



第七十三届会议

临时议程* 项目 137

2018-2019 两年期方案预算

联合国信息和通信技术战略执行状况

秘书长的报告

摘要

信息和通信技术(信通技术)战略(A/69/517)是一项五年期路线图,旨在确保信通技术能够支持联合国在和平与安全、人权、国际法、人道主义事务和可持续发展领域的核心工作。鉴于迄今已取得扎实进展,今后将重点关注数字议程、创新解决方案和分析、“团结”系统主流化、继续努力统一应用程序、在威胁持续增长的情况下加强信息安全能力,以及全球采购和全球资产管理举措。该战略的目标是将信通技术作为战略推进手段更好地加以利用,这对秘书长的管理改革至关重要(见 A/72/492 和 A/72/492/Add.2)。本报告全面介绍了该战略所载关键举措和承诺的最新情况,并介绍了审计委员会关于该战略执行情况的报告(A/73/160)所载建议的最新执行情况。

* A/73/150。



目录

	页次
一. 导言	3
二. 审计委员会各项建议的执行情况.....	3
三. 信息和通信技术战略执行概况.....	4
四. 现代化和转型：关键举措的最新情况.....	5
A. 企业支持：“团结”系统	5
B. 共享平台：企业应用程序中心	5
C. 信息安全和灾难恢复	6
D. 企业数据中心	7
E. 数字工作空间	8
F. “联合”服务台	8
G. 区域技术中心	8
H. 更加完善的解决方案：全球工程和会议	9
I. 业务情报和分析	9
五. 创新：利用技术创新	10
A. 利用新兴技术构建创新工具和解决方案	10
B. 技术创新应对全球挑战	11
C. 促进创新方面新的伙伴关系	11
六. 优化：全球采购和全球资产管理.....	12
七. 结论	12
八. 有待采取的行动	13
附件	
一. 2014-2015 两年期、2016-2017 两年期、2018-2019 两年期包括“团结”项目资源在内的信息和通信技术资源概览.....	14
二. 信息和通信技术战略下各项目状况：项目保证和业绩管理	15
三. 审计委员会关于信息和通信技术战略执行情况的第二次年度进展报告(A/73/160)所载建议的执行情况.....	19

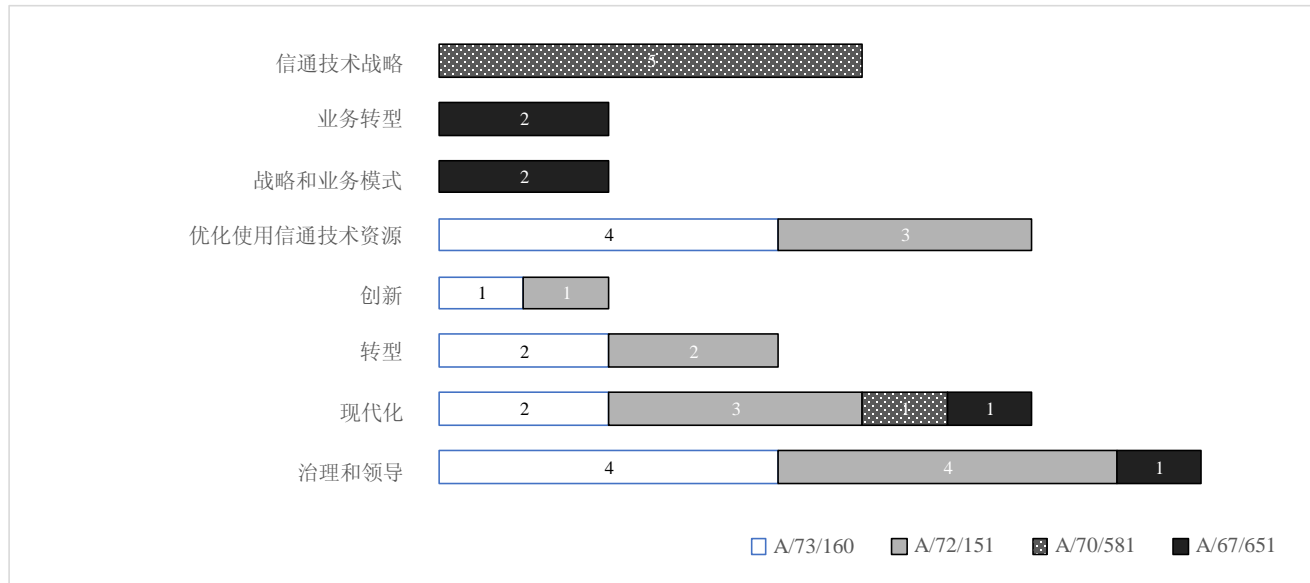
一. 引言

1. 经大会 2014 年第 [69/262](#) 号决议认可的信息和通信技术(信通技术)战略 ([A/69/517](#)) 在更好的治理框架和有效平衡中央领导与业务自由的基础上, 通过现代化、转型和创新, 为联合国内部的信通技术交付确立了共同愿景。
2. 已制定五年计划, 简化和优化所提供的技术, 为转变联合国的技术使用方式、使技术从实用工具变为战略推进手段做好准备。该计划旨在:
 - (a) 创建互通的操作环境, 使信息能够在本组织内有效流动, 从而克服各自为政的状况, 推动以协调一致、统筹兼顾的方式执行任务;
 - (b) 确保将信通技术作为推进联合国工作的关键业务和战略手段加以利用;
 - (c) 帮助联合国抵御任务执行工作和本组织自身面临的迅速升级的网络安全威胁。
3. 自该战略得到认可以来, 整个秘书处在信通技术方面的现代化和转型营造了有利于创新的环境。

二. 审计委员会各项建议的执行情况

4. 在本报告所述期间, 审计委员会审计了信通技术战略的执行情况。其第一次年度进展报告([A/72/151](#))于 2017 年 7 月发布, 第二次报告([A/73/160](#))于 2018 年 7 月发布。
5. 审计委员会在对秘书处所用信通技术的年度审计中发现, 全球各地的信通技术不够协调一致, 并认为这阻碍了信通技术战略的执行。
6. 审计委员会在 2012 年第一次审计(见 [A/67/651](#))至 2017 年 12 月 31 日终了年度期间提出了 37 项建议, 其中 36 项被行政当局接受, 1 项被行政当局部分接受。在这 37 项建议中, 10 项建议经审计委员会评估已完全执行, 1 项因时过境迁而不必执行。共有 26 项未落实的建议与目前的信通技术战略实施工作有关, 正在执行当中。审计委员会在第二次年度进展报告中增加了 13 项建议, 这些建议如下图所示, 涵盖了若干关键的信通技术领域。

