



大会

Distr.: General
5 October 2010
Chinese
Original: English

第六十五届会议

议程项目 129

2010-2011 两年期方案预算

联合国秘书处信息和通信技术战略实施情况

秘书长的报告

摘要

本报告依照大会第 63/262 号决议第一节第 10 段的要求提交，载述秘书长的信息和通信技术(信通技术)战略(见 A/62/793 和 Corr. 1 及 A/62/793/Add. 1)的最新情况。本报告介绍迄今取得的进展以及尚待开展的工作，包括信通技术结构审查的结果。这一审查是为了全面清点整个秘书处的信通技术能力，提出提高信息通信活动效力和效率的建议。根据上述决议第四节和第 63/269 号决议的要求，本报告还载列信通技术灾后恢复统一计划和业务连续性方针。

秘书长的信通技术战略目标，包括长期愿景、管理优先事项和三个战略方案(知识管理、资源管理、基础设施管理这三个领域)，是为了克服信通技术高度分散的环境造成的困难，并利用信通技术提高联合国为全球社会提供服务的效力和效率。

自从大会在 2008 年 12 月第 63/262 号决议中认可信通技术战略以来，秘书处有一些领域已取得重大进展，为实现信通技术的愿景铺平道路。例如，关键信通技术治理结构，如信通技术执行委员会、信通技术咨询小组以及信息和通信技术厅，已经设立，并已切实运作。一些全组织范围的信通技术管理政策和标准(例如项目管理框架、投资评价方法、信通技术预算提案审查等等)已经颁布，并已得到实施。此外，秘书处由信息和通信技术厅领导或得到该厅支持的一些战略举措也已取得长足进展，包括“团结”、Inspira、为统一合同需要综合管理信息系统的升级、对基本建设总计划的协助、会员国门户网站、外地特派团燃料管理电子系统、客户关系管理系统等。秘书处拟订信通技术灾后恢复统一计划和业务连



续性方针的工作也已取得进展。该计划和方针一旦实施，将有助于提高本组织处理紧急情况、减少相关费用的能力。此外，秘书处通过机构间协作，大力帮助统一全系统的信通技术的努力。

秘书处在进行这些广泛的努力的同时，还完成了整个组织范围内对各部、办事处和包括外地和政治特派团在内的外地特派团利用信通技术资源的情况的审查。这项工作称为信通技术结构审查，目的是全面清点整个秘书处的信通技术能力，找出改善的机会。审查结论表明，提高全球信通技术运用效率和效力，大有机会。秘书长在审查结论的基础上，提议在 2011 年至 2015 年实施四个项目，以期在已查明问题的领域作出重大改进。这些项目是：

- (a) 服务台全球化：开设全球化服务台，提高服务质量，降低费用；
- (b) 精简数据中心：改进服务器和储存管理，提高服务质量，降低费用；
- (c) 合理安排使用信通技术：合理安排使用信通技术，改善信通技术人事规划，提高效力和生产率；
- (d) 加强信息和通信技术厅：加强信息和通信技术厅的职能，由该厅监督信通技术战略活动，减少分散现象，在整个秘书处推动信通技术革新。

通过信通技术结构审查提出的建议是订立战略方案，实现秘书处全球信通技术环境现代化、标准化，并加以精简，同时优化全球信通技术工作人员队伍的产出。要达到这一目标，提议的所有四个项目必须同步实施。信通技术结构审查提出的头三个项目将去除数十年来信通技术工作支离破碎的分散局面造成的效率低下状况。头两个项目——服务台全球化和精简数据中心——尤其范围广，很复杂，在项目的阶段都需要信息和通信技术厅与受影响的组织单位广泛合作和协作。随着信通技术战略的推行，关于加强信息和通信技术厅的第四项建议的实施将使相关机制到位，将有助于防止出现效率低下的情况，降低信通技术工作的费用。在实施所有四个项目过程中，本组织能直接得到裨益，例如增加服务，提高质量，强化业务连续性。

信通技术结构审查的结论虽然承认各部和办事处工作的不断重大改善和加强，但认为，由于未能以全组织的办法处理系统性问题，与其他类似组织相比，总体工作没有达到最佳水平。如果不实施这些项目，工作上的这些差距将拉大，进一步阻碍本组织实现其任务目标。

实现总体信通技术环境标准化后，将能找出多余资源和能力，从而有机会降低业务费用，将工作人员调任更有价值的工作。这一调整将有助于开发有效的信通技术解决方案，提高工作人员效率，保存机构知识，更好地与本组织的战略目标挂钩。如果不着力实施这些项目，就会导致螺旋形下滑，增加支离破碎现象，降低效率，缩减在变化的环境中实施新的解决方案的能力，而信通技术总体预算将继续大幅上升。

根据预测，头三个拟议的项目如果获得充分的经费，并得到顺利实施，就可每年因提高效率而节省费用 7 130 万美元至 1.018 亿美元。必须指出，只有在项目完成后，才能获得全部惠益。根据预计，效率的提高将使本组织能够满足不断增加的信通技术需求，或将现有工作人员调任更为优先的职能或其他方案领域的工作。此外，目前所用的合同工最终可减少，设备支出以及目前的硬件和软件许可证费用也将减少。实施这三个拟议项目的总费用估计为 1.188 亿美元，2010-2011 两年期所需费用总额估计为 500 万美元。

提议的第四个项目是为了调整和加强信息和通信技术厅的组织能力，分阶段进一步提高其工作效力和效率，在从信通技术战略所列任务来看现有资源有重大缺口的高度优先领域具体增加信通技术资源。加强信息和通信技术厅的费用总额估计为 2 190 万美元，在 2010-2011 两年期所需费用总额估计为 350 万美元。

最后，本报告概述信通技术的战略机会。秘书处将能利用这些机会大大提高其效力和效率，在今后更有能力顺利完成任务，实现方案目标。

目录

	页次
一. 导言	5
二. 信通技术战略实施现况	7
A. 概况	7
B. 信通技术管理框架现况	8
C. 战略方案状况	14
1. 知识管理方案	15
2. 资源管理方案	18
3. 基础设施管理方案	22
D. 统一的信通技术灾后恢复计划和业务连续性方针	25
E. 联合国全系统的统一努力	30
三. 信通技术结构审查	31
A. 背景	31
B. 审查程序	32
C. 主要结论	33
D. 建议	38
E. 结构审查项目	42
1. 服务台全球化	42
2. 精简数据中心	49
3. 合理安排信通技术	57
4. 加强信息和通信技术厅	62
四. 所需资源汇总和请大会采取的行动	74
A. 所需资源汇总	74
B. 有待大会采取的行动	75
附件	
一. 2010 年联合国秘书处信息和通信技术拟议预算按年折算估计数	78
二. 截至 2010 年 3 月联合国秘书处信息和通信技术人员	79
三. 信息和通信技术厅现有组织结构和员额分布：2010-2011 两年期	80
四. 2011 年信息和通信技术厅拟议组织结构和员额分布	81

一. 导言

1. 随着技术进步，特别是随着因特网、无线技术、计算机系统和软件革新的汇合，信通技术日益被视为许多组织的一种关键资源。秘书处从战略角度驾驭技术的力量，就能在技术普及的全球环境中完成其使命，履行与日俱增的承诺，使联合国能够更加有效、以更高效率开展工作。的确，信通技术已成为秘书处和联合国系统其他组织内变革的战略推动力。

2. 然而，要实现模式转变，就是要让信通技术在满足本组织需求方面发挥关键作用并加强决策，但这种转变尚未完全实现。现有资源、各种努力、实施之中的举措尚未得到充分利用，影响到实现惠及整个联合国的预定信通技术目标的能力。在很大程度上，原因在于秘书处各个部门的信通技术活动和资源过于支离破碎，不仅妨碍调整，而且不必要地增加信通技术工作的费用。

3. 应该记得，大会通过第 60/283 号决议决定设助理秘书长级的首席信息技术官一职，为此，本组织推出了改革议程，以处理全秘书处范围内信通技术治理、领导和业务的弱点(见 A/60/692 和 Corr. 1，第 47-52 段)。应大会要求，秘书长提出了一系列建议。这些建议构成秘书处信通技术综合战略(A/62/793 和 Corr. 1 及 A/62/793/Add. 1)，其中为本组织信通技术五年方案提出了全盘方针和管理框架。信通技术战略使秘书处能够提高其效力和效率，增加透明度，加强问责制，为会员国和本组织都带来所设想的惠益。

4. 大会在其第 63/262 号决议中也承认信通技术的战略重要性，在秘书长关于秘书处信通技术战略等事项的建议的基础上，进一步通过了一系列改革措施。根据该决议，信息和通信技术厅从 2009 年 1 月起成立，作为独立组织单位，负责有力地集中领导拟订和实施全组织范围的信通技术方案的工作，以有效支持联合国的使命和全球活动。

5. 信通技术战略实施过程中已顾及秘书处的全盘方案目标和相关战略。例如，信通技术战略是对最近经大会第 64/269 号决议认可的秘书长全球外勤支助战略的关键要素和举措(A/64/633)的补充，并且利用了这些要素和举措。在战略实施过程中将不改变指挥和控制机制以及先前商定的外勤支助作用和责任(见 A/62/793 和 Add. 1)。

6. 本报告是根据大会第 63/262 号决议第一节第 10 段的要求提交的。大会在该决议中请就他的信通技术战略向大会第六十五届会议主要会期会议提交报告，内容包括：

(a) 对治理结构作出的任何必要调整，使之成为更简单和有效运作的政策制定和管理工具；

(b) 介绍这些管理和报告安排的最新情况；

(c) 深入评估组织安排，包括改变为信息和通信技术厅在本组织架构中安排的位置的可能性；

(d) 全面清点整个秘书处的信息和通信技术能力，包括专职和非专职人员；

(e) 更准确地查明和量化信息和通信技术战略的实施预计产生的效率收益或效益；

(f) 用来确定和衡量这些效益的方法和基准；

(g) 首席信息技术干事办公室和外勤支助部在信息和通信技术活动方面的作用和职责，包括新的组织架构中确立的权力线和问责线与分工。

7. 根据这些要求，本报告向大会介绍信通技术战略实施的总体最新情况，包括对照信通技术战略最初提出的情况介绍已取得的进展和设想的计划。

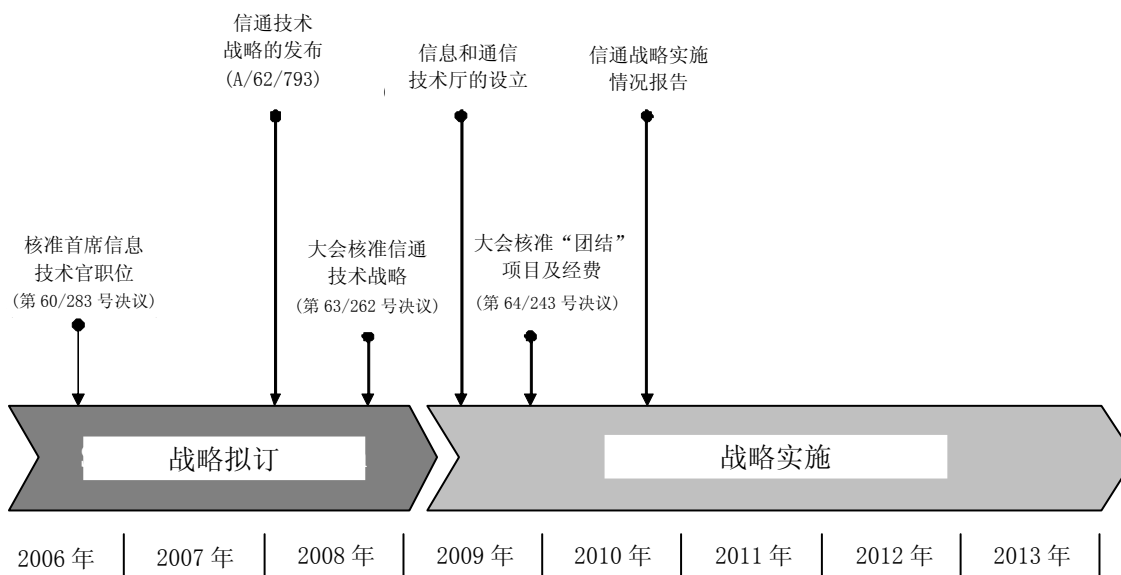
8. 本报告还概述信通技术结构审查的结论和据此提出的建议。

9. 此外，大会在第 63/262 号决议第四节和第 63/269 号决议中要求提交具备业务连续能力的信通技术灾后恢复统一计划。本报告也对此要求作了回应。

10. 图一列示与信通技术战略拟订和实施相关的主要里程碑。

图一

信通技术战略实施的里程碑



11. 为满足大会的要求，本报告由以下各节组成：

(a) 第二节概述信通技术战略，介绍迄今执行战略开展的活动，重点阐述取得成功的领域、正在进行的努力以及今后几年在信通技术管理领域和三个帮助满

足本组织需求的战略方案方面将坚持的方向。第二节也介绍信通技术灾后恢复统一计划和业务连续性方针以及联合国系统范围内的统一工作；

(b) 第三节阐述信通技术结构审查的情况，该审查作为信通技术战略的一部分工作进行，其目标是全面审查整个秘书处的信通技术能力，从各个组织的角度合理安排并统一信通技术工作和结构；

(c) 第四节列出有待大会采取的行动。秘书长请大会认可各节所述的通过信通技术结构审查、信通技术灾后恢复统一计划和业务连续性方针提出的具体建议。

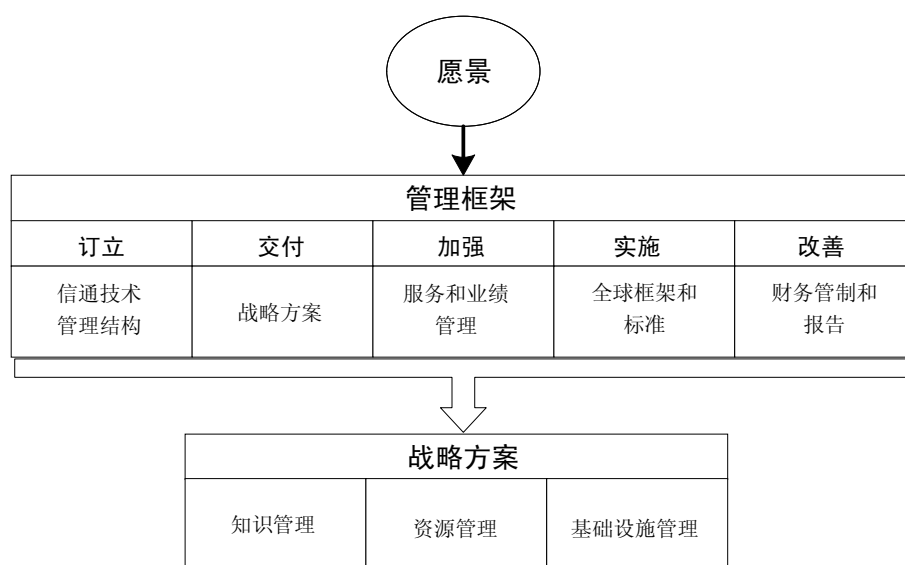
二. 信通技术战略实施现状

A. 概况

12. 信通技术战略是全组织关于今后五年信通技术发展方向的协议。为了实现“增强信通技术作用，改善联合国工作”的愿景，战略涉及下列相互交叉的优先领域。管理框架涵盖信通技术管理结构订立和维持、信通技术战略方案实施、信通技术服务和业绩管理、全球构架和标准、组织信通技术能力的财务管制和报告。战略方案由为实现愿景相得益彰的三大类举措组成：(a) 基础设施管理方案为秘书处在全球使用的基本信通技术服务奠定基础；(b) 资源管理方案在基础设施管理方案的基础上生成、处理、储存关于本组织资源的信息，以便加以有效力、高效率的管理；(c) 知识管理方案依靠上述两个方案创造有利环境，便于获取、管理、分享本组织的信息资产。

