعم الهيكل	تكلفة استضافة البنية التحتية السنوية وصيانتها	تكلفة البنية التحتية الحالية لدى مركز الأمم المتحدة الدولي للحوسبة	توفير 30% من التكلفة
تحسين تجربة المستخدمين التابعين للويبو وزيادة إنتاجيتهم من خلال القدرات الجديدة للخدمة الذاتية والأتمتة	عدد واجهات الاتصال بين نقطتين (دعم الهيكل)	يُحدّد لاحقاً	انخفاض بنسبة 20% (نهاية المشروع)
	الاستقصاء الخاص بمستخدمي نظام الإدارة المتكاملة	معدل رضا المستخدمين في عام 2021	≤ 85% راضون أو راضون جداً
		0 من أصل 6	3 من أصل 6

وصف الفوائد	مؤشرات الأداء الرئيسية	أساس المقارنة	الهدف
تحسين ترابط البيئة الحاضنة لنظام الإدارة المتكاملة واستعدادها للمستقبل وسرعتها (الهيكل)	عدد عمليات 2L ¹² المؤتمتة أو المبسطة حديثاً	40%	60%
تحسين اتخاذ القرارات القائمة على البيانات من خلال ضمان جودة البيانات، والمركزية الفعالة للبيانات وسهولة النفاذ إليها، ومن خلال تقديم تقارير ولوحات متابعة وافية بالعرض	النسبة المئوية للبيانات الموجودة في مستودع يمكن الوصول إليه مركزياً	لا يوجد	وجود 90% من البيانات اللازمة لإعداد التقارير الإدارية والمالية في مستودع بيانات يمكن النفاذ إليه مركزياً
زيادة تسير الدفع للعملاء الذين يستخدمون خدمات حديثة لمعالجة المعاملات المالية وإتاحة معلومات دفع موحدة ومركزية	النسبة المئوية للبيانات المكررة	30%	زيادة نسبة 10%
تبسيط إدارة معلومات العملاء	النفاذ إلى الخدمة الذاتية واستخدام بيانات نظام الإدارة المتكاملة من قبل مجالات الأعمال لدعم اتخاذ القرارات	لا يوجد	3 مجالات أعمال تستخدم بيانات الخدمة الذاتية من أجل إجراء التحليلات
تقليل الجهد الإداري المبذول في دعم إدارة معلومات الدفع الخاصة بالعملاء	عدد مسارات العمل باستخدام بوابة الدفع المركزية	4	9
النسبة المئوية للبيانات المكررة	عدد العملاء الذين يستخدمون الحساب الجاري والأدوات المالية الأخرى من خلال بوابة الملكية الفكرية	يُحدّد لاحقاً	زيادة نسبة 10%
	تقليل الجهد الإداري المبذول في دعم إدارة معلومات الدفع الخاصة بالعملاء	عبء العمل الحالي	0 (وظائف الخدمة الذاتية)
	النسبة المئوية للبيانات المكررة	30%	10% >

المنجزات المستهدفة والميزانية

ترد في الجدول التالي المنجزات المتوقعة والميزانية اللازمة لإنجازها (2022/2023).

الميزانية*	المنجزات المُستهدفة
1340000	أساس نظام الإدارة المتكاملة للمعلومات (AIMS) 2.0: الفصل وإعداد البرنامج
440000	إنشاء مكتب مشروع إدارة التحويل والتغيير
450000	تنفيذ منصة التكامل (التحقق من صحة عنوانين بروتوكول الإنترنت)
450000	تنفيذ بوابة تجريبية المستخدم (الواجهة الأمامية) وأتمتة العمليات اليدوية المجزأة
800000	تطور الحلول وأوجه الدعم المُقدّمة إلى العملاء الذين يدفعون الرسوم
200000	انتقال ePay إلى الشبكة السحابية
600000	ePay 3 (التحسينات الوظيفية والتقنية وبوابة الخدمة الذاتية)
760000	انتقال (PS PeopleSoft) إلى الشبكة السحابية
300000	معالجة واجهات/ عمليات تكامل PeopleSoft وتوحيد العمليات كشرط مسبق للانتقال إلى الشبكة السحابية
460000	انتقال PeopleSoft إلى الاستضافة السحابية
2900000	إجمالي تكاليف المشروع
172000	التكلفة التقديرية لموظفي الويبو الآخرين فيما يتعلق بحوكمة المشروع

* إدارة المشروع مدرجة في الميزانية بحسب المنجزات

التكاليف التشغيلية المتكررة المقدرّة

لن توجد تكلفة تشغيلية متكررة إضافية لأن تكلفة التراخيص والخدمات الجديدة ستقابلها وفورات ناتجة عن إيقاف خدمات حالية (مثل إنهاء الاستضافة في المركز الدولي للحوسبة).