未落实的审计委员会建议情况



7. 信息和通信技术厅正在与各部厅和外地特派团合作，延续 2018 年取得的进展，2018 年期间有 27% 的未落实建议得到执行。虽然部分建议将在信通技术战略充分执行后得到落实，但预计可在提前执行许多现有建议方面取得进展。

三. 信息和通信技术战略执行概况

8. 在执行该战略的头四年，整个秘书处的信通技术状况得到改善。这表明，在联合国内使用全面、可靠、高效的信通技术这一长期终极目标可以实现。

9. 信通技术基础设施和架构的运行更加平稳，业务和服务交付情况有所改善。许多新的信通技术政策已经出台。企业资源规划系统(“团结”系统)的部署工作获得了关键支持，企业系统更加安全。

10. 遗留应用程序的数量减少了一半以上。此外，在整个秘书处部署“联合”邮件平台和微软 Office 365 工具套件，包括 Skype for Business 和 OneDrive，将有助于淘汰 IBM Notes 应用程序。

11. 全球广域网“联合国一体化”网络有利于发挥集中监测功能，可支持信通技术基础设施，并能实现标准化。数据中心、服务器、网站和网络的数量以及成本和资源均有所减少。“联合”服务台为越来越多的企业应用程序提供 24 小时支持。

12. 数字议程侧重于创新解决方案和分析、前沿技术以及网络安全，旨在落实大会关于加强使用信通技术、促进联合国在和平与安全、人权、法治、社会经济发展和人道主义事务领域工作的决定。在这方面，通过与负责这些任务领域的部厅和外地特派团协作，在对技术进行战略性运用以及提供高级分析解决方案方面取得了重大进展。

13. 管理事务部与联合国人类住区规划署(人居署)协同开展了与智慧城市有关的项目, 这些项目使用各种电子数据收集传感器, 提供用于高效管理资产和资源的信息。管理部还与外勤支助部和维持和平行动部协作, 在外地行动中部署支持特遣队所属装备、燃料和口粮管理的关键系统。

14. 通过实施提高认识方案、众包解决方案和用于本组织实务工作的预测建模, 技术的创新运用正在取得进展。

四. 现代化和转型: 关键举措的最新情况

A. 企业支持: “团结”系统

15. 作为“团结”系统主流化努力的一部分, 信息和通信技术厅继续与项目团队密切协作。

16. 大会第 72/262 C 号决议认可了行政和预算问题咨询委员会报告(见 A/72/7/Add.51)所载结论和建议, 包括行预咨委会预计秘书长将在其下次报告中进一步说明为确保“团结”系统所载数据得到保护和保密而采取的措施。

17. 因此, 信通厅在保护“团结”系统内个人数据和其他敏感数据方面设定了一般性信息安全控制目标, 提供了总体指导, 并制定了机构政策。该厅侧重于加强以下领域:

(a) 与基础设施有关的方面, 如提供安全的网络和托管服务以及“‘团结’系统访问层”, 该访问层可提供安全的虚拟环境, 将用户设备与应用程序分开;

(b) 用于身份验证的“联合”身份识别系统凭证;

(c) 通过使用专门工具进行评估, 减少“团结”系统特有的漏洞;

(d) 对报告或怀疑的漏洞和事件采取后续行动。

18. “团结”项目团队支持用户权限配置程序, 其所作努力为上述措施提供了补充。该程序由项目团队与负责界定业务职能和所需权限级别的职能流程专家协同实施, 旨在为权限配置和角色分配建立最高效、最安全的模式, 通过这一程序可为“团结”系统的最终职能用户配置和取消企业角色与工作流程。

19. “团结”项目团队还力求积极防止企业角色出现不当组合, 支持本组织适当分隔职责。

B. 共享平台: 企业应用程序中心

20. 信通技术战略提出了企业交付框架, 该框架包括位于纽约、维也纳和曼谷的企业应用程序中心。企业应用程序中心继续协调和领导遗留应用程序的全球开发和支持工作, 使得应用程序数量从 2014 年 7 月的 2 340 个减至 2018 年 7 月的 1 140 个。

21. 之所以能够减少应用程序，是因为将各种功能与现有企业应用程序和基于平台的标准化解决方案(如 iNeed、“团结”系统、Inspira、“联合”文件平台、“联合”联络平台和标准外地系统)进行了整合，同时停用和淘汰了过时系统。企业应用程序中心通过与各部门和地方信通技术实体协同努力，利用已有的治理机构和标准技术程序，继续减少遗留应用程序的数量。

22. 信息和通信技术厅继续提供对“团结”系统起补充作用的行政支持系统。“联合”文件平台和“联合”联络平台以标准的企业级解决方案取代了数百个本地文件库、数据库和共享驱动器。许多遗留系统已经淘汰，或迁移至这两个更加现代、更加安全的平台。信通厅继续与联合国档案和记录管理科密切合作，促进和改善记录管理。该厅还将继续扩大 Office 365 应用程序的使用，支持内容管理和协作活动。

23. 曼谷的企业应用程序中心开发了若干支持本组织方案工作的企业应用程序，并负责其运行。这些应用程序包括：

- **iLearn**：主要面向公共用户的在线培训平台，用于支持联合国各机构、基金和方案的方案任务。自 iLearn 于 2016 年部署以来，已有 190 个国家的 50 多万人使用了该平台。
- **支持联合国国际减少灾害战略的仙台框架监测系统**：该架构包含各项全球目标和优先行动，旨在预防新的灾害风险并减少现有灾害风险(理解灾害风险；加强灾害风险治理，管理灾害风险；投资于减少灾害风险，提高抗灾能力；加强备灾以作出有效响应)，在复原、恢复和重建中“重建得更好”。项目第一阶段已于 2018 年 2 月完成，第二阶段于 2018 年 7 月完成。该中心目前正在与联合国减少灾害风险办公室就第三阶段开展合作。
- **亚洲及太平洋经济社会委员会可持续发展目标知识门户网站**：这项一站式在线服务通过各种专题领域，使用户能够获得工具、知识产品、专门知识、咨询以及向同行学习和开展区域性南南合作的机会，该网站涵盖了与可持续发展目标有关的众多主题。