13. 战略的关键构成部分是：战略愿景、管理框架和战略方案(见图二)。

图二
信通技术战略



愿景

14. 秘书处努力利用信通技术的力量来提高其为全球社会提供服务的效力和效率。更具体地说，该战略使信通技术能在以下领域为本组织作出贡献：

(a) 工作：使信通技术与秘书处任务和工作方案挂钩；

(b) 人：信通技术使联合国工作人员和各利益攸关方无论何时何地都能彼此联系，分享知识；

(c) 资源：信通技术推动机构资源高效利用和部署。

管理框架

15. 为了实现信通技术愿景，秘书处确定了想通过实施信通技术战略得到重大改善的下列五个优先领域：信通技术管理结构；战略方案实施；服务和业绩管理；全球架构和标准；财务管制和报告。预计这些领域工作的重大改善将有助于在整个秘书处营造全球性、高性能、具有透明度的信通技术环境。

战略方案

16. 信通技术关键需求的三大领域的问题，即知识管理、资源管理和基础设施管理，必须以统一的方式予以处理，确保这些工作有效支持整个秘书处的实务活动。

17. 自大会 2008 年 12 月认可信通技术战略以来，秘书处在战略实施方面已取得重大进展。本报告介绍截至 2010 年 6 月 30 日信通技术战略实施的状况。关键信通技术管理结构(即信通技术执行委员会、咨询小组以及信息和通信技术厅)已经设立，现已切实运作。全组织的一些信通技术管理程序和标准(即项目管理框架、投资评价方法、信通技术预算提案审查等等)已经向各部、办事处和特派团颁布。此外，秘书处由信息和通信技术厅领导或得到该厅支持的一些战略举措也已取得长足进展，包括“团结”、Inspira、为统一合同需要综合管理信息系统的升级、对基本建设总计划的协助、会员国门户网站、外地特派团燃料管理电子系统、客户关系管理系统等。

18. 下文从迄今取得的进展和在 2011-2013 年期间将开展的工作的角度阐述信通技术战略实施状况。现况按最初的信通技术战略文件所列战略活动类别予以总结：信通技术管理框架、知识管理方案、资源管理方案、基础设施管理方案。该节也介绍信通技术灾后恢复统一计划和业务连续性方针以及联合国全系统统一工作的努力。

B. 信通技术管理框架现况

19. 信通技术管理框架的目标是通过对信通技术管理程序和结构的一系列改进来实施信通技术战略。尽管这项工作尚未充分获得资源，但如下文所述，在现有资源范围内已经取得进展。以下各段概述迄今已取得的进展和计划之中的与信通技术管理框架有关的活动。表 1 是这些资料的总结。

信息和通信技术厅的设立

20. 信息和通信技术厅于 2009 年 1 月作为单独预算款下的独立组织单位设立。该厅通过整合管理事务部信息技术事务司与外勤支助部信息和通信技术事务司的一部分设立，不影响预算，不增减人员。自那时以来，该厅一直努力执行任务，履行全组织的职责。

21. 关于外勤支助部，现特别注意确保该部能继续为外地特派团提供有效支援，信息和通信技术厅则以机构统筹办法行使为外地提供信通技术战略支持的权力。为此，信息和通信技术厅与外勤支助部的明确的权力划分、问责制和工作分工已经确立。这种角色和责任划分方式运作良好。作出这种协作安排后，外地特派团已开始得益于由强有力、集中统一的部门提供的支援，因为该厅能从长远考虑，从战略性角度重视在整个秘书处改进工作，增强了全球基础设施、采用了新的企业应用程序，订立了政策框架和架构，推进了标准化，采用了最佳做法。

22. 与外勤支助部的这种关系，有助于更好地调整信通技术总体战略，确保秘书处所有信通技术单位都保持和利用共同标准，强化整个组织各项信通技术工作的协同增效作用。这一安排还提供了一个独特的机会，可借以用创新方式统一全球外地要求，并使信息和通信技术厅能够推进统一信通技术服务的工作，在包括外地特派团在内的联合国秘书处所有部门实施共同信通技术政策、标准和解决方案。该厅尤其还能能为外地特派团在应用开发方面作出重要改进(例如燃料管理系统、项目文献系统)。此外，信通技术战略是对秘书长全球外勤支助战略的补充，可利用现有外勤支助机制。

23. 信息和通信技术厅是独立的信通技术中央组织单位，拥有充分的权力，须适当接受问责，配备有充足的资源。作为这样一个单位，该厅必须在全秘书处执行信通技术任务，管理影响整个秘书处的重要的信通技术活动，确保高效利用资源，使信息系统现代化，改善本组织的信通技术服务。该厅要有效开展广泛的战略活动，如信通技术政策拟订、架构和标准确定、项目评估、结构审查和业绩管理，就需要具备能力，在组织上有独立的地位。这一组织安排使该厅具有所需权力，能有显著的地位，能客观、中立地行事。鉴于目前的安排迄今能有效运作，该厅在本组织的结构内的地位应予以保持。

管理监督委员会和咨询机构的建立

24. 信通技术治理的广泛概念涵盖与信通技术决策及其组织结构相关的原则和程序。信通技术管理框架明确规定决定应如何做出，决定建议由何者提出，何者接受问责，在秘书处内应如何协调信通技术活动。该框架确保关键利益攸关方发挥适当作用，承担适当责任，明确有效地指导本组织信通技术活动和资源的管理。2009 年 4 月，信通技术综合管理框架得到实施。该框架采纳了大会的评论意见，比原先信通技术战略中提议的政策制定和管理工具更为简单，在操作上更有实

效。该框架确立了信通技术治理结构，包括：信通技术执行委员会、一个信通技术咨询小组、若干信通技术方案工作组、地方信通技术委员会。除这些委员会外，由秘书处各部和各办事处信通技术单位负责人和高级工作人员组成的信通技术管理协调小组已经成立。协调小组作为一个论坛，就信通技术战略方案和全秘书处的其他活动提供指导，交流意见。协调小组每周举行两次电视会议，每年举行两次务虚会。信息和通信技术厅已设立客户服务股，负责使信通技术活动更好地适应与秘书处的方案的需要，并负责管理信息和通信技术厅与秘书处其他部门的战略关系。

25. 首席信息技术官作为秘书处领导全球信通技术活动的最高级主管，对秘书长负责，向常务副秘书长报告工作。秘书长已授权常务副秘书长负责监督整个秘书处的信通技术活动。常务副秘书长也是信通技术执行委员会主席。该委员会是秘书处信通技术事项的最高决策机构。这一安排以及已到位的其他治理结构，都能有效运作。

对所有信通技术单位进行结构审查

26. 为了合理安排和统一信通技术业务和结构，现已根据大会要求，对整个组织的所有信通技术单位进行了结构审查，提出了组织改革或其他改革建议，力求大幅提高全球信通技术方案和活动的效能和效率。调查结果和建议详列于本报告第三节。

建立信通技术业绩管理框架

27. 为确定用户对信通技术服务的明确期待，正在实施一个项目以制订并执行全球标准化服务目录。新服务目录允许各部、办事处和外地特派团选择信通技术标准化服务组合以及服务等级，明示服务内容和费用。

28. 信息和通信技术厅于 2009 年在全秘书处范围进行了第二次信通技术调查，努力了解用户对 12 项核心信通技术服务的满意度。总体上，结果与上一年一致，2009 年的总体满意度为 71.6%，较 2008 年的 71.1%略有升高，但仍未达到 80%满意度的设定目标。对基本办公应用程序、设备、电话和电子邮件服务的满意度比较高，而对诸如远程访问和培训等服务的满意度则较低。为努力解决有关问题，信通厅与信通技术咨询小组协作拟定了行动计划，以确定需要优先改进的领域。信通厅客户服务股将继续每年进行用户满意度调查，以衡量信通技术服务业绩并找出改进机会。

29. 为衡量各信通技术单位实现战略和业务目标的情况，已要求秘书处内所有地方信通技术单位负责人在中期审查过程中修改其 2009-2010 年度电子考绩制度内容，增加有关执行全组织信通技术战略、政策和标准的目标和业绩预期。各地方信通技术单位负责人继续向其所在各部报告，并主要就完成部门方案目标和实现本部门信通技术具体目标向其部门领导负责，但他们也负责按照信通厅的指导，执行全组织信通技术战略、政策和标准。这与信通技术战略执行计划(A/62/793 和 Corr. 1, 第 45 和 46 段)中的建议一致。通过这一程序，业绩管理作为持续确

保和监测服务质量、战略调整以及遵守整个秘书处政策和流程的工具，重要性得到加强。

30. 信通技术战略还强调必须用信通技术业绩管理框架来衡量提供信通技术服务的效率和效能。2011 年，信息和通信技术厅将实施信通技术业绩管理框架，通过该框架可透明、及时地获取信通技术业绩资料。该框架能监测、衡量并评价各信通技术单位实现既定目标、具体目标、预算目标、主要业绩指标和行业基准的业绩情况。作为信通技术结构审查的一部分，2010 年初，从各信通技术单位收集了各种业绩衡量标准，从而为确立信通技术业绩管理基准做了初步努力。

建立信通技术预算和组合管理框架

31. 为使信通技术举措更好地配合本组织的业务目标，作为全球技术管理监督职能的组成部分，正在建立一个信通技术预算和组合管理框架，力求针对整个秘书处的所有信通技术支出，执行财务纪律、问责制和透明度要求。信通技术预算和组合管理框架的实施包含若干关键步骤，其中包括与方案规划、预算和账户厅合作修改预算编制程序和导则的某些内容，使信通技术预算和支出更为清晰。一个为该框架提供支持的企业工具正在开发过程中，最终将部署到本组织的所有信通技术单位。

32. 此外，2010-2011 两年期实行了由信息和通信技术厅对信通技术预算进行技术审查的程序。依照内部监督事务厅的建议，建立了行业标准最佳做法项目管理框架，由信通厅项目管理办公室专门予以监督，从而能对信通技术拟议投资进行更严格的审查。在向主计长提交预算之前，信通厅从技术角度审查各部门的信通技术预算以及经常预算、预算外和维持和平行动支助账户中的相关拟议投资，以避免重复工作并评价与信通技术预算请求有关费用、效益和风险。考虑到目前外地资源完全由各特派团负责人控制、负责并接受问责，信通厅将在未来对维持和平预算进行同样的审查。

33. 作为信通技术管理框架组成部分所设立三个信通技术方案工作小组，即知识管理、资源管理和基础设施管理方案工作小组，也审查所有供资金来源中与其各自战略方案有关的投资提案。此外，一个综合项目/组合管理工具，即“电子组合(e-Portfolio)”应用程序，已于 2010 年初推广到各维持和平特派团、总部以外各办事处和法庭以及总部各部门。按计划，该工具将为本组织提供一个综合的一体化系统，把自上而下的组合规划和分析与自下而上的项目管理结合起来，为信通技术的自动规划和管理工作提供支持。该工具被专门设计成可以支持信通技术投资治理框架并能让高级管理人员监督和指导各个级别的项目组合。

长期投资，包括信通技术活动

34. 应当指出，当本组织进行信通技术活动等长期投资时，可能有机会考虑便利这些投资的安排。由于联合国采用国际公共部门会计准则，秘书处将继续分析权责发生制预算编制概念可能带来的影响。

多年特别账户

35. 鉴于项目的执行期为五年，有人提议设立一个多年特别账户以记录三个项目（又称为信通技术结构审查）的收入和支出，这些项目包括服务台全球化、数据中心精简化和信通技术组织合理化。应记得，团结项目以及各种建设和(或)重大改建项目的财务管理都曾获准作出类似安排。因此，为信通技术结构审查提供的资金以及因此发生的各项支出应记为单独的信通技术结构审查资金，任何未用余额都应结转到下一个两年期，直至项目完成。信通技术结构审查基金的利息将作为贷方记入该基金。

在意大利布林迪西联合国后勤基地实行对信通技术活动的战略监督

36. 可以利用为外地特派团服务的意大利布林迪西联合国后勤基地(后勤基地)信通技术设施，为整个组织提供其他服务。这些设施很快使其成为一些全秘书处范围信通技术活动的全球联络中心。根据该战略设想，后勤基地将成为所有企业系统(例如知识管理系统和企业资源规划系统)的主服务器所在地，增强全球连通性，并且，通过为整个秘书处所有部、办事处和外地特派团提供系统和数据备份主机，增强业务连续性运行。依照这一目标，信息和通信技术厅与外勤支助部密切合作，利用并提升后勤基地的信通技术设施，确定适当的服务水平和费用分担安排。这项工作目前正在过程中，将在未来一年发展成充分整合的伙伴关系。

落实结构审查结果

37. 信通技术结构审查的执行情况载于下文第三节。

全球架构和标准

38. 内部拟订的架构和技术标准确立了可衡量的控制手段和要求，带来许多益处并大大促进了“企业架构”的实施和维护。制订该架构和标准所依据的核心组织目标和原则(例如互操作性和安全性)为整个组织的利益而平衡机会与风险。硬件和软件的标准化改善了信通技术业务绩效，降低了成本(特别是采购、开发、培训和维护成本)，允许充分利用资源，提高了可靠性和可预测性，还有利于增强互操作性和一体化。各类标准中有一类研究标准，可以在(在一定限度内)评价有潜力发展成“正式标准”的新技术，增加了灵活性。信息和通信技术厅成立后，改革了采用和延长各项技术标准的方式。2009年，在全组织标准工作队所完成的工作基础上，信通厅为采用和延长信通技术标准制订了新的审查和批准程序，该程序得到认同和落实。由于让各方同意并落实这些变革需要一些时间，信通厅集中精力延长了一些标准，以确保迫切需要的采购行为不会受到现有标准期满失效的负面影响。信通厅继续与采购司紧密合作，以确保立即沟通标准延期或批准等所有相关信息，尽可能减少或避免中断采购进程。将按计划继续合作，以确保整个组织的物品采购在操作上遵循信通技术标准。

39. 综合信息安全框架方面的工作于 2009 年启动，该框架利用现有政策和准则并增加了新的信息安全要求，以应对不断变化的技术和工作程序。信息安全要求还被纳入新项目的提案程序，以确保在新系统开发过程中始终如一地适用有力和适当的安全要求。