¹² عمليات 2L هي العمليات الأفقية الست المتعددة الوظائف (من الشراء إلى الدفع، ومن الطلب إلى الدفع النقدي، ومن التسجيل إلى الإبلاغ، ومن الاقتناء إلى التصريف، ومن التخطيط إلى التنفيذ، ومن التوظيف إلى الإحالة للتقاعد) التي ستقدم الخدمة الذاتية والأتمتة المحسنة.

¹³ تشير عمليات 1L إلى مجالات الأعمال الرئيسية (المشتريات، والموارد البشرية، والتمويل، وأداء البرنامج والميزانية، وإدارة المخاطر، وإدارة المؤتمرات، وإدارة العلاقة مع العملاء).

تحديث أنظمة المؤتمرات

بيان الجدوى

تستضيف المنظمة حالياً نحو 100 اجتماع، وتُعقد هذه الاجتماعات على مدار 190 يوماً في السنة تقريباً، باستخدام العديد من غرف الاجتماعات والمؤتمرات المجهزة بأنظمة المؤتمرات. وتتميز هذه المرافق البالغة الأهمية بمعدل استخدام مرتفع واشتراطات صارمة لتوفر الخدمات.

وفي عام 2020، أدت جائحة كوفيد-19 إلى الحاجة إلى مشاركة المندوبين عن بُعد في اجتماعات الويبو. ومن المتوقع أن تستمر الاجتماعات المعقودة بالحضور الشخصي الافتراضي في إطار أسلوب العمل المُتبع فيما يُسمى "بالوضع الطبيعي الجديد".

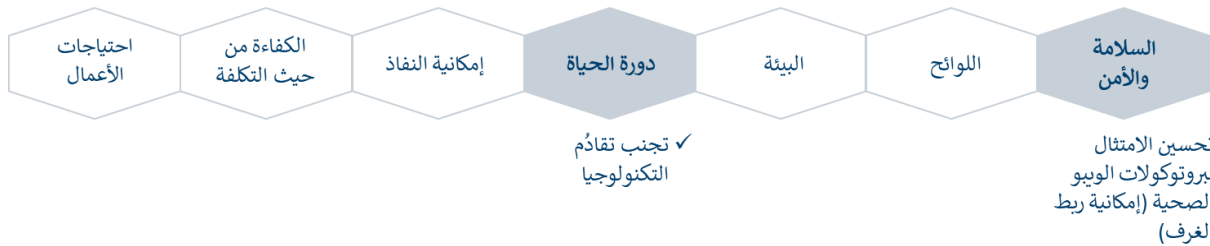
وفي عام 2016، تلقت الويبو إخطاراً بانتهاء العمر الافتراضي لمجموعة منتجات Televic TCS-5500، وهي المعدات التي تسمح بتقديم خدمات المؤتمرات الصوتية والمرئية (ومنها خدمة الترجمة الشفوية)، وهذه المعدات مُستخدمة حالياً في ثماني غرف اجتماعات وفي قاعة مؤتمرات الويبو الرئيسية. ويعني إخطار انتهاء العمر الافتراضي أن البائع لا يمكنه تقديم أي ضمان لإصلاح المنتج في المستقبل.

وفي ضوء ما سبق، ومن أجل ضمان إتاحة مرافق مناسبة لغرف الاجتماعات والمؤتمرات في المنظمة، توجد حاجة إلى الاستعاضة عن أنظمة Televic القديمة بأنظمة Plixus، وهي مجموعة المنتجات الجديدة المتوافقة.

وقد بدأت عملية استبدال المعدات القديمة، وجرى بالفعل تحديث خمس غرف، مما يسمح بالاحتفاظ مؤقتاً بالمعدات التي خرجت من الخدمة لاستخدامها كقطع غيار.

ويتعلق مشروع تحديث أنظمة المؤتمرات المقترح بتجديد أنظمة المؤتمرات المتبقية في أربع غرف اجتماعات (هي قاعة مؤتمرات الويبو، والقاعة ألف، والقاعة الحمراء، والقاعة الزرقاء).