C. 信息安全和灾难恢复

24. 秘书处继续根据其信息安全路线图中阐述的主要内容，维护和完善本组织的信息安全方案。信息和通信技术厅目前正在主持信息安全特别利益小组的工作，并主办了年度专题讨论会，作为努力协调和促进这一领域机构间协作的一部分。

25. 威胁的程度正在加剧，有证据表明，发生过多次以联合国为目标的持续网络攻击行动，其中部分行动导致了严重破坏。除了对本组织信通技术系统实施的大量一般性攻击和窥探外，还发现了有针对性和高度定制化的攻击，大部分此类攻击都被抵消。

26. 这些威胁和攻击的规模继续扩大，复杂程度继续上升。在全球范围内，每周平均有超过 35 000 封包含恶意链接和(或)附件的电子邮件被屏蔽，有 500 多次基

于电子邮件、包含先前未知的恶意链接和(或)附件的有针对性的高级威胁被拦截，有 250 多万条恶意互联网连接被阻断。

27. 大会在第 72/262 C 号决议中强调指出，有必要保护本组织的数据。云计算举措还为部署额外的保护和身份验证机制提供了机会，并有可能显著改善对安全相关信息的中央日志记录和分析。但该举措还要求修改信息安全框架，提升云基业务支持和安全测试方面的技术技能，并增加相关能力，指导应用程序开发人员部署具有足够安全控制水平的云解决方案，以满足云托管的需求。

28. 区域技术中心与全球信息安全职能部门协作，继续执行十点行动计划中未落实的举措，如网络分段、持续审查用户访问许可和审查网站最低安全要求。所有发生重大变化的主要信通技术系统和资源在投入生产前都要接受信息安全评估。

29. 正在设立全秘书处范围内的信息安全全球事件应对小组，以统一信息安全事件应对计划和相关程序，制定全球信息安全事件报告制度，并在全球分享经验教训。此外，漏洞管理流程正在实现制度化，以便建立区域性流程，用于对已公布的技术漏洞保持认识并传播相关信息。

30. 与执行系统和应用程序评估以及应对所报告漏洞有关的工作量大幅增加，一些评估需要外包给第三方。2018 年上半年，信通厅执行了 28 次信息安全评估，对 50 多个漏洞采取了应对行动。

31. 如上文所述，随着网络威胁的加剧，联合国必须确保整个秘书处对信息安全采取协调一致的统一做法。在当前情况下，要做到这一点越来越具有挑战性，信息安全正在成为联合国工作的一个重要层面。这一领域的责任范围和规模显著扩大，主要是由于信息网络安全威胁的态势不断升级。因此，联合国在处理网络安全问题方面亟需作出相应改变，可能会酌情向大会提出网络安全所需的额外资源。

32. 由于外地特派团活动集中在非洲，拟将能力强化的重点放在该区域现有的区域能力上，使能力强化工作与这方面的能力相结合，以便为漏洞管理、威胁管理、监测和安全事件管理、事件应对、信息安全架构、信息安全评估和认证、信息安全政策制定以及外联和宣传提供专用资源。

D. 企业数据中心

33. 2018 年初，信息和通信技术厅与外勤支助部共同制定了云计算战略。云计算通过使用托管在互联网上的远程服务器网络，存储、管理和处理数据，从而以按需提供和按使用付费的方式交付计算资源。

34. 云计算将使本组织对业务需求更加敏感、反应更加灵活，可无缝扩展服务，显示成本透明度，降低风险，将信通技术人员转移至信息安全和企业架构等高价任务。

35. 已选定结合本地(私有云)和第三方(公有云)服务的混合模式。这种模式可根据计算需求和成本的变化，在公有云和私有云之间调配工作负载，确保联合国能够利用云计算的惠益，同时保留对本组织工作至关重要的专门应用程序。

36. 实施工作将按照不同的云成熟度以及人员和应用程序的就绪情况分阶段进行。根据联合国项目管理框架，制定了项目治理方案，其中包括适当的监督和风险管理。已选定两家第三方供应商。

37. 在关键专题领域成立了由信通厅和外勤支助部工作人员组成的小组，牵头与供应商合作开发解决方案架构模型。将于 2019 年底之前实施的试点项目包括将 40 多个应用程序和二级数据中心能力迁移至云端，以便在不增加成本的情况下，加强多个地点的安全性、复原力和灾后恢复力。

E. 数字工作空间

38. 迄今为止，已与外勤支助部协作，将整个秘书处和各个维持和平特派团中的 55 000 多名用户迁移至 Office 365。正在实施其他工具，以增加有效的沟通、协作和联网。

39. 此外，允许信息技术管理员在智能手机、平板电脑和其他终端设备上控制、保障和执行各项政策的移动管理解决方案正在试行当中。将制定自带设备方案，允许工作人员使用个人移动设备访问组织数据和应用程序。

F. “联合”服务台

40. “联合”服务台从曼谷、内罗毕、日内瓦、纽约和意大利布林迪西提供 24 小时服务。截至 2018 年 6 月，“联合”服务台支持的全球企业应用程序和服务数量已增至 36 个。此外，“联合”服务台还进一步整合各项活动，通过继续注重实现业务效率，创造了重大效益，包括：

(a) 平均解决时间减少一半以上，从 105 分钟缩短至 48 分钟，服务请求平均处理时间从 5 天缩短至 4 天；

(b) 平均客户满意率为 88%。

G. 区域技术中心

41. 2015 年设立的四个区域技术中心确保每个区域的治理、标准、政策和程序以及信息安全和架构要求都能得到满足，并确保各区域的用户体验一致。

统一信通技术服务交付方式

42. 区域技术中心通过与不由秘书处管理但在秘书处房地内设有办公室的实体合作，继续整合信通技术基础设施和业务。已在纽约对适用的信通技术政策控制措施进行了审查，并正在执行各项建议，以全面遵守相关要求。其他区域技术中心将效仿这种做法。