其他举措

40. 2008 年末，信息和通信技术厅启动了“信通技术快进方案”，目标是根据机构需求及(或)为改善工作人员和联合国大家庭的工作生活，促进快速采用信通技术解决方案。由整个秘书处各信通技术单位提出快进举措并在 90 天以内实施，旨在鼓励信通技术人员的创新和团队合作。已选定第三轮举措，目前各项目正在进行中。迄今为止已经实施的举措包括在线呼叫管理的“myUNcalls”、为地点偏远的联合国办事处提供全球内联网接入的 iSeek、一个会员国门户网站(deleGATE)和信通技术可持续性举措。

表 1

信通技术管理框架状况

信息和通信技术管理框架

目标

继续执行信通技术战略。

具体目标

- 加强信息和通信技术厅
- 完成管理监督委员会和咨询机构的组建
- 合理安排使用信通技术
- 制订信通技术财务管理和业绩管理标准

主要活动

进展(2009–2010 年)

计划(2011–2013 年)^a

设立信息和通信技术厅

通过合并管理事务部的信息技术服务司与信息和通信技术司的一部分，设立信息和通信技术厅。

已于 2009 年 1 月设立信通厅。
2009 年末，在信通厅内部设立变革管理职能。

加强信通厅，建立贯穿各领域的信通技术职能(近期)

设立管理监督委员会和咨询机构

为将对信息和通信技术厅进行正式监督并提供咨询的秘书处各机构拟定职权范围、结构和成员资格。

2009 年 4 月，建立综合信通技术管理框架。
已组建信通技术执行委员会、信通技术咨询小组、信通技术方案工作小组和信通技术管理协调小组。

在每个部、办事处和外地特派团建立当地信通技术委员会(近期)

对所有信通技术单位进行结构审查

对联合国总部各部门、总部以外办事处和外地的信通技术单位进行业务审查。

已完成对包括特派团在内的所有信通技术单位的结构审查。

根据需要，对高回报地区进行小规模结构审查(中期)

创建信通技术业绩管理框架

拟定衡量标准、基准和报告制度，以跟踪信通技术单位的业绩。	已建立业绩管理基线和基准。	在信通厅内建立全球业绩管理职能(近期)
		完成全球服务目录的编制(近期)
		建立全球业绩管理框架(近期)

建立预算和财务管理框架

设计信通技术全球预算程序和模板。集中处理购买需求和采购活动。	已建立项目管理框架。	建立全球信通技术预算和组合管理框架(近期)
	已审查整个秘书处来源于经常预算、预算外和维持和平行动支助账户的信通技术拟议预算。	在信通厅内设立全球信通技术预算和组合管理职能，并开始审查维持和平预算中的信通技术拟议预算(近期)
		建立多年期技术基金(中期)

在后勤基地对信通技术活动实行战略监督

利用后勤基地和西班牙巴伦西亚的信通技术设施，使整个秘书处受益。	已与外勤部合作，共享后勤基地的信通技术设施并确立适当的服务水平和费用分担安排。	在未来一年正式确定服务水平和费用分担安排(近期)
---------------------------------	---	--------------------------

落实结构审查结果

改进信通厅和其他信通技术单位的组织结构。	作为结构审查的结果，创建详细的业务案例和项目计划。	作为结构审查的结果，实施 2 个项目： 信通技术组织合理化(长期) 加强信通厅(近期)
----------------------	---------------------------	---

全球架构和标准

统筹信通技术和业务规划，建立整个企业的信通技术标准。	已将信息安全要求纳入信通技术项目管理框架。	建立信息安全框架(近期) 在信通厅内建立企业架构职能(近期)
----------------------------	-----------------------	-----------------------------------

^a 完成时限：近期至 2011 年；中期至 2012 年；长期至 2012 年或之后。

C. 战略方案状况

41. 一直以来且将继续通过对整个组织具有高度影响的三个战略方案来执行信通技术战略。每个方案都包含依照信通技术战略已经或将有采取的一组举措，按照相对优先次序实现本组织提出的各种长期愿景。战略方案为秘书处创造价值，是对全组织信通技术举措进行安排、排序和协调的框架，而不论这些举措的来源、供资或实施地点为何。应当指出，秘书长关于信通技术和联合国全球秘书处的企业系统的报告(A/62/510/Rev. 1)和关于企业内容管理和客户关系管理系统及订正概算的报告(A/64/477)曾要求经常预算为资源管理和知识管理战略方案提供资金。尽管大会重申其之前对这些方案的核可，但仍决定推迟提供资金，这使得

已经在实施过程中的企业内容管理等知识管理举措以及客户关系管理等资源管理举措进展延缓。需要更为平衡的资金分配办法确保在所有三个战略方案中，尤其是在知识管理方案中，依照本组织的优先事项调整信通技术投资。以下各节载列三个方案的执行工作迄今为止取得的进展以及计划的活动。这方面的信息摘要列于随后的表 2、3 和 4。

1. 知识管理方案

42. 知识管理方案的目标是创建一个有效协作环境，供联合国人员及其利益攸关方获得、共享并拥有与其专业领域有关的实质性知识。以下各段高度概括信通厅知识管理处工作人员和(或)整个秘书处其他单位工作人员迄今为止在知识管理方案上取得的进展和计划的活动。摘要信息列于随后的表 2。

43. 知识管理工作小组的成员来自本组织各部门、办事处和实体，负责制定知识管理和有关举措的战略方向、政策、标准、导则和程序。信通技术战略的两个基本组成部分是工作小组采纳的核心元数据定义，以及基本内容管理能力，后者正由共同内容管理平台使用项目的监督工作组开发。共同内容管理平台是基本内容管理的起点，按计划将替换现有工具，成为需要共享、保管、储存的联合国所有文件及其他内容的文档共享工具。此外，该平台还配置电子扫描功能，离线接入，并与标准桌面文字处理和有关办公工具整合。

44. 案例管理通过对文书管理、行政管理、调查活动、审计反应、法律程序、文件管理和其他范围广泛的各种程序信息进行结构化流程管理，补充了管理平台的基本能力。信息和通信技术厅正在落实案例管理能力，使本组织能够在流程驱动下以始终如一的方式应对外部事件，既能管理信息密集型活动，又能获取适当的机构知识。“智能办公”(Smart Office)是该领域一项主要举措，能够通过工作流程安排业务活动并获取个案所需的适当的所有机构信息。通过构建和记录工作流程，还能了解与文件编制有关的思维过程和决定，将来会为本组织提供有价值的资料。

45. 通过推出“电子工作室”(eRoom)这个可协作编写文件和远程查阅文件的网上共用工作区工具，使得分散各地的工作团队能够有效共享信息和想法，从而在创造有效合作环境方面取得了进展。电子工作室(eRoom)在信息和通信技术厅内试用成功之后，又推广到秘书处内一些部门和办事处以及代表(CandiWeb、行政和预算问题咨询委员会、第五和第六委员会)中。提供协作和共享工具的下一步将注重提供 Web 2.0 工具，以支持更密切协作，促进实践社区交流。同样，社交网络工具也将推出，允许秘书处工作人员创建个人资料并与有共同兴趣的同事组建自己的网络。这些工具还支持“博客”和“维基”(wikis)，允许交流意见，协作创建内容。协作工具将逐步在联合国总部、总部以外办事处和区域委员会推出，并通过外勤支助部协调安排，在维持和平特派团推出。

46. 在信息和通信技术厅的帮助下，知识管理工作小组组建了网络内容管理工作组，为联合国网站的网络内容管理进行战术性的技术、工具和技巧调适。下一个

两年期将继续开发和部署一个便于制作统一在线网络内容的平台以及有关工作流程和审批程序。通过新闻部、维持和平行动部和经济和社会事务部等部门的工作以及与其它部门的协调，这一举措可以通过使用通用技术、政策、标准和规程并利用在改造和创建小型网站中取得的经验和知识，帮助控制品牌扩散。

表 2

知识管理方案状况

知识管理方案的重点、理由和时限

目标

创造有效协作环境，让联合国人员及其利益攸关方获取、共享和拥有与其专长有关的实质性知识。

具体目标：

- 保存机构知识
- 改进网站和网络内容管理
- 便利和加强知识共享与协作
- 改善和加强分析和决策支持能力
- 改善信息的安排、可获性和可用性
- 改进信息管理政策和程序
- 适当时利用开源解决方案

主要活动

进展 (2009-2010 年)

计划 (2011-2013 年)^a

数字化

在实施基本建设总计划的同时把纸印文件数字化

已制订基本建设总计划的数字化导则。
已在一些部厅实施数字化项目。

实施数字化，作为联合国文件标准化管理公共平台的组成部分(中期)
根据可获得的资金情况，开展批量扫描项目(中期)

为会员国创建门户

创建一个门户，为会员国提供搜寻、使用和交换信息及数据所需的工具。

2008 年 9 月推出 deleGATE，一个为会员国创建的门户。

开发内容更丰富的门户；根据需要对平台进行升级；将门户扩展到其他工作地点(长期)

信息管理政策

制定全秘书处范围的信息管理政策、程序和标准。包括安全、分类、保存等。

已成立知识管理工作小组。
已采用整个组织的核心元数据集。

通过知识管理工作小组阐明并制订信息管理政策、程序、标准和规程(长期)
通过开发并在全秘书处推广共同内容管理平台，执行信息管理政策和导则(中期)

网站内容管理

把联合国网站(www.un.org)转变成一个丰富的多媒体知识共享平台。开设连贯一致的用户界面，配置强大的搜索功能，改进内容管理。

已启动选择网络内容管理标准工具的工作。

试用网络内容管理系统(中期)
建立信息架构(中期)
建立企业门户，使网络门户工具标准化(中期)

创建一个协作共享环境

推出经过强化的协作和信息共享工具。	已在信通厅内完成电子工作室(eRoom)的试用。	在全秘书处推广标准协作工具(中期)
	已为秘书处工作人员和代表配置电子工作室(eRoom)。	推行 Web 2.0 和社交网络工具(长期)
	已采用标准协作工具。	增强促进团队工作的可用技术能力(中期)

数据门户(UNData)

促进和支持整个联合国系统的统计资料共享门户。	将 UNData 用于千年发展目标各项指标的试点工作已完成。	继续允许使用统计数据和元数据交换来完全下载 UNData(近期)
	已建立 UNData, 作为统一的统计数据存取网络平台。	通过纳入国家一级数据集、高频数据和尚未覆盖的统计领域, 改进 UNData(长期)

全秘书处范围的网站内容管理

把覆盖整个秘书处的其他网站(iSeek、联合国公共行政网、MyUN 等)迁移到新的网站内容管理环境。	已启动选择一个网络内容管理标准工具的工作。	为环境署、经社部和其他各部部署网络内容管理(近期)
	已经为区域委员会网站确定共同分类。	为 iSeek 和联合国公共行政网部署网络内容管理(中期)
		在全秘书处范围部署网络内容管理(长期)

数字资产管理

建立先进的数字资产管理能力。	已经为新闻部、大会和会议管理部和管理事务部/中央支助事务厅启动基本建设总计划数字资产管理项目。	建立企业多媒体管理系统(长期)
----------------	---	-----------------

文件管理

建立一个全秘书处范围的内容管理设施, 用于管理正式文件、记录和业务信函。设计和实施工作流程和程序。迁移正式文件系统和其他内容储存库中的文件。	已通过一个稳定项目加强正式文件系统, 使其成为一个更有力、可靠的平台。	开发并开始部署共同内容管理平台(近期)
	已采用标准文件管理工具。	为所有工作地点部署共同内容管理平台(中期)
		完成“智能办公”(Smart Office)往来文书个案管理, 开始部署并扩展其性能, 以用于更广泛的个案管理(近期)
		在所有工作地点部署“智能办公”(Smart Office)个案管理(中期)

		为外地特派团开发并部署“政策和实践”企业应用程序以及报告框架(近期)
		扩大正式文件系统的范围，重新设计文件业务流程，将正式文件系统内容迁移至企业内容管理技术(长期)
企业门户		
建立一个企业门户设施，允许用户界面专用化，简化接入方式，允许一次性登录。	已在选定的外地特派团试用企业信息门户。 已采用标准企业门户工具。	在全秘书处范围推广企业信息门户(中期)
企业搜索		
采用一个企业搜索引擎，以便更好地获取各类媒体所载的信息。	已经为正式文件系统配置更简便、快捷的搜索功能，从而增强其性能。 由于缺少资源，尚未设企业搜索功能。	在全秘书处范围推广企业搜索(长期)
档案和记录管理		
加强机构记录管理和档案能力。	已在内容管理平台迁移过程中实施记录管理最佳做法。	开始对共同内容管理平台配置记录管理功能(近期) 在联合国人居署试用记录管理系统(近期) 在信通厅内建立记录管理职能(近期)
知识中心		
为具体的实践社区、区域集团和专门专题领域等方面创建知识中心。	已在外地特派团和一些部门建立实践社区。	在机构一级设知识中心和实践社区(中期)。

^a 完成时限：近期至 2011 年；中期至 2012 年；长期至 2012 年或之后。

2. 资源管理方案

47. 资源管理方案的目标是，通过提供有效管理人力、财力和物力资源所需的机构技术能力，支持管理改革。以下各段高度概括信息和通信技术厅资源管理处工作人员和(或)整个秘书处其他单位工作人员在资源管理方案方面迄今取得的进展情况以及计划中的活动。下表 3 列出这一情况的总结。

48. 信息和通信技术厅继续与参与整个秘书处资源管理方案工作的其他部门和办事处密切合作。虽然包括实施企业资源规划系统的“团结”项目目前侧重于业务流程再造工程，但也开始规划从现有的相关信通技术系统顺利过渡到全球单一

系统。“团结”小组正在与信息通信技术厅、外勤支助部信息和通信技术司和整个秘书处其他信通技术实体合作，登记和分析现有的系统及其功能、这些系统管理的数据元素及其支持的流程。这项活动是对信通技术结构审查倡议的补充，目前正与该倡议协调开展。管理事务部人力资源管理厅领导的一项重大举措是分阶段实施新的人才管理系统 Inspira。所有新的职位空缺都通过这一新系统予以管理，而银河系统在逐步停用之前将继续用于现有的职位空缺公告。绩效管理功能已供部分人试用，从明年开始，所有工作人员将使用 Inspira 的新绩效管理功能，目前的 e-PAS 考绩系统正在逐步淘汰。2007 年，大会和会议管理部发起了一项由三个项目组成的综合会议管理系统倡议，目标是通过业务流程标准化，并取代多个冗余系统，支持整个秘书处高效率规划和提供会议服务。

49. 客户关系管理包括用于跟踪和整理用户信息及其与各种服务提供者交互的程序和配套技术。iNeed 是秘书处的主要客户关系管理举措，旨在实施基于服务提供和工作流程的应用程序来统一和改善对众多事务的处理，努力提高质量且通过高效率管理资源降低费用。iNeed 的初步部署已开始，用于促进管理总部信息和通信技术厅、外勤支助部和布林迪西后勤基地及联合国驻黎巴嫩临时部队和联合国利比亚特派团的信通技术服务。管理部设施和商务司还利用 iNeed 管理总部与设施相关的服务。客户关系管理技术还用于实施秘书长办公厅的联系和日程安排综合系统，为秘书长的每日日程安排和所有联系人的管理提供便利。客户关系管理技术还用于设计针对维和行动和总部的单一企业平台，便于管理特遣队所属装备。该项目将减少人工数据输入工作，自动输入谅解备忘录资料，简化检验数据记录，把检验资料输出到偿还系统，从而改善管理人员和外地的信息流通，实时获取检验数据，及时偿还款项。该项目的开发目前正在进行中。差距分析及功能和技术设计已经完成。计划于 2011 年初部署到选定的维持和平特派团，随后将视资源情况在其它特派团予以实施。