الدوافع



أهداف المشروع

يهدف المشروع إلى تحسين خدمات المؤتمرات المُقدّمة إلى كلٍّ من أصحاب المصلحة الداخليين والخارجيين من خلال ما يلي:

- استخدام أحدث التقنيات في جميع مرافق المؤتمرات؛
- وتوفير الترجمة الشفوية في جميع القاعات بوصفها عاملاً يُمكن أعضاء الوفود من المشاركة الفعالة في الموقع ومن مواقع بعيدة؛
- وزيادة مرونة تهيئة القاعات (الاقتران الصوتي للقاعات، التخطيطات المحسنة)؛
- وتركيب نظام صوتي رقمي.

الصلة بنتائج الويبو المرتقبة وخطتها الاستراتيجية المتوسطة الأجل

النتيجة المرتقبة	مساهمة المشروع
الركيزة الاستراتيجية 2	الجمع بين الناس وإقامة شركات مع أصحاب المصلحة من أجل رسم مستقبل النظام الإيكولوجي العالمي للملكية الفكرية
2.2 تجمع الويبو بين أعضاء المجتمع الدولي للعمل بشكل استباقي على معالجة القضايا الناشئة والتحديات المطروحة في مجال السياسات على الصعيد العالمي فيما يخص الملكية الفكرية والابتكار والإبداع	- أعلى جودة لخدمات المؤتمرات والاجتماعات والفعاليات
الأساس	تمكين موظفينا من العمل بشكل فعال وتعاوني وابتكاري من خلال تزويدهم بالموارد والتدريبات والبيئة المناسبة
5.1 أمانة ممكنة من خلال ثقافة مؤسسية نشطة ومزودة بالموارد والتدريبات المناسبة للعمل بشكل فعال وتعاوني وابتكاري	- توفير مرافق مؤتمرات تتسم بالمرونة والقدرة على مواكبة متطلبات المستقبل - تهيئة القاعات على نحو مرن يسمح بتخطيطات مختلفة تناسب مع أشكال الاجتماعات المتنوعة
5.2 بيئة عمل وخدمات رقمية وآمنة ومستدامة	- تحسين تجربة المستخدم في حالتي الحضور في الموقع والحضور عن بُعد - اجتماعات تُعقد بالحضور الشخصي والافتراضي وتحقق الاستفادة من خلال تقليل الحاجة إلى السفر

الفوائد المتوقعة، بما في ذلك أسس المقارنة والأهداف

فيما يلي ملخص لفوائد المشروع المتوقعة ومقاييس نجاحه:

وصف الفوائد	مؤشرات الأداء الرئيسية	قيمة أساس المقارنة	قيمة الهدف
تيسير مشاركة أعضاء الوفود في اجتماعات الويبو، بما في ذلك في المرافق الإضافية لقاعة مؤتمرات الويبو	أن تظل مرافق مؤتمرات الويبو وافية بالغرض	لم تحدث أعطال كبيرة (حتى الآن)	عدم حدوث أي أعطال (في المستقبل)
زيادة تعزيز التعددية اللغوية في سياق اجتماعات الويبو	أن تتسم مرافق مؤتمرات الويبو بالمرونة وتستخدم بفعالية	إمكانية ربط القاعات (قاعة مؤتمرات الويبو، والقاعة ألف، والقاعة باء، وقاعة المبنى الجديد 0.107)	إمكانية ربط جميع قاعات الاجتماعات والمؤتمرات التي يشملها المشروع، مما يسمح بتخطيطات وأنواع مختلفة للاجتماعات
زيادة تعزيز التعددية اللغوية في سياق اجتماعات الويبو	إمكانية المشاركة من جميع قاعات الاجتماعات في اجتماعات مختلطة بها ترجمة فورية	غير ممكن إلا في قاعة مؤتمرات الويبو والقاعة الحمراء	إمكانية المشاركة من جميع قاعات الاجتماعات والمؤتمرات التي يشملها المشروع

المنجزات المستهدفة والميزانية

ترد في الجدول التالي المنجزات المتوقعة والميزانية اللازمة لإنجازها (2023/2022).

الميزانية	المنجزات المُستهدفة
2065965	شراء المعدات والمستلزمات
407630	تركيب نظام المؤتمرات ودمجه
120000	إدارة المشروع
2593595	إجمالي تكاليف المشروع
172000	التكلفة التقديرية لموظفي الويبو الآخرين فيما يتعلق بحوكمة المشروع

التكاليف التشغيلية المتكررة المقدرة

ترد التكاليف المتكررة المقدرة في الجدول التالي. وسوف تُدرج التكاليف في المقترحات المتعاقبة لبرنامج العمل والميزانية كجزء من الميزانية العادية.

