



大会

Distr.: General
13 July 2020
Chinese
Original: English

第七十五届会议

暂定项目表* 项目 138

财务报告和已审计财务报表以及
审计委员会的报告

审计委员会关于信息和通信技术战略执行情况的第四次年度 进展报告

秘书长的说明

秘书长谨此向大会转递审计委员会主席 2020 年 7 月 21 日的信以及审计委员会关于信息和通信技术战略执行进展情况的报告。

* A/75/50。



目录

	页次
送文函	3
信息和通信技术：主要事实.....	4
审计委员会关于联合国信息和通信技术战略执行情况的第四次年度进展报告	6
摘要	6
一. 背景	11
二. 任务、范围和方法	11
三. 审计结果和建议	11
A. 审计委员会以往建议的后续跟踪	11
B. 治理和领导	12
C. 现代化	21
D. 转型	27
E. 创新	36
F. 以最佳方式使用信通技术资源	41
四. 鸣谢	45
附件	
一. 信息和通信技术事务的建议的执行状况.....	46
二. 原战略路线图	65

送文函

2020 年 7 月 21 日审计委员会主席给大会主席的信

我谨在此转递审计委员会关于联合国信息和通信技术战略执行情况的第四次报告。

审计委员会主席
德国联邦审计院院长
凯·舍勒(签名)

信息和通信技术：主要事实

预算和资源

13.764 亿美元	2018-2019 两年期信息和通信技术(信通技术)资源，不包括“团结”项目
44.89%	按年计算的涉及维持和平行动的信通技术预算估计百分比(2018/19 年)

资料来源：秘书长关于联合国信通技术战略执行状况的第四次进展报告(A/73/384)。

时间表

2014 年 10 月	秘书长提交信通技术战略(A/69/517)
2014 年 12 月	大会通过第 69/262 号决议，其中核可了信通技术战略
2015 年 9 月	秘书长提交关于联合国信通技术战略执行状况的第一次报告(A/70/364 和 A/70/364/Corr.1)
2015 年 12 月	审计委员会提交关于秘书处信通技术事务处理进展情况的报告(A/70/581)
2016 年 2 月	行政和预算问题咨询委员会提交关于秘书处信通技术事务处理进展情况的报告(A/70/755)，建议审计委员会在信通技术战略的五年执行期内提交年度进展报告
2016 年 4 月	大会通过第 70/238 B 号决议，认可行预咨委会报告(A/70/755)所载结论和建议
2016 年 9 月	秘书长提交关于联合国信通技术战略执行状况的第二次进展报告(A/71/400)
2017 年 7 月	审计委员会根据行政和预算问题咨询委员会的建议，提交关于联合国信通技术战略执行情况的第一次年度进展报告(A/72/151)
2018 年 4 月	秘书长提交关于联合国信通技术战略执行状况的第三次进展报告(A/72/755/Rev.1)
2018 年 7 月	审计委员会根据行政和预算问题咨询委员会的建议，提交关于信通技术战略执行情况的第二次年度进展报告(A/73/160)
2018 年 9 月	秘书长提交关于联合国信通技术战略执行状况的第四次进展报告(A/73/384)
2019 年 7 月	审计委员会根据行政和预算问题咨询委员会的建议，提交关于信通技术战略执行情况的第三次年度进展报告(A/74/177)
2019 年 9 月	秘书长提交关于联合国信通技术战略执行状况的第五次进展报告(A/74/353)

战略

20	信息和通信技术厅在 A/71/400 号文件中报告的支撑信通技术战略的战略性项目的数目。20 个项目中据报有 19 个已经完成
2014-2020	根据秘书长关于联合国信通技术战略执行状况的第二次报告 (A/71/400)，把战略路线图(A/69/517 ，附件一)提出的 2013-2017 年五年时限修订为 2014-2020 年。大会第 69/262 号决议欢迎联合国信通技术战略，由于该决议于 2015 年 2 月 10 日印发，信通技术战略于 2020 年 2 月 10 日完成了五年期限。

审计委员会关于联合国信息和通信技术战略执行情况的第四次年度进展报告

摘要

导言

大会在 2014 年第六十九届会议上通过了第 69/262 号决议，认可了秘书长关于联合国信通技术的报告(A/69/517)中提出的联合国信息和通信技术(信通技术)战略。该战略的设想是在全球统一提供信通技术，使联合国能够顺利完成任务。

秘书长于 2019 年 9 月 17 日提交了关于联合国信通技术战略执行状况的第五次进展报告(A/74/353)。大会第 69/262 号决议欢迎信通技术战略，随着该决议印发之日后的五年期结束，联合国信通技术战略的执行期于 2020 年 2 月 10 日结束。

审计委员会于 2015 年 12 月 1 日向大会提交关于秘书处信通技术事务处理进展情况的报告(A/70/581)。行政和预算问题咨询委员会在审议该报告后，建议大会请审计委员会在信通技术战略五年执行期内提交年度进展报告，大会在第 70/238 B 号决议中认可了这一建议。审计委员会根据该决议于 2017 年 7 月 17 日提交了第一次年度进展报告(A/72/151)，于 2018 年 7 月 24 日提交了第二次年度进展报告(A/73/160)，2019 年 7 月 16 日提交了第三次年度进展报告(A/74/177)。行预咨委会在其相关报告(A/72/7/Add.51、A/73/759 和 A/74/588)中认可了审计委员会的建议。大会在第 72/262 C 号决议中认可了行预咨委会就审计委员会的第一次进展报告提出的报告所载结论和建议。行预咨委会就审计委员会第二次和第三次进展报告提出的报告所载结论和建议在第五委员会中得到讨论，但截至本报告定稿之日没有通过任何决议。本报告是审计委员会的第四次年度进展报告，对 2019 年期间战略执行情况进行了审查。

主要审计结果

下文介绍了审计委员会的主要审计结果。

治理和领导

治理框架

信息和通信技术指导委员会是在管理改革进程之后设立的信通技术治理机构，与以前的治理机构(信息和通信技术执行委员会和信息通信技术委员会)不同，它没有来自大多数客户部厅的代表，审计委员会认为业务责任人和所支助实体的参与和协调对于在信通技术领域确保提高透明度和加强问责制至关重要。

职能和活动安排方面的差距

审计委员会注意到，在管理改革进程之后，重组后的信息和通信技术厅的三个部门之间存在职能重复和重叠。存在责任和问责线模糊现象的一些领域是数据管理、应用程序管理、信通技术战略监督、政策和合规服务、创新技术以及业务情报和分析。

项目的执行

审计委员会注意到，在秘书长第四次进展报告(A/73/384)中报告正在进行的 7 个项目中，有 6 个已通过首席信息技术干事批准的变更请求(2019 年 4 月)正式结项，远远早于信通技术战略执行期结束的时间，且没有完成所有设想的活动。仅为应用程序合理化项目编写了结项报告。

现代化

“团结”项目主流化

“团结”项目定于 2020 年 12 月前完成，之后必须将其纳入主流。主流化计划的具体内容尚未敲定。有些秘书处实体可能受托负责完成“团结”项目扩展部分二期子项目的剩余工作，持续提供生产支助，并在今后不断完善企业资源规划解决方案，应该为这些实体研究和了解将要接管的职能和项目资源提供充分机会。“团结”项目团队、信息和通信技术厅以及 2020 年 12 月底前可能有职能和项目人员转入的其他指定秘书处实体之间必须尽早进行详细协商，以提高主流化活动的效率和效力。

信息安全

审计委员会注意到，信通技术战略设想的促进秘书处信息安全的短期措施在该战略五年执行期过后尚未完成。这造成了漏洞，2019 年维也纳信息安全泄露事件可见一斑。

灾后恢复管理

审计委员会获悉，计划将所有关键应用程序转移到企业数据中心或云端。审计委员会注意到，信通厅虽然负责监督和协调灾后恢复计划的执行，但却未能提供适当的证据，以证明就所有已确定的关键应用程序进行了灾后恢复演习。

转型

应用程序合理化

虽然战略文件设想企业应用程序中心以外的所有应用程序开发工作都将停止，但 2019 年创建的 23 个应用程序中有 19 个是在此类中心之外创建的。对应用程序开发缺乏控制使本组织面临重复支出的风险和相关的安全风险。此外，需要在 Unite 应用程序中适当描述现有应用程序的未来路线图。还需要审查将 18 个已确定的应用程序与 Inspira 整合的决定。

网站合理化

截至 2019 年 12 月 31 日，秘书处有 802 个网站，其中包括 2019 年创建的 32 个网站。审计委员会注意到，只有 60%的网站符合已核准的技术。在 2019 年开发的 32 个新网站中，共有 4 个不符合已核准的技术。只有 3%的网站完全符合 5 项关键要求。此外，31%的网站完全符合信通技术安全要求，其余网站仍部分符合或

不符合这些要求。2019 年创建的大多数新网站都是在企业应用程序中心以外开发的，尽管信通技术战略设想企业应用程序中心以外的所有应用程序开发都将停止。

网络和基础设施

2019 年，45 起危急事件中有 3 起(6.67%)未得到及时解决，1 172 起高度优先类别的事件中有 32 起(2.73%)未得到及时解决。与意大利布林迪西国家数据中心(全球服务中心)和西班牙巴伦西亚国家数据中心(联合国信息和通信技术设施)的两家供应商的合同在主要业绩指标的定义上存在差异，尽管为同一网络管制中心签署了服务级别协议。还发现供应商的业绩计量与各自的合同不符。尽管违反了主要业绩指标的门槛，但没有对供应商施加惩罚。

Unite 服务台

审计委员会注意到，信通厅和其他利益攸关方可以通过 iNeed 管理报告获得关于“团结”系统事件和服务请求的数据，但这些报告不具有系统化分析所需的灵活性，只有在系统外才能更好地进行系统化分析。截至 2019 年 12 月 31 日，积压了 968 起事件和 1 492 项服务请求，等待解决的时间分别超过 296 天和 171 天。除“团结”系统外，企业应用程序责任人没有执行与客户组织的服务级别协议，导致没有一份正式文件来根据请求的关键程度确定解决或关闭请求的有针对性的时间表。

创新

混合云计算

审计委员会注意到，云战略于 2018 年 4 月正式获得批准，预计在 2018 年 12 月之前完成的活动尚未完成。截至 2020 年 2 月，选定迁移到云端的 91 个应用程序中共有 49 个已迁移完毕。信通厅在 2019 年参与了对混合云服务方案的评估，评估确定了对安全和治理相关重大问题的潜在关切。

信息管理

作为联合工作场所项目的一部分，信通厅为总部各部门创建了 SharePoint 在线网站(处于第一阶段)，并在 2020 年 2 月之前培训了 518 名网站责任人。没有对关于联合国档案保存和管理、信息敏感性、数据分类和处理的政策进行修订。此外，没有制定促进信息隐私和完整性的政策来应对因使用云端系统带来的挑战。

以最佳方式使用信通技术资源

全球采购项目

虽然信通技术战略五年执行期已经结束，但全球采购项目下的合同尚未授予。虽然应用服务合同正处于与供应商进行财务谈判的阶段，但信通技术服务合同授予已被取消，因为只有一家供应商被认定在技术上有资格提供这两套信通技术服务。正在重新审查信通技术服务的工作范围。审计委员会还注意到，截至 2020 年 2 月，信通厅尚未确定任何从现有服务提供商有效过渡到新合同模式的计划。

微软 Office 365 许可证和台式电话方面的可避免支出

截至 2019 年 12 月 31 日，信通厅为 5 441 个休眠用户账户支付了 228 万美元的微软 Office 365 许可证和 IP 电话使用费，如果信息和通信技术厅在跟踪和撤消休眠账户方面主动与客户部门的行政协调中心或人力资源联络，就可以避免这一支出。

解决碎片化问题

审计委员会注意到，即使到 2020 年 3 月，也只合并了四个部门的信通技术单位，部分合并了一个部门的一个信通技术单位。首席信息技术干事虽然本打算参与秘书处各实体的信通技术预算编制过程，但并未这样做。信通厅确认，关于各实体不同供资来源下的信通技术活动的预算，它未获得任何信息。信通厅还同意，在信通技术财务信息方面，它本可以更有效地利用“团结”系统中的现有信息。

建议

虽然本报告详细列示了审计委员会的建议，但其主要建议是行政当局应：

- (a) 确保各客户部厅(业务责任人)参与信通技术治理结构并在其中有代表，以确保信通技术活动与组织优先事项保持一致，并提高透明度和加强问责制；
- (b) 摸清信通厅内部各司、科和处的职能、作用和职责，以避免职能重叠和重复；
- (c) 制定信通技术问责制框架，发挥其信通技术职能第二道防线的作用，监测框架实施情况；
- (d) 按照项目管理框架的设想，利用规定的模板对所有项目进行项目后审查，以便更好地评估项目状况和成绩；
- (e) 与可能有职能和项目人员转入的指定秘书处实体协商，尽早正式确定“团结”项目的主流化和过渡计划；
- (f) 推进先前确定的信息安全举措，如实施资产分类、提高认识、实行网络分段，并采取适当举措，确保改进各部厅的合规情况；
- (g) 为所有关键应用程序制定开展灾后恢复演习的路线图，并建立机制，确保各实体按照规定的程序编制灾后恢复计划并对其进行测试；
- (h) 通过技术程序文件实行程序控制，以便在开发应用程序之前由企业解决方案处统一批准；
- (i) 根据就 Inspira 作出的决定，审查已确定要并入 Inspira 的所有应用程序的未来路线图。与其他利益攸关方协商，为所有联合国网站编制一份合规路线图，以便在规定的时限内减轻安全风险；
- (j) 确保供应商对未能实现规定的主要业绩指标负责；

(k) 调整下一份合同(两个地点)中的主要业绩指标, 使其一致、统一, 并反映网络业务要求;

(l) 采取步骤, 为根据服务级别协议解决事件和企业应用程序请求制定适当的业绩基准, 并根据这些基准监测 Unite 服务台的业绩;

(m) 通过执行影响较大的建议, 特别是涉及安全、可用性和业绩等方面的建议, 加强第三方云系统的合规性;

(n) 与各用户部厅一起, 为及时完成混合云计算项目而制定全面的战略路线图并设定可实现的里程碑, 以便实现设想的费用节省;

(o) 努力遵守为及时完成联合工作场所项目而设定的里程碑;

(p) 与供应链管理厅协商, 采取必要步骤, 拟定时间表, 完成信通技术服务订正招标流程和合同授予工作;

(q) 针对休眠账户持有人与有关部厅的行政协调中心建立更好的协作机制, 以撤消不再需要的账户和电话连接;

(r) 考虑向信息和通信技术指导委员会通报休眠账户可能带来的业务和财务风险, 并争取后者对此事进行干预;

(s) 继续努力解决信通技术环境碎片化问题, 包括确保监督整个秘书处、各工作地点和外地特派团与信通技术有关的预算。

一. 背景

1. 大会在第 69/262 号决议中认可了秘书长关于联合国信通技术的报告(A/69/517)中提出的联合国信息和通信技术(信通技术)战略。该战略侧重于五个主要领域或关键驱动因素,即加强治理和领导框架、支持组织优先事项的现代化、信通技术交付的转型、长期促进新技术解决方案的创新及以最佳方式使用信通技术资源。原战略路线图载于附件二。

2. 秘书长迄今已提交五次关于信通技术战略执行状况的进展报告,¹ 最近的报告(A/74/353)于 2019 年 17 月 17 日提交。大会第 69/262 号决议欢迎信通技术战略,随着该决议印发后的五年期结束,联合国信通技术战略的五年执行期于 2020 年 2 月 10 日结束。

二. 任务、范围和方法

3. 行政和预算问题咨询委员会在审议了审计委员会关于秘书处信通技术事务处理进展情况的报告(A/70/581)后,建议大会要求审计委员会在信通技术战略五年执行期内提交年度报告。大会在第 70/238 B 号决议中核可了这项建议。审计委员会根据该决议于提交了三次关于信通技术战略执行情况的进展报告。²

4. 本报告是根据第 70/238 B 号决议提交的第四次年度进展报告,是在对 2019 年期间信通技术战略执行情况进行了审查的基础上编写的。审计工作于 2020 年 1 月 26 日至 2020 年 3 月 6 日进行。本报告涵盖审计委员会认为应提请大会注意的事项。

三. 审计结果和建议

A. 审计委员会以往建议的后续跟踪

5. 在截至 2019 年 12 月 31 日终了年度尚待执行的审计委员会 50 项建议中,7 项(14%)已完全执行,37 项(74%)正在执行,6 项(12%)因时过境迁而不必执行。建议状况汇总见表 1。

¹ A/70/364(2015 年 9 月)、A/71/400(2016 年 9 月)、A/72/755/Rev.1(2018 年 4 月)、A/73/384(2018 年 9 月)和 A/74/353(2019 年 9 月)。

² A/72/151(2017 年 7 月)、A/73/160(2018 年 7 月)、A/74/177(2019 年 7 月)。

表 1
审计委员会以往建议的状况

建议的状况	建议数目					共计
	A/67/651	A/70/581	A/72/151	A/73/160	A/74/177	
截至 2019 年 12 月 31 日尚待执行的建议	6	6	13	12	13	50
2019 年期间执行情况						
已完全执行	3	—	2	1	1	7
正在执行	3	4	10	10	10	37
未执行	—	—	—	—	—	—
因时过境迁而不必执行	—	2	1	1	2	6
截至 2020 年 3 月 15 日尚待执行的建议	3	4	10	10	10	37

6. 审计委员会注意到，秘书长在其关于信通技术战略执行情况的第五次进展报告(A/74/353)中没有提供审计委员会各项建议的执行状况。审计委员会认为，行政当局需要及时对建议采取行动，以便迅速弥补在审计过程中发现的差距。在 37 项尚待执行的建议中，有 17 项待处理已达两年以上。审计委员会在本报告中就之前已提出的治理、合规、应用程序和网站合理化问题提出了进一步建议，因为建议针对这些问题采取的措施尚未落实。

7. 这些建议的详细执行状况见附件一。

B. 治理和领导

1. 信息和通信技术厅随着管理改革发生的变化

8. 秘书长在其 2018 年 3 月 21 日关于转变联合国管理模式的报告(A/72/492/Add.2)中提议将现有的外勤支助部和管理事务部改组为两个新的部门——管理战略、政策和合规部和业务支助部。在同一报告中，秘书长还提议将管理事务部现有的信息和通信技术厅与外勤支助部信息和通信技术司进行合并，组建单一的信息和通信技术厅。由于信通厅既要履行一些制定政策和标准的职能，又要为整个秘书处的客户提供业务支助，它将保留对主管管理战略、政策和合规事务副秘书长和主管业务支助事务副秘书长的双线报告关系。大会第 72/266 B 号决议核准了该提议。重组后的信通厅于 2019 年 1 月 1 日开始运作。

治理框架

业务责任人和客户未参与信通技术治理结构

9. 根据信通技术战略建立的治理框架由信息和通信技术执行委员会和信息通信技术委员会组成：

(a) 由前管理事务部副秘书长担任主席的信息和通信技术执行委员会是秘书处关于信通技术战略和优先事项的最高决策机构。该委员会的任务是确保信通技术是联合国业务要求和目标的核心，并按照这些要求和目标交付成果。秘书处

各实体共有 13 名副秘书长担任委员会代表。委员会预计每年至少召开一次会议，并预计将按要求获得关于各项目的季度最新资料；

(b) 信息和通信技术委员会由首席信息技术干事担任主席，负责根据秘书处的目标和信息和通信技术执行委员会提供的总体政策方向，确保各个部门和工作地点在全球以统一协调的方式使用信通技术。委员会由首席信息技术干事担任主席，由代表总部各部厅、总部以外办事处、各经济委员会和法庭的 D-1 或 D-2 职等成员组成。