50. 信息和通信技术厅领导实施了 ePortfolio，这是一个企业组合管理系统，通过向本组织提供全面、综合的信通技术“项目”活动概况，支持规划和管理信通技术投资。这将有利于更好地控制分散的系统开发工作，推动标准化，预测技术需求，提供状态更新情况，协助编制预算，优化信通技术资产，在整个联合国增进信通技术资源共享。信通厅还在总部实施了企业身份管理系统，这是逐渐改善秘书处各系统安全管理的第一步。管理系统直接针对因缺乏储存、搜索和调用整个秘书处身份信息综合实时系统产生的重大业务风险。

51. 在支持维持和平行动方面取得了显著进展，如制订了电子燃料管理系统项目，可自动记录燃料交易，优化外地业务的燃料管理能力，并通过加强控制和宣传，减少浪费和损失。新系统将精确跟踪燃料情况，消除需要人工记账容易出错的情况，通过在线监测燃料库存防止盗窃，改善燃料业务的问责制。此外，选择供应商的重新招标程序目前正在进行，以购置一个标准口粮管理系统，确立全球口粮单一标准化信息管理系统，使外地业务充分实现自动化的订货、库存跟踪、

发票核对以及全面的合同管理。本组织曾着手购置一套商业食品控制系统。但是由于涉及过去选定的供应商的一些法律问题，采购工作被推迟。信息和通信技术厅和外勤支助部正计划 2010-2012 年在所有维持和平特派团着手实施这一系统。最后，当地合同委员会在维持和平特派团的工作因配套系统的加强得到了极大便利，简化了所提交的采购事宜的确立、审查和批准工作。

表 3
资源管理方案状况

资源管理方案的重点、理由和时限		
目标： 通过提供有效管理人力、财力和物力资源所需的机构能力，支持管理改革		
具体目标		
- 增强透明度、问责制和效果 - 改进行政政策、程序和协调 - 更高效地管理资源 - 根据可靠、及时的数据做出知情决定 - 在适当时利用开源解决方案	- 加强人员学习和能力建设 - 改善服务，包括会议服务 - 加强人员安全 - 加强部署能力和对实地业务的有效支持	
主要活动	进展情况(2009-2010 年)	计划(2011-2013 年) ^a
资源管理		
实行企业资源管理，这将包括人力资源行政和人才管理、财务管理以及后勤和供应链管理	更新了综管系统人力资源模块 维护了银河系统 支持 Inspira 第一阶段实施工作 加强了合同委员会采购事项管理电子系统 联黎部队试行了电子燃料管理系统 为所有外地特派团制定了电子燃料管理系统实施计划 审定了购置口粮管理系统招标文件 制定了核实外地特派团特遣队所属装备的技术办法	完成与“团结”功能有关的现有应用程序的盘存和分析(近期) 继续计划从多个现有应用程序过渡到“团结”(中期) 逐步淘汰银行系统(近期) 维护综管系统(长期) 继续分阶段实施 Inspira(中期) 继续按照实施计划为外地特派团实施电子燃料管理系统(近期) 为外地特派团购置和实施口粮管理系统(中期) 实施自动化解决方案，支持特遣队所属装备检查和偿付进程(中期)
企业组合管理系统		
采用各种应用系统，以创建并管理信息和通信技术项目和投资组合，使之与业务战略相配合	针对企业组合管理系统采用了 CA Clarity 软件 在整个秘书处部署了项目组合管理功能，以便更好地管理信息技术项目及有关投资	确保所有信通技术单位使用企业组合管理系统的项目组合管理模块(近期) 在整个秘书处部署企业组合管理系统的应用程序组合管理功能，管理联合国的企业系统的生命周期和费

为联合国总部各部门、外地特派团、总部以外办事处和区域委员会举办了培训讲习班

用以及各部门和外地的应用程序。为联合国总部各部门、外地特派团、总部以外办事处和区域委员会举办应用程序组合管理培训讲习班(近期)

会议管理

采用一个将为联合国会议提供综合文件、翻译和后勤支持的全面系统

大会部完成了构成这一倡议的三个项目的各阶段工作：一个项目处于设计阶段，另一个正在日内瓦办事处、维也纳办事处和内罗毕办事处予以实施，第三个项目处于评估阶段

在联合国总部、日内瓦办事处、内罗毕办事处和维也纳办事处完成三个项目的实施工作(中期)，并扩大部署至各区域委员会(长期)

客户关系管理

采用服务级管理程序，改善信息技术服务，遵从信息技术基础设施库及服务的国际标准。采用一个全球申请管理系统，改善信息和通信技术及服务。在适当时允许客户自我服务。为秘书长办公厅建立一个联络、会议、旅行以及活动管理和日程安排综合系统

实施了 iNeed 第一阶段
为秘书长办公厅实施了关系管理和日程安排系统
制定了便利总部和维和行动管理特遣队所属装备有关活动的解决方案

把 iNeed 部署到所有总部以外办事处和外地特派团(长期)
为所有 iNeed 客户实施自助服务门户(长期)
规范服务提供业务流程，加强有关维持和平电信计费的技术解决方案(中期)
利用秘书长的日程安排和关系管理系统，让所有高级管理人员能使用类似功能(长期)
最初在选定的一些特派团部署特遣队所属装备解决方案(短期)，然后在所有特派团予以部署(中期)

安全系统

改进和采用全面的工作人员和设施安全系统。采用一个全球范围的联合国通行证系统，用于发放和跟踪联合国护照。创建一个全组织范围的旅行证件数据单一视图

实施了企业身份管理系统第一阶段
确定了筹备和管理联合国通行证旅行证件周期的专门解决方案

确定关于用户的其他权威数据来源，并提供给需要的所有系统(中期)
把企业身份管理系统与现有的应用程序/平台相整合(长期)
实现单点登录(长期)
采购和部署管理联合国通行证周期的专门系统(长期)

决策支持系统

采用业务情报工具，包括采用先进的分析工具、制定预测模型和提交临时报告。使管理人员和工作人员能够轻松获取部门和组织一级的业务数据

未改进目前部署的业务情报工具，原因是缺乏资源，且重要的是需与“团结”项目实施工作配合

稍微改进目前部署的业务情报工具(中期)
结合“团结”项目在全系统对业务情报系统进行重大审查并予以部署(长期)

空间管理

采用计算机辅助设施管理软件，支持全球不动产和空间管理	审查对设施管理的改进设想且 将其纳入“团结”要求	提供能力，通过“团结”优化房地 产预测和规划、空间利用及维修保 养(中期)
----------------------------	-----------------------------	---

^a 完成时限：近期——2011 年；中期——2012 年；长期——2012 年或之后。

3. 基础设施管理方案

52. 基础设施管理方案的目标是加强全球信通技术基础设施，在世界各地支持知识管理和资源管理方案及信通技术业务。这涉及统一基础设施各个组成部分并使其标准化，以便能够在全全球范围内进行更可预测、更高效的管理。

53. 连贯一致、方便管理的全球基础设施可以使秘书处与联合国其他组织和外部合作伙伴协调开展活动。针对每个工作地点和整个企业需求的一套全面计划，特别是与信通技术有关的灾害恢复和业务延续性领域的计划，可确保秘书处在发生灾害或其它组织性扰乱时继续开展业务，并协助保护包括信息资产和人员在内的资源。

54. 虽然为基础设施管理方案提供的额外资源有限，但方案几个方面仍取得了进展。以下各段高度概括信息和通信技术厅基础设施管理处工作人员和(或)整个秘书处各单位工作人员在基础设施管理方案方面迄今取得的进展情况以及计划中的活动。下表 4 列出这一情况的总结。

55. 2009 和 2010 年基础设施管理方案工作侧重于总部基本建设总计划项目。信息和通信技术厅在四个基本建设总计划周转办公楼和另外三个大楼监督实施新信通技术基础设施情况，包括数据、语音、视频、人身安全、因特网协议电视新网络等服务。2009 年和 2010 年，在 6 000 多名工作人员搬迁期间，信通厅发挥了关键作用。活动涉及制定和监督与信通技术基础设施相关的建筑活动且提供持续协助，包括在若干周转楼和总部附楼安装多功能天线。此外，网络打印机已予安装，提供集中打印设施，减少打印机数目，减少本组织的碳排放量。

56. 正在进行的一个主要项目是更换连接所有主要办事处(总部和总部以外办事处)的现有网络，代之以更强大、可扩展的网络。这将使网络满足后勤基地等中央地点托管的企业系统的今后需求，支持因大量媒体应用程序驱动的日益增长的需求。此外，新的网络将提高可靠性和效率，让主要办事处不用通过后勤基地或总部等中央站点彼此直接沟通。这大大增强发生危机事件时的恢复能力。

57. 信息和通信技术厅在全球领导开展的一项重大工作是，将传统的电话系统转为基于因特网协议的系统，称为因特网协议电话的系统。本两年期结束时，联合国八大办事处有六个将进行升级，一旦完成，可统一所有办事处的电话业务，增强电话服务的互操作性、运营以及管理。

58. 一个名为“移动办公”的综合产品已予开发，最初使用范围有限。产品的用途是使工作人员可随时随地安全、远程地调用数据和核心应用程序。这是靠信息和通信技术厅和管理事务部业务连续性管理股的共同努力，旨在确保信通技术灾害恢复规划对业务连续性管理股开展的涉及可能危及秘书处的各种风险的非信通技术业务连续性规划工作做一补充。

59. 信息和通信技术厅和安全部和安保部协作，为秘书处各主要工作地点开发标准化的人身安全出入控制系统，以便为工作人员身份数据共同存储库奠定基础。此外，信通厅和各部门制定了供联合国所有办事处使用的数字闭路电视标准。新系统使用较少的存储，还具备视频分析能力，用于检测对联合国建筑物的威胁，尽量减少威胁。该标准还便于各个地点信通技术和安全部和安保部工作人员进行交叉培训，使各办事处相互协助，并充分利用通用流程和数据，进一步提高整体安全性能。此外，信通厅还与安保部协作更换了 70 部过时的相机，安装了技术装置，以确保所有的视频和报警事件有正确的时间标记。

表 4

基础设施管理方案状况

基础设施管理方案的重点、理由和时限

目标：加强全球信息和通信技术基础设施，以有效支持秘书处在全球各地开展的方案和业务。

具体目标

- | | |
|------------------|-----------------|
| • 改善网络连通性和性能 | • 提供经过强化的电视会议设施 |
| • 改善信息通信技术服务台支持 | • 加强信息安全和隐私 |
| • 提高移动和远程接入能力 | • 改进信息通信技术服务 |
| • 有效支持危机管理和业务延续性 | • 在适当时利用开源解决方案 |

主要活动	进展情况 (2009-2010 年)	计划 (2011-2013 年) ^a
身份管理		
创建一个经过认证的联合国人员名录	制定了安保部和信通厅之间的数据共享政策 在联合国总部实施了企业身份管理系统基础设施，以支持 iNeed 客户关系管理应用程序	与安保部合作，参考关系管理方案，实施企业身份管理系统基础设施，部署到秘书处其它工作地点 (近期)
远程接入和机动性		
使工作人员能够从家里以及在旅行期间接入联合国的系统。	在联合国总部部署了“移动办公” 在其他工作地点除移动电话外还提供了远程访问能力	各主要工作地点使用统一的“移动办公”和电话，使工具和流程标准化 (长期)

灾后恢复/业务延续性支持

创立灾后恢复能力，为业务延续性规划提供信通技术支持

主要工作地点实施了一部分

在后勤基地落实信通厅技术中心(近期)

电子邮件、操作系统和办公生产力套件年级(近期)

实施“管理”桌面选项(中期)

总部和总部以外办事处的因特网协议电话

把常规电话系统更换为以因特网协议为基础的电话系统

前一两年期，在拉加经委会、西亚经社会和维也纳办事处实施了标准化 IP 电话系统。

在非洲经委会、联合国总部和内罗毕办事处实施标准化 IP 电话系统(近期)

在内罗毕办事处和日内瓦办事处安装了 IP 电话所需的布线项目。

在非洲经委会和日内瓦办事处实施标准化 IP 电话系统(长期)

基础设施的合理化

继续对通信和信息技术基础设施进行合并、标准化和精简

完成了与基本建设总计划有关的周转楼搬迁项目

完成主要数据中心迁移到北草坪会议大楼第二地下室新设施的工作(近期)

在新泽西皮斯卡塔韦建立了新的二级技术中心

在周转办公楼和附楼安装宽带天线，增强手机和黑莓的信号强度(近期)

合并了联合国总部的服务器机房

开展新安全指挥中心的设施工作(中期)

服务器虚拟化始于 2005 年。在联合国总部、后勤基地和其他主要工作地点取得了重大进展

开始规划让工作人员回到翻修的秘书处大楼(中期)

在联合国总部就基本建设总计划工作人员搬迁所需的流动性实施了必要的“动态主机配置协议”

精简数据中心(长期)

制定了一个简化数据中心的业务实例，作为信通技术结构审查的一部分

可持续技术(以前称作绿色技术)

发布关于技术设备采购、使用和处置的政策准则

制定了购置和处置信通技术设备的信通技术可持续性政策和节能措施，减少纸张浪费，实施可持续业务流程

继续加强服务器基础设施，促进节约能源和节省空间(中期)

在总部、维也纳办事处和其他主要工作地点安装了网络打印服务器，采用双面印刷的标准做法

继续服务器虚拟化工作，在所有主要工作地点减少碳排放量(中期)

继续实施远程呈现和远程办公技术，减少旅行需要(和气体排放)(中期)

开展了回收计算机设备的特派团捐赠计划

电视会议

更多使用电视会议，提高能力	许多主要工作地点把视频会议装置连接到了内部网，利用因特网连接，而非传统的语音连接	协助中央支助事务厅，启用基于信通技术的广播和音像系统（近期） 继续从语音连接转为因特网连接（中期）
---------------	--	--

全球服务台

设立 24 小时全球服务台。	制定了一个服务台全球化业务实例，作为信通技术结构审查的一部分	加强本地服务台（中期） 服务台全球化（长期）
----------------	--------------------------------	---------------------------

带宽(连通性)

改善联合国所有部门和办事处的连通性	制定了甄选供应商和技术的招标书，促进实施高速网络。 参与了联合国系统全球网络研究项目	实施多协议标记交换网络，连接秘书处所有工作地点；这些服务合同将是整个联合国系统都可以使用的系统合同（中期）
-------------------	---	---

基础设施管理政策

制定全秘书处基础设施管理政策、程序和标准	正式成立了信息管理工作组	更多关注与总部以外办事处和外地特派团相交叉的信通技术问题（近期）
----------------------	--------------	----------------------------------