43. 将进一步改善服务交付情况，为此将统一并改进信通技术服务交付方式，确保整个秘书处的用户体验一致。目前正在努力创建统一的全球信通技术服务目录，并提供服务供应商业绩季度报告，这将有助于在服务层面对各实体进行比较并作出改进。

44. 目前正在与外勤支助部协作，完善对纽约管理的基础设施的全球监测，并正在计划将总部以外办事处和各区域委员会纳入单一平台。此外，还在计划为整个网络组件生命周期的设计、过渡、运行和持续改进建立服务管理流程，并使其制度化。

45. 外勤支助部发布了外地技术框架，该框架为在未来五年(2018-2023 年)发展信通技术以支持联合国和平行动制定了愿景，并使外地信通技术业务与信通技术战略实现完全一致。区域技术中心为这一框架提供了补充。

46. 每年将审查该框架，并报告进展情况，作为执行信通技术战略的一部分。该框架是在外地特派团持续面临环境变化、实体安保威胁增加、技术在部队保护和态势感知方面的作用不断扩大以及任务和行动环境日益复杂的背景下制定的。

47. 该框架确定了两个业务目标：优化当前的核心信通技术业务，并重新定位外地信通技术，使其能够有效地用于交付新型跨领域创新技术解决方案，以支持执行任务。

H. 更加完善的解决方案：全球工程和会议

48. 已与外勤支助部协作，在各特派团推出了全球活动预订管理系统，这将成为秘书处各实体和所有维持和平特派团用于视频会议协调和支持的工具。计划在 2018 年底之前将秘书处各实体纳入该系统。

49. 老化的视频会议设备存在严重问题，使得这些重要系统容易出现持续故障。2017 年，完成了对秘书处所有场地内视频会议基础设施的研究。研究结果表明，有必要进行投资，更新老化设备。可能会在适当预算中提出所需资源。

50. 全球通用传接解决方案将在 2018 年底之前推出，提供“日不落”支持模式。这种解决方案将允许用户使用标准的室内视频会议套件、网络浏览器、移动设备、电话系统或这几种设备或系统的组合，在内部或外部连接至联合国主持的视频会议。在概念验证成功之后，将于 2019 年试行并推出与 Office 365 的集成方案。

I. 业务情报和分析

51. 改进决策支持和实现决策透明的必要性继续推动对分析和业务情报解决方案的需求。有效的数据管理是有效分析的基础，信通厅继续为全球业务情报从业人员提供技术解决方案。

52. 信息和通信技术厅为在财务、人力资源和差旅等职能领域编写业务情报报告和制作看板提供技术解决方案和数据服务，使“团结”系统数据能以更可持续、管理更好的方式用于报告用途。

53. 正在实施外地业务情报路线图，使地方业务单位的用户能够创建自己的看板和数据分析产品，从而简化和分散决策。约 300 名外地用户接受了制作业务情报产品的培训，他们制作并共享了看板，活跃用户的数量每月增加 15%。

54. 联合国中非共和国多层面综合稳定团正在试行态势感知技术平台，该平台汇集了一套标准化技术解决方案，可在外地特派团内实现信息周期管理，以进行危

机决策和中期决策。合规网站以及培训和认证通道的推出加强了信息安全，它们旨在培养外地行动所需技能，为切实保障业务网络安全提供支持。

五. 创新：利用技术创新

55. 信通技术战略第二阶段侧重于使用技术创新，支持联合国的实务工作。这项经大会认可的战略就技术和创新在本组织工作中应发挥何种作用提出了建议，事实证明这些建议是正确的。该战略强调指出，创新不可避免地将在该战略中发挥重要作用，更好地协助执行联合国各项任务，支持 2015 年后发展议程。该战略还强调指出，本组织应预计信通技术将取得新的进步和发展，以支持联合国的实务工作。

56. 正如上一次报告重点指出的那样，互联网的发展、全球连通性的增强和新的技术发展为联合国提供了前所未有的机遇，使其能够利用技术和数据支持自身的使命，更好地接触联合国所服务的对象。技术创新对于加强可持续发展、和平与安全、人权、国际法和人道主义事务等领域的工作将至关重要。

57. 大会在以往各项决议中决定由首席信息技术干事领导秘书处的所有信通技术活动，随着战略向创新阶段过渡，应进一步统一支持实务工作的各项信通技术方案。大会第 72/262 C 号决议决定整合信通技术，这有助于使联合国系统内部在创新和技术方面更加协调一致，这与信通技术总体战略相契合。

58. 大会和行预咨委会要求进一步介绍对支持本组织实务工作的信通技术解决方案的管理情况，信息和通信技术厅应这一要求，正在加大努力，支持会员国使用数据、前沿技术和创新。此外，信通厅还在向秘书处各部厅提供工具，以利用现有的和新出现的技术，提高各部厅提供服务和执行本组织各项任务的效率和实效。这些举措甚至是在应对日益增长、渐趋复杂的网络安全挑战的同时实施的。信通厅已根据信通技术总体战略，特别是与技术创新有关的第二阶段执行工作，着手实施以下各节概述的举措。希望会员国继续支持信通厅努力协调、管理和领导联合国系统在这方面的努力，同时利用技术创新的力量，实现本组织的各项目标，特别是执行《2030 年可持续发展议程》。

A. 利用新兴技术构建创新工具和解决方案

59. 信通厅认识到人工智能、机器学习和区块链这一类新技术在寻找解决方案提高效率、效力和改进任务执行方面具有的潜力，因此创建了一套广泛的创新技术解决方案，供联合国系统和会员国使用。

60. 为了加强联合国系统的网络安全，包括防止网络攻击，信通厅推出了“数字蓝盔”方案，该方案为联合国系统提供了一个共同平台，就针对信息技术安全事件采取的保护和缓解措施，进行快速信息交流和更好的协调，这些事件越来越多地影响到本组织的任务和方案工作。