10. 在管理改革过程中对信息和通信技术厅进行重组之后，信息和通信技术执行委员会和信息通信技术委员会的职责终止。取而代之的是，2019 年 6 月成立了一个新的治理机构，即信息和通信技术指导委员会。指导委员会由主管管理战略、政策和合规事务副秘书长(主管管理、政策和合规工作的牵头部门)和主管业务支助事务副秘书长(主管业务服务和业务流程的牵头部门)担任共同主席，首席信息技术干事就应用的技术方面和技术为指导委员会提供支持。秘书长办公厅批准了新的治理安排。

11. 审计委员会注意到，除了秘书长办公厅外，秘书处只有两个部门——管理战略、政策和合规部和业务支助部——在新的信通技术治理机构中有代表。其他客户部厅(业务责任人和所服务的实体)没有像在前身治理机构——信息和通信技术执行委员会和信息通信技术委员会那样有代表参加信息和通信技术指导委员会。

12. 值得注意的是，信息和通信技术执行委员会和信息通信技术委员会是执行级咨询小组，可为信通技术决策提供意见，并支持首席信息技术干事落实这些决定。审计委员会认为，这种包容性治理结构促进透明度和加强问责制，这是信通技术战略的一个主要目标。在这方面，审计委员会注意到，秘书长在大会第 [72/266 B](#) 号决议核可的关于转变管理模式的报告([A/72/492/Add.2](#))中指出，信通技术治理将包括信息和通信技术执行委员会和信息通信技术委员会等跨部门和跨实体机制，并将在这些机构的构成方面确保客户有代表充分参与。信息和通信技术指导委员会目前的结构和组成不符合跨部门和跨实体信通技术治理机制的目标。

13. 信通厅表示，五个技术委员会有相关部厅的代表，并通过管理委员会处理共有问题，管理委员会是一个比指导委员会级别更高的委员会，由来自所有部厅的助理秘书长和副秘书长职等成员组成。

14. 不过，审计委员会认为，具体针对信通技术的治理结构中需要有跨部门和跨实体的代表性，该结构的具体任务是确保信通技术是联合国业务要求和目标的核心并按照这些要求和目标交付成果。这一结构以前就存在(信息和通信技术执行委员会和信息通信技术委员会)，并打算在管理改革之后的治理结构中复制。信通技术业务责任人和所支助实体的参与和协调对确保在信通技术领域提高透明度和加强问责制至关重要。

15. 审计委员会建议行政当局确保各客户部厅(业务责任人)参与信通技术治理结构并在其中有代表，以确保信通技术活动与组织优先事项保持一致，并提高透明度和加强问责制。

16. 信通厅接受了这项建议。

职能和活动安排方面的差距

17. 改组后，原管理事务部和外勤支助部的信通技术单位并入现在的信息和通信技术厅，并转变为三个紧密合并的部门，由首席信息技术干事领导：

- (a) 业务支助司；
- (b) 政策、战略和治理司；
- (c) 企业解决方案处。

审计委员会审查了这三个领域的职能和活动，并注意到其职责划分不明确和重复的情况。以下段落讨论了这些情况。

数据管理

18. 秘书长在其关于转变管理模式的报告(A/72/492/Add.2)中就数据管理作出了以下设想：

(a) 企业解决方案处将提高数据的质量和可用性，加强并扩大数据结构和数据字典，并以必要文件协助客户，使其能够使用自助式办法来制作和分享信息。企业解决方案处将设立一个数据建模和管理小组来履行这一责任；

(b) 政策、战略和治理司将设立数据管理和隐私股，该股将制定数据管理和处理政策并监测遵守情况，确保将隐私要求纳入技术和数据解决方案。

19. 审计委员会注意到，截至 2020 年 3 月，企业解决方案处的数据建模和管理小组及其相关职能尚未设立或投入运作。与此同时，审计委员会注意到，业务支助司正在提供数据管理服务，这从该司与联合国项目事务署(项目署)之间的财务协议中可以看出。事实上，业务支助司与项目署签订的一项协议指出，该司存在一个报告和数据管理小组，这表明所设想的企业解决方案处的职能与业务支助司目前在数据管理服务方面开展的活动之间存在重叠，导致该职能的问责线模糊不清。

20. 审计委员会还注意到，截至 2020 年 3 月，政策、战略和治理司的数据管理和隐私股没有投入运作。行政当局于 2020 年 6 月告知审计委员会，根据执行委员会于 2020 年 4 月 16 日核准的秘书长数据战略，行政当局设想在管理问题高级别委员会 2018 年“个人数据保护和隐私原则”的指导下，建立一个全组织的数据保护和隐私框架。行政当局设想将该框架纳入就落实秘书长公告提供的部门执行指南以及部门和单位一级的政策。行政当局还认为，数据保护和隐私问题将作为数据战略执行工作的一部分加以解决，该战略的目的是更新本组织的数据保护和隐私条例、细则、政策和程序。

21. 审计委员会注意到，数据战略中的下几个“短期高度优先”步骤中包括摸清和评估条例、细则和政策以及监督机制和流程方面的差距，并对其进行更新，同时适当考虑到相关文书，包括管理问题高级别委员会的上述原则。政策、战略和治理司的数据管理和隐私股没有投入运作，加上没有数据隐私政策，也没有更新

已有 13 年之久的信息分类和处理政策，这些情况使数据保密性和完整性面临更大风险，特别是考虑到数据正在向云托管服务迁移。

22. 信息和通信技术厅表示，虽然它认识到必须设立一个数据建模和管理小组，但在目前的财务情况下，由于缺乏足够的资源，这是不可能的。信通厅还表示，作为最初的步骤，已经制定了数据隐私原则，该厅正在共同主持一个关于这些原则的工作组。信通厅还表示，记录管理股正在牵头修订信息分类和处理政策，为了克服推迟修订的问题，已经制定了新的准则，并在 iSeek 上公布。

应用程序管理

23. 如秘书长关于转变管理模式的报告所述，企业解决方案处设计了企业解决方案，以整合本组织所有领域的核心系统和流程，弥合孤岛，为协调工作和提供服务提供便利，减少工作和信息的重复。

24. 审计委员会注意到，企业解决方案处已就应用程序开发和支助与项目署达成协议。不过，业务支助司也与项目署达成了类似的协议，为应用程序合理化和外地应用程序业务情报提供技术支持。审计委员会还注意到，业务支助司和企业解决方案处负责管理一个名为联合工作场所的项目，该项目涉及应用程序平台的标准化。这些情况表明，企业解决方案处与业务支助司在应用程序管理方面没有明确的职能划分，导致该职能的问责和责任线模糊不清。

信通技术战略监督、政策和合规

25. 根据秘书长关于转变管理模式的报告，信通技术战略监督以及政策和合规服务属于政策、战略和治理司的职权范围。

26. 审计委员会注意到，在与项目署达成的一项财务协议中，业务支助司的职责包括战略指导以及提供和维护最新的安全政策。在与项目署达成的另一项财务协议中，该司的职责包括确保相关的信息政策、程序和做法得到遵守。这表明，信息和通信技术厅内部的政策、战略和治理司与业务支助司在信通技术战略监督以及政策和合规服务方面没有明确的职能划分，导致该领域的职能重叠，也导致该职能的问责和责任线模糊不清。

27. 信通厅指出，目前关于信息和通信技术厅组织结构的秘书长公报 ([ST/SGB/2016/11](#)) 和秘书长关于转变管理模式的报告均确定了这两个司各自的职能。

28. 如审计委员会指出的那样，根据秘书长关于转变管理模式的报告，信通技术战略监督以及政策和合规服务属于政策、战略和治理司的职权范围。此外，政策、战略和治理司下设的单独的政策和合规服务股已在运作。因此，需要根据秘书长的报告处理政策、战略和治理司与业务支助司之间的职能重叠问题。

创新技术、业务情报和分析

29. 如秘书长关于转变管理模式的报告中提到的那样，政策、战略和治理司将利用创新技术在所有领域和实体实现现代化和转型。同一报告还提到，业务支助司将支持实施业务情报战略，以促进地方一级的自助式分析。

30. 审计委员会注意到，政策、战略和治理司和业务支助司都在提供有关创新技术、业务情报和分析的服务。该领域的职能重叠也导致该职能的问责和责任线模糊不清。

一个职能有多个报告关系

31. 秘书长在其关于转变管理模式的报告中指出，助理秘书长/首席信息技术干事办公室将包括网络安全和企业方案管理小组，以加强整个秘书处的信息安全，并提供监督信通技术方案的标准化方法。

32. 审计委员会注意到以下类似职能有多个报告关系的情况：

(a) 企业方案管理科目前负责人力资源、预算、财务和培训，直接向首席信息技术干事汇报工作。企业方案管理科下设的企业项目管理办公室于 2019 年 7 月调至业务支助司，企业项目管理办公室主任向业务支助司司长汇报工作；

(b) 信通技术战略下的一个未决项目，即全球采购项目，由企业方案管理科下的费用回收小组管理，该小组直接向首席信息技术干事汇报工作。企业项目管理办公室管理其他项目(联合工作场所、混合云方案、Lite 服务管理框架、微软 Office 365/视窗 10 升级等)。

(c) 业务支助司在广播和会议支助科的活动范围内，独立于核心费用回收小组履行费用回收职能。

33. 精简这些职能的报告关系对于提高信通厅的运作效率是可取的。

34. 审计委员会建议信通厅根据秘书长的报告(A/72/492/Add.2)规划该厅内部各司、科和处的职能、作用和职责，以避免职能重叠和重复。

35. 信通厅接受了这项建议。

2. 风险管理和问责

风险管理框架

36. 秘书长在关于联合国秘书处问责制的第七次进展情况报告(A/72/773)中承诺在秘书处实施“三道防线”模式，并在新管理模式下加强秘书处问责制。

37. 正如秘书长在关于联合国秘书处问责制的第八次进展情况报告(A/73/688)中指出，这一模式可增强对一个组织的风险管理和控制的理解，具体途径是明确角色和职责，并为已实施的架构和各方的既定角色和责任提供指导，以加强对风险和控制的有效管理。秘书长在同一份报告中还指出，计划在业务转型和问责司内设立一个企业风险管理专职小组，负责协助各实体开展风险评估工作，以查明、评价和管理可能影响业务运作的具体风险。

38. 第二次全秘书处风险评估旨在更新、修订和验证先前三次评估的结果。评估工作的第一步是为整个组织编写单一的风险登记册草稿。联合国秘书处风险登记册由管理战略、政策和合规部业务转型和问责司问责处企业风险管理科负责维护。

2019 年 12 月的风险登记册确定了 14 项重大风险，包括由信息和通信技术厅负责的 2 项重大风险：

(a) 信通技术战略和基础设施；

(b) 信通技术治理和网络安全。

39. 今后，全秘书处风险登记册将通过地方风险管理协调人为制定地方风险登记册提供战略指导，地方风险管理协调人负责在实体一级开展和协调风险评估。信息和通信技术厅政策、战略和治理司将根据既定的企业风险管理框架制定信通技术风险管理框架，并监测框架实施情况。

40. 审计委员会注意到，信通厅已就另一组信息技术相关风险下达了风险处理计划。业务支助部的风险登记册(最近一次更新是在 2019 年 8 月)确定了一系列信通技术相关风险，其中 2 项信息技术相关风险将由信通厅负责：

(a) 信息技术安全和使用权限；

(b) 信息技术基础设施和系统。

41. 业务转型和问责司查明的全秘书处风险与信通厅编制和下达的风险处理计划之间的差异表明存在脱节，需要加以解决。目前，信通厅尚未建立配备具体风险应对或风险缓解计划的信通技术风险管理框架，无法应对已查明的全秘书处信通技术相关风险。

问责制

42. 大会在第 72/266 B 号决议中强调指出，问责制是管理改革的一项核心原则。秘书长在关于联合国秘书处问责制的第八次进展情况报告中重申，新的管理模式取决于秘书处是否有能力确保比以前更有规范和更严格地执行问责制。

43. 三道防线模式的第一道防线是管理层。各实体首长作为风险责任人，负责确保控制系统到位并有效运行，以减轻风险。第二道防线包括信息和通信技术厅的政策和合规职能，以及管理战略、政策和合规部、法律事务厅、道德操守办公室、安全和安保部、业务支助部等多个其他部门。在秘书处，第二道防线还负责发布管理本组织并支持业务管理人员实施有效的风险管理做法的各项政策，协助风险责任人报告和上报风险相关信息。

44. 审计委员会注意到，管理战略、政策和合规部业务转型和问责司被赋予第二道防线的作用，该司依据一套主要业绩指标制定了问责制框架和初步业绩监测框架，以便就人力资源、财务、采购、财产管理方面事项的授权执行情况实行问责。

45. 审计委员会注意到，尚未正式建立针对信通技术相关事项的授权办法、问责制框架和业绩监测框架。信通厅在提及其编写的秘书长公报草案时表示，信通厅已经拟订了授权办法、问责制框架和业绩监测框架，尚待行政当局(管理战略、政策和合规部)正式确定。

46. 因此，目前，尽管信通厅被指定为信通技术相关事项的第二道防线，但监测和支持实施信通技术相关风险管理做法的框架或既定正式程序尚未到位。审计委

员会还注意到，信息和通信技术指导委员会 2019 年的所有会议均未讨论信通厅作为信通技术相关风险第二道防线的作用以及相关的问责制框架。

47. 信通厅告知审计委员会，2019 年 12 月经管理委员会核可的网络安全行动计划要求信通厅向管理委员会汇报情况，以便根据问责制框架制定风险缓解计划。信通厅还认为，建立风险管理和问责制框架将与业务转型和问责司的作用重复。但在业务转型和问责司看来，信通厅以全秘书处风险登记册为框架制定自己的风险登记册并不会造成重复。该司认为，信通厅作为风险责任人，将处理全秘书处风险评估查明的重大风险中分配给它的风险，拓展该司工作，并获得该司支持，从而制定更为详细、与业务结合更加紧密的具体风险缓解措施。

48. 需要结合信通厅负责履行的所有信通技术职能、包括政策和业务职能来看待信通厅的应对措施。没有适当的问责制框架，就无法确保整个秘书处遵守信通技术政策和适当使用信通技术。事实上，审计委员会曾在以往的报告中强调指出，信通厅需要建立适当的合规模式，并与利益攸关方加强协调，促进它们遵守该厅的政策。由作为第二道防线的信通厅监测问责制框架，有助于确保重视问责制这一管理改革的核心原则。

49. 审计委员会建议信通厅将风险应对和缓解计划与已查明的全秘书处信通技术风险挂钩。

50. 审计委员会还建议信通厅制定信通技术问责制框架，发挥其信通技术职能第二道防线的作用，监测框架实施情况。

51. 行政当局注意到这些建议，表示目前正在对有关授权的 ST/SGB/2019/2 号文件和相应授权文书进行修订，一旦定稿，业务转型和问责司打算就信通技术问责制框架与信息通信技术厅展开对话。

3. 信通技术政策与合规

信通技术政策框架

52. 政策框架是开展信通技术管理的重要工具，可确保连贯一致提供指导、实施控制。正在通过信通技术政策委员会建立信通技术领域的政策、程序和准则体系。

53. 审计委员会注意到，截至 2020 年 2 月，共有 41 项信通技术政策，包括 21 项³ 技术程序。技术程序涉及安全(8 项)、基础设施(9 项)、应用程序(3 项)和信息管理(1 项)。所有信通技术的技术程序每年审查一次，但应对安全事件的技术程序除外，该程序每年审查两次。

54. 审计委员会注意到，信通技术政策委员会 2019 年举行了 10 次会议，修订了 9 项技术程序，其余 12 项正处于审查和(或)修订的不同阶段。

55. 审计委员会曾在其第二次进展报告(A/73/160)中指出，迄今尚未颁布任何关于信通技术服务外包、终端用户设备使用、信息共享、开放数据、退役信通技术

³ 早期制定的技术程序 INF.08.PROC 与 INF.07.PROC 进行了合并。

设备的再利用和安全处置等新兴领域的政策。审计委员会获悉，关于移动设备的使用和终端用户设备使用的行政通知已进入人力资源厅和法律事务厅协商的最后阶段。审计委员会还获悉，拟废除关于处置联合国总部计算机设备的行政通知(ST/AI/2001/4)，代之以关于处置联合国总部信通技术相关设备的标准作业程序，该程序预计将于 2020 年第一季度定稿并下发。

56. 审计委员会注意到，有关与外部各方分享联合国官方信息的新准则已经制定，并已发布在 iSeek 上。但截至目前，尚未就制定信通技术服务外包政策采取任何行动。缺少这类政策是审计委员会第三次进展报告(A/74/177)指出的问题之一。

57. 信息和通信技术厅新兴技术小组负责调查新兴技术及其在推进秘书处工作和可持续发展目标方面的应用前景。审计委员会注意到，信通厅已将人工智能、物联网、分布式账本技术确定为新兴技术，但尚未发布相关政策。信通厅承认尚未发布任何有关新兴技术的正式政策，但表示已就人工智能编写了参考架构草案，将于 2020 年正式发布。

58. 秘书长在其关于转变联合国管理模式的报告(A/72/492/Add.2)中也指出，政策、战略和治理司记录管理股将负责为联合国记录和档案的管理，包括使用、储存、处置和公众查阅等方面制定政策和标准，并将支持全秘书处作出广泛努力，加强并确保遵守数字和实物记录管理政策。

59. 审计委员会注意到，目前，秘书处的记录和档案管理遵循秘书长关于联合国档案保存和管理的公报(ST/SGB/2007/5)。该公报自 2007 年 2 月发布以来已有 13 年之久。信通厅表示，已着手就该政策的修订事宜开展内部协商。

政策合规情况

60. 审计委员会在其第二次进展报告中报告，信息和通信技术厅于 2017 年对美洲区域技术中心的具体信通技术政策进行了详细的合规审查，预计将于 2018 年 4 月完成审查。审计委员会在其第三次进展报告中报告，在审查之后，提出了 87 项建议，其中 62 项尚待执行，8 项因缺乏资金而仍未执行。审计委员会注意到，2019 年这一状况没有改变，并且没有进行新的审查。信通厅告知审计委员会，已经制定了一个合规模式，以便在其他区域技术中心推广。

61. 审计委员会在其第三次进展报告中报告，信通厅于 2018 年 8 月启动了各部厅政策合规情况年度审查和自我核证。审查只侧重 42 项政策中的 2 项，回复率极低(70 个实体中只有 5 个提交了完整的自我核证表)。审计委员会注意到，2019 年没有实施这类举措。信通厅告知审计委员会，2019 年 1 月，企业解决方案处要求各部厅在开展年度评估时审查和更新各自在 Unite 应用程序中的应用。

62. 信通技术战略设想的信息安全框架涵盖政策制定、合规和执行三方面。审计委员会注意到，信通厅出台了 14 项信息安全政策，但没有设立专门的合规监测职能。信通厅承认缺少专门的合规监测职能，但表示正通过 Unite 应用程序(针对网站和应用程序)和业务支助司合规网站(针对基础设施和系统)跟踪自我评估的结果。

63. 审计委员会认为，鉴于业务支助部采用了云平台和云服务并打算在联合国内部采用基于人工智能的系统，缺少或不审查上述政策，以及对现行信息安全政策监测不足，会使数据保密性、完整性、可用性面临更多风险。

4. 项目的执行

64. 2015 年 2 月发布的信通技术战略为随后五年制定了战略路线图，以支持组织优先事项并协调信通技术的交付。秘书长在关于信通技术战略执行状况的第一次进展报告(A/70/364 和 A/70/364/Corr.1)中，提供了 20 个战略项目的执行时间表，并列明关键项目里程碑。这些项目旨在为组织优先事项提供信通技术支持，协调信通技术基础设施和流程，促进创新，从而支持联合国的实质性工作。所有项目都将由企业项目管理办公室进行监督，该办公室是在信通技术战略通过后设立的。