^a 完成时限：近期——2011 年；中期——2012 年；长期——2012 年或之后。

D. 统一的信通技术灾后恢复计划和业务连续性方针**背景**

60. 本节依照大会第 63/262 号决议第四节和第 63/269 号决议介绍统一的信通技术灾后恢复计划和业务连续性方针。本节还简要提到管理事务部业务连续性管理股所做工作。该股为加强本组织在纽约和总部以外办事处的业务连续性能力做出了巨大努力。

61. 根据秘书长关于拟议方案预算各款订正概算的报告(A/64/472)的定义，业务连续性管理是指一个全面管理流程，借以查清组织所临的潜在威胁以及这些威胁实际发生时可能对业务造成的影响。这种管理作为增强组织复原力的框架，具备有效应对能力，保障关键利益攸关方的利益，保障声誉和品牌，保障创造价值的活动。按照大会提出的指导意见，秘书处正在考虑通过一个防范和应对危机的全面应急管理框架，并审查这方面要实施的程序。相关情况将在另一份报告中提交大会审议。

62. 防范和应对危机服务将由高级应急政策小组管理，目的是确保联合国各部门、办事处和外地特派团采取协同一致的办法共同采用通用流程——如风险评估和制定风险管理行动，清楚确定重叠情况和相互联系；框架的另一个目标是全面维护、实施和测试计划，从而节省时间和资源。信通技术灾后恢复规划和业务连续性以及危机管理和紧急医疗规划将统一纳入这一框架，确保本组织能以统一的

方式应对危机事件。这种方法初步主要在联合国总部使用，但随后所有其他工作地点将采用同样的方法。

精简和合并数据中心

63. 过去几年中，秘书处根据各办事处/工作地点的需求，建立了并运行各种信通技术基础设施和设备。目前，联合国几乎每个工作地点都有与其需求和现有资源相称的数据中心。除了专门用于使这些数据中心开展工作的资源外，还有大量支出是确保向各办事处提供灾后恢复规划和业务持续性业务方面的信通技术支持。

64. 就此，精简和合并为本组织各工作地点提供支持的众多数据中心，不仅可实现规模经济，减少世界各地数据中心的数目，从而产生显著的增效和节约，而且还能制订可靠性更高、更讲究成本效益的灾后恢复计划，确保业务连续性。

65. 得到确认的是，后勤基地打算继续在西班牙瓦伦西亚为维和行动建立联合国支援基地(瓦伦西亚支援基地)，作为二级运行状态的电信和数据中心站，而且，后勤基地将继续作为外地行动的通信枢纽。

66. 数据中心新方针是基于拟设两个企业数据中心的提议，一个位于后勤基地，另一个位于西班牙瓦伦西亚联合国支援基地。这两个基地都将由外勤部在信通厅战略监督下依照分摊费用的支助安排予以管理和经营。根据这一方针，各工作地点数据中心也拟根据具体地点的需求规模予以减缩，企业数据中心将托管秘书处所有工作地点都使用、各地用户都可接入的系统，而各工作地点数据中心将托管因其性质在别处无法承载的、只有本地用户使用的系统。下文第三节详细介绍关于数据中心新方针的提议。

67. 采取这一方针的理由如下：

企业数据中心

(a) 后勤基地有托管能力，可以托管所有企业系统；

(b) 后勤基地和支援基地都有高速光纤连接，处于目前使用的所有卫星频谱范围内，能最大限度地减少延迟情况；

(c) 本组织采取了制定和实施企业系统的几项举措。在今后几年中，各企业系统将取代目前各工作地点本地运行的许多软件应用程序。这些企业系统包括：“团结”、Inspira、iNeed 和企业内容管理系统；

(d) 两个地点都依赖不同的电力和电信网；

(e) 较之适合所有灾后恢复规划和业务连续性要求的其它办法而言，改造这两个地点所需的投资不多。

各工作地点数据中心

(f) 各工作地点数据中心将托管和支持因技术或业务原因在其他地方不能托管的基础设施和系统；

(g) 这些系统包括建筑物管理支助系统、周边安全和监视系统、收银系统、本地电子邮件和相关应用程序、本地内联网和协作工具、当地通讯和电话计费系统；

(h) 一旦企业应用程序在企业数据中心安装并托管，则各工作地点数据中心应减缩，根据当地需求加以调整。

信通技术灾后恢复计划和业务连续性方针

68. 秘书处信通技术灾后恢复规划和业务连续性方针的主要重点及其所涉资源问题与数据中心全球一体化办法密切相关，其基础是设立两个企业数据中心，为本组织所有工作地点托管企业应用程序且支持灾后恢复规划和业务连续性能力。

69. 灾后恢复规划和业务连续性能力的现有水平在联合国各工作地点有很大差异。并非所有工作地点都能协调一致做好在不丢失大量数据、损失大量时间或既不丢失数据也不损失时间的情况下应对重大破坏性事件的准备。一般而言，外地特派团由于其运作环境，在灾后恢复规划和业务连续性能力方面更为先进。考虑到外地作业永远存在风险，从特派任务规划阶段一直到特派团清理结束阶段，要始终考虑到灾后恢复和业务连续性因素。

70. 统一的信通技术灾后恢复计划和业务连续性方针将遵循以下原则：

(a) 尽量减少信息资产的损失：拟议框架的主要驱动力是尽量减少数据丢失情况。丢失的数据是日常运作中断的一个主要原因，阻碍危机期间或之后做出妥善的决策；

(b) 尽量缩短恢复时间：该框架将侧重于在发生中断事件后，使本组织在尽可能短的时限内恢复受影响的业务，使业务恢复正常；

(c) 最大限度地减少因数据丢失产生的工作时间损失：目的是恢复信通技术业务，尽可能更新留存在受影响系统的数据。用以确定损失的最多工作时数的恢复点目标将根据受影响系统的性质确定。与处理和存储较静态数据因而更新较不频繁的系统比较，业务密集、承担大量工作的系统有较短的恢复点目标；

(d) 费用和付出的努力必须与信息资产的价值和重要性相称。尽管该框架旨在保护所有信息资产，但落实具体措施和所需投资时要清楚所涉具体资产的价值。如上所述，恢复点目标是一个主要的费用因素。恢复时要尽可能少损失当前数据的系统一般需要予以复制；维持这种复制的费用远远高于维护不太经常更新的系统异步备份的费用；

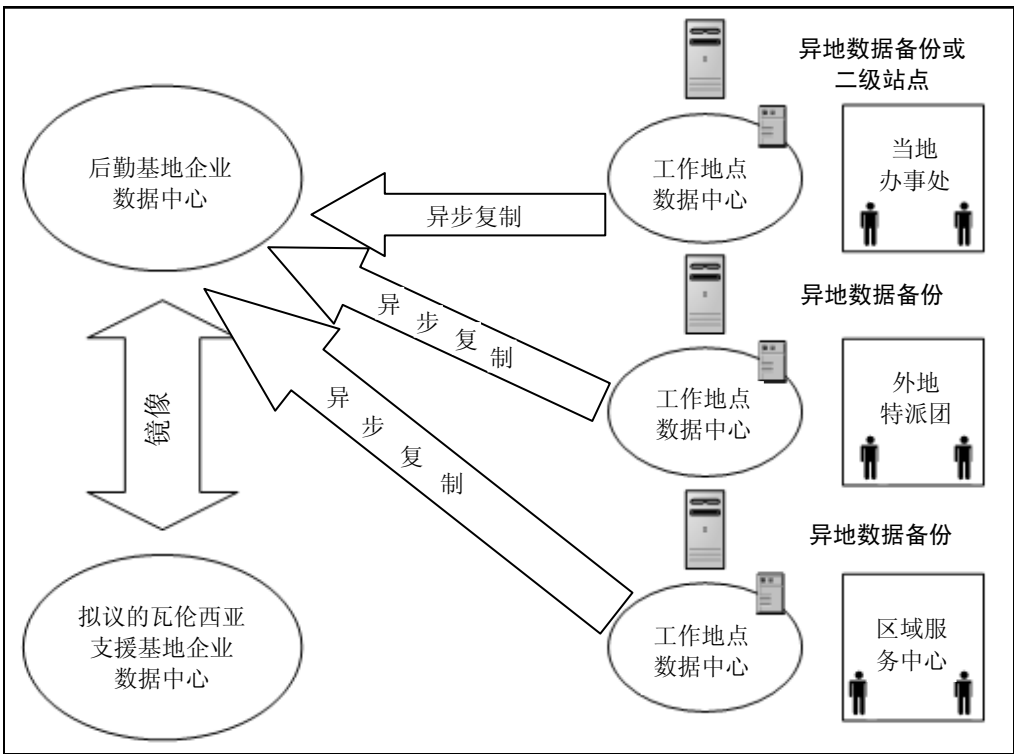
(e) 费用和付出的努力必须与所在地的风险相称。发生可破坏信通技术运作事件的可能性往往与系统和基础设施的运作环境和条件有关。实施的措施和相关投资需要与具体地点的风险评估相称；

(f) 利用现有基础设施并最大限度地发挥其价值。本组织有很多基础设施资产部署在几个工作地点。实施统一的信通技术灾后恢复计划和业务连续性方针应

尽可能利用现有的信通技术基础设施。一旦业务连续性措施(人员和相关物流运输)得以完成,则后勤基地有能力托管各工作地点在当地运作的系统和数据备份,这样,在发生大规模破坏事件时,可以从其他地点接入系统和数据。

71. 图三显示拟议的信通技术灾后恢复计划和业务连续性架构,其中,后勤基地作为部署在各工作地点当地系统的信通技术灾后恢复和业务连续性地点,作为整个组织企业数据中心的后勤基地和瓦伦西亚支援基地则担当彼此的信通技术灾后恢复计划和业务连续性站点。

图三
信通技术灾后恢复计划和业务连续性架构



信通技术灾后恢复计划和业务连续性方针今后的步骤

72. 为着手制定和实施统一的信通技术灾后恢复计划和业务连续性方针,仍然有大量工作要做。最重要的步骤是对所有信息系统价值的评估。这里要评估的一方面是信息的内在价值,另一方面是在时间敏感性的价值。时间敏感性对于一个偶尔更新的系统所保存资料和一个交易量较大、而且数据更为关键的系统,有着截然不同的意义。

73. 管理事务部的业务连续性管理股已经整理出初始系统清单。业务连续性管理股协助各部门和办事处制定业务连续性计划,并作为进程的一部分,要求它们根

据恢复时间目标考虑安排业务的轻重缓急。恢复时间目标是一项业务流程中断后必须恢复的预定时间。业务连续性计划采用四个恢复时间目标：0-4 小时、4-24 小时、24-72 小时和 72 小时以上。为业务连续性计划的目的，关键程序采用 0-4 小时和 4-24 小时为恢复时间目标。各部门一经确定其关键流程，便会收到要求，找出与关键程序相连的信通技术应用程序，并确定执行这些项目所需的人员。由此产生的信息将与信息和通信技术厅交流，并纳入灾后恢复计划以及正在制定的业务连续性战略。在此分析的基础上，88 项信通技术的应用由于其与该组织关键业务流程的联系已列为十分重要类。由于缺乏资源，对于关键应用进行分析，必须利用业务流程恢复时间目标的信息，作为唯一的业务指标。不久后将与信息和通信技术厅合作对本组织信息技术的应用进行的更透彻分析，称为业务影响分析，也就是恢复点目标，这是在关键应用程序中确定保护和恢复方式的关键因素。例如，在最近对拉美经委会的一次访问中，业务连续性管理股已经提出了关键应用程序的恢复时间目标和恢复点目标。同样，业务连续性管理股计划在总部和总部以外其他办事处进行进一步分析。秘书处采购司被用来作为进行业务影响分析的试点，其中包括提出信通技术的关键应用及其恢复时间目标和恢复点目标。

74. 在完成系统已予确定并优先排序之后，必须对发生干扰事件时每一系统的保存和恢复成本作出评估。评估工作将由业务连续性管理股在信息和通信技术厅的援助下完成。在采用成本模式时所考虑的因素包括：应用软件(系统)的位置、首选复制法、恢复时间目标、恢复点目标、系统与后勤基地所在地之间的通信联系成本、支持复制所必需的计算和仓储基础设施的成本、现有复制软件与基本应用软件兼容的成本、所需软件许可费用、适当的应用重新配置费，以及目前的支助成本。

75. 由于实现规模经济以及最终消除应用系统及配套基础设施的重叠，信通技术灾后恢复计划和业务连续性方针有可能产生重大经济效率。然而，消除应用的重叠必然是一项着眼于业务的活动，可以预期需要很长时间才能完成。信息和通信技术厅将得到诸如信通技术战略家和企业策划者、业务流程工程师和分析师、业务关系经理等适当企业管理资源并与商业利益相关者的有效合作，而在此之前，则无法量化潜在效率提高的范围和全面影响。然而，由于这种方针汲取了整个行业的最佳做法和记载的案例，无论是在未来的资本支出方面，还是在持续的支持成本方面，预计可节省数额都很可观。

76. 在联合国秘书处的具体情况中，拟议框架将利用现有设施，而设施则根据要求予以扩缩。此外，拟议的各个设施可通过协作和服务协议，也可予以扩缩，向联合国系统其他实体提供类似服务。应该指出的是，后勤基地已经向世界粮食计划署和近东救济工程处提供了一定的灾后恢复服务。

总部迄今采取的灾后恢复规划和业务连续性措施

77. 如上文所述，大会第 63/269 号决议核准了秘书长在其有关联合国信通技术灾后恢复和业务连续性的报告(A/63/743)中提出的提案，即在联合国总部设立一

个新的二级数据中心，替代当前 DC2 大楼里的二级数据中心，以便在将一级数据中心从秘书处大楼的当前地点搬迁至北草坪的新的永久地点(这是基本建设总计划的一部分)期间减少风险。

78. 位于新泽西州皮斯卡塔韦镇的二级数据中心设施在 2009 年最后一个季度开始运作，为总部提供灾后恢复的若干核心应用程序，诸如综合管理信息系统、Lotus Notes 电子邮件和黑莓服务。凡报告(A/63/743)附件所列设在 DC2 大楼各项用于灾后恢复目的的应用程序均已成功迁移到具有备份能力的新二级数据中心。二级数据中心项目按时完成，从而确保在一级数据中心迁移期间系统服务不因迁移而间断，降低按计划迁移所涉风险。以二级数据中心作为临时解决办法符合成本效益，并在为统一信通技术灾后恢复计划和业务连续性方针有待进行具体工作之前，作出重新评估。因此，大会应同意将现有租约延长 30 个月，到 2011 年 12 月 31 日之后。一经大会认可这一办法，在 2012-2013 年预算报告中，将提出经费要求，以支付与数据中心运作相关的费用。

79. 在一级数据中心场地整理和基础设施安装工作已于 2010 年 6 月完成；一级数据中心的迁移已开始，并将于 2010 年年底结束。现有一级数据中心正在部分退出运行，这项工作将于九月结束。关于未来使用在皮斯卡塔韦所租赁的二级数据中心设施的问题，将在业务连续性管理股完成其计划与各部门和办事处进行的业务影响分析之后，拟定一项提案。