61. 信通厅还向会员国提供类似技术支持，开发有益的创新工具，支持联合国在各个领域的工作。维也纳的企业应用程序中心与联合国毒品和犯罪问题办公室合

作，帮助构建了可持续且负担得起的信息技术解决方案，支持会员国打击有组织犯罪，包括跨国组织犯罪、毒品和其他形式的贩运、恐怖主义和腐败等，特别是直接向许多会员国提供“goPortfolio”软件解决方案，使它们的机构和国家行政部门能更好地收集、分析、传播数据和信息，从而为制定政策和战略提供方便。

62. 对联合国提供尖端而中立、安全的技术创新的需求只会越来越大，以应对全球挑战，尤其是在执行《2030年可持续发展议程》方面的挑战。信通厅全球服务司的目标就是采取相应行动，在促进伙伴关系和拥抱技术创新方面发挥积极作用。

B. 技术创新应对全球挑战

63. 为了创造有利环境，开发实用技术工具解决全球问题，信息和通信技术厅已经开始与有关会员国合作，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，为全球人道主义、可持续发展、气候变化及和平与安全挑战开辟开源技术解决方案。它们将作为孵化器和加速器，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，用于解决全球性挑战。该方案包括通过实践研讨会、沉浸式学习、项目孵化、众包和伙伴关系提供咨询支持和指导。技术创新实验室网络作为一个整体，将帮助建立一套技术解决方案组合，支持通过分享创新技术解决全球问题，从而为执行联合国的任务提供支持。

C. 促进创新方面新的伙伴关系

64. 如果联合国要有效利用新兴技术工具来履行任务，强有力的创新伙伴关系就是至关重要的。《2030年议程》和《亚的斯亚贝巴行动议程》规定的技术促进机制及其科学、技术和创新促进可持续发展目标多利益攸关方年度协作论坛是这方面的重要工具，二者都得到信息和通信技术厅的积极支持和推动。

65. 信通厅注重伙伴关系的培养，采取系统化、结构化的办法，积极而富有前瞻性地发展各种伙伴关系。它与私营和公共部门组织及相关领域的学术界和个人建立了牢固的技术伙伴关系。信通厅目前正在制定的举措包括与私营部门公司合作，通过前沿技术工具来加强它们以符合道德操守的方式进行采购的能力；结成伙伴关系联盟，开发数字身份开源解决方案。

66. 2018年还成立了“联合”集思平台，为实施《2030年议程》实用技术解决方案的众包提供了一个全球平台。事实证明，该平台非常受欢迎，去年在平台上发布的挑战主题包括武装冲突、境内流离失所和网络安全。“联合”集思上发布的这些挑战有许多都已找到务实可用的解决办法。此外，为了提高对新兴技术和创新方法的认识，信通厅还组织了“技术创新探讨”，即向工作人员和会员国代表开放的简报会。自2016年以来，以英语和西班牙语举办了18次活动，主题包括区块链、网络安全以及虚拟和增强现实。信通厅还为工作人员和代表出版了入门书，以通俗易懂的方式介绍热门前沿技术话题。

六. 优化：全球采购和全球资产管理

67. 在信通技术战略实施的第四年里，信通厅继续与外勤支助部信息和通信技术司、秘书处其他部门以及采购司合作，为实现全球采购和合同管理，继续开展如下努力：

(a) 目前正在最后完成信通技术全球系统合同的采购流程，技术和财务评估已经完成。该全球系统合同用于提供电子邮件、存储、卫星网络管理、服务台、任务订单服务和综合劳动力服务等全面管理服务。预计将在 2018 年第三季度授予合同；

(b) 正在订立应用服务全球系统合同，分为三种交付模式，包括综合劳动力服务、预聘协议和任务订单。信息和通信技术厅与信息和通信技术司将在多个地点受益于这项协议。采购司的代表目前正在审查工作说明书。

68. 总部已实现信通技术台式设备非集中采购。各部厅可以直接从供应商(联想)处购买设备，方法是使用“团结”系统，从核准的联合国全球产品目录中选择设备。该目录每三个月更新一次。

69. 根据关于联合国总部计算机设备处置的行政指示(ST/AI/2001/4)，总部的计算机设备由各部厅负责处理。出于安全目的，所有台式设备在捐赠或处置之前，必须清除硬盘上的所有数据，服务器硬盘或损坏的硬盘必须通过经批准的联合国供应商进行物理销毁。自“团结”项目实施以来，各部厅在将处置设备移交给信通厅之前，都要负责在“团结”系统中创建一个通知号码，并移除授权组。

七. 结论

70. 信通技术战略旨在实现信通技术的全球统一提供，促进联合国的核心工作。该战略以简化、现代化、转型、创新等理念为基础，建立在改进治理、强有力的领导和信通技术资源优化利用的框架之上。

71. 实施该战略的头四年里，在实现技术环境转型和现代化、优化资源、建立强有力的治理、为联合国创新打下基础等方面取得了扎实的进展。

72. 大会第 72/266 B 号决议核准，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合并为新的信息和通信技术厅，2019 年 1 月 1 日起生效。新的信通厅将向主管管理战略、政策和合规事务副秘书长及主管业务支助事务副秘书长报告工作。总部这次结构合理化调整将有助于采取更为连贯一致的方式实施信通技术战略，并且，根据管理范式更广泛的转变，这次调整将使整个秘书处的做法更加协调一致，同时通过信通技术解决方案满足秘书处各组织实体各自的需求，从而确保它们开展的各种活动都能得到有效支持。

73. 信息和通信技术厅与信息和通信技术司正在密切合作，执行改革措施，并制定未来五年的变革管理计划。这次合并将实现信通技术统筹交付，改善客户服务。秘书长将在提交大会第七十四届会议的进度报告中汇报信通技术战略的执行进

展。按照大会第 72/266 B 号决议的要求，将提交一份关于管理改革执行情况，包括新的信息和通信技术厅运作情况的报告，供大会第七十五届会议审议。

八. 有待采取的行动

74. 请大会：

- (a) 注意信通技术战略目前的执行状况；
- (b) 注意到将酌情进一步评估并向大会报告信息安全、视频会议和其他会议相关设备的所需追加资源。

附件一

2014-2015 两年期、2016-2017 两年期、2018-2019 两年期包
括“团结”项目资源在内的信息和通信技术资源概览

(百万美元)