65. 秘书长第四次进展报告(A/73/384)指出，已经完成了这 20 个战略项目中的 13 个项目。秘书长在第五次进展报告中报告了信通技术战略的最终执行情况。审计委员会注意到，这份报告没有专门述及各项项目的状况或结项情况，只是对战略的最终执行情况作了总体评估。

66. 正如信通技术项目管理框架所述，信息和通信技术厅采用 PRINCE2 项目管理方法。按照该方法，结项时，项目管理人须撰写结项报告并提交供批准。信通厅推荐的另一项最佳做法是，利用结项报告模板等标准模板为管理整个项目周期提供支持。结项报告用于在项目结束时对照项目启动授权文件检查项目执行情况，该报告即项目管理人的项目报告。对于全面完成的项目，结项报告概述项目运作情况以及将负责维护和支持项目产品的实体；对于提前结束或取消的项目，结项报告出具理由并列出了已取得的成果。结项报告获批后，项目正式结束，项目资源得到释放。

67. 审计委员会注意到，截至 2019 年 4 月，在秘书长第四次进展报告中报告的正在进行的 7 个项目中，有 6 个⁴ 项目早在信通技术战略结束前就已通过经首席信息技术干事批准的变更请求正式结束。表 2 列示了通过变更请求对项目结项日期所作的变更：

表 2
2018 年和 2019 年结项的战略项目

序号	项目名称	结项日期	修改后的结项日期	结束或主流化的理由
1	企业 Unite 服务台/整合	2018 年 12 月 31 日	2018 年 12 月 31 日	企业级服务台已经到位，第 1 级(外勤支助部外地单位)的整合将作为一项单独活动开展
2	企业网络运行中心	2018 年 12 月 31 日	2017 年 9 月 1 日	企业网络运行中心已经到位，区域技术中心迁入该中心的计划将作为一项单独活动开展

⁴ 网站合理化、应用程序合理化、Unite 服务台、企业网络运行中心、灾后恢复第 2 阶段：灾后恢复演习、“团结”项目主流化。

序号	项目名称	结项日期	修改后的结项日期	结束或主流化的理由
3	“团结”项目主流化	2019 年 12 月 31 日	未提及	第 1 至 3 阶段任务已经完成，余下的第 4 阶段任务将在与“团结”项目团队协作基础上并根据后者的决定，作为一个单独项目来开展
4	灾后恢复(第 2 阶段：灾后恢复演习)	2019 年 6 月 28 日	2018 年 12 月 31 日	灾后恢复项目第 2 阶段已完成向主流模式的过渡，灾后恢复演习将作为一项业务活动继续开展
5	应用程序合理化/整合(阶段 3)	2020 年 12 月 31 日	2019 年 3 月 1 日	应用程序数量已减至 1 000 个以下，对新应用程序的评估将作为一项持续的业务活动开展
6	网站合理化/整合(阶段 2)	2020 年 12 月 31 日	2017 年 12 月 31 日	项目里程碑已经实现，最后的新网站评估工作将作为一项持续活动开展

68. 如上表所示，部分项目的结项日期提前。审计委员会注意到，一些项目结项，但最初设想的项目活动很少在结项后作为单独活动开展。仅为应用程序合理化项目编写了结项报告，其他 5 个项目则使用变更请求结束项目，简要说明结项原因。这 5 个项目没有遵循由项目管理人审查项目并提交结项报告供批准的既定方法。

69. 审计委员会建议信通厅按照项目管理框架的设想，利用规定的模板对所有项目进行项目后审查，以便更好地评价项目状况和成绩。

70. 信通厅接受了这项建议。

C. 现代化

1. “团结”项目主流化

71. “团结”项目主流化是指将责任从“团结”项目团队移交给秘书处内的相应实体。大会第 70/248 A 号决议请秘书长为“团结”项目主流化的长期支助安排制定详细的过渡计划。大会第 71/272 B 号决议重申，必须确保将“团结”项目的责任顺利、及时地移交给秘书处内相应的实体。大会第 73/279 号决议也请秘书长在关于企业资源规划项目的第十一次进展情况报告中提供将“团结”项目团队纳入秘书处主流的详细计划，包括确保“团结”项目可持续业务模式的措施。

72. 信息和通信技术厅此前曾报告，已经完成主流化工作第 1 至 3 阶段，已开始为 2020 年在业务上支持“团结”项目所需的资源和资金进行第 4 阶段(“直接迁移”)规划(见 A/74/177)。秘书长关于信通技术战略执行情况的第五次进展报告没有报告 2019 年在“团结”项目主流化方面取得进一步进展。与此同时，信通厅于 2019 年 3 月 18 日正式结束了“团结”项目主流化项目。为了将已确定的信通厅职责纳入主流与“团结”项目团队进行了协作，已决定稍后将在此基础上启动一个新项目，涉及第 4 阶段“直接迁移”涵盖的全部剩余任务。

73. 主流化计划预计将由“团结”项目团队提交，内容将包括将整个项目团队、其大部分一般临时人员和少数订约人“直接迁移”到一个最适合管理该团队的实体中。目前，“团结”项目团队已经报告称，他们打算在关于“团结”项目的第十二次进展情况报告中提出主流化计划。审计委员会获悉，由于实施了管理改革，并且管理战略、政策和合规部和业务支助部均为值得评价和实现的稳态功能提供了机构能力，“团结”项目的稳态支助模式获得了新的机遇。审计委员会获悉，“团结”项目核心团队有适当的能力设计、建设、维护解决方案，成为事实上的系统整合者，预计该团队将视情况“直接迁移”到合适的组织单位。

74. 审计委员会认为，可能受托负责完成“团结”项目扩展部分二期子项目剩余工作的秘书处实体必须持续提供生产支助，并在今后不断完善企业资源规划解决方案；必须为这些实体研究和了解将要接管的职能和项目资源提供充分机会。因此，“团结”项目团队、信息和通信技术厅以及可能已确定在 2020 年 12 月底前有职能和项目人员转入的其他秘书处实体之间必须尽早进行详细协商，以提高主流化活动的效率和效力。

75. 审计委员会建议行政当局与已确定可能有职能和项目人员转入的秘书处实体协商，尽早正式确定“团结”项目的主流化和过渡计划。

76. 信通厅接受了这项建议，表示将与业务支助部、管理战略、政策和合规部及“团结”项目团队密切合作，确定最终的详细主流化计划。

2. 信息安全

77. 信通技术战略设想了一项有效的信息安全政策，以保护信息，规避网络威胁、未经授权的披露和欺诈带来的风险。制定了一项由 10 项举措组成的行动计划，侧重三个关键领域(预防、检测、治理)，以解决信息安全方面最迫在眉睫的缺陷。秘书长曾报告说，区域技术中心继续执行十点行动计划中未落实的举措(见 [A/73/384](#))。

78. 秘书长在关于联合国信通技术战略执行情况的第五次进展报告中指出，在体制上对信通技术职能进行整合，以及加快部署共用的云技术解决方案，为形成基于身份、以数据为主的信息安全风险战略创造了机会。审计委员会审查了截至 2020 年 2 月的过去一年里为维护信息安全所做的努力，重要意见概述如下。

预防

79. 网络分段旨在通过限制对其他内部目标的访问，减少通过单个受侵主机进行的二级入侵。审计委员会注意到，网络分段仍然仅限于联合国总部的生产网络和企业数据中心的部分网络。信通厅曾告知审计委员会，充分实施这些项目需要付出巨大努力和投入额外资源(见 [A/74/177](#))。审计委员会注意到，2019 年在网络分段方面没有取得更多进展。

80. 秘书长在其第五次进展报告中着重指出，本组织很容易受到谋求在本组织的系统和网络内建立广泛而隐蔽的长期外部存在的攻击，表示将在网络分段和保护特许帐户的现行努力基础上，部署新的技术来应对这些特定风险。但信通厅并未确认在 2019 年部署了任何新技术。

81. 秘书处意在通过培训和外联提高联合国工作人员的信息安全意识。审计委员会注意到，截至 2020 年 2 月，在 36 308 名在职联合国工作人员中，共有 26 006 人(72%)完成了强制性安全意识培训，与上一年(71%的工作人员完成了强制性培训)相比略有增加。2019 年信通厅告知审计委员会，信通厅为提高认识提供了材料，如在 iSeek 上发表文章、举办互动性的情况介绍会。信通厅向审计委员会保证，将利用管理看板进行合规监测，以此解决强制性培训问题。尽管信通厅作出这些保证，审计委员会并未注意到有任何重大改进。

82. 秘书长在其第五次进展报告中报告，将采用定期演习的方式加强提高最终用户意识的既定做法。定期演习使用户敏感识别常见的攻击方法，培训用户，查明需要加强的领域。信通厅告知审计委员会，没有资源可用于采购或开发进行这种大规模演习的系统或服务。信通厅还强调，这项举措仅凭信通厅一己之力无法实施，而只能与各实务部厅联合实施。

检测和应对

83. 将通过双管齐下的策略检测和应对攻击活动，具体做法是接收网络情报服务源并在网络内部安装入侵检测系统和其他检测控件，近乎实时地检测攻击行为，以便作出及时应对，进而限制侵害造成的破坏。

84. 信通厅告知审计委员会，入侵检测系统的设计和范围与 2019 年相同，都是在选定地点部署集中管理的入侵检测系统。信通厅补充说，在发生事件的环境中临时增设了检测工具，以确定入侵范围并查明其他受到入侵的资产。

85. 信通厅还告知审计委员会，正在不断完善 iNeed 这一事件集中管理和追踪系统，目的是推广采用。2019 年，在 iNeed 记录的 1 732 起事件中，有 396 起涉及入侵检测系统。信通厅还告知审计委员会，为简化事件录入，已经审查并更新了信息安全事件分类。审计委员会注意到，对应对安全事件的技术程序的拟议修改仍在审查之中。

86. 秘书长在其第五次进展报告中报告，信息和通信技术厅在检测和应对问题方面取得了重大进展，并建立了管理威胁的初步能力，即利用对事件细节的分析开发早期特征检测手段。这些努力显著缩短了安全事件从发生到发现之间的停留时间。审计委员会要求提供详细资料，说明在缩短安全事件从发生到发现之间的停留时间方面所做的改进。信通厅告知审计委员会，通过收集主要指标、监测威胁，防止了一些基于电子邮件的攻击。

治理、风险和合规

87. 信息安全的治理和合规包括以下内容：实施信息资产分类、颁布政策、强制实施公共网站信息安全控制措施、报告和分享信息安全事件。

88. 实施信息资产分类旨在隔离敏感信息并为这些信息提供额外的安全措施。信通厅表示，信通厅无法提供信息分类现状，因为根据 [ST/SGB/2007/6](#) 的规定，识别和标记信息是业务责任人的职责。

89. 因此，审计委员会注意到，信通技术战略设想的促进秘书处信息安全的短期措施在该战略五年执行期过后尚未完成，这造成了漏洞，下文概述的 2019 年维也纳信息安全泄露事件可见一斑。

90. 报告的一起事件是，2019 年，维也纳联合国毒品和犯罪问题办公室管理的一台服务器由于错过一次重要的安全更新而遭到入侵。据信息和通信技术厅称，发生这起事件的原因是没有进行适当的网络分段，并且系统维护方面的技术程序监测不足(没有安装安全更新)。信通厅告知审计委员会，这些情况使恶意代码得以在联合国维也纳办事处网络内传播，并从该网络蔓延至联合国日内瓦办事处，入侵更多资产。直至同样位于日内瓦的联合国人权事务高级专员办事处的一台开发服务器遭到入侵，这一漏洞才被检测到。信息和通信技术厅告知审计委员会，信通厅曾协助开展取证分析，并就缓解措施提供了咨询意见。经受影响部门授权，并经联合国日内瓦办事处协调，对该事件进行了应对，并实施了缓解措施，这些工作仍在进行中。

91. 信通厅表示，十点行动计划中的大多数短期措施通过发布政策、部署系统、建立培训机制等行动来落实，行动要点已经转变为持续活动。但信通厅同意，可以通过多种方式进一步改进诸如入侵检测系统这样的行动要点(例如，扩大范围和增加传感器数量)。信通厅强调，其中一些举措仅凭信通厅一己之力无法实施，而只能与各实务部厅联合实施。信通厅还补充说，信通厅向信通技术管理人员通报了信息安全最新情况，并为应对事件提供了支持，在这方面针对上述事件向联合国维也纳办事处提供了大量援助。

92. 然而，信通厅认为，信通厅在确保远程实体遵守全球政策(如报告信息安全事件)方面的能力有限，这一能力将在信通技术授权正式确立后得到加强。

93. 审计委员会建议行政当局推进先前确定的信息安全举措，如实施资产分类、提高认识、实行网络分段，并采取适当措施，确保改进各部厅的合规情况。

94. 信通厅接受了这项建议，表示管理委员会于 2019 年 12 月核可了网络安全行动计划，旨在加强现有政策和具体举措的合规情况，从而改进监测，弥补控制缺陷。

网络安全

95. 秘书长在关于信通技术战略的报告(A/69/517)中指出，信通厅将努力拟订网络尽职框架，提供针对网络犯罪的风险管理机制。

96. 秘书长在第五次进展报告中表示，联合国正不断受到变本加厉的网络攻击。2018 年，联合国拦截了 7.1 亿个恶意网络连接；每月平均成功缓解 4 次分布式拒绝服务攻击；每天拦截大约 4 000 封有恶意代码的电子邮件。本组织面临的威胁规模扩大，复杂性增加。除了常见而且往往自动化的威胁外，联合国还不断受到具有高度针对性的复杂网络攻击。这些攻击旨在获取系统和数据的长期访问权限，或明显扰乱业务。

97. 信通厅表示，信通厅并未建立网络尽职框架来提供网络犯罪风险管理机制，但认为现行的一系列政策、标准、技术程序、检测和监测制度应视为等同于网络尽职框架。信通厅还表示，本组织面临的网络威胁主要与间谍活动有关，通常不符合网络犯

罪的定义。信通厅告知审计委员会,2020 年将设立新的信息安全委员会,确保让更多部门参与到实现网络安全的努力之中。信通厅还表示,已于 2015 年编写了加密控制技术程序,目的是界定标准,提供指导,说明如何利用经过大量公开审查并已证明有效的加密算法,最大限度地减少未经授权披露和修改联合国敏感数据的风险。

98. 审计委员会注意到,信通技术政策委员会每年须至少审查一次加密控制技术程序,但过去三年,即 2016 年至 2019 年,没有对这项程序进行修订或审查。信通厅表示,2019 年以专门通告的形式对加密控制进行了实质性更新,该程序将于 2020 年更新。

99. 审计委员会获悉,在外勤支助部信息和通信技术司和管理事务部信息和通信技术厅的信息安全资源合并之后,新的网络安全科进行了重组,以便使工作人员专注于专门任务,并提高他们在各自领域的熟练程度。新的网络安全科由威胁和事件管理股、漏洞管理股、安全架构小组、提高意识和报告股组成。

100. 信通厅还告知审计委员会,这些网络安全小组应要求向秘书处所有实体提供协助和支持,但无权监督和调派当地信息安全资源。因此,不同部厅、区域和经济委员会以及特派团的参与度和透明度各不相同。信通厅在讨论时告知审计委员会,由于资源限制,各小组无法满足维和特派团等部分联合国实体的需求。

101. 2019 年 12 月,管理委员会核可了新的网络安全行动计划。该计划旨在改进现行政策的合规情况。信通厅表示,正在牵头这项工作,但执行这项工作属于集体责任,需要各部厅群策群力。

102. 审计委员会注意到,新的网络安全行动计划列出了部分现行政策,规定了遵守这些政策的时间表,并提出了改进监测、弥补控制缺陷的具体举措。不过,该行动计划没有包含任何机制来确保对各部厅执行行动计划的情况进行问责。

103. 审计委员会建议行政当局更新加密控制技术程序,建立适当的问责机制,确保各部厅执行网络安全行动计划。

3. 资产管理

104. 信通技术战略的设想是,由信通厅协调一个全球信通技术资产管理小组,评估现有资产并视需要制定这些资产的更新、升级和淘汰计划。

105. 审计委员会曾在其第二次进展报告(A/73/160)中建议,在考虑到资产寿命和技术变革的情况下拟订长期扩增计划,并及时在预算申请中说明相关所需经费。信息和通信技术厅将资本投资计划由 5 年改为 6 年,并在第一年增列了加强基本建设维修的内容。信通厅告知审计委员会,已于 2019 年 3 月编写了关于加强 2019 年和 2020 年会议和广播信息和通信技术基本建设维修的提案。该提案涵盖各工作地点和联合国总部的会议管理、多媒体、广播、视听通信、网络安全等领域。信通厅告知审计委员会,拟用于执行该计划的资源没有到位。

106. 信通厅还表示，由于资金不足，无法更换已达到使用寿命且相应设备制造商不再提供维护的设备和系统，这可能导致故障率增加，进而影响到可靠性和生产率，特别是在信息安全方面，在当前本组织转向混合环境的过程中尤其如此。

107. 信通厅强调，信通厅提供给大会和会议管理部和全球传播部的会议和广播服务存在较高风险，会议和广播系统总体上需要不断翻新，更换过时设备。此外，必须进行额外投资，才能使各工作地点的会议中心符合联合国标准。

108. 审计委员会认为，在保修期、供应商支持、使用年限到期后延长设备使用期限的做法存在潜在风险，过时系统可能被用于涉及安全和全球通信的关键业务领域。薄弱、过时的系统构成固有的网络安全风险，极易成为黑客攻击的目标。

109. 审计委员会建议信通厅审查剩余期间的资本投资计划，调整系统优先次序，查明并升级过时系统，从而保护可在全球范围获取的信息资产和资源。

110. 信通厅接受了这项建议。

4. 灾后恢复管理

111. 灾后恢复是指在发生数据安全泄露事件或发生自然或人为灾难之后有利于恢复或继续使用关键信通技术基础设施和系统的政策和程序。大会第 67/254 A 号决议核准将信息技术灾后恢复作为组织复原力管理系统的核心要素之一。

112. 信通技术战略将灾后恢复项目确定为战略项目之一。秘书长在其第一次进展报告中指出，灾后恢复项目的范围包括制定全秘书处灾后恢复计划，确保关键信通技术系统能在紧急情况下进行有效的故障切换。⁵

113. 该项目第一阶段包括审查全秘书处的关键应用程序，修正这些关键应用程序的灾后恢复估计数据，重新提交提案供应急政策高级小组核准，为各个关键应用程序制定单独的灾后恢复计划。在灾后恢复项目的第二阶段(2017 年 10 月开始)，将对关键应用程序进行灾后恢复演习和测试。

114. 灾后恢复规划技术程序规定，信通技术服务提供商必须定期(至少每年一次)进行信通技术灾后恢复计划测试和(或)演习，以确定该计划的有效性和本组织执行该计划的准备就绪状态。依照 ST/SGB/2016/11 号文件，当时的全球服务司和信息通信技术厅负责制定、维护和监督灾后恢复框架，并协调企业应用程序灾后恢复计划的实施和测试工作。秘书处各信通技术组织单位负责人按照首席信息技术干事制定的程序实施灾后恢复和业务连续性计划。

115. 审计委员会曾在其第三次进展报告中报告，考虑到秘书长正在推行管理改革，信息和通信技术厅于 2018 年 7 月暂停了灾后恢复规划演习。审计委员会注意到，信通厅已于 2019 年 4 月结束了灾后恢复项目第 2 阶段，信通厅表示已经具备协调年度灾后恢复演习、灾后恢复计划更新流程、灾后恢复计划审计的能力，