E. 联合国全系统的统一努力

80. 在信通技术战略制定之后提出的目标之一是，通过各种机构间机制，包括行政首长理事会管理问题高级别委员会信通技术网络，加强全系统信通技术事务管理的协调。这种协调是为了促进制定整个联合国系统信通技术的共同办法和解决方案。大会第 63/262 号决议还鼓励秘书长以联合国系统行政首长协调理事会主席的身份促进联合国各组织在与信通技术有关的所有事项方面强化协调与合作。

81. 为了实现这些目标，在促进知识分享、联合国各机构间勾通和联合国共同制度采用共同解决方案等领域，已经进行和策划了大量的工作。下面是信息和通信技术厅在全系统所采取协调举措的若干实例：

(a) 危机信息管理战略。危机信息管理战略是基于这样的认识：联合国、其会员国、各组成机构和非政府组织，在对各种类型的自然和人为造成的危机进行识别、预防、减灾、救灾和恢复等各方面提高信息管理能力，十分有必要。危机信息管理战略将充分利用和加强这方面的能力，并在整个联合国系统提供一个整合和共享信息的机制。信息和通信技术厅与秘书处的人道主义事务协调厅、维持和平行动部和在外勤支助部一起，同诸如联合国难民事务高级专员办事处(难民署)、联合国儿童基金会(儿童基金会)、联合国开发计划署(开发署)和粮食计划

署等联合国机构以及信通技术促进和平基金会等其他实体机构密切合作，制定和实施了这一战略。根据设想，其成员在不久的将来会扩大到其他联合国机构；

(b) 联合国空间数据基础设施。联合国地理信息工作组在 2006 年年底通过了实施“空间数据基础设施”概念的一项战略，以促进整个联合国系统以有效方式使用空间数据。2008 年，地理信息工作组核准联合国空间数据基础设施的临时框架，作为实施第一期联合国空间数据基础设施 2009 年至 2010 年的道路规划。该框架的目的是获取联合国各参与组织的高级管理层的批准和同意，设立和赞助联合国空间数据基础设施项目，借以在通过地理空间数据标准、制定共同专题地理数据集、提供可互操作的地理空间服务等方面，为带头参与的联合国实体承担总体机构治理工作。秘书处支持联合国空间数据基础设施项目；

(c) 信通技术服务和投资的标准和成本计算法。这一举措的两个主要目标是采用信通技术项目企划案编制的共同方法，确定信通技术服务共同成本的定义以及按每次服务计算的标准。这些努力的意图是要在机构一级改进信通技术投资决策，并能够更准确地计算信通技术活动的组织成本和全系统成本；

(d) 联合国系统的全球目录。联合国系统由 30 多个组织组成。由于每个组织均独立运作，并每个组织按其具体任务，都有各自完整的技术环境，以满足其数据处理和勾通中的具体要求，包括将世界上几乎每个国家经常处于偏远和交通不便位置的工作人员连在一起的全球网络。开发计划署作为牵头机构，已经与行政首长协调会协调，设立了一个完整的联合国全系统目录，使在联合国机构工作的个人能够查寻在其他组织、机构和地理位置人员的具体联系方式；

(e) 共同数据通讯。最近，机构间电信咨询组在行政首长理事会的协调下，由秘书处牵头完成了一项研究，并在 2010 年提交给信通技术网络管理问题高级别委员会。研究显示，联合国系统可以通过更好地协调这些服务提高效率，大大节省开支。在这一框架内，一系列数据通信举措获得核准，并正在策划或执行之中；

(f) 企业资源规划的协调。在许多机构广泛运用企业资源规划程序的同时，联合国系统在“团结”团队的推动下，已经开始一起交流专门知识和做法。通过致力于在整个系统中使用主要产品的机构间特殊利益集团，联合国各组织正在努力统一使用这些重要业务工具的相关业务做法，并在全系统规模经济的基础上降低软件的费用。

三. 信通技术结构审查

A. 背景

82. 秘书处目前的信通技术状态是长期以来没有针对信通技术采取一个整体战略方针的结果。这样就产生了支离破碎的流程和各种各样的信通技术工作和资源在整个组织的重叠。在今天依赖技术的世界上，信通技术在我们的日常生活以及

在我们的工作环境中发挥着越来越重要的作用。秘书处在这种大趋势中亦不例外。各部门、办事处和外地特派团现在比以往任何时候都更加依赖于信通技术来实现其战略目标和维持其日常工作的运作。因此，必须按照结构审查和本节概述所示，扭转信通技术在活动和资源方面凌乱不堪的局面，以期信通技术在整个组织实现更有效和高效工作程序和服务中成为一个战略工具。

83. 必须注意的是，秘书处各组织单位多年来在信通技术各项举措中作出了值得称道的努力，但是，已创建并依然维持的这种技术能力，在没有机构整体指导意见或考虑的情况下，随时间逐步扩展，满足着本部门自身特点需求。这促成了对于类似职能往往采用各自独立的应用系统，进而为支持五花八门的应用系统而增加更多基础设施和资源。

84. 直到最近大会批准信通技术战略并成立信息和通信技术厅之前，基本上没有任何部门能够为影响和造福于整个组织，策划、制定和管理战略信通技术活动。

85. 秘书长在关于信通技术战略的报告(A/62/793和Corr. 1和A/62/793/Add. 1)中，建议对所有信通技术单位进行全面审查，并落实审查中所提出的各项建议。大会第63/262号决议要求秘书长在第六十五届会议主要会议上就信通技术战略提出报告，并提出秘书处总体信通技术能力的清单，包括专职人员和兼职人员。

86. 根据大会要求，信息和通信技术厅已承诺对整个组织所有信通技术单位进行一次全面审查，称之为信通技术结构审查。进行结构审查的目标是评估信通技术的现状，通过组织结构和战略变化方面的建议，使秘书处信通技术的业务和结构更加合理和统一，以提高信通技术运作的整体实效、效率和一致性。

B. 审查程序

87. 在2008年年底，信息和通信技术厅进行了一项初步调查，目的是了解整个组织大约60个部门、办事处和外地特派团的信通技术人员的级别、职能和工作负荷状况。该调查涵盖了信通技术的总体情况，审视了电子信息(诸如数据、文件、网站和多媒体对象)管理过程和技术开发、实施和监督中所有相关工作人员和活动。调查内容包括开支和人员编制数据、诸如服务器和笔记本电脑等硬件资产的数量、数据中心设施的资料和主要工作量指标，如用户账户和配套设备(如电脑、黑莓)的数目以及人力资源人员配备表和信通技术单位的组织结构图。索取和审查的内容还有拟议组织单位信通技术的预算拨款。

88. 信息和通信技术厅对2008年调查数据和收集的其他数据进行深入分析，并就信通技术的机构设置和基础设施业务方面提出了有待改进的主要领域。整个秘书处各信通技术主管审查了改进目标。一个重要发现是，信通技术职称上存在着很大差异，而且信通技术单位普遍不大一致。同样在信通技术和非信通技术之间工作界限显然没有明确界定。例如，许多单位雇有信通技术业务分析员，但是，正式职称却没有反映出这是信通技术的职位，从而模糊了整个组织中信通技术资源分配的界线和作用。

89. 2010 年，为更新以前收集的数据并得到更多的工作量指标数据，信息和通信技术厅对 70 多个信通技术单位进行了更为全面的评估，以更为确切地划定改进领域并更为具体地评估作出变动的潜在效益和成本。2010 年调查拟定并采用了一个新的全球信通技术人员配置模式，从而可以更准确地理解和量化正在整个组织各工作地点所履行的信通技术工作职能范围。

90. 将这些调查数据与从主要信息技术研究咨询公司¹得到的公共部门行业和政府部门的基准进行了比较。虽然联合国有其独特的运作模式，不同基准之间的比较提供了方向性意见和性能范围，证实由于机构的极度分散以及缺乏标准化和自动化水平的状况导致关键领域效率、能力和产量的下降，以及信通技术资源得不到充分利用。

91. 利用所收集数据作为对各种改进机会进行效益和成本方面详尽分析的素材。由来自整个联合国组织各信通技术单位相关专家组成的小组分析所收集到的数据，利用其关于联合国运作环境的知识，确定了应改善之处。与方案规划、预算和账户厅和人力资源管理厅也举行了磋商，验证数据和审查项目提案。这些提案随后由整个组织各信通技术主管、信通技术咨询小组(信通技术公司)进行审查，最后则由信通技术执行委员会主管审查。

92. 下文提出关于多项措施的主要结论和建议，供大会批准。项目建议直接推动着信通技术战略中各项战略方案的目标，而且这些项目建议则基于对结构审查过程所进行的具体分析。

C. 主要结论

93. 总体而言，本组织的信通技术的预算估计年均 7.74 亿美元。² 这一数字是人工得出的，也就是将多方面资金来源的许多文件资料合在一起计算出一个包罗万象的数字。维持和平和支助账户的拟议预算期为 2009 年 7 月 1 日至 2010 年 6 月 30 日，而使用的则是 2010-2011 年期间的经常预算和预算外资源。附件一载有年度预算估计数字和数据源的明细表。

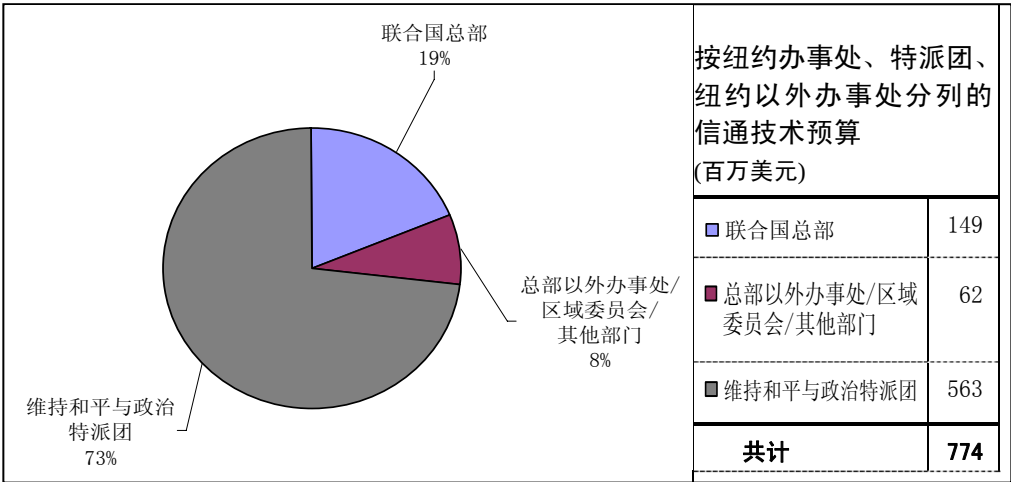
94. 力图得出综合预算数字过程中的难度凸显出拥有一个简化一致的全球账户信通技术图表和能够定期跟踪信通技术活动费用的辅助财务制度的必要性。此外，必须使用预拟预算取代核定预算，原因是基于特定资金来源的核定预算并不包含提取信通技术相关数字以进行分析所必需的详细内容。现有预算的过程存在的一个严重缺陷是要监控和汇报整个秘书处的信通技术部门的预算，无论在概算、核准预算和拨款阶段都十分困难，因而极大地限制了信通技术的有效全面管理。

¹ 所采用公共部门的基准来自顾能公司和信息高科技公司。

² 年度信通技术基本建设预算另增加 5 800 万美元，使总额达到 8.32 亿美元。

图四
信通技术的预算总额

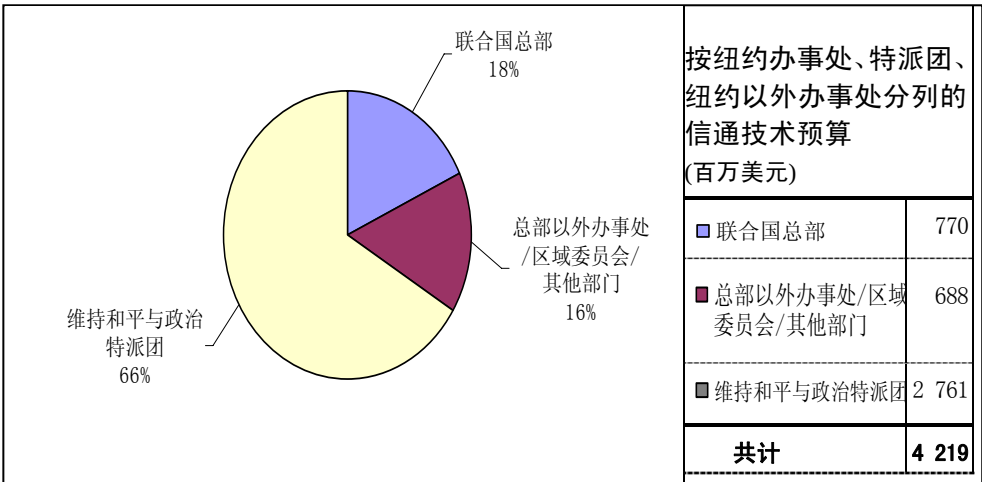
2010-2011 年信通技术预算估计数：2010-2011 经常预算、预算外、维持和平特别账户



95. 本组织的信通技术人员总数约为 4 219 人。这包括国际工作人员、志愿人员和合同员工。与汇总信通技术预算估计数一样，此类信息的编制工作十分困难。由于没有信通技术职称的标准，而且根据人员类别存在着多种版本(例如职员或顾问)，因此必须设立一个临时工作人员数据库，以进行适当审查和分析。这一职员总数并不包括执行信通技术职能、但却并不隶属于正规信通技术单位和没有信通技术职称的人员。关于人员配备信息的详细分类数字见附件二。

图五
信通技术人员总数

估计数字，包括职员、合同员工、顾问



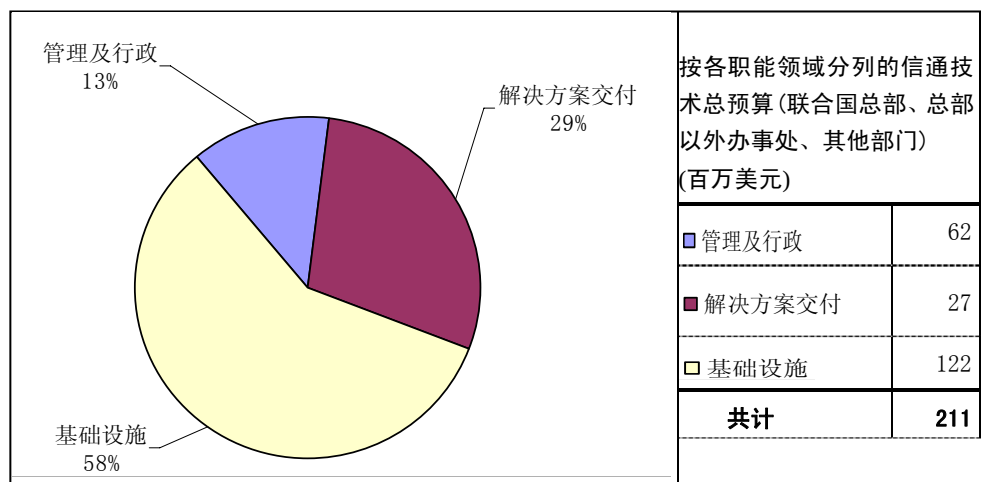
96. 为确定分配给信通技术的资源数目是否合适，一种常用测量方式是计算信通技术方面的开支在整个组织总支出中所占比例。根据顾能公司的意见，年度经营预算超过 100 亿美元的大型政府机构，用在信通技术方面的花费一般为其预算的 5.3%。³ 采用这种计算信通技术预算的方式(将年均资本预算计算在内)，联合国目前划拨给信通技术的数额约占其年度预算的 5.4%。