两年期	包括特别政治任务 在内的经常预算 ^a	预算外 ^a	支助账户 ^b	维持和平 特派团 ^c	共计	“团结”项目	共计, 包括 “团结”项目	每年, 不包括 “团结”项目	每年, 包括 “团结”项目
2014-2015	366.4	183.0	62.8	942.5	1 554.7	111.1	1 665.8	777.3	832.9
2016-2017	392.5	184.9	57.7	851.9	1 487.0	99.0	1 586.0	743.5	793.0
2018-2019	392.5	181.5	52.8	617.8	1 376.4	77.6	1 454.0	688.2	727.0
2014-2019 年 信通技术资源共计	1 151.4	549.4	173.3	2 412.2	4 418.1	287.7	4 705.8	2 209.1	2 352.9
2018-2019 年 预算总额^d	5 405.1	21 313.4	601.5	12 952.4	40 272.5	77.6	40 350.1		
信通技术资源 占预算总额百分比	7.3	0.9	8.9	4.8	3.4	100.0	3.6		

^a 对 2016-2017 两年期核定工作人员费用和 2018-2019 两年期拟议工作人员费用的分析,反映了信息和电信技术职类的员额,该职类包括媒体技术、电信技术、信息管理系统和技术职系。非员额资源分析包括“团结”系统的信息技术和通信方面的非员额承付项目。共计额不包括一次性的“团结”项目资源。2014-2015 两年期经常预算数额反映了实际支出。由于无法获得信息,在适用的情况下,2014-2015 两年期预算外支出额为 2016-2017 两年期支出额的近似值。

^b 支助账户工作人员费用的计算依据是本报告所述期间维持和平支助账户适用的标准成本,以及外勤支助部信息和通信技术司、信息和通信技术厅、方案规划、预算和账户厅财务信息业务处以及管理事务部人力资源管理厅人力资源信息系统科的实际核定员额和一般临时人员职位计数。

^c 通信和信息技术支出类别下的数额见 A/C.5/68/26、A/C.5/69/24、A/C.5/70/24 和 A/C.5/71/24 号文件。2014/15 年期间维持和平特派团工作人员费用计算见 A/71/400 号文件附件一。2016/17 和 2017/18 年期间维持和平特派团工作人员费用根据维持和平特派团预算中信通技术组织单位的工作人员标准费用计算。

^d 见 A/72/6 (Introduction)和 A/C.5/71/24 号文件。对维持和平特派团而言,2018-2019 两年期预算总额是按 2017/18 年期间核定数额的两倍估算的。

附件二

信息和通信技术战略下各项目状况：项目保证和业绩管理

A. 项目状况概览

项目数	状况
20	第一次进度报告(A/70/364)所述的战略项目
-7	第二次进度报告(A/71/400)已完成并进入日常运行的项目
13	第二次进度报告(A/71/400)余下的战略项目
-5	第三次进度报告(A/72/755/Rev.1)已完成并进入日常运行的项目
8	第三次进度报告(A/72/755/Rev.1)余下的战略项目
-1	第四次进度报告(A/73/384)已完成并进入日常运行的项目
7	第四次进度报告(A/73/384)余下的战略项目

注：上一次进度报告所列 8 个余下的项目中，企业业务情报和分析项目已于 2018 年顺利完成并进入日常运行。

B. 根据变更要求修改的项目

以下项目的变更要求得到批准。调整了时间表并结束该项目。

项目名称	变更要求说明
企业业务情报和分析	修改了项目计划，结束第 2 阶段，增加第 3 阶段。第 2 阶段两项剩余活动转入第 3 阶段。项目完成日期由 2016 年 12 月 31 日修改为 2018 年 2 月 28 日。项目于 2018 年 2 月 28 日完成

C. 进行中的项目

项目名称	说明	开始日期	完成日期	完成率	关键里程碑
企业“联合”服务台/整合	为“团结”、Inspira、“联合”文件、“联合”联络平台、iNeed、Earthmed 等企业应用程序建立一个全天候不间断的全球支持中心。对整个组织的服务台进行整合	2015 年 1 月 1 日	2018 年 12 月 31 日	93%	资源充足、人员齐整的企业服务台(完成日期：2015 年 9 月 30 日；已完成) 技术布建(完成日期：2015 年 9 月 30 日；已完成) 建立供资模式(完成日期：2015 年 12 月 31 日；已完成) 服务台整合(完成日期：2018 年 12 月 31 日)-整合了对外勤支部人员和总部的支持。第 1 层级(外勤)被搁置，原因是需要根据改革审查新模式
企业网络运营中心	建立一个企业级运营中心，负责在全球范围侦测信息技	2015 年 5 月 11 日	2018 年 12 月 31 日	86%	第 1 阶段：纽约基础设施监测工作转至全球企业网络运营中心(完成日期：2015 年 12 月 31 日；已完成)

项目名称	说明	开始日期	完成日期	完成率	关键里程碑
	术资产的状态变化(活动管理),并确定需要采取的行动,以尽快使受影响的信息技术服务恢复到信息技术用户可接受的水平(事件管理)				第 2 阶段:把全球企业网络运营中心与信息通信技术司网络管制中心合并为一个企业监测解决方案(完成日期:2017年8月31日;已完成) 第 3 阶段:将其他区域技术中心的监测工作转到企业监测系统(完成日期:2018年12月31日;进行中)
“团结”项目 主流化	将各项责任从项目移交至秘书处内相应实体	2013年12月1日	2019年12月31日	74%	基础设施(完成日期:2019年3月7日;进行中) 安全(完成日期:2019年12月31日;进行中) 业务情报(完成日期:2018年12月31日;进行中) 应用程序(完成日期:2019年12月31日;进行中) 生产支持(完成日期:2018年12月31日;进行中) 行政(项目管理、合同、人力资源、预算)(完成日期:2019年12月31日;进行中)
全球采购战略	清点所有信通技术合同和资产,确定全球采购机会	2016年2月1日	2019年2月14日	46%	第 1 阶段:确定所需经费,拟定投标书征求通告(完成日期:2016年12月31日) - 语音和数据(已完成) - 地理信息系统(已完成) - 信通技术服务(已完成) - 应用程序(已完成) 第 2 阶段:征集投标书并授标(完成日期:2019年2月14日;进行中)
灾后恢复	制定全秘书处灾后恢复计划,确保在紧急情况下关键信通技术系统能进行有效的故障切换	2013年5月1日	2016年12月31日 (第 1 阶段)	100%	审查全秘书处关键应用程序清单(已完成) 订正关键应用程序灾后恢复估计数(已完成) 重新提交灾后恢复提案供应急政策高级小组核准(已完成) 为关键应用程序逐一制定灾后恢复计划(完成日期:2016年12月31日;已完成)