الميزانية (في السنة) (بالفرنكات السويسرية)	التكاليف التشغيلية المتكررة
10000	تكلفة الصيانة (زيادة)
10000	المجموع

إدارة الخدمات المؤسسية

بيان الجدوى

لقد تطور تقديم أدوات إدارة الخدمات على مر السنين في شتى المجالات على نطاق قطاع الإدارة والمالية والتنظيم. واستُخدمت هذه الأدوات في البداية في إدارة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، ثم قامت أيضاً بمجالات أخرى داخل القطاع بتطوير هذه الأدوات بمرور الوقت لدعم أنشطتها (مثل الشراء، والمباني، والسلامة والأمن، وما إلى ذلك)، علماً بأنها كانت تُستخدم في المقام الأول لتدوين الحوادث (تسجيل الطلبات) وإدارة طلبات العملاء الداخليين.

إلا أن استخدام هذه الأدوات لم يراعِ الاحتياج المستجد إلى نظام فعال وموحد لإدارة الخدمات داخل قطاع الإدارة والمالية والتنظيم، وفوائد التعاون. وقد أدى ذلك إلى انتشار الأدوات المعزولة، واستخدام عمليات مختلفة، وأسفر في نهاية المطاف عن توفير قدرات مشتتة في إدارة الخدمات. أضف إلى ذلك أن تكييف الأدوات الحالية لتتلاءم مع احتياجات فرادى وحدات العمل يحول دون دمجها في نظام ونهج فريد.

ويلزم تنفيذ أحدث نُهج إدارة الخدمات المؤسسية والأنظمة الداعمة للسماح للمنظمة بمواصلة ترشيد العمليات وتبسيطها فضلاً عن اغتنام الفرص الناشئة عن التحول الرقمي. كما أن وجود منصة متكاملة لإدارة الخدمات المؤسسية من شأنه أن يوفر حلاً يوسع نطاق قدرات منصة إدارة خدمات تكنولوجيا المعلومات ليتجاوز الخدمات التكنولوجية ويشمل أيضاً معالجة حالات الاستخدام التي تتمحور حول الأعمال (مثل المرافق والموارد البشرية والسفر)، والإدارة المركزية للطلب على الخدمات وعرضها من خلال منصة وبوابة إلكترونية مشتركة، وتقديم قائمة خدمات قابلة للتخصيص.

الدوافع



أهداف المشروع

تتمثل أهداف هذا المشروع في تنفيذ أحدث العمليات والأنظمة الداعمة في مجال إدارة الخدمات المؤسسية، لإدارة الخدمات وتنسيقها ورصدها وتقديمها على نطاق قطاع الإدارة والمالية والتنظيم.

الصلة بنتائج الويبو المرتقبة وخطتها الاستراتيجية المتوسطة الأجل

النتيجة المرتقبة	مساهمة المشروع
الأساس	تمكين موظفينا من العمل بشكل فعال وتعاوني وابتكاري من خلال تزويدهم بالموارد والتدريبات والبيئة المناسبة
5.1 أمانة ممكنة من خلال ثقافة مؤسسية نشطة ومزودة بالموارد والتدريبات المناسبة للعمل بشكل فعال وتعاوني وابتكاري	- تحسين تجربة خدمة العملاء الداخليين - المزيد من العمليات والأدوات المتكاملة
5.2 بيئة عمل وخدمات رقمية وآمنة ومستدامة	- أنظمة دعم سريعة ومرنة وجاهزة للمستقبل تستند إليها عملية تقديم الخدمات
5.3 إدارة مالية سليمة وحذرة وحوكمة ورقابة فعالتان على الصعيد المؤسسي	- زيادة سرعة الاستجابة للحوادث

الفوائد المتوقعة، بما في ذلك أسس المقارنة والأهداف

فيما يلي ملخص لفوائد المشروع المتوقعة ومقاييس نجاحه:

وصف الفوائد	مؤشرات الأداء الرئيسية	قيمة أساس المقارنة	قيمة الهدف
تجربة مترابطة وموحدة في جميع وحدات الأعمال التي تطبق حل إدارة الخدمات المؤسسية.	النسبة المئوية للرضا في جميع وحدات الأعمال	غير متاح	≤ 85% من وحدات الأعمال راضون أو راضون جداً
سهولة الاستخدام وتحسين تجربة العملاء من المستخدمين الداخليين للخدمات المُقدَّمة من خلال حل إدارة الخدمات المؤسسية	النسبة المئوية لرضا المستخدمين النهائيين	98.9% راضون عن خدمات "مكتب خدمات تكنولوجيا المعلومات"	< 96% راضون أو راضون جداً عن الخدمات المُقدَّمة من خلال حل إدارة الخدمات المؤسسية بعد عام واحد من التنفيذ
تقليل عدد الجهات التي يجب أن يتصل بها المستخدمون للحصول على الخدمات	عدد جهات الاتصال	جهة اتصال واحدة أو أكثر لكل وحدة من وحدات الأعمال الست المعنية	ما لا يزيد على 3 جهات اتصال، كلها على نفس المنصة
النفذ المبسط إلى الخدمات المتعددة الوظائف (أي الخدمات التي تشمل وحدات أعمال متعددة مثل احتياج الموظف الجديد إلى مكتب وشارة ومعدات تكنولوجيا المعلومات وبيانات اعتماد)	عدد الخدمات المتعددة الوظائف التي يمكن الحصول عليها بطلب واحد	لا شيء	الحصول على ما لا يقل عن اثنتين من الخدمات المتعدد الوظائف بطلب واحد بعد عام واحد من التنفيذ

المنجزات المستهدفة والميزانية

ترد في الجدول التالي المنجزات المتوقعة والميزانية اللازمة لإنجازها (2023/2022).

الميزانية*	المنجزات المُستهدفة
275000	تقييم وتحديد متطلبات كل وحدة عمل
1225000	تطوير وتنفيذ منصة إدارة الخدمات المؤسسية:
825000	خدمة إثراء العملاء (كتالوج الخدمات المتكاملة، وإمكانية الخدمة الذاتية، ومكتب الخدمات)
200000	عمليات التهيئة وأصول الخدمات (تحسين الضوابط الخاصة بتقديم الخدمات)
200000	عملية إدارة مستوى الخدمة (مراقبة تقديم الخدمة والإبلاغ عنه)
1500000	إجمالي تكاليف المشروع
172000	التكلفة التقديرية لموظفي الويبو الآخرين فيما يتعلق بحوكمة المشروع

* إدارة المشروع مدرجة في الميزانية بحسب المنجزات

التكاليف التشغيلية المتكررة المقدرة

ترد التكاليف المتكررة المقدرة في الجدول التالي. وسوف تُدرج التكاليف في المقترحات المتعاقبة لبرنامج العمل والميزانية كجزء من الميزانية العادية. ومن الجدير بالذكر أنه من المتوقع تحقيق وفورات تتجاوز التكاليف التشغيلية من خلال إخراج أدوات إدارة الخدمات الحالية من الخدمة، بما في ذلك تكاليف الاستضافة وعقود الدعم الحالية.

الميزانية (في السنة) (بالفرنكات السويسرية)	التكاليف التشغيلية المتكررة
270000	رسوم الاستخدام ودعم التهيئة
270000	المجموع

إدارة البيانات وحوكمتها

بيان الجدوى

تنتج قطاعات الويبو وعملياتها التشغيلية قدرًا كبيراً من البيانات. وتُستخدم أدوات متعددة داخل المنظمة لإدارة هذه البيانات والإبلاغ عنها. إلا أن معظم هذه الجهود والقدرات منعزلة عن بعضها، ويُركّز بعضها على إعداد التقارير، بينما يُستخدم البعض الآخر في المقام الأول لإعداد البيانات وتخزينها.

وقد خلص تقييم داخلي إلى أن ممارسات حوكمة البيانات وإدارة البيانات في شتى أنحاء الويبو غير ناضجة، ولا توجد حوكمة منظمة. ومن الثغرات التي حُدِّدت التي تهدد بإعاقة تقدم مبادرات الأعمال:

- الافتقار إلى الحوكمة الأفقية مما يسفر عن صوامع بيانات منعزلة، ويعوق التعاون، ويعرقل زيادة جودة البيانات واستخدامها؛
- والتنفيذ الجزئي لمبادئ حماية البيانات الشخصية والخصوصية؛
- وتفاوت ثقافات البيانات والمهارات والقدرات التحليلية، مما يؤدي إلى تدني مستوى تيسير اتخاذ القرارات؛
- والبيئات التكنولوجية غير الملائمة التي تصيب بالإحباط في مراحل جمع البيانات وتحليلها؛
- ومحدودية تكامل الأنظمة، مما يسفر عن ازدواجية وأخطاء وعمل إضافي؛
- واستخدام معايير غير متوافقة، مما يعوق تجميع البيانات على مستوى النظام والإدارة السليمة للعملاء وإدارة البيانات الرئيسية على مستوى المنظمة.