97. 虽然信通技术的总预算大致是在大型公营机构的信通技术开支范围之内，结构审查依然显示出一些异常问题，这越发证实了进行改革的必要。问题主要涉及到信通技术资源在信通技术各职能领域的分配和利用方式。在最高一级，信通技术职能领域分为三大类：解决方案交付、基础设施和管理及行政。解决方案交付职能包含应用程序的开发和应用支持职能。此职能负责的是规划、设计和实施的最终用户、部门和企业应用程序。业务部门可以利用这些系统和工具，在各项实质性方案中，提高工作效率，提高质量，扩大覆盖范围和影响。基础设施职能包括服务器和存储管理职能、通信、服务台以及工作站的支持职能。此职能协助应用系统、语音和数据通信的运作。管理及行政职能提供员工管理和后台运作，而这是所有信通技术单位在人力资源、财务、物流、采购和行政辅助方面所必需的。

98. 下面两个图表列示当前信通技术按职能分类的预算。对外地特派团的数据进行了分析并单独分开，因为在信通技术交流活动中，外地特派团相对集中于信通技术的通信活动。

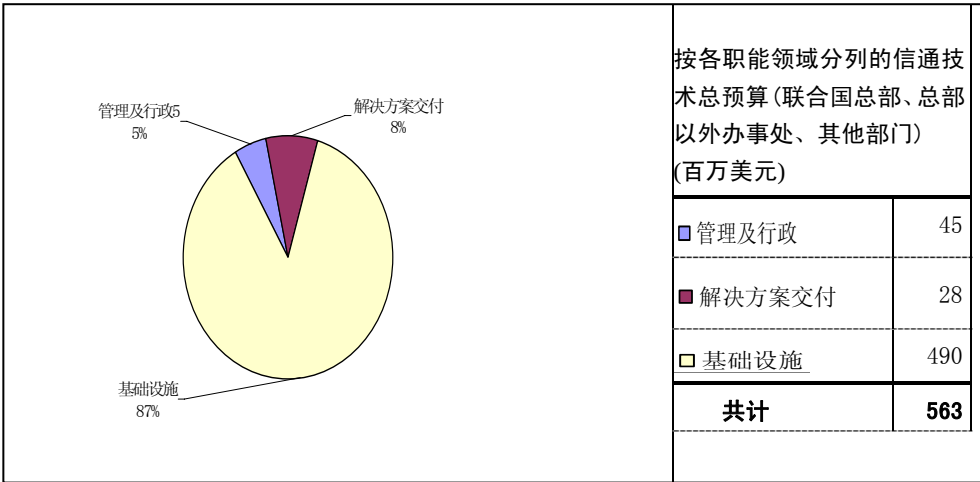
图六

2010-2011 年度联合国总部、总部以外办事处、其他部门的信通技术总预算中各职能领域的比例



³ 顾能公司，信息技术主要计量数据库：“2010 年各行业信息技术开销占企业运营开支的份额(平均数)”。

图七
2010-2011 年度特派团的信通技术总预算中各职能领域的比例



99. 权威的顾能公司和信息高科技公司⁴认为，在一个成熟的标准化信通技术环境，应当有 39%到 41%的预算资源划拨给解决方案交付职能。在上文第一个图表（总部，总部以外办事处、其他部门），用于应用程序开发和支持的数额仅占资源总额的 29%。与此相反，为基础设施领域划拨的资源比例（58%）则超出预期水平。

100. 就外地特派团而言，有很大一部分资源是用于提供基本的基础设施，包括卫星和广域网、数据中心、语音和数据通信、互联网连接和电子邮件。部分原因是，很多项任务必须在艰苦环境中进行，而信通技术的不寻常用户则包括军队、警察和其他外地用户群体。外勤支助部已采用妥善管理原则，增强其有效管理环境的能力，并设立了一个类似于信息和通信技术厅为整个秘书处提议的机构，同时，确保整个秘书处全面实施自动化，统一对所有环境的支持，可有很大收益。根据所收集数据，外地特派团的资源目前仅有 8%划拨给解决方案交付职能，从而在很大程度上限制了可以提供给工作中特派团的实质性应用程序的开发和支持工作。根据设想，如同在其他工作地点一样，拟议项目将省出宝贵的资源转用于特派团的解决方案交付职能，大大提高其增强行动效力的能力。

101. 有几方面因素促使增加了划拨给所有工作地点基础设施职能的资源，其中的主要因素是工作量过大、环境状况、缺乏标准化环境和流程，以及经济规模欠缺等。为更好地理解 and 说明信通技术资源的分配，信息和通信技术厅对若干来源的环境和工作量数据作了进一步分析。分析结果如下：

（a）目前有 131 个信通技术服务台，协助着多个不同的工作站环境并提供电信支持；

⁴ 信息高科技研究集团，“2007-2008 年政府的信息技术预算和人员配备”，（2007 年 1 月）顾能公司，2010 年信息技术主要计量数据：主要应用措施：成本与人员概况：多年（2009 年 12 月）。

- (b) 有 211 个服务器机房/数据中心，协助着多服务器环境；
- (c) 八成的信通技术人员正在从事与基础设施相关领域的工作；
- (d) 鉴于目前资源状况和经营规模，基础设施的工作量统计数据大大低于预期水平；
- (e) 标准化和自动化水平偏低，导致大部分单位从事着劳动密集型非一体化基础设施业务；
- (f) 尽管经营环境独特、困难重重加上运营基础设施方面的非典型经营成本，特派团仍然有着改变局面的各种机会。

102. 表 5 列出结构审查研究中所分析的其他信通技术数据。由于秘书处未设跟踪相关资产的基础系统，无法取得更为精确的信通技术资产和设备清单。

表 5
关键信通技术统计

主要指标	共计	联合国总部	总部以外办事处、区域委员会及其他	维和及政治特派团
信通技术的年度预算(百万美元)	774	149	62	563
信通技术人员	4 219	770	688	2 761
信通技术职称	173	—	—	—
信通技术单位	70	21	15	34
应用程序	1 994	841	825	328
服务器	4 557	888	1 322	2 347
数据中心/服务器机房	211	8	89	114
台式电脑和笔记本电脑	83 796	17 244	18 435	48 117
信通技术服务台	131	20	27	84
服务台收到要求次数(年)	1 146 629	292 511	225 597	628 521

103. 对信通技术资源的职能分布所做进一步详细分析后提出以下意见(关于所有主要驱动因素和建议的摘要均列于下表 6)：

- (a) 信通技术的界限没有明确界定，也就是说，关于什么是信通技术活动或其作用并不清楚；
- (b) 当前信通技术的职业发展和职务说明并没有反映出不断变化的信通技术需求以及行业的最佳做法；
- (c) 由于信息和通信技术厅缺乏执行战略“跨部门”职能的资源，因此无法全力减少和扭转信通技术机构分散和工作重叠的影响。

D. 建议

104. 在信通技术结构审查结果的基础上，秘书处必须投资于一次性项目，精简整个组织的信通技术环境并使之标准化，提高服务台业务服务器与存储管理等常规信通技术活动的效率，并将更多资源投入开发应用程序等为完成联合国的任务带来最高直接价值的活动。此外，秘书处必须明确界定信通技术方面的职位、使其标准化，并优化其职位安排，以确保秘书处从现有全球信通技术工作人员得到最大收益。

105. 秘书处已确定了 4 个将实现这一成果的项目。这些项目包括两个业务举措（实现服务台全球化和简化数据中心）和两个战略举措（合理安排使用信通技术和加强信息和通信技术厅），前者旨在提高基础设施效率和客户服务水平，后者旨在优化全球信通技术人员配置，并通过更高效地执行战略性跨领域方案和职能使信通厅得以完成任务，从而提高本组织交付经济合算且影响力大的整体解决方案的能力。下文表 6 对主要驱动因素和相应项目做了概述。

表 6
主要结论与建议

主要结论	建议
支持多工作站环境的目前有 131 个信通技术服务台；大多未提供全时服务	项目 1——服务台全球化 目标：落实全球化服务台，提高服务质量，减少费用
服务器机房/数据中心 211 个；标准化和自动化水平低；劳力密集，业务支持模式费用高	项目 2——精简数据中心 目标：改善服务器和存储器管理，提高服务质量并降低费用
未能很好地界定信通技术界限；目前信通技术职业途径和职务说明没有体现发展中的信通技术需要和最佳做法	项目 3——合理安排信通技术 目标：合理安排信通技术，改进信通技术人员规划、实效和效率
缺乏执行战略性“跨领域”职能的资源，制约了信通厅履行其任务的能力	项目 4——加强信通厅 目标：加强信通厅职能，以监督战略性信通技术活动，减少条块分割现象并在整个秘书处推动信通技术创新

裨益概述

106. 执行信通技术结构审查项目将在质量和数量方面为本组织带来很大裨益。

质量裨益

107. 质量方面的裨益是提高各部、办事处和特派团的实效、灵活性和生产率，从而实现重大业务价值。这些裨益将包括：拨打一个号码解决信通技术问题、延

长服务时间、对不断变化的业务需要作出快速反应、将更多资源用于改进业务程序、促进整个秘书处更多创新。

108. 通过提供更有效和高效的基础设施服务，预计将大幅减少由非信通技术人员进行的信通技术工作。为了解决提供服务模式方面的不足之处，各部和办事处往往通过从实务方案划拨资源来弥补缺陷，以改善信通技术服务并解决未得到满足的要求。这种做法不仅对实务工作造成不利影响，而且导致产生封闭式技术解决方案。这种解决方案往往将本地的功能置于组织结构、标准和可扩缩性之上。若不能充分投资于信通技术，这一问题将变本加厉，并导致秘书处信通技术业务的隐形成本大幅提高，从而妨碍控制秘书处内信通技术预算和各部预算的总体增长的能力。

109. 实施信通技术结构审查项目将加强问责制，改善关于信通技术投资的构成和相对裨益的报告。效率和生产率显著提高后，秘书处的实务业务将能得到更及时可靠的服务。采用全球信通技术人员配置模式将使工作人员的职业发展达到更高水平，并减少非信通技术人员进行的信通技术工作。这又进一步提高了效率和效力，并在整个组织增加职业发展机会，便利人力资源流动。

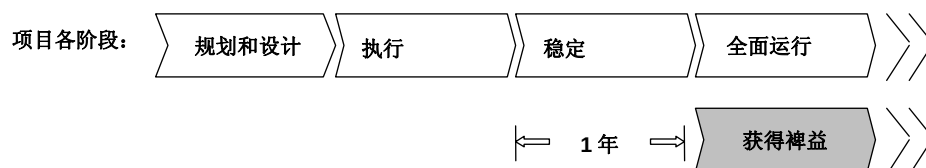
数量裨益

110. 要执行这些建议，需要先投资，但充分的分析显示，秘书处在许多领域将不仅获得质量方面的裨益，而且由于标准化和合并还将获得数量方面的裨益，同时极大地提高信通技术服务的质量，增加服务，减少人工劳动，提高工作人员能力和流动性。

111. 应指出，项目提案中的所有数字均为估计数。作为这些裨益的依据的假设虽然目前仍有效，但数年后可能发生变化。此外，这些裨益的计算基于现有数据，但这些数据并非总是完备或完全可靠，而这部分是因为现在秘书处没有在全球提供准确的信通技术业务信息的标准、工具和自动化水平。此处显示的潜在裨益不应被视为立竿见影的节余，也不应在拟定今后预算时加以考虑。只有在新流程和结构全面部署、稳定使用至少一年、并进行后续裨益的分析和确认之后，才能考虑削减。图八列示为服务台全球化和精简数据中心的项目各阶段和获得裨益的情况。

图八

服务台全球化和精简数据中心的项目各阶段和获得裨益的情况



获得裨益的条件

112. 获得裨益有若干重要条件，其中包括：对本报告所建议执行提案的全额供资、所有利益攸关方的持续参与和支持，以及秘书处内持续进行强有力的信通技术治理。
113. 不能允许各部选择不参与服务台全球化、精简数据中心或合理安排信通技术的工作。允许例外情况，就会导致规模经济丧失、标准被破坏、全球环境又变得复杂，从而极大地减少这些提案所述裨益。
114. 信通技术职位的分类权应由人力资源管理厅与信息通信技术厅协同集中控制，防止各部建立单独的信通技术职务分类制度。
115. 应与人力资源管理厅协同制定工作人员培训和辅导方案，以便工作人员有效调动和过渡到新的全球人员配置模式。

表 7
按项目分列的数量方面潜在年度裨益总表

(单位：百万美元)

项目	低估计值	高估计值
服务台全球化	34.9	47.2
精简数据中心	36.4	54.6
合理安排使用信通技术 ^a	—	—
加强信通厅 ^a	—	—
共计	71.3	101.8

^a 数量方面的裨益难以估计，但是存在重大的质量方面的裨益，下文各节对此做了介绍。

结构审查方法概述

116. 信通技术结构审查的提案是希望展开一项不断进行的工作，第一步是精简合并，秘书处全球信通技术环境，实现现代化和标准化，同时优化全球工作人员队伍的产出。全部 4 个项目提案必须协调进行，才能实现这一目标。在这些项目实施过程中，可以带来立竿见影的裨益，例如增加服务，提高质量，改善业务连续性。
117. 信通技术总体环境实现标准化之后，将查明多余资源和能力，从而创造机会，削减业务费用并重新分配工作人员从事高价值工作——打造成成本效益高的解决方案，借以提高工作人员生产率、保存机构知识并提高与本组织战略目标的一致性。若不能向这些项目投资，将导致恶性循环：条块分割现象增加、效率降低、在变化的环境中推行新应用程序和服务的能力萎缩，而信通技术总预算继续大幅攀升。下图列示信通技术结构审查办法。

图九
信通技术结构审查方法



118. 信息通信技术厅将全盘管理服务台全球化和精简数据中心项目的工作, 所有利益攸关方将积极参与。一个项目指导委员会将成立, 成员来自实务领域和信通技术领域的高级代表, 负责管理监督, 就政策问题作出决策, 确保机构统一、过渡顺利, 并加强信通厅与有关各方的协作。

减少风险战略

119. 减少风险对于成功实施信通技术结构审查项目至关重要。每个项目执行阶段伊始, 都将进行规划和设计工作, 以收集业务要求(包括确定独特的要求), 确保在确定计划和设计之前评价并透彻了解现有能力。随后进行试点, 用以在更广泛推广之前验证。这种多步骤的办法使项目组得以在每个阶段结束后总结经验教训并将其结合到今后的执行阶段中, 可对裨益进行正式准确评估。随着后面的阶段复杂性的增大, 从前面的阶段得到的知识将用于减少风险。跨组织治理委员会和工作委员会将予设立, 负责对所有信通技术结构审查项目实行适当行政监督, 提供项目指导和反馈。为减少过渡时期所获裨益过少的风险, 根据假设, 拟议的裨益只有在这些项目成功实施一整年之后才能实现。