⁵ 将一个应用程序或信通技术服务系统从其主用数据中心切换到备用数据中心。

并有能力汲取经验教训。然而，信通厅没有编写任何结项报告。信通厅告知审计委员会，灾后恢复演习将作为一项持续活动继续开展，并将由业务支助司负责实施。

116. 审计委员会审查了 6 个应用程序的灾后恢复计划，这 6 个应用程序包括 3 个关键应用程序(EarthMed、“团结”系统和联合文件)和其他 3 个应用程序(企业服务总线、iNeed 和联合身份识别系统)。审计委员会注意到，尽管应该每年都为这些应用程序规划或进行灾后恢复演习，但在 2019 年却没有为其中任何一个应用程序这样做。除 EarthMed 外，其他几个应用程序的灾后恢复计划都没有提及最近的灾后恢复演习。对于 EarthMed，在最近一次灾后恢复演习中(未提及日期)，故障切换的持续时间为 4 小时，而计划的时间为 2 小时 5 分钟；故障恢复时间为 2 小时 25 分钟，而计划的时间为 2 小时 5 分钟。信通厅表示，由于这些应用程序托管在企业数据中心，故没有对其进行灾后恢复演习。

117. 信通厅告知审计委员会，2019 年 7 月进行的灾后恢复演习只包括一个关键应用程序，即环球银行间金融电信协会(SWIFT)。审计委员会注意到，为 SWIFT 进行的演习未能达到计划的目标。这次演习持续时长 9 小时 30 分钟，原计划用时 7 小时 5 分钟。故障切换和故障切换后验证的恢复时间为 7 小时 36 分钟，而计划时间为 5 小时 25 分钟。信通厅告知审计委员会，2019 年 7 月，只有 SWIFT 应用程序仍从纽约运行，该应用程序后来迁移到全球服务中心的企业数据中心。

118. 审计委员会获悉，所有关键应用程序按计划都将转移到企业数据中心或云端。审计委员会要求详细说明确保企业数据中心或公共云托管应用程序的复原力和灾后恢复能力的机制。信通厅在答复中表示，全球服务中心和西班牙巴伦西亚联合国支助基地有自己的灾后恢复演习，但没有提供全球服务中心 2019 年为关键应用程序进行的测试或演习的任何细节。审计委员会获悉，对于非关键应用程序(不在企业数据中心或云端托管的应用程序)，灾后恢复政策的遵守情况将由应用程序责任人确定并编制预算。

119. 审计委员会注意到，信通厅虽然负责监督和协调灾后恢复计划的执行，但却未能提供适当的证据，以证明就所有已确定的关键应用程序进行了灾后恢复演习。SWIFT 是唯一提供了灾后恢复信息的应用程序，但没有达到恢复用时的目标。审计委员会认为，有必要强调信通厅的监督和协调作用，以确保在突发紧急情况下的组织复原力。

120. 审计委员会建议信通厅为所有关键应用程序制定开展灾后恢复演习的路线图，并建立机制，确保各实体按照规定的程序编制灾后恢复计划并对其进行测试。

121. 信通厅同意这项建议。

D. 转型

1. 应用程序合理化/整合

122. 根据信通技术战略(A/69/517)，企业应用程序中心将得到加强，并将编制方法和标准，用以制定和跟踪所有企业发展举措。企业应用程序中心以外的所有应用程序开发都将停止。

123. 信息和通信技术厅于 2015 年 5 月引入应用程序管理战略。在纽约、维也纳和曼谷设立了企业应用程序中心，作为应用程序开发的协调中心，目的是将应用程序开发活动并入卓越中心，从而在整个秘书处防止进一步开发零散的应用程序。⁶ 秘书长在其第四次进展报告中指出，信通技术战略提议建立企业交付框架，该框架包括位于纽约、维也纳和曼谷的企业应用程序中心。第五次进展报告重申了这一点，审计委员会从该报告中获悉，信息和通信技术厅建立了企业交付框架，将互不相干的信通技术组织转变为一体化的企业结构。此外，企业数据中心、Unite 服务台和企业应用程序中心通过一套结构分明的组织单位提供全方位的信通技术服务。

124. 应用程序合理化是在信通技术战略下实施的 20 个项目之一。在应用程序数量降至 1 000 以下(到 2019 年 2 月应用程序数量降至 988 个)后，该项目正式结束，活动纳入主流。预计将作为一项持续的业务活动对其进行进一步的评估。最终项目进展报告还指出，企业应用程序中心全球讲习班尚未举办，将作为一项单独活动另行开展。审计委员会注意到，截至 2019 年 12 月，这些待开展的活动还没有完成，Unite 应用程序技术平台的升级也没有完成。

125. 审计委员会注意到，根据 Unite 应用程序数据库，从 2019 年 2 月开始，应用程序责任人计划只“维持”988 个业务应用程序中的 502 个。审计委员会注意到，在 2019 年期间，信通厅没有就积极参与削减和(或)退役以便进一步实现合理化的问题与应用程序责任人和部门协调人进行协调或联络。2019 年 3 月至 12 月，仅 47 个应用程序退役，同时新增了 15 个应用程序，致使净减少额为 32 个。审计委员会选择了 16 个退役的应用程序为样本，核实退役是否按照技术程序文件(APP.03.PROC)的适当程序进行。但由于没有提供必要的文件而无法进行核实。审计委员会认为，退役若不合适或不充分，可能就无法带来预期的好处，例如重新部署服务器、释放工作人员资源、停付维护费用、释放托管基础设施和关键数据存档。

126. 虽然根据战略文件的设想，企业应用程序中心以外的所有应用程序开发都将停止，但在 2019 年创建的 23 个应用程序中，有 19 个是在企业应用程序中心以外开发的，⁷ 这表明信通技术战略设想的本组织在企业应用程序中心的资源整合尚未完成。对应用程序开发缺乏控制，使本组织面临重复支出的风险和相关的的风险。避免联合国各不同单位各自大量开发新应用程序的一个办法是，制定程序，规定在开发新应用程序或软件之前，必须获得企业解决方案处处长的批准。审计委员会注意到，2015 年 12 月的技术程序文件(APP.02.PROC)没有规定这一点。信通厅告知审计委员会，为协调应用程序的开发，个别地举行了讨论。审计委员会认为，这种孤立的协商不能取代正式的控制进程。

127. 审计委员会还注意到，管理改革后，在组织结构图中，位于维也纳的企业应用程序中心未列入企业解决方案处。审计委员会获悉，未列入的原因是供资情

⁶ 如审计委员会 2015 年 12 月的报告(A/70/581)所述。

⁷ 由地方信通技术单位开发，如联合国日内瓦办事处信息和通信技术处、亚洲及太平洋经济社会委员会(亚太经社会)行政处信息管理、通信和技术科、拉丁美洲和加勒比经济委员会信息和通信技术处、非洲经济委员会信息和通信技术处。

况错综复杂。对维也纳的企业应用程序中心缺乏控制，可能会妨碍实现设想的标准化和规模经济。

128. 应用程序合理化的目标之一是降低支持、许可和开发的费用。信通厅估计，停用 1 540 个应用程序可能节省 2 000 万美元。审计委员会在上一份报告中强调，Unite 应用程序没有统一标明应用程序的开发、维护和许可费用，因此很难估算节省费用金额。2019 年在汇编节省费用数据以确定成本优化目标实现情况方面没有取得任何进展。

129. 鉴于上述情况，即便是到 2019 年底也很难得出结论说，应用程序合理化项目的目标已实现。缺乏关于应用程序已发生费用的信息，以及在企业应用程序中心之外创建应用程序，这些都是有待解决的问题。

130. 审计委员会建议信通厅与其他利益攸关方协商，确定要退役的其他应用程序。

131. 信通厅认为，责任部门有必要的知识、也有责任确定更多要退役的应用程序，并已为此做出努力。

132. 审计委员会建议信通厅在开发应用程序之前通过技术程序文件实行程序控制。

133. 信通厅接受了这项建议。

通过与 Inspira 整合实现应用程序合理化

134. 信通技术战略(A/69/517)指出，安全升级，加上明确界定的标准，将为停用不安全的应用程序提供支持。应用程序合理化项目(2016-2020 年)设想对功能与 Inspira 类似的各种人力资源应用程序进行整合并使其退役。

135. 信通厅根据 Unite 应用程序中的信息告知审计委员会，截至 2020 年 2 月 7 日，已有 44 个应用程序“停用”并与 Inspira 整合，同时还确定了将停用和整合的另外 18 个应用程序。2018 年和 2019 年，有 3 个应用程序与 Inspira 合并。审计委员会选择了其中 2 个应用程序，即“生产名册-名册管理”(原政治事务部)和“我的在线人力资源”(原人力资源管理厅)，审查它们的停用和合并过程以及合并后功能的运作情况。审计委员会在审查中发现以下情况：

Unite 应用程序的数据未更新，可能不可靠

136. “我的在线人力资源”是人力资源管理厅基于.NET 和 SQL 服务器的遗留应用程序门户，提供人力资源应用程序链接和入口选项，主要用于访问集中发布和管理人事编号的“所有人”数据库。审计委员会注意到，自 2014 年 7 月推出“团结”项目扩展部分一期首个试点以来，“团结”系统一直在运行人事编号管理，并且，随着其后 2015 年和 2016 年部署工作的展开，人事编号管理扩展到联合国系统所有实体。“所有人”于 2018 年 5 月最终退役，当时“团结”系统的人事编号管理流程部署到最后两个尚未部署的用户群体：非秘书处联合国实体和外地特派团的咨询人/个体订约人。因此，“我的在线人力资源”的主要功能已停用并与“团结”系统合并，而不是如 Unite 应用程序中记录的那样与 Inspira 合并。

137. “生产名册”是前政治事务部用来维护专家和咨询人名册的 Lotus Notes 平台上的一个应用程序。根据 Unite 应用程序中提供的信息，该应用程序已确定与 Inspira 整合，并于 2018 年 12 月停用。然而，审计委员会注意到，该应用程序虽然已经退役，但并没有与 Inspira 合并，名册目前由政治和建设和平事务部在 Excel 电子表格中维护。审计委员会还注意到，政治和建设和平事务部于 2019 年 11 月与 Inspira 团队进行了初步讨论，但由于缺乏资金，在 Inspira 中开发这一功能的工作无法取得进展。

138. 审计委员会指出，应用程序责任人在与技术责任人协调下，负责更新 Unite 应用程序记录。信通厅每年进行一次应用程序资产活动，并向应用程序责任人发信以更新其记录。关于应用程序合并和停用的记录出错，突出表明需要更正 Unite 应用程序中的信息。

遵守应用程序退役技术程序

139. 2016 年应用程序退役技术程序(2018 年修订)提供了任何应用程序退役前应遵循的核对表。审计委员会审查了对该程序的遵守情况，并注意到以下问题：

(a) 关于“我的在线人力资源”的退役，有关技术程序核对表遵守情况的大部分信息都已记录备案。尽管核对表上的其他项目均已完成，但应用程序数据没有存档，也没有编写项目完成和经验总结报告；

(b) 关于“生产名册”应用程序的退役，因为该应用程序责任人政治和建设和平事务部没有作出答复，审计委员会无法全面检查技术程序的遵守情况。信通厅提供了资料，说明将该数据库存档以及从生产服务器中将其删除的情况。

需要审查应用程序与 Inspira 整合的情况

140. 内部监督事务厅(监督厅)在对 Inspira 进行审计后，建议信息和通信技术厅与管理战略、政策和合规部以及业务支助部协调，对 Inspira 系统的可行性进行评估，并根据管理战略、政策和合规部以及业务支助部提供的目前和未来的业务要求，确定是投资进一步改进该系统还是更换该系统。信通厅已同意在 2021 年 3 月之前实施该建议。同时，已确定要将 18 个应用程序与 Inspira 整合。鉴于监督厅对 Inspira 的评估，需要对将应用程序与 Inspira 整合的决定进行审查。

141. 对此，信通厅表示，业务责任人将 Inspira 团队的工作作为优先事项时，会考虑和评估应用程序的退役或整合。信通厅还指出，应用程序责任人对在 Unite 应用程序中正确描述退役和合并过程负责。信通厅指出，整合遗留名册应用程序需要额外资金，这需要由政治和建设和平事务部来确定，以便启动工作和规划路线。

142. 审计委员会建议信通厅与业务责任人协商，审查和更新 Unite 应用程序中的记录，使之正确描述关于应用程序退役、整合或合并的未来路线图。

143. 审计委员会还建议行政当局根据就 Inspira 作出的决定，审查已确定要并入 Inspira 的所有应用程序的未来路线图。

144. 信通厅注意到这一意见，并表示业务责任人应与信通厅协商，负责更新 Unite 应用程序中的记录。此外，与第二项建议有关的行动并不完全取决于信通厅。

2. 网站合理化与合规

145. 信通技术战略(A/69/517)的设想是, 3 个企业应用程序中心将负责协调和控制网站托管服务和网络开发, 并在秘书处提供标准化的网站服务。企业应用程序中心以外的所有应用程序开发将停止, 各网站统一后将为联合国的公共网络存在提供更有凝聚力的框架。

146. 网站整合项目始于 2014 年 1 月, 旨在提高网站运营和网络设计效率和加强安全, 并通过改变现行运作模式实现规模经济。该项目将分阶段实施。第一阶段包括网站技术的开发、识别和补救, 已经完成。

147. 2017 年 11 月, 管理委员会认识到, 不遵守治理规定加上存在漏洞, 导致不符合规则的网站激增, 信通技术的安全风险和漏洞增加, 使用的技术不合标准, 网站之间很少或根本没有进行数据整合、共享或交叉推广, 品牌建设准则以及联合国网站使用多种语文的最低标准未得到遵守。

148. 审计委员会获悉, Unite Web 平台(内容管理)将为 5 个关键领域(最低强制性安全要求、联合国品牌建设标准、无障碍标准、多语文要求、经核准的企业技术标准和服务)的合规情况提供支持。随着发现并修复新的安全漏洞, 对该平台进行维护、支持和定期修补。全球传播部审查了公共信息网站, 确保它们符合品牌建设、残疾人无障碍环境和使用多种语文的标准, 之后批准其“启用”。

149. 审计委员会注意到, 根据信通厅提供的数据, 秘书处有 802 个网站, 其中包括 2019 年创建的 32 个网站。这些网站遵守所述规范的情况如下:

(a) 大约 60%(802 个网站中的 480 个)符合已核准的技术。⁸ 审计委员会注意到, 2019 年开发的 32 个新网站中有 4 个⁹ 不符合已核准的技术;

(b) 约 3%(802 个网站中的 22 个)完全符合 5 项关键要求。2019 年创建的 32 个新网站中只有 3 个名列其中。归类为关键网站的 3 个网站中有 2 个¹⁰ 未遵守 5 个关键领域的要求;

(c) 约 31%(802 个网站中的 252 个)完全符合信通技术安全要求, 其余网站仍部分符合要求或不符合要求;

(d) 2019 年创建的大多数新网站(32 个中的 19 个)是在企业应用程序中心以外¹¹ 开发的, 尽管根据信通技术战略的设想, 企业应用程序中心以外的所有应用开发都将停止;

(e) 约 10%(802 个网站中的 77 个)使用规定的网络内容管理平台 Unite Web。

⁸ Drupal、Wordpress 和 html。

⁹ <https://sendaicommitments.unisdr.org>; <https://ibptest.umoja.un.org>; <https://trade.unescap.org/analytics/>; <https://drupal.undrr.org>。

¹⁰ <https://iseek-newyork.un.org> 和 <http://unocha.org/cerf/>。

¹¹ 由联合国日内瓦办事处的信息和通信技术处、亚太经社会的信息管理、通信和技术科以及私营供应商等地方信通技术单位开发。

150. 审计委员会报告(见 [A/74/177](#)), 尽管信通技术战略中规定的核心任务没有完成, 但网站合理化/整合项目已经纳入主流。审计委员会没有看到信息和通信技术厅在 2019 年做出了任何努力, 与客户部门联络以制定所有遗留网站向已核准技术迁移的路线图并确保遵守 5 个关键领域的要求, 尽管信通厅评估说, 与现成的 Unite Web 平台相比, 采用不合规技术(在 Unite Web 平台之外)的网站涉及的开发成本、资源、冗余和维护成本更高, 安全性更低。不遵守治理和合规流程使联合国各网站面临十足的威胁。

151. 信通厅在答复中表示, 重点已转向作为首要目标的合规。

152. 审计委员会没有看到信通厅做出任何重大努力, 使网站标准化以符合经核准技术和 5 个关键合规领域的要求。联合国公共网站未实现标准化, 也未实现合规, 使网络面临严重的安全风险。信通厅表示, 考虑到信通技术职能和预算的分散模式, 行政当局应向各部门发出指令, 要求其编制安全合规路线图, 信通厅可提供技术指导。

153. 审计委员会建议信通厅与其他利益攸关方协商, 为所有联合国网站编制一份合规路线图, 以便在规定的时限内减轻安全风险。

154. 行政当局注意到该建议, 并表示完全认识到公共网站的安全要求。信通厅于 2020 年 6 月 1 日向信息和通信技术指导委员会提交解决网站关键信息安全要求的拟议技术路线图, 并获得核准。此外, 联合国网站出版行政指示即将完成, 该指示也将阐明各项要求。

3. 企业网络运行中心

155. 信通技术战略([A/69/517](#))的设想是, 设立一个企业网络运行通信和安全中心, 为全球网络、安保、资产健康和灾害管理提供全天候监测和关键应对协调。企业网络运行中心将分阶段实施。第一阶段(通过全球企业网络运行中心监测纽约的基础设施)和第二阶段(整合全球企业网络运行中心与信息通信技术司网络管制中心)于 2017 年 8 月完成。该项目的第三阶段是将区域技术中心的监测工作从日内瓦、内罗毕和曼谷转移到巴伦西亚的网络管制中心。秘书长在其第四次进展报告中指出, 项目第三阶段正在进行中(86%已完成)。第五次进展报告指出, 网络运行中心已扩大, 以监测世界各地的所有网络资源。

156. 审计委员会注意到, 信通厅在 2019 年完成第三阶段方面没有取得任何进展, 理由是缺乏资金。信通厅 2019 年 4 月正式关闭该项目, 并表示将把其他区域技术中心(亚洲、非洲和欧洲)迁至全球企业网络运行中心的计划作为一项单独的活动对待。

157. 审计委员会注意到, 网络管制中心的服务由两家供应商提供, 一家负责意大利布林迪西的设施, 另一家负责巴伦西亚的设施。两份合同规定了基本上相同的一

套服务，包括用户支持、事件解决、配置管理、业务管理和业绩管理。此外，区域技术中心正在利用内部资源监测其区域和地方网络以及 8 个¹² 地点的数据中心。

158. 审计委员会发现以下情况：

(a) 信通厅没有按照原来的项目计划评估将监测活动从区域技术中心转移到网络管制中心所涉及的支出。因此，信通厅所说的该活动缺乏资金并非基于任何预算分摊；

(b) 将监测活动从区域技术中心转移到网络管制中心，本来可以释放区域技术中心的一些资源，从而减少就这些资源作出的财政承诺，这本可以有助于转移过程。

159. 秘书长在其第五次进展报告中指出，网络运行中心已扩大，以监测世界各地的所有网络资源。目前有多个机构参与监测活动，各有各的一套流程、协议和报告关系，这种安排并非信通技术战略所设想的安排，根据该战略，可靠、安全的网络和基础设施将由一个统一的企业网络运行中心总体负责。

160. 关于企业网络运行中心整合的问题，信通厅在其退出会议上表示，完成项目的资源确定工作不在其控制范围之内，这一问题需由行政当局处理。信通厅还表示，对总部以外办事处和区域委员会的本地数据中心的监测还没有最后完成，但全球网络由全球企业网络运行中心管理和监测。