ويقترح برنامج إدارة البيانات معالجة هذه الثغرات الرئيسية من خلال سلسلة من المشروعات والمبادرات من أجل إرساء الأساس اللازم لممارسات إدارة البيانات في الويبو.

الدوافع



أهداف المشروع

فيما يلي الأهداف العامة لمشروع إدارة البيانات وحوكمتها:

- التأكد من قدرة أصحاب المصلحة (الداخليين والخارجيين) على العثور على البيانات المطلوبة والنفاذ إليها ودمجها ومشاركتها على امتداد كامل نطاق مجالات البيانات وأنواعها؛
- وضع مبادئ النفاذ إلى البيانات واستخدامها على أساس الحوكمة الجيدة والمتكيفة، مع تحديد تعاريف بيانات الأعمال (فهارس البيانات)، وقدرات التكامل (واجهات برمجة التطبيقات (APIs))، مع وضع معايير موحدة حيثما أمكن؛
- وتحسين استخدام البيانات لفهم ما حدث، والتنبؤ بما يمكن أن يحدث في المستقبل، واتخاذ قرارات مستنيرة.

الصلة بنتائج الويبو المرتقبة وخطتها الاستراتيجية المتوسطة الأجل

النتيجة المرتقبة	مساهمة المشروع
الأساس	تمكين موظفينا من العمل بشكل فعال وتعاوني وابتكاري من خلال تزويدهم بالموارد والتدريبات والبيئة المناسبة
5.1 أمانة ممكنة من خلال ثقافة مؤسسية نشطة ومزودة بالموارد والتدريبات المناسبة للعمل بشكل فعال وتعاوني وابتكاري	<ul style="list-style-type: none"> - تحسين تجربة المستخدمين من العملاء الداخليين والخارجيين - تطبيق نهج قوي لحوكمة البيانات - وضع أسس لممارسات إدارة البيانات الفعالة على نطاق المنظمة
5.2 بيئة عمل وخدمات رقمية وآمنة ومستدامة	<ul style="list-style-type: none"> - منصة بيانات وبيئة تحليلات مرنة وجاهزة للمستقبل
5.3 إدارة مالية سليمة وحذرة وحوكمة ورقابة فعالتان على الصعيد المؤسسي	<ul style="list-style-type: none"> - تحسين التقارير والتحليلات بوصفها عاملاً يساعد على اتخاذ قرارات مستنيرة - مبادئ قوية لحماية البيانات والخصوصية

الفوائد المتوقعة، بما في ذلك أسس المقارنة والأهداف

فيما يلي ملخص لفوائد المشروع المتوقعة ومقاييس نجاحه:

وصف الفوائد	مؤشرات الأداء الرئيسية	قيمة أساس المقارنة	قيمة الهدف
تحسين تقديم الدعم الخاص بالبيانات والتحليلات إلى العملاء الداخليين	معدل اعتماد (نسبة %) التقارير المستمدة من مصادر البيانات المؤسسية المركزية الجديدة	لا يوجد	80% من المستخدمين الداخليين يستخدمون التقارير ¹⁴
تمكين التحليل واتخاذ القرارات القائمة على البيانات من خلال تحسين إدارة البيانات والإلمام بها	مجموعات البيانات المتاحة من خلال منصات الخدمة الذاتية	0	50%
الحد من التعرض لمخاطر سوء إدارة البيانات من خلال تعزيز ممارسات حوكمة البيانات وإدارة البيانات	النسبة المئوية لمجموعات البيانات المحددة وفقاً لمعايير واضحة (مثل التصنيفات والتعاريف والاستخدام)	0	50%
	النسبة المئوية لمعايير البيانات التي يجري تطبيقها ورصدها (مثل التصنيفات والتعاريف والاستخدام)	0	50%
	النسبة المئوية لزيادة مجالات الأعمال التي تستخدم الهيكل الموحد لإدارة البيانات	1	200%

المنجزات المستهدفة والميزانية

ترد في الجدول التالي المنجزات المتوقعة والميزانية اللازمة لإنجازها (2023/2022).