项目名称	说明	开始日期	完成日期	完成率	关键里程碑
		2017年10月17日	2019年6月28日 (第2阶段)	25%	第2阶段: 灾后恢复演练(完成日期: 2019年6月28日; 进行中)
应用程序整合/合理化	降低应用程序组合的费用、复杂性和冗余, 增强与组织目标和技术架构的一致性。此项目是应用程序管理战略的关键部分, 该战略已由现有的企业应用中心执行。通过提供全组织使用的系统而不是进行本地应用程序开发, 联合国应用程序的数量到2020年时将从2014年7月的2340个减少至1000个	2014年6月1日	2020年12月31日	70%	第1阶段: 制定方法和应用程序路线图; 建立全球应用程序组合(已完成) 第2阶段: 企业资源规划相关系统按计划停用, 启动 Lotus Notes 应用程序迁移并执行应用程序合理化路线图(完成日期: 2017年12月31日; 已完成) 第3阶段: 联合国应用程序数量减少至1000个(完成日期: 2020年12月31日; 进行中)
网站整合/合理化	提高网站运营和网络设计效率, 加强安全, 通过战略性改革现有运作模式实现规模效应	2014年1月2日	2020年12月31日	58%	第1阶段: 开发网站技术并制定计划(已完成) 制定联合国网站整合解决方案(已完成) 统一化第1级和第2级: 处理关键网站(已完成) 统一化第3级: 确定并修改网站(已完成) 统一化第4级: 确定并修改(见第2阶段) 第2阶段(完成日期: 2020年12月31日) 确立项目治理: 从监管要求、业务、技术和财务方面评估网站; 确定问题、重叠之处和可改进之处; 制定和执行路线图, 以满足合规要求, 把握在同一技术平台上统一和整合网站的机遇
企业业务情报和分析	为企业应用程序建立业务情报和分析流程、报告和看板, 实现标准化和治理。整合并集中各类业务仓库	2016年1月1日	2018年2月28日	100%	制定战略并建立数据管理理事会(已完成) 界定角色/责任, 建设能力, 采购 SAP HANA 许可证, 安装新的业务情报模型(已完成) 整合数据, 进行信通技术技能评估(已完成) 建立数据治理框架和信息资产登记册(已完成)

项目名称	说明	开始日期	完成日期	完成率	关键里程碑
					开发试点项目。为“团结”项目业务情报和分析进行能力建设(完成日期：2018年2月28日；已完成)
网络和基础设施升级(MPLS)——“联合国一体化”网络。	升级广域网，以容纳现有和新的企业应用程序	2013年5月10日	2017年12月31日	100%	完成群组4的互通连接(完成日期：2015年9月30日；已完成) 建立供资模式(完成日期：2015年10月31日；已完成) 继续增加秘书处实体(完成日期：2017年12月31日；已完成)

附件三

审计委员会关于信息和通信技术战略执行情况的第二次年度
进展报告(A/73/160)所载建议的执行情况

一. 审计委员会第二次年度进展报告所载建议的执行情况(A/73/160)

以下最新发布的建议正在执行中：

段次	目标日期	评论意见
25	2019年12月31日	根据审计委员会先前的一项建议，高级管理人员契约中的信通技术战略部分得到了加强和细化。秘书处将继续努力确保各部门遵循与治理有关的既定流程
26	2019年12月31日	已制定信通技术业绩管理框架
41	进行中	秘书处已设立信通技术政策委员会，其代表来自各部厅、总部以外的办事处和区域委员会。已加强努力确定政策缺陷，确保现有政策得到更新并符合业务需求
50	2018年12月31日	信息和通信技术厅将努力建立和记录认证，并指出，对信通技术职能的要求是作为更广泛的人力资源框架的一部分来确立的
55	2019年12月31日	信通厅正在制定计划，以确定需要知识转让的职能以及这些职能在目前开展的更广泛活动中的顺序，并将与“团结”项目团队合作，确定风险和潜在的缓解措施
79	进行中	目前在业务情报的支持下，正在努力加强全球信通技术资产的可见性。正在确定入侵检测系统的好处，同时注意到，入侵检测的财务量化受到大量不确定因素和变量的影响，因此无法准确确定。网络分段将纳入适当的预算范围，如获得资源，将予以实施。隐私原则最终确定后，信通厅将协助制定隐私政策
101	2020年12月31日	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。预计这一努力将持续到信通技术战略完成
108	2020年12月31日	企业项目组合管理科将通过定期会议进行监测，确保时间表的修改有迫不得已的正当理由
114	进行中	联合国技术创新实验室已开始实施，并将受到严密监测，以确保实施过程有效及时
118	进行中	秘书处将确保信通技术所需经费根据长期计划反映在适当的预算中，并符合信通技术战略

段次	目标日期	评论意见
126	进行中	信通厅继续寻找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的实施和可用。使用全球合同产生的成本效益正在受到监测
127	2019年12月31日	合同的最终确定取决于几个因素，包括与签订合同的供应商有关的因素。秘书处将努力确保合同及时订立；然而，秘书处不能控制整个过程
140	2018年12月31日	秘书处已制定视频会议设备更换计划，并将在适当的预算中提交

二. 审计委员会以往各期报告所载建议的执行情况

下表汇总了审计委员会 2017 年底以前提出的 37 项建议截至 2018 年 7 月的总体情况。

负责部门	建议总数	已执行	未开始	因时过境迁而不必执行	执行中
联合国秘书处，在信息和通信技术厅监督下	37	10	1	1	25
百分比	100.0	27.0	2.7	2.7	67.6