161. 审计委员会建议行政当局与所有相关利益攸关方协商，改进规划进程，全面评估所需资源，并按照信通技术战略，在规定的时限内整合企业网络运行中心。

4. 网络和基础设施

162. 信通技术战略(A/69/517)的设想是，提供一个广域网结构，通过既定的信通技术框架促进部门间的连通性，并大大减少服务质量参差不齐的情况。这一统一办法将改进核心服务提供，并促进今后的任何创新。秘书长在其第五次进展报告中指出，“一个联合国”全球广域网使 594 个地点采用同一标准，并为各工作地点提供了更一致的带宽。

163. 审计委员会注意到，信通厅通过广域网向联合国秘书处提供应用程序托管服务。广域网战略的总体目标是确保标准化和优化，并提供稳定的网络基础设施，以满足联合国不断变化的业务需求。

164. 网络服务的效率是通过网络的可用性(不包括计划内的运转中断)和解决用户报告的“事件”¹³ 所花费的时间来衡量的。事件被赋予不同的优先级别(从紧急到低优先级别)，并为每个优先级别设定了解决事件的时间目标(紧急级别最长 9 小时，低级别 120 小时)。审计委员会注意到，为节省时间，80%至 85%的网络事件由监测工具在没有人工干预的情况下发现。然而，对事件发生和事件单记录之

¹² 总部以外的办事处、区域委员会和日内瓦的联合国人权事务高级专员办事处。

¹³ 事件的定义是任何信息技术服务意外出现中断或质量下降。

间的时间增量(延迟)并没有进行监测,延迟没有记录到业绩中。审计委员会还注意到,99.5%可用性的目标虽然已经达到,但全年规定时间表内事件管理总体百分比为98.31%,2019年报告的14 550起事件中有246起没有在规定时间内解决。2019年,45起危急事件中有3起(6.67%)没有及时解决,1 172起高度优先事件中有32起(2.73%)没有及时解决。

165. 信通厅答复,今后可以通过引入 iNeed 自助工具来衡量时间增量;并将事件解决方面的延误归因于财务紧缩,导致并非所有地点都有专门的工程师。

166. 审计委员会还注意到,信通厅于2017年12月与原外勤支助部签署了一项服务级别协议,在布林迪西(全球服务中心)和巴伦西亚(联合国信息和通信技术设施)的国家数据中心提供和支持服务器托管,并支持规定要提供的相关服务。网络管制中心在这两个地点都使用了供应商服务,向每家供应商支付约100万欧元。

167. 与这两家供应商签订的合同确定了关键业绩指标,并对违约行为进行处罚,规定每周或每月发生一次违约行为的赔偿金,最高可达付款总额的10%。仔细检查这两家供应商的业绩数据发现,他们违反了关键业绩指标,违约行为包括:

(a) 一年中有3至10个月未达到“及时事件上报¹⁴ 门槛”(对于所有无法远程解决的事件,要求在1小时内上报至2级工程师);

(b) 11至12个月未达到“使用监测工具进行事件检测的最低百分比”(要求由供应商的监测机制自动检测,而不是等待用户的正式投诉);

(c) 12个月中有9个月“在变更管理审计中发现不符合合同的情况”;

(d) 一家供应商在12个月中有5个月没有达到“及时关闭¹⁵ 事件”的要求。

168. 尽管供应商违反了主要业绩指标门槛,但并没有按照两份合同第11条的要求对其进行处罚。没有要求供应商按照两份合同第7条的规定实施补救措施。

169. 信通厅答复,所有供应商违约情况都已和供应商处理,但违约责任不能仅由供应商承担。然而,审计委员会未发现信通厅做出任何努力,分析与这些事件有关的供应商过错,并将其与他方过错区分开。

170. 审计委员会还注意到,供应商的业绩计量在某些情况下与合同不符,与2家供应商的合同中主要业绩指标的定义存在差异,详情如下:

(a) 延误的衡量标准是“月平均”,而不是更合适的衡量标准——“事件数量”。与客户满意度调查有关的主要业绩指标每年只衡量一次,而不是合同设想的制定连续、持续的调查方案;

(b) 布林迪西合同中的主要业绩指标包括“在变更管理审计中发现的不符合合同的情况数量”和“由配置管理数据库不准确导致的违反服务级别协议行为的

¹⁴ 月均一小时内。

¹⁵ 在所有2级部门都认为该服务可用后,月平均4小时内关闭事故。

数量”，而在巴伦西亚合同中没有发现这些指标。同样，巴伦西亚合同中的主要业绩指标包括“与受影响的配置项目适当挂钩的事件百分比”和“在所有 2 级部门都认为服务可用后，关闭事件的平均时间”，而在布林迪西合同中没有发现这些指标；

(c) 2015 年布林迪西合同中对最低“85%”事件识别监测工具的要求在 2016 年巴伦西亚合同中降至“80%”；

(d) 关于问题管理方面的业绩，“每月由网络管制中心发现的最后提出更改请求的问题数量”在布林迪西合同和巴伦西亚合同中分别以百分比和绝对数字衡量。没有清楚说明要求达到的业绩。

171. 信通厅答复，出现差异是由于不断在改进和总结经验。审计委员会注意到，业绩要求的这种差异将导致各个地点的业绩不一致，从而妨碍所提供服务的统一性。审计委员会没有发现有证据证明信通厅努力确定适当的主要业绩指标，并协调这些指标，以便提供稳定的网络服务。

172. 审计委员会建议信通厅确保供应商对未能实现规定的主要业绩指标负责。

173. 审计委员会还建议信通厅在下一份合同(布林迪西和巴伦西亚)中调整主要业绩指标，使其一致、统一，并反映网络业务要求。

174. 信通厅接受了这项建议。

5. Unite 服务台

175. 信通技术战略(A/69/517)确认，需要企业服务台为全系统的应用程序和基础设施提供支持。考虑将 5 个¹⁶ 服务台设施统一为一个“企业服务台”，建立高成本效益、更高效率的全球性共享服务模式，在全球范围内提供全天候服务。

176. 该项目将分阶段实施，第二阶段¹⁷ 于 2015 年完成。Unite 服务台项目(第三阶段)的目标是建立一个标准的全球模式，同时改进总体资源能力、流程和技术。这项工作定于 2018 年 12 月完成。审计委员会报告说，该项目已纳入主流，但第三阶段的大量工作仍未完成(见 A/74/177)。企业项目管理办公室变更控制表于 2019 年 4 月正式关闭该项目，并指出，把 1 级(外勤支助部外地单位)并入 Unite 服务台的计划将作为一项单独的活动进行审查。

177. 秘书长在关于信通技术战略执行情况的第五次进展报告(A/74/353)中指出，整个秘书处大约有 131 个服务台在运作，这些服务台现已整合到 4 个地点，统一作为一个 Unite 服务台运行，全天候提供服务，缩短了应对和解决问题的时间，提高了用户满意度。

178. 审计委员会注意到，信息和通信技术司 1 级实体的整合工作在 2019 年持续进行。提供 1 级(外地)支助的业务解决方案中心已部分合并，尽管布林迪西的

¹⁶ 亚太经社会、全球服务中心、联合国日内瓦和内罗毕办事处以及总部。

¹⁷ 将 Unite 服务台与纽约本地服务台合并。

Unite 服务台还没有纳入 Unite 服务台呼叫系统。布林迪西 Unite 服务台的目录迁移正在进行中。一些 SharePoint 应用程序¹⁸ 和遗留应用程序¹⁹ 的整合时限尚未确定。这些活动预计将在 2021 年及其后完成。审计委员会还注意到，除纽约外，所有地点²⁰ 的本地服务台都尚未整合。然而，并没有整合计划文件详细说明将所有应用程序和本地服务台与 Unite 服务台完全合并的流程和时间表。

179. 审计委员会注意到，信通厅和其他利益攸关方可以通过 iNeed 管理报告获得有关“团结”系统事件和服务请求的数据，但这些报告不具有系统化分析所需的灵活性，只有在系统外才能更好地进行系统化分析。截至 2019 年 12 月 31 日，积压了 968 个事件和 1 492 项服务请求，等待解决时间分别超过 296 天和 171 天。因此，没有有效监测 Unite 服务台事件和服务请求的及时解决和关闭情况。

180. 审计委员会还注意到，除“团结”系统外，企业应用程序责任人没有执行与客户组织的服务级别协议，导致没有正式文件根据请求的关键程度确定解决和关闭请求的有针对性的时间表。在没有业绩基准的情况下，无法合理评估服务台的效用。因此，需要一个监测框架来加强问责。

181. 审计委员会建议信通厅为所有未完成活动编制一份合并路线图，以实现完全统一的企业服务台。

182. 信通厅接受了这项建议。

183. 审计委员会建议行政当局采取步骤，为根据服务级别协议解决企业应用程序事件和请求制定适当的业绩基准，并根据这些基准监测 Unite 服务台的业绩。

E. 创新

1. 混合云计算项目

184. 信息和通信技术厅于 2017 年 1 月制定混合云计算企划案。该企划案的设想是在 2018 年 6 月前完成云项目。云计算混合模型由私有云和公共云组成，允许某些组件由外部方托管，而其他组件仍在组织的控制之下。该项目可量化的好处是可以节省本地企业数据中心的高昂维护费用，这项费用估计每年为 1 138 207 美元(该预测是根据虚拟服务器及相关数据存储和使用广域网的已发生成本作出的，每台服务器有 4 核、19 千兆字节随机存取存储器)。

185. 秘书长在其第五次进展报告中指出，信息和通信技术厅记录了云计算服务部署和运营的保护和保密要求。联合国云计算技术程序(2018 年 4 月)对这些要求作出了规定。信通厅通过权限配置流程确保云服务遵守联合国关于治理、信息安全以及风险评估和缓解的信通技术政策，从而执行了记录在案的程序。

¹⁸ 包括 COMET1、PKCM、COP、ORR、COSMOS、DTM 和 Umoja-SharePoint 数据集成。

¹⁹ 包括 FSS、NOTICAS、VAS、WES、EFM-VOVICI、ROADMAP 和 OROLSI。

²⁰ 曼谷、布林迪西、日内瓦和内罗毕。

186. 审计委员会注意到，根据实施云战略的路线图，2017 年成功进行了概念验证。2018 年初随着开发平台战略和决定获得批准，开始实施工作。在接下来的 12 个月里，将在建立治理政策框架后，制定应用程序开发框架，交付试点项目，并根据试点经验选择下一套项目。

187. 审计委员会注意到，云战略直到 2018 年 4 月才正式获得批准，根据路线图的设想本应在 2018 年 12 月之前完成的活动尚未完成。信息和通信技术厅提供了选定迁移到云端的 91 个应用程序的详细资料，其中 49 个应用程序到 2020 年 2 月已完成迁移。信通厅表示，这 91 个应用程序并不是作为试点选定的，信通厅也没有承诺将这一数量的应用程序迁移到云端。信通厅没有提供具体细节，但表示，从 2017 年到目前为止，通过将纽约的备用数据中心迁移到云端，以及减少纽约的资本投资，节省了费用。

188. 根据信通技术程序，云服务消费者(即信息和通信技术厅)应参与云服务提供商进行的风险评估和影响分析，并且必须批准最终的风险评估和缓解计划。信通厅 2019 年参与了一个云服务混合计划的评估。评估确定了对安全和管理或治理相关关键问题的潜在关切。确定的问题如下：

(a) 没有为应用程序配置网络应用防火墙；

(b) Azure 安全中心目前没有用于管理和治理，该安全中心提供不合规资源可视化说明，并提供解决方案建议。信通厅表示，由于需要许可证，且应为许可证支付更高的额外费用，因此某些功能没有实施；

(c) Azure 云资源中未实施灾后恢复解决方案。信通厅表示，业务责任人可以根据其应用程序的关键程度选择是否实施灾后恢复解决方案；

(d) SQL 平台即服务(PaaS)数据库没有备份；

(e) 信通厅仍在定义和执行虚拟机政策；

(f) 信通厅依靠强制性的信息安全意识培训，尽管评估表明，由于工作环境的变化越来越快，用户应该每年进行这种培训。

189. 这些问题可能会导致丧失商业信誉、出现安全漏洞、生产力和(或)财务效率低下。信息和通信技术厅表示，它事先获悉业务责任人的作用，需要业务责任人处理的风险相关活动也列入了云计算政策。

190. 混合云计算科科长已经指派云合规小组对 Unite 云服务进行月度审计和报告。这些云合规情况报告包括对云治理(治理和政策、费用管理、资源一致性、访问权限和身份、部署加速)及服务运营提出的意见。审计委员会注意到，云合规小组进行了合规审计，并编写了涵盖三个月(2019 年 9 月至 11 月)的累积性工作文件。

191. 审计委员会注意到，合规情况报告显示，针对云治理和服务业务而达到的准备程度为 50%至 83%。有 35 项建议涉及安全方面，其中 16 项²¹ 影响很大。审计委员会注意到已经制定了 8 个“护栏”(即 SPOKE 的最低安全要求)，²² 其中目前为止仅有 4 个得到落实。

192. 审计委员会注意到，技术程序规定须在技术、方法以及与联合国的技术和方法的兼容性方面对云服务提供商的业务连续性和灾后恢复计划进行审查。信息和通信技术厅表示，客户可以访问 Azure 门户并确认其在区域内可用区和跨区域的全球可用性。应用程序责任人可以依据关键程度和业务要求决定是否通过对应用程序的构筑方式而使之能使用云服务供应商所提供的灾后恢复和较高的可用性服务。

193. 审计委员会还建议信息和通信技术厅与各用户部厅一起，为及时完成混合云计算项目而制定全面的战略路线图并设定可实现的里程碑，以便实现设想的费用节省。

194. 信息和通信技术厅接受了这项建议。

195. 审计委员会建议信息和通信技术厅通过执行影响较大的建议，特别是涉及安全、可用性和业绩等方面的建议，加强第三方云系统的合规性。

2. 信息和数据管理

信息管理：联合工作空间项目

196. 联合工作空间项目(2019 年 4 月)的目标是落实云端的 SharePoint 和 OneDrive，作为文件共享和协作的企业标准平台。部署已于 2019 年 1 月在总部开始，预计将以汲取的经验教训为全球的部署提供指导性信息。该项目旨在按照信息管理和信息安全原则，在遗留解决方案(如联合文件、联合联络平台、Cosmos、Share Drive 和 HP TRIM)退役的同时，提供一种标准化的文档管理和协作方法。该项目将分两个阶段完成：部署工具和向所有用户提供培训(第一阶段)的工作将于 2019 年 6 月前完成；将文档从现用的平台迁移和遗留平台退役(第二阶段)的工作将于 2020 年 3 月前完成。

197. 审计委员会注意到，到 2020 年 2 月，信息和通信技术厅已为总部各部门创建了在线 SharePoint 网站(在第一阶段)并培训了 518 个网站责任人。

198. 信息和通信技术厅表示，该项目可于 2019 年 4 月启动，修订后的时间表为：(a) 2019 年 9 月前部署各项工具；(b) 2020 年 9 月前对文档进行迁移以及遗留平台退役。信通厅还表示，用户对联合联络平台的访问权限已于 2020 年 1 月 1 日阻断，但联合联络平台的技术退役尚未最后完成。

²¹ 高级数据安全性、自动化帐户变量加密、推动向存储帐户的安全转移、结构查询语言(SQL)数据库中敏感数据的分类、强化服务用基础设施(IaaS)网络安全组上网络应用规则、推动漏洞评估等。

²² 与中心(本地网络的中心连接点)对等互连的虚拟网络，可用于分离工作负载。

199. 审计委员会注意到,虽然联合工作空间项目已于 2019 年 1 月启动,此后并有 5 个外地特派团完成了将文档从 Share Drive 迁移到 OneDrive 和 SharePoint 的工作,但关于遗留内容迁移的准则迄今尚未定稿。审计委员会还注意到,尽管联合工作空间项目已于 2019 年 1 月启动,但信息和通信技术厅尚未更新关于联合国档案的保存和管理政策(ST/SGB/2007/5),未更新关于信息敏感性、分类和处理的政策(ST/SGB/2007/6)。也没有制定促进信息隐私和完整性的政策来应对因使用云端系统带来的挑战。

200. 信息和通信技术厅告诉审计委员会,信通厅正在起草联合国信息管理政策,以此为在所有作为组织资产的联合国信息的整个使用周期内对其进行管理提供框架,并确保建立一个监测机制,以监测数字和实物记录管理政策的遵守情况。为了解决该项目眼前的政策和治理需要,业已成立一个由秘书处不同实体的成员组成的治理工作组。关于信息隐私,信通厅告诉审计委员会,它遵循了联合国系统行政首长协调理事会(行政首长协调会)于 2018 年发布的关于个人数据保护和隐私的原则。

201. 审计委员会注意到,治理工作组直到 2019 年 10 月才起草了一份关于遗留内容迁移的指导文件,预计将于 2020 年 2 月定稿。审计委员会还注意到,一次企业项目更新会议上对于不存在管理云端中机密信息(Teams、SharePoint 和 OneDrive)的程序表示了关切,因为未制定一项政策文件规定如何在云端管理机密文件。

202. 信息和通信技术厅还表示,秘书处隐私政策的重要性在秘书长办公厅领导的关于数据战略的论述中进行了讨论。

203. 审计委员会建议行政当局努力遵守为及时完成联合工作空间项目而设定的里程碑。

204. 审计委员会还建议行政当局根据行政首长协调会制定的个人数据保护和隐私原则,制定一项关于信息管理和数据隐私的政策。

数据管理

205. 秘书长在第五次年度进展报告中指出,管理改革责成信息和通信技术厅为整个秘书处的客户提供数据和信息管理方面的支持。信通厅已着手制定数据战略,从而为秘书处以数据驱动的决策提供总体框架。这项工作将彼此协商合作进行。在此过程中将确定下放权力的最适当级别。该数据战略将促进合作文化,提高数据素养,并提供良好的数据治理。

206. 审计委员会注意到,信息和通信技术厅根据学术界、私营部门和联合国的专门知识起草了一项数据战略。该战略还参考了 2019 年 10 月 8 日举行的主题为“联合国数据的未来”这一数据专题讨论会上的讨论。与此同时,秘书长办公厅启动了一项联合国全系统数据战略倡议。信息和通信技术厅与联合国其他部门、机构、基金和方案携手并肩支持这项更高级别的倡议。信息和通信技术厅有意在 2020 年春季完成对全系统产品的支持工作后,重新审查全秘书处的数据战略草案。

207. 信息和通信技术厅认为，制定一项联合国全系统总括性数据战略的裨益是，这种高级别战略可以为所有数据工作提供战略协调，并有助于确保整个联合国组织在数据空间方面朝着共同的方向前进。信通厅表示，秘书长办公厅领导的这项倡议将涵盖的主要支柱是数据原则、人员和文化、数据环境和基础设施、数据资产和使用、数据隐私和数据治理。信通厅告诉审计委员会，作为共同领导单位，它为这项努力作出了重大贡献。

208. 秘书长在第五次年度进展报告中指出，信息和通信技术厅已着手解决对于显示在何处以及如何查到数据的数据源中央储存库的需求。这一全组织范围的数据目录将支持自助发现任何来源的数据，并可提供登记、注释、发现、理解和使用数据源的手段。包括即可使用的结构化数据格式的底层数据等各类数据，均将随时可供相关用户使用，同时遵守有关组织在数据隐私、信息安全和数据质量方面的所有规则和政策。

209. 审计委员会获悉，2019 年启动了作为权威数据源中央储存库的数据平台试点举措。信息和通信技术厅还告诉审计委员会，该项举措仍处于早期的规划阶段，迄今为止，信通厅既没有选定开展这一试点举措的实体，也没有确定被选定实体提供数据的时间安排。信通厅尚未为数据源中央储存库试点项目制定全面的路线图以确保该项目能及时完成。信通厅还说，该项目是一项新的倡议，需要仔细规划，以便根据全组织范围的数据提供和分发模式来落实妥善管理的通用数据存取办法。信通厅正在评估数据目录功能方面的云端能力，这将有助于制定关于数据管理和治理的全面路线图。路线图拟定工作中的一个环节是，信通厅将与秘书处各实体联系，以认定将纳入试点举措的关键数据集。