الميزانية*	المنجزات المُستهدفة
100000	استخدام البيانات ومعاييرها
100000	المعايير الرئيسية لإدارة البيانات وتطبيقها
450000	أدوات التحليلات التي تسمح بتحديد حالات الاستخدام
150000	النهوض بنمذجة البيانات والمحاكاة والتنبؤ وتحقيق الاستفادة المثلى
150000	أنظمة قواعد البيانات ومستودعات البيانات وبحيرات البيانات
150000	تقديم مشورة الخبراء والإشراف على تطوير وتنفيذ جميع مبادرات التحليلات في المنظمة
450000	أدوات إدارة البيانات لتمكين تدفق البيانات لحالات الاستخدام المحددة
150000	تطبيقات مشاركة البيانات ونشرها، ومنها البوابات الإلكترونية وخدمات الواجهة البرمجية
100000	أدوات تكامل البيانات وجودتها
200000	إدارة البيانات الوصفية وحلول فهرسة البيانات
1000000	إجمالي تكاليف المشروع
172000	التكلفة التقديرية لموظفي الويبو الآخرين فيما يتعلق بحوكمة المشروع * إدارة المشروع مدرجة في الميزانية بحسب المنجزات

التكاليف التشغيلية المتكررة المقدرة

ترد التكاليف المتكررة المقدرة في الجدول التالي. وسوف تُدرج التكاليف في المقترحات المتعاقبة لبرنامج العمل والميزانية كجزء من الميزانية العادية.

الميزانية (في السنة) (بالفرنكات السويسرية)	التكاليف التشغيلية المتكررة
75000	منصة بيانات لمجالات أعمال إضافية
20000	تراخيص Tableau
15000	تكامل البيانات السحابية (مثل Talend)
30000	أداة فهرس بيانات (مثل Colibra)
140000	المجموع

المشروع المتعلق بالسلامة والأمن

المصادقة الحديثة القوية

بيان الجدوى

بعد أن حدّدت شركة ديلويت مواطن الضعف في عملية المصادقة الداخلية في عام 2016، توصل خبير استشاري مستقل في عام 2019 إلى أن الويبو ينبغي أن تستخدم أساليب مصادقة قوية وحديثة وقائمة على المخاطر من أجل السماح للويبو بما يلي:

- تقديم تجربة متسقة للمستخدمين؛
- وزيادة القدرة على مواجهة تهديدات الأمن السيبراني واحتواء مخاطر أمن المعلومات؛
- ودعم تحول الويبو الرقمي القادر على مواكبة متطلبات المستقبل من خلال تنفيذ حل واحد أو أكثر من حلول المصادقة المُدارة مركزياً والموحدة والمتوافقة والفعالة من حيث التكلفة.

وشدّد التدقيق الذي أجرته إدارة الأمن السيبراني مؤخراً على ضرورة تنفيذ الجيل التالي من استراتيجيات أمن المعلومات، التي تتضمن تنفيذ مصادقة حديثة وقوية كمشروع رئيسي للحد من المخاطر.

وتُشير الحوادث الأمنية على مستوى العالم أن كلمات المرور يُنظر إليها الآن على أنها "صيد سهل" للمهاجمين، إذ يستخدم أشخاص كثيرون كلمات مرور ضعيفة يسهل تخمينها، وغالباً ما يستخدمون نفس كلمة المرور في مواقع كثيرة. وما شهدته السنوات القليلة الماضية من اختراقات كبيرة للبيانات قد أسفر عن إتاحة مليارات من أسماء المستخدمين وكلمات المرور الخاصة بهم في منتديات سرية (الشبكة الخفية)، فأتاح ذلك لأصحاب النيات الخبيثة كنزاً من بيانات الاعتماد التي يمكن استخدامها في هجمات ضد المنظمات في جميع أنحاء العالم.

ومع استخدام الويبو لطريقة العمل عن بعد، أصبح المحيط الأمني يتجاوز حدود المحيط التقليدي لمنظمة تحميها جدران الحماية. كما أن اتساع المحيط الأمني يتطلب منا إعادة النظر في آليات الحماية باستخدام نموذج "الثقة المعدومة" الذي يعتمد بدرجة أكبر على قوة وسرية هوية المستخدم. ويتمثل أساس اعتماد نموذج الثقة المعدومة في تنفيذ وإنفاذ مصادقة قوية على مستوى النفاذ إلى الشبكة (أي لجميع المستخدمين)، وهو ما سيتحقق من خلال التنفيذ الناجح لهذا المشروع.