A. 审计委员会关于信息和通信技术战略执行情况的第一次年度进展报告 (A/72/151)

段次	目标日期	评论意见
21	2018年12月31日	高级管理人员契约中的业绩衡量标准正在更新，以求更加客观和量化。委派和授权流程正在与秘书长关于管理改革的提议对接
33	2019年12月31日	每月与首席信息技术干事举行会议，审查从项目/方案管理人员处收集的项目状况报告。根据主要业绩指标对项目进行跟踪
40	2020年12月31日	自制定信通技术战略以来，已制定 39 项信通技术政策、准则和技术程序。视需要将制定和颁布更多政策。没有可用的合规资源，自我评估侧重于信息安全
45	2020年12月31日	秘书处正在评估相应所需资源，并将提交大会
50	2018年12月31日	已制定信通技术业绩管理框架。资源限制阻碍了在全秘书处实施该框架的努力
55	进行中	持续向新入职员工提供强制性信息安全培训
60	2018年12月31日	信息的创造者和所有者负有对信息和数据进行分类的责任，因此在 ST/SGB/2007/6 号文件中，这一责任被分配给各部厅的负责人。首席信息技术干事于 2016 年

段次	目标日期	评论意见
		9月16日重申了这一要求。秘书处各部厅负责确保与信息安全有关的标准和政策得到遵守
67	进行中	应急政策高级小组确定、核可了被认为对本组织至关重要的总体职能。信通厅建立了联合国灾后恢复计划信通技术程序，详细说明了选择关键应用程序并将其纳入灾后恢复计划的方法。该小组已确定24个秘书处应用程序为关键应用程序。
77	2020年12月31日	<p>纽约企业应用程序中心与新闻部以及大会和会议管理部协同合作，正在建立网站治理，确保技术、品牌、多种语文、安全和残疾人无障碍这五个关键合规领域得到遵守，并确保新的公共网站符合组织标准</p> <p>已指示全秘书处各指定信息技术协调中心在“联合”应用程序中更新其网站信息和遵守情况</p> <p>各中心还协调应用程序的开发和统一</p>
86	2019年12月31日	必须指出的是，准确的响应要求所有“实质性服务请求”都被排除在第一级之外，因为它们不在“联合”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，这一步已由全球服务提供模式团队完成，并成为该团队的职责。
92	2018年12月31日	信通厅正在与联合国训练研究所合作，为外交官举办一系列新兴技术教育论坛，并计划提供高级技术技能认证课程。与合作伙伴和成员国合作，正在开展技术创新实验室试点项目
105	2019年12月31日	已在信通厅业务协调科内设立合同管理股，以支持管理与该厅和外勤支助部信息和通信技术司有关的合同。信通厅订立了若干全球合同，供世界各地的信通技术办公室使用
106	2019年12月31日	已确定全球信通技术合同清单。在全球采购方面取得了进展，因此采购的设备和服 务实现了规模经济效益并享受到折扣
112	2021/12/31	<p>信通技术战略确立了在整个秘书处执行信通技术方案和提供服务的手段，具体如下：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 企业应用程序中心协调并领导遗留应用程序的全球更换 • 区域技术中心在信息安全、治理和风险、遵守信通技术政策以及交付区域技术解决方案等方面监督秘书处各实体

段次	目标日期	评论意见
		<ul style="list-style-type: none"> 企业网络运营中心监测所有网络和数据中心的运营，改进可见性、正常运行时间、性能和安全性 企业数据中心在托管、连通和监测领域提供服务。企业系统得到了加强，并转移到企业数据中心 “联合”服务台从曼谷、内罗毕、日内瓦、纽约和意大利布林迪西的五个中心提供全天候不间断服务

B. 审计委员会关于秘书处信息和通信技术事务处理进展情况的报告(A/70/581)

段次	目标日期	评论意见
摘要， 建议(a)	进行中	秘书长关于信息和通信技术厅组织结构的公报(ST/SGB/2016/11)阐述了首席信息技术干事的作用和权力
摘要， 建议(b)	进行中	秘书处通过年度进展报告，继续以动态方式评估和改进信通技术战略实施时间表，确保实施计划切合实际
摘要， 建议(c)	进行中	ST/SGB/2016/11 号文件确立了治理结构和适当的授权，自信通技术战略启动以来，又制定了 39 项政策、准则和技术程序
摘要， 建议(d)	进行中	通过治理机构、信息和通信技术委员会、信息和通信技术执行委员会、高级管理人员契约来实现政策合规，以及与执行信通技术战略有关的目标。信通厅目前没有资金设立合规职能部门，对信息安全和能力领域进行审查。然而，启动了自我评估式的合规职能
摘要， 建议(e)		已执行
摘要， 建议(f)	进行中	A/71/400 号文件包含的研究结果说明了实施修订后的信通技术战略的预期成本和效益
摘要， 建议(g)	进行中	向信息和通信技术执行委员会及管理委员会介绍了信通技术战略的关键要素以及挑战和进展。此外，信通技术战略的实施已列入高级管理人员契约。还向高级管理当局介绍了信通技术战略使用和创新的情况

C. 审计委员会关于秘书处信息和通信技术事务处理情况的报告(A/67/651)

段次	目标日期	评论意见
20		已执行
29		已执行
30		已执行

段次	目标日期	评论意见
31-32	进行中	信通厅向所有信通技术办公室发布了导则，要求它们提供预算和支出的详细信息，以便能够分析和整合数据，用于信通技术战略执行情况第二次进度报告。预算的列报和执行仍然是各部分厅负责人的责任
39	进行中	A/72/397 号文件概述了总体拥有成本，其中第 125-133 段和表 6 概述了 15 年的维护费用，第 42 段概述了生产支持费用。“团结”系统支持模式分为三级，以便为用户提供最佳服务，其目的是实现各个地点的自给自足，并为解决事件和满足服务请求提供有效的流程和专门知识。
41	进行中	2014 年发布了一项新的信通技术战略(A/69/517)，大会重申高级管理人员参与的重要性。行政当局正在更新高级管理人员契约，目标着眼于执行信通技术战略
50		已执行
55		已执行
56		已执行
68	进行中	治理框架得到了加强，重点是确保有效授权，明确界定责任，以及实现中央控制需求与运营自由之间的平衡
76		因时过境迁而不必执行
82		已执行
92		已执行
100		已执行
101	进行中	已制定信息安全路线图，将各项举措转化为方案活动，并解决额外风险。这份路线图已作为证明文件提供给审计委员会