210. 审计委员会建议信息和通信技术厅与秘书长办公厅协商，完成数据源或全组织数据目录中央储存库的创建工作。

3. 联合国技术创新实验室

211. 信息和通信技术厅与有关会员国合作，着手建立联合国技术创新实验室。这些实验室将使用尖端前沿技术，开采用开放源码技术之先河，用以解决全球人道主义、可持续发展、气候变化以及和平与安全方面的挑战。这些实验室将作为孵化器和加速器，以各种解决方案促进联合国系统、私营和公共部门、学术界及民间社会协作解决问题，而这些解决方案随后又可以推而广之，用于解决全球性问题。

212. 审计委员会注意到，除了 2018 年建立的现有三个实验室外，2019 年又有一个实验室投入运营。审计委员会还注意到，负责追踪和报告业务实验室业绩的联合国技术创新实验室咨询小组尚未为两个实验室设立，尽管这两个实验室已分别于 2018 年 11 月和 2019 年 4 月建立。信通厅表示，在尚未设立咨询小组的情况下，信通厅通过每周与实验室管理人员举行会议来监测各项活动。

213. 审计委员会还注意到，信息和通信技术厅设立了一个开放源码和知识产权咨询小组，以制定一个开放源码和知识产权框架/模式，使实验室能够促进“可共

享”技术，并推进共同创造数字解决方案。但是，迄今尚未制定出这样的框架/模式，实验室开发的技术解决方案也无法与会员国共享。

214. 信息和通信技术厅还告诉审计委员会，秘书长办公厅正在审查建立实验室的方案，而审查完成后可能会对该方案进行调整。

215. 审计委员会建议信息和通信技术厅编制和实施开放源码和知识产权框架/模式，以便与会员国分享实验室开发的技术解决方案。

216. 信息和通信技术厅告诉审计委员会，它收到了开放源码和知识产权咨询小组的第一份咨询说明，该小组正在为参与实验室将创设的可共享解决方案建立一个可能的框架模式。

F. 以最佳方式使用信通技术资源

1. 全球采购项目

217. 信通技术战略提出了全球采购的设想，以确保对所有信通技术资源进行最佳管理。根据设想，联合国将建立标准流程、合同集中管理能力、合同储存库以及软件许可证和硬件采购的管理工具，以此加强信通技术支出的能见度和对信通技术支出的管制。大会核可了全球采购项目，认为它是解决系统合同碎片化和整合专业服务的一项措施。

218. 秘书长在其第四次进展报告中指出，关于信通技术和应用服务的征求建议工作已经完成，招标和授标的完成日期是 2019 年 2 月 14 日。审计委员会在就进展报告提出报告时指出，信通技术服务的目标完成日期已改为 2019 年 5 月 30 日，应用服务的目标完成日期改为 2019 年 7 月 20 日(见 [A/74/177](#))。秘书长在其第五次进展报告中报告说，信通技术服务(全面管理的服务、任务单服务和员工综合服务)和应用服务的合同授予预计将于 2019 年第三季度完成。

219. 审计委员会注意到，应用服务合同正处于与供应商进行财务谈判的阶段，预计合同将于 2020 年 6 月底授予。信息和通信技术厅告诉审计委员会，对投标的技术评价很复杂，因为它涉及多种技术，财务谈判阶段是在 2019 年 12 月才开始的。审计委员会还注意到，信通技术服务的 A 类组合(全面管理的服务)和 B 类组合(综合和任务单服务)的合同授予均已取消。信通厅通知审计委员会，总部合同委员会拒绝授予合同，因为只认定一家供应商在技术上有资格实施这两类组合。信通厅还告诉审计委员会，目前正在重新审查信通技术服务的工作范围，暂定在 2020 年第二季度将新的招标书发给采购司。

220. 审计委员会在第三次进展报告([A/74/177](#))中报告说，关于云托管服务，第二个服务提供商的权限配置正在谈判过程中。审计委员会注意到，谈判到 2020 年 3 月仍在进行。信息和通信技术厅通知审计委员会，合同预计将在 2020 年第二季度授予。

221. 审计委员会注意到，信通技术和应用服务的全球采购早在 2016 年 12 月就已启动，授予合同的完成日期已多次修改。与此同时，目前与供应商签署的信通技术服务合同已再度延长两年至 2021 年 12 月。

222. 审计委员会还注意到,企业项目管理办公室 2019 年没有编写任何全球采购项目的正式进展报告,以便向治理机构报告和(或)管理风险。信息和通信技术厅表示,在信通厅内、与采购司和供应链管理厅就所有采购和供应链相关的活动定期举行内部会议。

223. 秘书长在第五次进展报告中指出,信息和通信技术厅正在制定计划,以便从现有服务提供商过渡到新的订约模式,实现以最佳方式使用信通技术资源的目标。审计委员会注意到,截至 2020 年 2 月,信通厅尚未确定任何此类过渡计划。信通厅表示,对于应用服务,合同一旦正式授予,过渡计划便将适当确定。审计委员会得到口头信息说,没有必要编制云服务的高级别过渡计划,因为没有现成的供应商,各个业务应用程序责任人必须自己为每个应用程序上云提供投入。

224. 信息和通信技术厅与审计委员会分享了涉及全面管理的服务、员工综合服务和任务单服务的高级别过渡计划。但信通厅表示,这项计划没有相关性,因为征求建议书已被取消。审计委员会还注意到,日期为 2019 年 2 月 27 日的混合云计算会议记录中提到,采购司已提议与推荐的供应商就过渡时间计划进行谈判。审计委员会认为,需要为每项信通技术服务编写详细的过渡计划,计划应包含当前的基线财务信息。

225. 根据信通技术战略(A/69/517),拟议的信通技术新流程、治理和组织结构有助于更有效地管理合同并优化购买力。审计委员会在其第二次年度进展报告中建议对于因全球采购而节省的费用作出估算。信息和通信技术厅告诉审计委员会,没有为过渡到全面管理、综合和基于任务单的信通技术和应用服务编写概念说明或企划案。因此,信通厅没有任何可量化的数据说明将要获得的惠益,也没有估算因向全球采购过渡而将要节省的费用。

226. 审计委员会建议信息和通信技术厅与供应链管理厅协商,采取必要步骤,拟定时间表,完成信通技术服务订正招标流程和合同授予工作。

227. 审计委员会还建议信息和通信技术厅为每个全球采购项目编制详细的过渡计划,使新的服务提供商顺利开始参与服务。

228. 信息和通信技术厅接受了这些建议。

2. 微软 Office 365 许可证和台式电话方面的可避免支出

229. 信通技术战略规定,信息和通信技术厅改进经管工作的一项内容就是确保采用最佳方式管理所有信通技术资源。

230. 信息和通信技术厅告诉审计委员会,在人员入职期间,由一名经授权的请求人(为该实体的人力资源或技术协调人)通过 Unite 自助服务门户提交服务请求,希望获取 Unite ID、电子邮件、网络、电话以及信通技术服务目录中的任何相关信通技术服务。客户部门的人力资源的角色是根据总部既定和公布的程序提交和批准服务请求。

231. 个人计算和企业应用程序核心包(捆绑)是为总部强制规定的订阅服务。微软 Office 365 服务由信息和通信技术厅提供, 每个用户的许可费由联合国支付给微软。截至 2018 年 10 月, Office 365 许可证总数约为 62 000 个, 截至 2019 年 10 月约为 60 000 个。审计委员会获悉, 截至 2018 年 12 月 31 日, 有 1 869 个休眠用户账户, 而截至 2019 年 12 月 31 日, 共有 5 441 个休眠用户账户。由 Office 365 许可证和 IP 电话组成的用户账户将处于休眠状态, 直到查明休眠状态并由经授权的协调人批准取消用户权限这一流程完成为止。

232. 根据适用于 2019 年的 2016/17 年度收费卡, 每个微软 365 Enterprise E3 许可证的费率为每年 189.60 美元, 而安装了个人电脑的 IP 电话(台式电话)的使用权费用为 230 美元。5 441 个休眠的 Office 365 账户和各自的 IP 电话每年许可费支出分别为 103 万美元和 125 万美元, 这一支出是可以避免的。

233. 关于台式电话连接, 信息和通信技术厅告诉审计委员会, 它正在审查所有处于休眠状态的台式电话的连接情况, 以期与最初获得所分配的通信设备的实体联系, 并确认是需要维护设备, 还是取消其用户权限。就 Office 365 许可证而言, 审计委员会获悉, 已向每个外地技术科提供了查明和监测休眠账户的工具, 并正在努力行动, 向各部厅提供这一信息。

234. 审计委员会认为, 信息和通信技术厅作为秘书处整体问责制的第二道防线, 负责信通技术资源的经管, 需要主动与客户部门的行政协调中心或人力资源联系, 跟踪和撤消休眠账户。信通厅在许可证使用方面是为人所知的, 因为它是“开启/关闭”通技术服务的最后行动点。审计委员会认为, 考虑到潜在的业务和财务风险, 可以向信息和通信技术指导委员会提示这一问题, 以确保用户部门更好地合作。

235. 审计委员会建议信息和通信技术厅就有关部厅的休眠账户持有人问题与该部厅的行政协调中心建立更好的协作机制, 以撤消不再需要的账户和电话连接。

236. 审计委员会还建议信息和通信技术厅考虑向信息和通信技术指导委员会通报休眠账户可能带来的业务和财务风险, 并争取后者对此事进行干预。

237. 信息和通信技术厅接受了这两项建议。

3. 解决碎片化问题

238. 信通技术战略规定, 信息和通信技术厅的重点任务是解决碎片化问题、系统停用和全球采购问题, 以确保采用最佳方式管理所有信通技术资源。统一区域信通技术单位、数据中心和应用程序中心的职能, 预计能减少碎片化、效率低下的现象和碳足迹。大会在第 69/262 号决议中请秘书长继续努力减轻整个秘书处和所有工作地点及外地特派团信息和通信技术环境的零散程度。

企业应用程序中心

239. 信通技术战略规定, 企业应用程序中心是企业交付框架的一部分。该战略打算加强纽约、曼谷和维也纳的现有应用程序中心, 并将其升级为企业应用程序中心。审计委员会在第三次进展报告中报告说, 维也纳的企业应用程序中心仍然

运行自己的信通技术单位，即信息技术处，该单位没有按照信通技术战略的设想向首席信息技术干事报告。

240. 秘书长在关于转变联合国管理模式的报告(A/72/492/Add.2)中提议设立一个企业解决方案处，由处长办公室、美洲和亚洲两个企业应用程序中心组成，从而将维也纳的企业应用程序中心排除在外。

241. 审计委员会注意到，在管理改革过后进行的重组没有解决应用程序以及信息和通信技术碎片化的问题，因为维也纳的企业应用程序中心仍然与信息和通信技术厅脱节。

其他实体的信通技术单位

242. 信通技术战略提议统一本组织内当时存在的 70 个信通技术单位，以减少信息和数据环境目的重叠、脱节和冗余。信通技术战略还应确保所有信通技术计划、投资及其实施都受到严格的治理和审查。秘书长在其第五次进展报告中报告说，碎片化状况的很大部分已通过对关键的信通技术单位进行整合、强化治理安排和开展参与式信通技术活动进行了处理。审计委员会获悉，有 34 个部门拥有本身的信通技术工作人员。这类人员总数为 499 人。

243. 审计委员会注意到，管理战略、政策和合规部、业务支助部、安全和安保部以及人道主义事务协调厅这四个部门已合并，而大会和会议管理部已部分合并。信息和通信技术厅强调指出，在执行战略的五年中协调工作已有改善，而整个秘书处的信通技术实体已更加充分地参与工作，利用了信通厅的咨询服务和指导，并积极参与旨在加强一致性的信通技术治理机构。

244. 根据秘书长关于信息和通信技术厅组织结构的公报(ST/SGB/2016/11)第 2.2(g)段，信通厅负责审查秘书处所有信通技术举措和业务活动的所有资金来源的预算和项目，然后才将其提交(当时的)方案规划、预算和账户厅。行预咨委会强调，首席信息技术干事应充分参与预算编制过程，包括提供明确指示，指导根据全秘书处信通技术标准和优先事项编制拟议预算(A/70/755，第 37 段)。行预咨委会一再强调这一问题，并建议信通厅在现有治理结构范围内审查预算和项目(见 A/71/785，第 9 段，A/72/7/Add.51，第 13 段，以及 A/73/759，第 19 段)。信通厅告诉审计委员会，它向主计长提供了预算指示，主计长已将这些指示纳入正式预算指示。但是，没有任何实体将预算提交给信通厅供审查，信通厅无法强制执行这一规定。信通厅还确认，关于各实体不同资金来源下的信通技术活动的预算，它未获得任何信息。信通厅还告诉审计委员会，它没有有效地利用“团结”系统提供的有关信通技术的财务信息。

245. 审计委员会认为，虽然信通技术战略执行期已于 2020 年 2 月结束，但设在不同部厅和外地特派团的信通技术单位仍然很分散。

246. 审计委员会建议行政当局继续努力解决信通技术环境碎片化问题，包括确保监督整个秘书处、各工作地点和外地特派团与信通技术有关的预算。

四. 鸣谢

247. 审计委员会感谢首席信息技术干事、信息和通信技术厅及其工作人员为审计委员会工作人员提供合作与协助。

审计委员会主席

德国联邦审计院院长

凯·舍勒(签名)

印度主计审计长

拉吉夫·梅赫里希(签名)

(审计组长)

智利共和国主计长

豪尔赫·贝穆德斯(签名)

2020 年 7 月 21 日

附件一

信息和通信技术事务的的建议的执行状况

序号	报告出处	审计委员会的建议	行政当局的答复	审计委员会的评估	已完全 执行	正在 执行	未执行	因时过境迁 而不必执行
1	A/67/651, 第 31 段	为了加强信息和通信技术(信通技术)供资和预算方面的一致性和透明度,并促进更好地管理费用和进行有效的优先程度排序,主计长应要求在信通技术拟议预算中列出:(a) 日常服务的运行费用;(b) 现有系统的许可证使用费和维护费用;(c) 现有服务交付的升级(例如提高安全性)费用;(d) 新的费用,包括战略经费。	正在执行。	行政当局认为,信息和通信技术厅已发布了这方面的准则,但预算的列报和执行仍是各部厅负责人的责任。审计委员会还是认为,未能确保准则得到遵守。这项建议被视为正在执行,行政当局也这样认为。		X		
2	A/67/651, 第 32 段	联合国各实体、办公室和方案应排定信通技术供资的优先次序,以确保平衡考虑转型、改进与领导、框架和政策以及业务服务。	正在执行。	行政当局认为,信息和通信技术厅已发布了这方面的准则,但预算的列报和执行仍是各部厅负责人的责任。审计委员会认为,未能确保准则得到遵守。此外,信通厅的资金匮乏,因为客户部门仅为获得的服务支付部分费用。因此,成本收回并不全面。因此,这项建议被视为正在执行,行政当局也这样认为。		X		
3	A/67/651, 第 39 段	作为任何新的信通技术战略的必要前提条件,为减少与实施全球企业资源规划系统有关的重大风险,行政当局应清楚地记录可能会影响到是否能在联合国实现全球信通技术转型的文化、习惯、惯常做法和流程方面的因素以及关键的费用和绩效信息。行政当局应利用这一审查的结果,确定本组织的总体目标,并具体提出切合实际的全球服务交付、一致的流程和统一的组织等方面的预期目标。	关键成本和绩效信息已列入“团结”项目,(与 2012 年提出这一建议时相比)该项目现已全面运作。 已请求了结。	行政当局在实施全球企业资源规划(“团结”项目)方面取得了相当大的进展。行政当局还通过了一项信通技术战略,为此确定了本组织的总体目标并具体提出切合实际的全球服务交付、一致的流程和统一的组织等方面的预期目标。行政当局推行这项战略已有 5 年并取得了很大成绩。此外还将把学到的经验教训用于所采取的另一项战略(如果有的话)。这项建议被视为已执行。	X			

序号	报告出处	审计委员会的建议	行政当局的答复	审计委员会的评估	已完全 执行	正在 执行	未执行	因时过境迁 而不必执行
4	A/67/651, 第 41 段	行政当局应确认实施任何新的信通技术战略所需的全秘书处责任和运作模式的变动,并接受高级管理当局实施全组织变革以支持首席信息技术干事的集体责任。	已不再适用,而且也已得到解决:大会在 2015 年度和在 2019 年的改革中核可了信通技术战略(见 A/72/492)。另见高级管理人员参与方面的契约(“高级领导契约第 2 版”)和决议。 已请求了结。	行政当局已开始采用高级领导契约,由整个高级管理层向首席信息技术干事提供支助,以实现信通技术战略的全组织变革。这项建议被视为已执行。	X			
5	A/67/651, 第 68 段	行政当局应制定一个与目标相符的治理框架,以监督整个联合国信通技术的战略发展。这种治理框架应明确规定作用、问责和职责并确保决策机构与协商和咨询论坛的运作有所区别。	信息和通信技术厅提供了信息和通信技术指导委员会和其他治理机构的职权范围。已请求了结。	新治理框架中的不足之处已被注意到,并列入了本审计报告。授权尚未公布。因此这项建议被视为正在执行。		X		
6	A/67/651, 第 101 段	行政当局认同审计委员会在给行政和预算问题咨询委员会主席的关于信通技术安全的备忘录中提出的关于该问题的详细建议。	(a) 10 点行动计划已经制定并实施,以解决最紧迫的不足之处 (b) 业已制定、颁布和公布信息安全政策指令和许多具体的技术程序 (c) 自我评估机制已经落实以记录合规性 (d) 本组织安全问题的严重性已在本组织各级得到传达,这体现在以下事实上:10 点行动计划已提交大会批准,并由(当时的)主管管理事务副秘书长在全球范围宣布 (e) 本组织各级包括高级管理小组、执行委员会和管理委员会正在讨论网络安全问题 (f) 管理委员会认识到继续需 要提高合规性,并需要对不断增加的网络风险敞口作出反应,于 2019 年 12 月核可了一项新的网络安全行动计划。	根据行政当局作出的答复,这项建议被视为已执行。	X			