الدوافع



أهداف المشروع

يتمثل الهدف الرئيسي لهذا المشروع في تحديد وتنفيذ أفضل حل مناسب من حلول المصادقة القوية بناءً على احتياجات العمل والتوجه الاستراتيجي/ التقني للمنظمة، لضمان استمرار تأمين معلومات المنظمة والمعلومات التي تُوْتَمَن عليها المنظمة. وسيُسي مشروع أيضاً إلى الاحتفاظ بالقدرة الحالية وإعادة استخدامها حيثما أمكن لتقليل الأثر الواقع على المستخدمين النهائيين من حيث اضطرابهم إلى التكيف مع الأدوات الجديدة بالإضافة إلى العمليات الجديدة.

الصلة بنتائج الويبو المرتقبة وخطتها الاستراتيجية المتوسطة الأجل

النتيجة المرتقبة	مساهمة المشروع
الأساس	تمكين موظفينا من العمل بشكل فعال وتعاوني وابتكاري من خلال تزويدهم بالموارد والتدريبات والبيئة المناسبة
5.1 أمانة ممكنة من خلال ثقافة مؤسسية نشطة ومزودة بالموارد والتدريبات المناسبة للعمل بشكل فعال وتعاوني وابتكاري	- تحسين تجربة المستخدم - تحسين إدارة الهوية والنفذ على نطاق الويبو
5.2 بيئة عمل وخدمات رقمية وآمنة ومستدامة	- تمكين التحول الرقمي للأمن للمنظمة
5.3 إدارة مالية سليمة وحذرة وحوكمة ورقابة فعالتان على الصعيد المؤسسي	- زيادة ضمان فعالية الرقابة الداخلية وتقليل التعرض للمخاطر - زيادة قدرة المنظمة على الصمود في وجه التهديدات الأمنية

الفوائد المتوقعة، بما في ذلك أسس المقارنة والأهداف

فيما يلي ملخص لفوائد المشروع المتوقعة ومقاييس نجاحه:

وصف الفوائد	مؤشرات الأداء الرئيسية	قيمة أساس المقارنة	قيمة الهدف
تحسُن تجربة المستخدم	النسبة المئوية لرضا المستخدمين	النسبة المئوية للمستخدمين الراضين عن تجربة المصادقة الحالية (استطلاع ما قبل التنفيذ)	يُحدّد لاحقاً عقب استطلاع ما قبل التنفيذ
الحد من التعرض للمخاطر السيبرانية	تقييم المخاطر	تقييم المخاطر المتبقية قبل التنفيذ على أنها متوسطة أو عالية	تقليل تقييم المخاطر المتبقية بعد التنفيذ إلى منخفضة
تعزيز ضوابط النفذ إلى موارد المعلومات	قوة ضوابط النفذ	ضوابط النفذ الأقل تفصيلاً (Coarse-grained) ¹⁵ إلى جميع التطبيقات	التطبيق القائم على الهوية والنفذ إلى مستوى البيانات في التطبيقات الداخلية

¹⁵ يشير النفذ الأقل تفصيلاً (Coarse-grained) إلى النفذ العالي المستوى بناءً على قواعد بسيطة مثل "المستخدم (س) لديه حق النفذ إلى التطبيق (ص)".

المنجزات المستهدفة والميزانية

ترد في الجدول التالي المنجزات المتوقعة والميزانية اللازمة لإنجازها (2023/2022).

الميزانية (بالفرنكات السويسرية)	المنجزات المُستهدفة
250000	الحصول على رموز مادية مميزة من أجل تسجيل الدخول المتعدد العوامل في نقطة النهاية (25000 مستخدم)
150000	تنفيذ نظام إدارة الشهادات والرموز المميزة
120000	التكامل الشامل مع الأنظمة الداعمة (Sailpoint، Azure AD، MDM، إلخ)
30000	تكاليف الاستضافة في أثناء تنفيذ المشروع
50000	التدريب وإدارة التغيير
297000	إدارة المشروع
897000	إجمالي تكاليف المشروع
172000	التكلفة التقديرية لموظفي الويبو الآخرين فيما يتعلق بحوكمة المشروع

التكاليف التشغيلية المتكررة المقدرة

ترد التكاليف المتكررة المقدرة في الجدول التالي. وسوف تُدرج التكاليف في المقترحات المتعاقبة لبرنامج العمل والميزانية كجزء من الميزانية العادية.

الميزانية (في السنة) (بالفرنكات السويسرية)	التكاليف التشغيلية المتكررة
62500	ترخيص البرمجيات (2500 مستخدم)
30000	نظام إدارة الشهادات والرموز المميزة
15000	تكاليف الاستضافة
107500	المجموع

[نهاية الوثيقة]