序号	报告出处	审计委员会的建议	行政当局的答复	审计委员会的评估	已完全 执行	正在 执行	未执行	因时过境迁 而不必执行
7	A/70/581 ，摘要， 建议(a)	行政当局应明确首席信息技术干事在外勤业务方面的职责和授权，为此明确规定哪些活动需要强有力的中央控制，哪些活动需要或应享有业务自由。	这项建议只被部分接受(见关于角色的 A/72/492 号文件)。没有“外地首席信息技术干事角色”，只有“首席信息技术干事角色”。信息和通信技术厅谨请审计委员会将这项建议视作由于改革导致时过境迁而不必执行。	秘书长在其题为“转变联合国的管理模式：采用新管理架构以提高效力、加强问责”的报告(A/72/492/Add.2)中指出，根据审计委员会的建议(见 A/67/651)和信息通信技术(信通技术)战略(A/69/517)，一直在努力确保业务自由和中央控制的适当平衡。鉴于信通技术的核心作用，秘书长提议将其确立为由助理秘书长兼首席信息技术干事领导的统一支柱。秘书长在同一份报告(A/72/492/Add.2)中还指出，采取统一办法将确保成功执行全球信通技术战略。为单一的信通技术支柱建议了一个连贯的服务提供模式，包括三个相互关联的层面(全球、区域和地方一级)。因此，这项建议被视为正在执行。		X		
8	A/70/581 ，摘要， 建议(b)	行政当局应重新评估战略执行时间表的现实性，并加强项目管理方法，包括采用独立的保障安排。	当前的信通技术战略于 2020 年 2 月 10 日结束。如未接获请求，信息和通信技术厅不能向大会提交战略。信通厅将在大会发布新决议时了解是否会有新战略。行政和预算问题咨询委员会在其第四次进展报告中要求为今后五年制定新的信通技术战略。信通厅希望请审计委员会将这项建议视作因时过境迁而不必执行。	在战略执行期间，行政当局未重新评估战略执行时间表，未加强项目管理方法，包括采用独立的保障安排。不过，由于执行战略的时间已过，对于作为战略的一部分而进行的项目已无法采取任何行动。审计委员会希望这些方面将在今后通过的信通技术战略项目(如果有的话)期间加以处理。就这项建议而言，它已因时过境迁而不必执行。				X
9	A/70/581 ，摘要， 建议(c)	应作为紧急事项，正式制定企业信通技术政策和程序，包括治理结构和适当的授权，以确保有必要的权力和问责制来支持信通技术战略的执行。	授权(目前属于管理战略、政策和合规部)。提供了政策更新和新的信通技术治理文件，其中包括 2019 年政策更新和治理方面职权范围。	授权尚未公布。因此，这项建议被视为正在执行。		X		
10	A/70/581 ，摘要， 建议(d)	行政当局应建立一个具备必要授权的强有力的合规框架，以确保遵守全	政策合规及与执行信通技术战略相关目标的合规是通过管理改革后设	审计委员会注意到，有 14 项关于信息安全的政策；然而，信通厅没有专门的		X		

序号	报告出处	审计委员会的建议	行政当局的答复	审计委员会的评估	已完全 执行	正在 执行	未执行	因时过境迁 而不必执行
		秘书处的信通技术政策，包括信息安全政策。	立的新治理机构实现的。已在信息安全领域内建立了自我评估合规功能。可参阅职权范围和信息和通信技术指导委员会的会议记录。已请求了结。	合规监测职能。鉴于该部采用云端平台和服务，并打算在联合国内部采用基于人工智能的系统，因此不监测现有政策会使数据保密性、完整性和可用性面临更多风险。因此，这项建议被视为正在执行。				
11	A/70/581，摘要， 建议(f)	行政当局应拟定一项关于执行订正信通技术战略的预期成本和效益说明，以便对各项战略活动进行适当的优先排序和资源配备。	项目成本、预算和费用的详细情况载于题为“8个战略性信通技术项目的成本——2019年1月18日最终情况”的EXCEL表格。关于如何执行这项建议还需要审计委员会的指导。	信通厅提供的说明提到项目成本、预算和费用。然而，该文件缺乏有关这些项目效益的细节。该建议的重点是利用成本和效益来确定战略活动的轻重缓急。据指出，信通厅仅为一个关于应用程序合理化的项目编写了效益说明，而且也载列于结项报告中。因此，信通厅在执行战略过程中没有对项目进行这样的分析。然而，该战略的执行已告一段落，因此，这项建议现在因时过境迁而不必执行。				X
12	A/70/581，摘要， 建议(g)	行政当局应让高级管理当局在领导执行信通技术战略方面发挥更显著的作用，以确保各部门按照大会的授权致力于执行订正信通技术战略，并及时处理和解决任何分歧或有碍战略执行的问题。	管理委员会会议将信通技术安全问题列入议程。已请求了结。	根据信通技术战略(见报告第9段)，核心战略取决于加强治理和领导框架，取决于以最佳方式使用信通技术资源、实务工作和优先事项。只有建立综合治理结构并充分利用信通技术资源，才能实现信通技术目标。答复中所提问题是高级管理当局参与的孤立事件。然而，审计委员会注意到，目前信息和通信技术指导委员会已取代信通技术执行委员会和信通技术委员会，但客户各部厅在其中既无代表，也未充分参与。无论信通技术战略的执行期结束与否，这个问题都很重要，审计委员会认为这项建议正在执行。		X		

序号	报告出处	审计委员会的建议	行政当局的答复	审计委员会的评估	已完全 执行	正在 执行	未执行	因时过境迁 而不必执行
13	A/72/151, 第 21 段	行政当局应确保: (a) 信通技术治理框架内的机构积极参与监测进展情况, 解决跨部门问题, 确保按大会第 69/262 号决议的规定执行战略; (b) 高级管理人员契约中针对战略的业绩计量更加客观, 更加可以量化; (c) 立即采取措施, 颁发必要的授权和委任政策; (d) 各部门提交路线图, 采取必要步骤使其业务计划与战略保持一致。	<p>关于(a)部分, 行政当局在管理改革后确立了新的治理结构。职权范围和信息和通信技术指导委员会的会议记录已提供。</p> <p>关于(b)部分, 经修订的契约指标已提供。</p> <p>关于(c)部分, 业已安排了信通技术领域的授权和问责框架, 作为管理战略、政策和合规部制定的总体授权框架中一项内容。该部制定的授权优先矩阵已提供。这项工作现在由该部负责。</p> <p>关于(d)部分, 全球传播部于 2020 年制定了信通技术路线图, 信通厅将与和平行动部举办讲习班, 制定路线图。已请求了结(a)、(b)及(c)部分。</p>	信通技术治理框架继续运作。信息和通信技术指导委员会这个新成立的信通技术治理机构取代了之前的信通技术执行委员会和信通技术委员会, 但没有公平代表其他部厅(业务责任人/所服务实体), 以确保信通技术活动与组织优先事项/目标保持一致。由于不具备这种代表性, 无法持续主动参与解决跨部门问题。授权尚未正式确定。行政当局没有向审计委员会提供路线图。不过, 由于战略执行期已结束, 不存在使业务计划与信通技术战略相一致的问题。因此, 这项建议就(a)和(c)部分而言被视为正在执行, (b)部分被视为正在执行, (d)部分被视为因时过境迁而不必执行。		X		
14	A/72/151, 第 33 段	首席信息技术干事与信息通信技术厅是执行和监测战略的中央机构, 不仅应密切跟踪项目时间表, 而且应监测每一个战略性项目的费用, 以确保重大投资保持透明度并实行问责。	五年期信通技术战略已于 2019 年 12 月完成, 除全球采购外, A/73/384 号文件报告的其余信通技术战略项目正式结束。此外, A/74/353 号文件详细介绍了信通技术战略的完成和最终执行情况。结束项目的变更请求已提供。	2019 年, 信通厅结束了 7 个未完成战略项目中的 6 个。审计委员会以往进展报告和当前进展报告都报告了项目结束方面的项目跟踪工作的不足之处。然而, 由于信通技术战略执行工作已结束, 这项建议被视为因时过境迁而不必执行。				X
15	A/72/151, 第 40 段	信息和通信技术厅应在限定时间内完成信通技术政策的制定和颁发工作, 确立拟议的自我监督性合规职能。	2019 年修订了 10 个技术程序, 制定了 1 个新准则并审查了秘书长公报。另有 8 个技术程序正在接受审查, 3 个技术程序和 5 个政策文件应予修订。一项关于数据隐私的新政策即将制定。根据秘书长于 2020 年 4 月 16 日核准的数据战略, 将以个人数据保护和隐私原则为指导, 建立一个全组织范围的数据保护和隐私框	关于数据隐私的政策缺位以及关于信息分类和处理等事项的政策过时, 对数据的保密性和完整性造成风险, 鉴于信息和通信技术厅的运作使用公共云, 需要给予这些政策特别考虑。根据秘书长的数据战略, 信通厅必须采取下一个短期的高度优先步骤, 其中包括摸清和评估条例、细则和政策以及监督机制和流程方面的差距, 并予以		X		

序号	报告出处	审计委员会的建议	行政当局的答复	审计委员会的评估	已完全 执行	正在 执行	未执行	因时过境迁 而不必执行
			架。预计这将包括在部门和单位层级落实秘书长公报及政策。	更新。审计委员会在以往的报告和本报告中的结论是，政策的遵守情况没有得到适当的监测。政策的遵守问题仍然存在；因此，这项建议被视为正在执行。				
16	A/72/151，第 45 段	行政当局应确保为实施培训计划指定充分的专用资金。	所提书面建议已经执行。信息和通信技术厅已申请资金；然而，审计委员会现在要求进行培训，这与最初的建议要求不同。完整的培训战略文件已制定完毕。尽管资金有限，但培训在增加。培训的重点是战略领域。已请求了结。	信通厅认为，其已申请必要资金，但它无法确保有足够的资金。审计委员会理解资源限制，认为这项建议已执行。	X			
17	A/72/151，第 50 段	应加快制定和执行信通技术业绩管理框架。	由于缺乏资源，业绩管理框架方面的工作被搁置。	行政当局曾表示，将制定一个记分卡方法，以各项主要衡量标准和自我报告为依托，计量信通技术单位在所有信通技术职能方面的业绩。信通厅现在表示，由于缺乏资源，这项工作被搁置。即使在信通技术战略期结束之后，这个问题仍然具有重要意义，因此，这项建议被视为正在执行。		X		
18	A/72/151，第 55 段	行政当局应确保所有人员都完成强制性信息安全培训。	信息和通信技术厅认为这项建议已执行。2019 年 12 月 18 日，管理委员会核可了一项新网络安全行动计划，该计划要求所有部厅确保其工作人员遵守这项要求。信通厅将向由办公厅主任担任主席的管理委员会报告执行情况。目前正在编写部厅执行指南。网络安全行动计划和管理委员会会议记录已提供。已请求了结。	在接受这一强制性培训的工作人员比例方面，信息和通信技术厅尚未对前几年的情况做出改进。根据网络安全行动计划，所有工作人员都应在 2020 年第一季度之前完成强制性培训。因此，这项建议被视为正在执行。		X		

序号	报告出处	审计委员会的建议	行政当局的答复	审计委员会的评估	已完全 执行	正在 执行	未执行	因时过境迁 而不必执行
19	A/72/151, 第 60 段	信息和通信技术厅应为各部厅建立一个机制, 使其定期报告信息安全战略项目的最新执行情况。	信息和通信技术厅认为这项建议已执行。年度自我评估已纳入管理委员会核可的新网络安全行动计划。目前正在编写部厅执行指南。网络安全行动计划已提供。已请求了结。	新网络安全行动计划要求创建和运营网站和/或应用程序的部厅在 2020 年第一季度之前根据关键信息安全政策和最低安全要求对网站和应用程序进行自我评估。考虑到这个问题将由管理委员会监测, 这项建议被视为已执行。	X			
20	A/72/151, 第 67 段	应审查用于确定应用程序关键程度的标准, 并应在进行分析的基础上确定关键应用程序的数目; 应通过进行整合和合理化, 用新的系统和企业级应用程序进行替换, 逐步减少关键应用程序的数目。	信息和通信技术厅认为这项建议已执行。应急政策高级小组题为“联合国总部关键应用程序”的关键应用程序清单已提供; 确定关键程度的工作不属于信通厅的任务范围, 而是由应急政策高级小组负责。该小组是确定联合国关键应用程序的机构。已请求了结。	继续根据应急政策高级小组 2015 年 7 月制定的标准, 评估应用程序的关键程度。关键应用程序的数量仍然是 2015 年评估认定的 24 个。审计委员会注意到, 与外勤支助部有关的 17 项任务关键型应用程序未被视为关键应用程序, 因此未列入必须有灾后恢复计划的 24 个关键应用程序最后清单。除了 2015 年 11 月所做工作之外, 行政当局无法推进确定关键应用程序的工作。审计委员会认为, 由于已经过了相当长的时间, 应用程序及其关键程度可能已发生变化, 因此有必要进行审查。建议信息和通信技术厅与应急政策高级小组处理此事, 更新关键应用程序清单。这项建议被视为正在执行。		X		
21	A/72/151, 第 77 段	应加快网站合理化和统一工作和应用程序合理化和整合工作的进展, 以减少安全风险, 降低费用, 实现应用程序价值的最大化。	关于联合国网站发布事宜的行政指示即将发布, 请求在该指示发布后了结这项建议。相关的网站统一项目已经结束(企业项目管理办公室将提供结束文件)。Unite Web 已作为企业网络内容管理解决方案交付使用, 支持合规与治理工作。全球传播部及信息和通信技术厅共同负责网站治理。所有基于 Unite Web 的网站在技术、安全、品牌建设、使用多	行政指示处于起草阶段已一年有余, 迄今尚未正式发布; 管理当局发布的指示不是书面形式; 现有网站和新网站与本报告所提 5 个关键领域的要求不符。由于不合规会带来安全风险, 网站和应用程序的合理化必须继续推进, 因此这项建议被视为正在执行。		X		

序号	报告出处	审计委员会的建议	行政当局的答复	审计委员会的评估	已完全 执行	正在 执行	未执行	因时过境迁 而不必执行
			种语文和残疾人无障碍环境方面都合规。管理战略、政策和合规部发布了一项行政指示，详细说明秘书处所有公共网站的治理和合规情况。在该行政指示发布之前，所有部门负责人，无论其托管安排如何，均通过管理委员会接受合规要求指示。信通厅还向其告知，他们有义务将公共网站，包括这些网站的合规情况，记入 Unite 应用程序。持续合规是运作问题，超出建立 Unite Web 及治理结构和/或流程项目的范围。已请求了结。					
22	A/72/151, 第 86 段	行政当局应通过对可能在第一级获得解决的服务请求进行分类，制定一个第一级解决率衡量标准。	必须指出的是，准确的响应要求所有“实质性服务请求单”都被排除在第一级之外，因为它们不在 Unite 服务台用户支持活动的范围内。随着行政服务全球共享目录的创建，这一步骤已由全球服务提供模式团队采取，并由该团队负责。	服务台的业绩基准尚未正式确定。全球服务目录也在整合过程中，预计到 2020 年第三季度将整合布林迪西 Unite 服务台下的服务目录。因此，这项建议被视为正在执行。		X		
23	A/72/151, 第 105 段	应适当修订相关政策，确保数量超过规定起始数量的信通技术采购通过“团结”系统来处理，并由信息和通信技术厅集中审查，以做到统一和标准化，并符合信通技术政策和费用基准。	2019 年第三季度重新发布协理合同管理干事职位的空缺通知，招聘工作已进入最后阶段。与此同时，信通厅继续与采购司和供应链管理厅合作，将战略和业务信通技术要求转化为全球计划，并减少或消除招标过程中的重复工作。	没有为全球采购项目编写概念说明或企划案，信息和通信技术厅也没有可量化数据说明将从全球采购获得的惠益。没有按照建议对信通技术采购政策做出修订。因此，这项建议被视为正在执行。		X		
24	A/72/151, 第 106 段	应制定一个明确的路线图，通过全球采购来优化成本效益。	提供全面管理服务和任务单服务的合同授予工作仍未最后敲定，目前预计在 2019 年底之前完成。软件开发应用服务的招标工作已进入最后阶段，合同预计也将在 2019 年底之	信通技术战略执行期已到最后阶段，但到 2020 年 2 月，应用服务、信通技术服务和亚马逊网络服务(云基服务)的合同授予工作仍未完成。信通厅没有可量		X		

序号	报告出处	审计委员会的建议	行政当局的答复	审计委员会的评估	已完全 执行	正在 执行	未执行	因时过境迁 而不必执行
25	A/72/151, 第 112 段	行政当局应采取有效步骤, 确保执行企业交付框架和减轻信通技术资源的分散程度。	前授予。云服务合同预计也将在 2019 年底之前授予。 正在执行。	化数据说明将从全球采购获得的惠益。因此, 这项建议被视为正在执行。 尚未通过企业应用程序中心部署应用程序; 不过, 应用程序和网站也在企业应用程序中心之外开发。 信息和通信技术司/一级活动的合并仍在继续, 合并工作计划持续到 2021 年底; 布林迪西的当地目录尚未迁移到几个 SharePoint 应用程序和遗留应用程序。 在 70 个信通技术单位中, 只有 4 个被合并, 1 个(在大会和会议管理部之下)被部分合并。位于维也纳的企业应用程序中心不属于信息和通信技术厅下设立的企业解决方案处。因此, 这项建议被视为正在执行。		X		
26	A/73/160, 第 25 段	应遵循治理框架的适当流程和做法, 以便通过执行信通技术战略来实现本组织的业务目标。	在改革后制定了新治理框架, 即“5 月 24 日星期五商定的最终信通技术治理”。信息和通信技术指导委员会的职权范围和会议记录已提供。已请求了结。	改革后信通技术治理机构, 即信息和通信技术指导委员会(取代之前的信通技术执行委员会和信通技术委员会), 没有其他部厅的代表参与以确保信通技术活动与组织优先事项和目标保持一致并提高透明度, 即使是在治理框架修订后也是如此。因此, 这项建议被视为正在执行。		X		
27	A/73/160, 第 26 段	行政当局应建立一个具有适当衡量标准和基准的业绩管理框架, 协助在确定的时间范围内让信通技术举措与联合国的战略目标保持一致。	由于缺乏资源, 业绩管理框架的工作被搁置。	行政当局曾表示, 将制定一个记分卡方法, 以各项主要衡量标准和自我报告为依托, 计量信通技术单位在所有信通技术职能方面的业绩。信通厅现在表示, 由于缺乏资源, 这项工作被搁置。即使在信通技术战略期结束之后,		X		

序号	报告出处	审计委员会的建议	行政当局的答复	审计委员会的评估	已完全 执行	正在 执行	未执行	因时过境迁 而不必执行
				这个问题仍然具有重要意义，因此，这项建议被视为正在执行。				
28	A/73/160, 第 41 段	行政当局应积极主动地与用户部门接触，以确定新兴领域的政策差距，并制定行动计划来确定此类政策。	行政当局与用户部门的接触情况载于提供给审计委员会的信通技术政策委员会会议记录。信通技术政策委员会的职权范围表明，各部厅都是信通技术政策委员会的成员。 已请求了结。	从信通技术政策委员会会议记录中可以看到，新兴领域的政策差距尚未得到充分解决。因此，这项建议被视为正在执行。		X		
29	A/73/160, 第 50 段	信息和通信技术厅应努力确保获得并适当记录履行信通技术职能所需的适当认证。	信息和通信技术厅可以跟踪履行信通技术职能的工作人员获得的认证。跟踪认证的 Excel 文档(题为“信通厅工作人员认证”)已提供。 已请求了结。	基于行政当局的答复，这项建议被视为已执行。	X			
30	A/73/160, 第 55 段	行政当局应采取适当措施，减轻与“团结”项目主流化下的项目构成部分有关的风险，并确保信息和通信技术厅与“团结”项目办公室一道确保适时知识转让，以促进“团结”项目主流化。	正在执行。	鉴于这一进程仍在进行中，这项建议被视为正在执行。		X		
31	A/73/160, 第 79 段	(a) 信息和通信技术厅应继续与外勤支助部、总部以外办事处和各区域委员会协作，以提升信通技术资产的可见性； (b) 应进行成本效益分析以确定是否扩大入侵检测服务范围，进而将整个秘书处所有关键的信通技术资源纳入其中； (c) 应按原计划优先完成网络分段；和 (d) 应努力尽早最后确定联合国数据保密政策。	这项建议的(a)部分已执行。除了在视窗系统中部署了系统中心配置管理器外，信息和通信技术厅还通过全球服务中心使用了惠普的 uCMDB，由此为信通技术资产提供了更全面的覆盖(例如，视窗和 Linux 系统、实体和虚拟服务器、盘柜、刀片服务器和 ESX 服务器)。其中包括在全球服务中心托管的信通厅应用程序。已提供显示信通厅应用程序的惠普 uCMDB 屏幕截图，作为执行该项建议的证据。	资产可见度和陈旧资产替换方面的工作仍在进行中，网络分段尚未完成。根据秘书长的数据战略，信通厅必须采取下一个短期的高度优先步骤，其中包括摸清和评估条例、细则和政策以及监督机制和流程方面的差距，并予以更新。因此，这项建议被视为正在执行。		X		

序号	报告出处	审计委员会的建议	行政当局的答复	审计委员会的评估	已完全 执行	正在 执行	未执行	因时过境迁 而不必执行
			<p>关于(b)部分，目前受管理的入侵检测服务合同需要在 2020 年重新竞标。对于目前不在范围内的地点的更多要求将包含在征求建议书中，并将根据对征求建议书的响应情况，作出基于实际成本的最后决定。</p> <p>关于(c)部分，全面实施网络分段需要额外的资源：即为落实新网络设计采购更多网络设备和专业服务所涉资本支出。可惜行政当局无法拨出全面执行此项活动的资源。在纽约总部，信息和通信技术厅在数据中心层面进行了部分的网络分段。由于缺乏资源，用户网络未作分段。信通厅目前正在分析建立在秘书处使用的端点保护工具上的软件形式的用户分段。</p> <p>关于(d)部分，根据秘书长于 2020 年 4 月 16 日核准的数据战略，将以个人数据保护和隐私原则为指导，建立一个全组织范围的数据保护和隐私框架。预计这将包括在部门和单位层级落实秘书长公报及政策。</p>					
32	A/73/160, 第 101 段	行政当局应查明需要维持的核心应用程序的数目，同时查明同一领域内重叠的应用程序，努力实现应用程序合理化。	<p>信息和通信技术厅认为这项建议已执行。信通技术战略下的目标已经实现(见企业项目管理办公室的项目结束文件)，当前活动已纳入信通厅业务的主流。</p> <p>信通厅一直在查明应用程序，包括用于类似目的的应用程序。避免创建或购买重复的应用程序是企业解</p>	<p>审计委员会看到多个应用程序，但没有明确的路线图来确定冗余和减少应用程序数量。但是，当前审计还包括更详细的类似建议(即修正技术程序文件等)。审计委员会认为此项建议正在执行。</p>		X		

序号	报告出处	审计委员会的建议	行政当局的答复	审计委员会的评估	已完全 执行	正在 执行	未执行	因时过境迁 而不必执行
			决方案处正常持续业务的一部分。 在参与购买或创建应用程序之前， 企业解决方案处检查是否可以使用 原已存在的平台，并在此过程中参 考 Unite 应用程序。行政当局还定期 与联合国系统的对口单位接触，讨 论解决战略。部门信息技术协调人 和信通厅业务关系管理人员也遵循 这个程序，并在申请应用程序时咨 询企业解决方案处。尽管削减目标 已经实现，但作为信通厅正常业务 的一部分，预计这项工作将持续到 信通技术战略完成之后。此外，信 通厅每年进行一次软件资产盘点工 作，要求各部门协调人审查和更新 各部门所属应用程序的信息。					
33	A/73/160, 第 108 段	应确定明确的里程碑，以避免时间 表的推迟，并有效监测这些项目。	五年期信通技术战略已于 2019 年 12 月完成，除全球采购外，A/73/384 号 文件报告的其余信通技术战略项目正 式结束。此外，A/74/353 号文件详细 介绍了信通技术战略的完成和最终执 行情况。结束项目的变更请求已提供。 已请求了结。	信通厅于 2019 年提前结束该项目，审 计委员会在 2019 年报告 A/74/177 中 也进行了相关讨论。因为项目级别的 里程碑和时间表不适用，这项建议被 视为因时过境迁而不必执行。				X
34	A/73/160, 第 118 段	行政当局应在考虑到资产寿命和技 术变革的情况下拟定长期扩增计 划，并及时在预算申请中说明所需 经费。	如前所述，提交大会第七十四届会 议的报告将载有关于在 2020 年加强 基本建设维修(从 2019 年推迟)的提 议，满足所有工作地点的关键需求， 即更换会议管理、多媒体、广播、视 听通信和网络安全领域的过时设备 和系统，并将作为 2021-2025 年资本	这一进程还在进行。因此，这项建议被 视为正在执行。		X		

序号	报告出处	审计委员会的建议	行政当局的答复	审计委员会的评估	已完全 执行	正在 执行	未执行	因时过境迁 而不必执行
35	A/73/160, 第 126 段	行政当局应查明和记录全球采购机会，同时估算节省的数额。	投资计划的一部分，根据所有实体的意见更换过时的设备和系统，同时提高满足当前需求的能力，遵守行业标准，并为维护和成功运行这些系统提供必要服务。信息和通信技术厅将继续就报告草案与方案规划、财务和预算厅协商。	信息和通信技术厅继续找寻全球采购的最佳机会，并将在秘书处和联合国共同制度内努力确保全球采购得到实施而且可供采行。采用全球合同所产生的成本效益正在得到监测。	审计委员会在本次审计中获悉，尚未编写两个项目的企划案。过渡计划也没有编写，信通技术服务合同征求建议书尚未取消。因此，这项建议被视为正在执行。	X		
36	A/73/160, 第 127 段	应在既定时间内最后完成待签合同，从而使资源得到最佳利用。	正在与供应商就软件开发和应用服务合同授予进行谈判，采购司预计合同将在 2020 年第二季度授予。经总部合同委员会审查后，建议拒绝向供应商授予拟议的全面管理服务和综合信通技术及任务单服务合同，并根据从最初招标中吸取的经验教训审查及更新 7 年要求和发布新的招标书。批准将目前与供应商签订的信通技术服务合同再延长 1+1 年，至 2021 年 12 月 31 日，以便在重新招标期间满足业务需求。信息和通信技术厅正在重新审查工作范围，在工作范围最终确定并提交给采购司后，将立即发布新的招标书，时间暂定为 2020 年第二季度。	鉴于行政当局的回复，这项建议被视为正在执行。	X			
37	A/73/160, 第 140 段	行政当局应制定一项有时限地更换视频会议设备的计划，以确保视频会议服务的持久运作能力。	视频会议平台包括 3 个构成部分：端点、基础设施和桥接系统。	根据提供的答复，这项建议仍为正在执行，因为“联合桥接管理系统”正在升级，而硬件外围设备的退役因预算	X			

序号	报告出处	审计委员会的建议	行政当局的答复	审计委员会的评估	已完全 执行	正在 执行	未执行	因时过境迁 而不必执行
			<p>由于预算限制并为了有效利用现有资源，已达寿命终止期的端点及其外围设备将逐步予以更换或退役。对于这些端点，特定工作地点的业务责任人提议在第 29 款(管理和支助事务)、第 33 款(建筑、改建、改良和大修)、加强基本建设维修举措、资本投资计划的最适当预算项下供资，或在设备尚能正常运转时采取暂且使用这些视频会议设备的方式，并逐步淘汰之，改用其他可行的协作工具，例如微软 Teams 等。当使用寿命终止的设备运转中断或发生故障后，设备将按照相关的公共部门会计准则规定的程序逐步淘汰和退役。</p> <p>通过全球视频会议基础设施统一项目，核心基础设施已实现标准化，并迁至联合国私营云。所有硬件形式的视频会议服务已停用。</p> <p>新的“联合国一体化桥接”已部署。在“联合桥接管理系统”升级到第 3 版之前，某些独立的桥接和相关组件将退役，其余视频会议服务将迁至完全通过联合国私有云托管的“全球联合国一体化桥接”。一些正常运行的系统仍将被用作备用容量和向后兼容，在设备正常运行期间使用。一旦那些过时设备和系统在功能、网络安全和(或)可靠性方面显露出退化失灵的迹象，就将按照公</p>	<p>限制而推迟。鉴于合规程序仍在进行中，这项建议被视为正在执行。</p>				

序号	报告出处	审计委员会的建议	行政当局的答复	审计委员会的评估	已完全 执行	正在 执行	未执行	因时过境迁 而不必执行
			共部门会计准则规定的程序予以逐步淘汰和退役。					
38	A/74/177, 第 14 段	行政当局应确保用于执行信通技术战略的治理框架投入运行, 如果设想订立一个新的治理框架, 则立即予以拟订, 以加强治理机制。	在改革后制定了新治理框架, 即“5 月 24 日星期五商定的最终信通技术治理”。信息和通信技术指导委员会的职权范围和会议记录已提供。已请求了结。	审计委员会注意到, 信通技术执行委员会已被信息和通信技术指导委员会取代。行政当局已建立新的治理结构, 从而避免了可能出现的缺位情况。由于当时的治理框架已被取代, 因此, 关于这个框架投入运行的建议已没有必要。本报告查明并讨论了新治理框架的不足之处, 并另外提出了一项建议。因此, 这项建议被视为因时过境迁而不必执行。				X
39	A/74/177, 第 20 段	信息和通信技术厅应制定适当的合规模式, 包括在可行情况下为所有政策建立自我评估机制, 并与利益攸关方协调, 确保改进合规。	正在执行。	信息和通信技术厅没有专门的合规监测职能。这项建议被视为正在执行。		X		
40	A/74/177, 第 30 段	行政当局应根据信通技术战略的具体目标和目标, 全面评估所有项目的成就, 包括被确认已完成和纳入主流的项目的成就。	五年期信通技术战略已于 2019 年 12 月完成(确切结束日期为 2020 年 2 月 10 日, 即自大会核可之日起五年后), A/73/384 号文件报告的其余信通技术战略项目已正式结束(变更请求已提供)。此外, A/74/353 号文件详细介绍了信通技术战略的完成和最终执行情况。已请求了结。	在秘书长第四次进展报告(A/73/384)中报告正在进行的 7 个项目中, 6 个项目已经通过首席信息技术干事核准变更请求结束。仅为应用程序合理化项目编写了结项报告。但是, 该项目通过变更请求结束。其他 5 个项目的结束没有遵循既定方法, 即由项目管理人审查项目并向项目委员会提交结项报告。行政当局同意对这 5 个有关项目进行项目后审查。因此, 这项建议被视为正在执行。		X		
41	A/74/177, 第 36 段	行政当局应将“团结”项目主流化计划的筹备工作和启动实施列为优先事项。	正在执行。	考虑到行政当局的回复, 这项建议被视为正在执行。		X		

序号	报告出处	审计委员会的建议	行政当局的答复	审计委员会的评估	已完全 执行	正在 执行	未执行	因时过境迁 而不必执行
42	A/74/177, 第 53 段	信息和通信技术厅应把工作重点放在网络分段上, 重点进行工作站配置、培训和资产分类, 从而不断加强信息安全方案。	网络分段已作为具体行动项目列入新的网络安全行动计划; 已经启动一个项目, 将工作站管理工作迁移到微软 Azure, 其中将包括对所有有管理工作站的安全配置管理。	鉴于这一进程仍在进行中, 这项建议被视为正在执行。		X		
43	A/74/177, 第 58 段	信息和通信技术厅应保存一份关于网络攻击方式和程度的具体信息的完整记录, 并采取适当步骤消除这些漏洞。	通过 iNeed 跟踪网络安全事件的具体细节, 经分析后改进预防和检测工作。已请求了结。	审计委员会注意到行政当局的答复, 还注意到, 由于法证证据不完整, 网络攻击期间被访问的文件数量不得而知。这项建议的重点是保存一份关于网络攻击方式和程度的具体信息的完整记录。因此, 这项建议被视为正在执行。		X		
44	A/74/177, 第 68 段	行政当局应审查并确定一套现有的“关键”应用程序, 对所有已确定的关键应用程序开展定期灾后恢复演习, 并确保对灾后恢复演习中发现的缺陷迅速采取纠正行动。	另见对 A/72/151 号文件第 67 段的答复。这项工作不包括在信息和通信技术厅的任务范围之内。应急政策高级小组题为“联合国总部关键应用程序”的关键应用程序清单已经提供。确定关键程度的工作不属于信通厅的任务范围, 而是由应急政策高级小组负责。已请求了结。	这项建议不仅涉及应急政策高级小组确定关键应用程序, 而且还涉及对所有已确定关键应用程序开展定期灾后恢复演习, 对灾后恢复演习中发现的缺陷迅速采取纠正行动。鉴于这一进程仍在进行中, 这项建议被视为正在执行。		X		
45	A/74/177, 第 76 段	信息和通信技术厅对所有应用程序资产进行年度核查, 明确定义要整合或停用的应用程序类别, 并解决 Unite 应用程序中记录的数据中存在的缺陷。	作为现有业务的一部分, 信息和通信技术厅已经对应用程序资产进行年度核查, 上一次核查是在 2019 年 1 月。核查期间, 部门信息技术协调人和信通厅的应用程序责任人更新 Unite 应用程序, 作为相关的组合管理平台。已请求了结。	Unite 应用程序所记录的数据缺陷仍然存在。信通厅必须与部门负责人联系, 以制定一个流程, 让所有技术责任人更新 Unite 应用程序中的详细信息。内部监督事务厅(监督厅)在其关于审计联合国秘书处软件应用程序开发和购置流程的最新报告中指出, 除其他外, 1 135 个项目的开发费用字段为空, 1 456 个项目的灾后恢复数据为空, 这违背了 Unite 应用程序数据库的根本宗旨(监督厅第 2020/003 号报告		X		

序号	报告出处	审计委员会的建议	行政当局的答复	审计委员会的评估	已完全 执行	正在 执行	未执行	因时过境迁 而不必执行
				(2020 年 2 月 12 日)，第 33 和 34 段)。 这项建议被视为正在执行。				
46	A/74/177，第 85 段	信息和通信技术厅应与其他利益攸关方协调，审查关于网站的现行治理和合规程序，查明差距，确保遵守现有准则和标准。	<p>请求在下文所述行政指示发布后了结这项建议。</p> <p>所有公共信息网站必须在技术、安全、品牌建设、使用多种语文和残疾人无障碍环境方面都合规。所有部门负责人通过管理委员会的指示了解其公共网站的合规义务。他们还得知，Unite Web 是企业网络内容管理平台，他们需要将各自网站在 Unite 应用程序中注册。</p> <p>如果一个部门或实体向信息和通信技术厅申请启动一个公共网站，信通厅将与全球传播部密切合作，确保该公共网站合规。所有公共网站申请都需要填写 DGC.8 表格，在全球传播部审查和批准该表后，信通厅为内容填充配置 Unite Web 开发站点。网站申请者需要向全球传播部确认网站将使用多种语文，或者获得全球传播部的豁免，豁免仅根据实质性理由授予。信通厅会在内容填充后将所有网站交回全球传播部，在网站启动前进行品牌建设和无障碍许可与确认。</p> <p>全球传播部有一些由该部继续管理的遗留公共网站。全球传播部启动了一个项目，将这些遗留网站合并到 Drupal 这个共同的信通技术标准平台上。信息和通信技术厅为</p>	有关行政指示已发布的说法与事实不符，因为行政指示处于起草阶段已一年有余，迄今尚未正式发布；管理委员会发布的指示不是书面形式；现有网站和新网站与所规定的 5 个关键领域的要求不符。这项建议被视为正在执行。		X		

序号	报告出处	审计委员会的建议	行政当局的答复	审计委员会的评估	已完全 执行	正在 执行	未执行	因时过境迁 而不必执行
			<p>这项工作提供支持，在架构和安全领域提供合规相关咨询并提供业务支持。信通厅还对 Unite Web 网站适用全球传播部新的 UN2 品牌建设标准。</p> <p>最近，信通厅、全球传播部、管理战略、政策和合规部以及大会和会议管理部共同编写了一份关于联合国网站发布事宜(包括合规要求)的行政指示，预计不久将发布。该指示重申公共信息网站合规要求，并将其作为正式公布的政策。合规要求应适用于秘书处所有网站，不论责任人是谁，也不论托管安排如何。此外，建议将 Unite Web 作为首选平台，替代托管安排需要得到信通厅的授权。</p> <p>提供了 Unite Web 概览指南(Unite Web 快速入门指南，PDF 版)，以供了解更多信息。</p> <p>已请求了结。</p>					
47	A/74/177，第 90 段	信息和通信技术厅应与其他利益攸关方协调，通过采取安排适当供资等措施，确保企业网络运行中心项目实现预期的整合目标。	没有可用的资源来完成这项工作。	尚未评估所需资源，也没有为确定所需资源与相关利益攸关方协商，以便区域培训中心发放资源。本次审计对此作了进一步阐述。这项建议被视为正在执行。		X		
48	A/74/177，第 95 段	信息和通信技术厅应确保遵守服务级别协议规定的目标，并迅速解决服务质量下降或中断问题。	这项建议已经执行。用于了结这项建议的证据如下所示：(a) 2019 年业绩报告，其中对照所关注的服务级别协议进行了全面分析，并包括后续改进行动。(b) 为支持广域网而遵	本次审计检查了网络性能，还注意到 2019 年违反服务级别协议的情况。信息和通信技术厅针对 2019 年分析了性能，并确定了改进行动。在本次审计中，这方面内容还包括在关于其他问题(除				X

序号	报告出处	审计委员会的建议	行政当局的答复	审计委员会的评估	已完全 执行	正在 执行	未执行	因时过境迁 而不必执行	
			循的拷贝事件管理和满足请求流程。已请求了结。	其他外，如调整两个供应商的主要业绩指标、业绩计量方法和施加处罚等)的全面建议中。不过，行政当局本来并无其他可以采取的行动。因此，这项建议被视为因时过境迁而不必执行。					
49	A/74/177 ,第 102 段	信息和通信技术厅应明确 Unite 服务台整合项目的范围，并采取措施确保尽早实现预期的整合和持续改进的目标。	该项目应被视为已结束。从报告的角度来看，对信息和通信技术厅和外勤支助部的服务台进行了合并，新合并的实体目前正在进行业务模式和交付程序的标准化工作。已请求了结。	2019 年全年，第 1 级的合并工作仍在进行中。信通厅在答复中还表示，新合并的实体目前正在进行业务模式和交付程序的标准化工作。鉴于这个答复，这项建议被视为正在执行。		X			
50	A/74/177 ,第 109 段	行政当局应积极主动地与已表示有意设立联合国技术创新实验室的会员国接触，并在一定时限内作出答复。	2019 年全年，对任何以向首席信息技术干事发送普通照会的方式正式表示有意参与该方案的国家，信息和通信技术厅都毫不拖延地予以回复。作为证据，提供了对阿联酋、毛里求斯和德国发出的普通照会的答复；在收到照会后一个工作周窗口内即处理完毕。信通厅致力于继续积极主动地与表示有意参与联合国技术创新实验室方案的会员国接触。已请求了结。	审计委员会注意到行政当局的答复，认为这项建议已经执行。	X				
共计					50	7	37	0	6
百分比					100	14	74	0	12

附件二

原战略路线图

第一和第二阶段涵盖战略信息和通信技术(信通技术)推动因素，即现代化、转型和创新。信通技术业务转型和领导涵盖了治理和以最佳方式使用信通技术资源这两个主要基本领域，而这两个领域与三个战略信通技术推动因素是相关联的。

		2013		2014				2015				2016				2017			
		7-9 月	10-12 月	1-3 月	4-6 月	7-9 月	10-12 月	1-3 月	4-6 月	7-9 月	10-12 月	1-3 月	4-6 月	7-9 月	10-12 月	1-3 月	4-6 月	7-9 月	10-12 月
第一阶段	现代化																		
	企业解决方案																		
	“团结”项目主流化和国际公共部门会计准则																		
	网络和基础设施																		
	信息安全																		
	灾后恢复和业务连续性																		
	转型																		
	企业交付框架：																		
	企业服务台(服务台)																		
	企业应用程序中心																		
	区域技术中心																		
	企业网络运行、通信和安全中心																		
	全球工程和会议																		
第二阶段	创新																		
	项目：分析、合作、危机管理解决方案、全球安全和现代化项目																		
信通技术业务转型和领导	治理和领导																		
	治理框架																		
	信通技术业绩管理框架																		
	架构和标准化																		
	信通技术政策																		
	以最佳方式使用信通技术资源																		
	全球采购																		
	解决组织碎片化问题并实现统一																		