E. 结构审查项目

120. 本节将介绍 4 个需要大会核准的信通技术审查项目的详细结论、目标、裨益和执行计划。

1. 服务台全球化

结论

121. 信通技术结构审查调查发现，目前在整个秘书处有 131 个服务台，提供各种互不衔接的信通技术客户支持。信通技术部门和实务“业务”领域的 835 名人员为服务台和相应的用户工作站提供服务。多数服务台工作时间为正常办公时间，没有全时服务。虽然一些特派团的服务时间较长，但服务台均没有有效满足业务需要的标准化现代工具或精简的流程。通过 2010 年信通技术结构审查调查得到的服务台工作量指标和人员数目表明，存在效率低下的情况。多数信通技术服务台人员处理的平均工作量(服务请求)约为具有可比性的组织的四分之一。验证访谈和现场访问表明，在许多情况下，流程没有简化，而且没有配备自动化工具。

122. 在整个组织，许多服务台和工作站支持小组靠手工作业，在某些情况下，得到效率有限的当地程序和工具的帮助。而且，虽然秘书处有一些服务级协议，但服务业绩大部分没有得到跟踪或报告，增大了准确记录用户满意度的难度。

123. 更多的分析突出表明，由于服务台分散，信通技术服务工作还有其他重大缺口，例如：

(a) **各程序不一致。**服务台程序没有彼此连接或整合，导致重复性支持工作。此外，这些程序可能涉及耗时且易于发生错误的手工操作。结果是效率低下，支持的费用高昂，支持的质量不一；

(b) **重复工作。**在某些情况下，针对部门的服务台被认为服务更个性化。由于这些服务台业务独立于其他地点的服务台，而且没有集中的事件跟踪机制，因此它们的工作不断重复，但其服务程序本可以一次性制定之后通过一个机构知识库共享；

(c) **利用、购买并维护服务台工具的技术不一。**一些服务台目前利用了少量技术，而很多情况下，根本没有利用任何服务台技术。这导致无法报告和跟踪服务台展开高效业务活动所需要的业绩情况。此外，正因为如此，只得向各供应商获取多种软件许可证，签订许多支持合同，其费用超出必要的数额，而且妨碍了本组织要求批发折扣和安排重新使用已购买的许可证的谈判能力；

(d) **缺乏整合。**在当前环境中，整合令秘书处现有多重服务台技术几乎不可能，而且费用极其高昂。结果，每个服务台只能接触到信通技术环境的一部分，服务台工作人员对信通技术事件的技术和业务影响的了解有限。因此，无法根据其业务影响确定事件的优先次序，也无法为此安排变通方案，服务台人员也不能

从共享资源调用通用问题解决方案。由于无法在各服务台跟踪信息，本组织准确监测并积极主动地通盘管理服务台业务以及跟踪其费用的能力受到限制。

项目目标

124. 该项目旨在扩展连贯有效的标准化信通技术服务台和 workstation 支持，使其覆盖各部、办事处和特派团的业务最终用户，无论它们在同一城市、同一国家，还是散布在全世界。实施这一项目是实现本组织目标不可分割的一部分。在存在更为广泛的服务台概念的情况下(例如纽约市的 311 系统)，该项目将强化信通技术部分，确保信通技术服务请求得到顺利、透明的解答。

125. 目前市场上可以买到的整体服务台技术和工具已有流程上的改进，经过了时间和实践的检验，显著提高了世界许多组织业务水平。标准化的 workstation 环境使服务台工作人员得以远程处理最终用户遇到的问题，这不仅提高解答和解决问题的速度，而且减少 workstation 所需人员。为实现上述目标，本报告所述服务台全球化的提案包括 workstation 计算环境标准化的内容。

126. 总之，服务台全球化的第一步是为所有服务请求确立单一联系点，不断作出改进，不断实现现代化，从而减少重复工作。如果没有明确、标准的技术支持提供方，就可能有必要与各部、办事处和外地特派团进行讨论。例如，由于资金制约，新闻部的联合国信息中心有多个信通技术服务提供方，采用混合支持模式。服务台全球化过程中将与新闻部(以及处境类似的其他部厅)协作查明配置标准和业绩的缺陷，并协助各组织单位建立有效满足其需要的政策、程序和供资模式。

127. 服务台全球化的具体目标是：

(a) 拥有一个实行“跟踪太阳”战略的虚拟全球化服务台接口(例如单一联系点)，为整个秘书处提供全时多语种服务；

(b) 减少现有的 131 个服务台，同时在需满足本组织要求的地点，服务台人员保持在当地的虚拟连线服务。现有设施(全球和区域服务中心)可用来产生协同作用，形成规模经济；

(c) 实现并保持服务管理高度标准化、自动化和高业绩水平；

(d) 采用自助式服务技术，减少人工处理的请求；

(e) 在可行且合理的时候，利用现有有形设施、iNeed 等现有工具、“团结”等现有举措和基本建设总计划，以及全球外勤支助战略等现有战略；

(f) 利用符合大会第 55/232 和 59/289 号决议的基于业绩的外包机会。

128. 服务台全球化项目将遵循以下原则：

(a) 该项目将慎重地分步骤执行，从试点开始，并将审查试点情况，总结经验，改进今后各阶段的执行工作；

(b) 成功与否将通过根据可计量、方法可靠的满意度调查得出的最终用户看法来衡量；

(c) 工具和流程将尽最大可能标准化；

(d) 服务台和 workstation 改进后腾出的资源将转用于该项目，或用于更高价值的活动；

(e) 如果项目的实施不能满足一个部门的独特要求，则将从可调整规模的视角出发设计加强项目，以保持当地的服务；

(f) 服务台标准将用基于信息技术基础设施库⁵的方法来界定；

(g) 服务级协议将以由各部门需要驱动的多级格式提出；

(h) 将考虑到由于基础设施连通性制约等带来的对有形集中的限制；

(i) 由于该项目的规模和复杂性，秘书处内所有部和办事处均应进行交流、协作与合作；为便于用户做好准备并尽量减少这一变革中对本组织的干扰，应具备改革管理和交流职能。

裨益

129. 现有服务台环境的合并、现代化和标准化，将使本组织转而将行业标准的最佳做法和适当技术制度化，这将在全组织范围内带来许多裨益，其中包括：改进服务水平和质量、全机构标准、领域一致性，保存机构知识，实现长期财务节余。

质量裨益

130. 全球化服务台业务将为本组织带来以下质量方面的裨益：

131. 提高成效：

(a) **灵活性。**通过利用行业标准的最佳做法过程和技术，全球化服务台在交付最终用户解决方案方面将从被动反应的作用过渡到主动积极的作用，与其他信息技术领域有更高程度的结合；

(b) **可及性。**全时服务和多语种支持将极大地减少解决问题的周转时间，同时提供全球业务所期望的世界级信通技术服务；

(c) **改善信通技术流程和业务。**一体化的可靠现代服务台与 workstation 技术将实现一致的最终用户服务。由此增强的能力可转用于在整个秘书处更好地提供信通技术服务；

⁵ 信息技术基础设施库连续全面记录全世界数千个组织使用的业务在确定、规划、提供和支持信息技术服务方面的最佳做法。

(d) **反应度**。一次联系解决方案、自助服务、求助事项跟踪和知识库工具能极大地提高服务台的反应度。改进的流程将简化用户手续，使服务台得以更迅速地解决问题，方便用户；

(e) **提高生产率**。考虑到工作人员对于个人计算机的依赖度，任何故障时间均会导致损失生产率。管理良好的全球化服务台将能提高服务台质量和反应度。服务台质量和反应度将对照明确界定何时、如何提供什么服务的服务级协议予以监测和衡量。延长服务时间为最终用户开设单一联系点，也将提高生产率，从而缩短跟进待决求助事项的时间。

数量裨益

132. 目前，本组织每年花费约 1.35 亿美元用于服务台业务，其中包括人工成本 9 540 万美元和设备成本 3 960 万美元。全球 131 个服务台的 835 名专职同等资历人员(618 名工作人员和 217 名订约人)为服务台和 workstation 环境工作。项目完全实施后，年度经常性总节余估计在 3 490 万美元和 4 720 万美元之间。效率提高是出现节余的原因，这将减少以下类别的费用：工作人员(54%)、合同工(27%)和设备(19%)。

133. 高效率：

(a) **人员劳动量**。采用自助服务工具、实现服务台技术自动化和标准化之后，服务台任务总量将大幅减少，操作服务台的专职同等资历人员也将减少 269 至 363 名，节省费用约 1 870 万美元至 2 530 万美元。这些富余的工作人员可转用于更高价值的信通技术职能或实务活动；

(b) **合同工**。类似的，全球化服务台将削减 94 至 128 名专职同等资历人员。随着服务台合并和自动化、workstation 环境标准化，这些资源可腾出来，转用于其他信通技术活动。因此，估计年度节省费用 660 万美元至 890 万美元；

(c) **设备**。采用自助服务、workstation 和服务台标准和工具以及合并有形服务台之后，将减少费用约 960 万美元至 1 300 万美元。

表 8

按类别分列的全球化服务台年度经常裨益估计数

(单位：百万美元)

裨益类别	低估计值	高估计值
工作人员劳动量	18.7	25.3
合同工	6.6	8.9
设备	9.6	13.0
共计	34.9	47.2

实施计划

方法

134. 服务台全球化项目小组将在首席信息技术官和所设指导委员会指导下规划和执行项目。项目小组成员将包括来自总部、总部以外办事处、区域委员会、外勤部和外地特派团的各信通技术单位的专家。项目小组将由一名项目管理人员协调和领导，并最终由其负责项目执行。

135. 实施工作从规划和设计阶段开始，其中包括对信通技术结构审查中收集的详细情况之外整个秘书处的现有服务台环境进行透彻的差距分析、评估和盘点。

136. 在将整个秘书处服务台进行整合之前，需对合适的工具进行投资，并建立经证明的行业标准服务模式、最佳做法流程和功能，以便建立进行实际整合工作的所需标准化运作环境。

137. 在标准化和工具组实施之后，将分多阶段进行实际整合。每一个实施阶段将先有试点，验证构想是否可行。这一规划——试点——实施办法使项目小组得以审查每一阶段之后吸取的教训，供今后各实施阶段借鉴，也可以对裨益进行更精确的评估。从以往各阶段获得的知识将用来减缓更复杂环境中的风险，从费用因素来看业务运作风险极高时，这就可以视为最佳做法。

计划表与所需资源

138. 下图列出服务台全球化高级项目计划表。

图十

服务台全球化项目计划表

主要活动	2011 年	2012 年	2013 年	2014 年	2015 年
规划和设计					
总部整合					
总部以外办事处、区域委员会、其它实体的整合					
特派团整合					

139. 如以下表 9 所示，实施该项目的估计费用总数为 58 044 700 美元，第一年的启动费用估计为 1 614 900 美元。目前只要求 2010-2011 两年期的资源，额外所需经费将在今后的预算报告中提出，以支持下一阶段的实施工作。2011 年的主要成本动因是确立全球信通技术承包管理战略和能力，再加上信通技术运行管理功能，使信通厅能够评价该项目是否成功和相关的运行情况。这些功能的一个关键方面是采取自动化方法，提供与工作站和其他终端用户设备(如个人数字助

理和打印机等)有关的信通技术资产信息,并将其交给通信技术支持和战略人员处理。同样关键的是在总部建立试点,在总部全面实施之前拿出对构想的验证,以便对其加以评价和完善。如上所述,在项目实施的后阶段,其他工作地点和特派团将采用类似的办法。由于上述通信技术方案分散不集中,目前信息和通信技术厅或秘书处其他任何实体均不具备这些功能或技能组合,因此,必须建立这些功能或技能组合,以便顺利实施服务台全球化项目。下面列出实施的各个阶段以及如何在前期各阶段的基础上确保成功。这种办法是在许多其他公共部门成功的实施工作中总结出的最佳做法的基础上制订的。

140. **第 1 阶段: 规划和设计。**将在这一阶段内进行彻底的评价,提出有关全局服务台求助事项记录、自助服务、配置管理和知识库工具的总体所需经费以及标准化的企业工作站所需经费。这一阶段的主要费用包括评估、选择和试用必要的工具的所需劳务费(第 1 阶段的费用共计: 720 万美元)。

141. **第 2 阶段: 总部的整合工作。**这一阶段开始的试点在总部。将安装服务台求助事项记录、自助服务、资产管理和知识库工具,并推出标准化工作站的图像。将开展吸取经验教训的工作,并在试点的基础上调整实施计划,然后在联合国总部进行全面部署。这一阶段的主要费用包括安装和推出工具的相关劳务费以及购置基本软件和硬件的所需资金(第 2 阶段的费用共计: 1 400 万美元)。

142. **第 3 阶段: 总部以外办事处、区域委员会及其他整合工作。**这一阶段是按照上述模式先在总部以外办事处、区域委员会及其他单位进行试点运作。这一阶段的费用与上述总部的费用相同(第 3 阶段的费用共计: 1 810 万美元)。

143. **第 4 阶段: 特派团整合工作。**这一阶段是按照上述相同步骤先在选定特派团进行试点运作。由于特派团独特的要求,将根据要求调整服务台办法,以确保外地的重要需求得到满足(第 4 阶段的费用共计: 1 870 万美元)。

表 9

实施服务台全球化项目所需资源总额

(千美元)

支出用途	2010-2011 年	2012-2013 年	2014-2015 年	共计
服务台全球化				
其他工作人员费用	383.2	1 437.0	3 257.2	5 077.4
咨询人和专家	787.1	2 854.9	3 117.5	6 759.5
工作人员差旅费	—	500.0	2 250.0	2 750.0
订约承办事务	68.7	2 950.8	6 300.0	9 319.5
一般业务费用	280.1	804.5	1 155.5	2 240.1
用品和材料	4.5	4 766.3	13 171.6	17 942.4
家具和设备	91.3	6 341.5	7 523.0	13 955.8
共计	1 614.9	19 655.0	36 774.8	58 044.7

2010-2011 两年期所需资源

其他工作人员费用

144. 一般临时人员的拟议经费总额为 383 200 美元，用于在 2011 年聘请两名 P-4 人员，为期九个月，领导有关信通技术商业承包、配置和运行管理的工作。需由这些 P-4 人员完成信通技术商业承包工作：领导有关制订索取资料书和招标书的整体工作，以确定能够提供世界一流服务台和 workstation 支持的内部或外部资源；与秘书处各实体协调各试点的工作，并管理服务台全球化项目的实施工作。信通技术运行和配置管理工作包括建立一个带有主要配置细节的信通技术资产管理综合框架，以便所选的供应商能够有效地管理环境。这需要全球各信通技术组织协调推行和管理落实这些职能。两个职位将在很大程度上依赖咨询员和专家做必要的分析。

咨询人和专家

145. 咨询人和专家的所需经费 787 100 美元，以协助这些 P-4 人员，同时进行工具组评价和实施规划。经确定的专家们将评价秘书处现有信通技术服务台和 workstation 环境的全球范围，查明缺陷，建立和评价可以成功执行 P-4 人员制订的战略的工具和供应商。这些资源将是服务台全球化项目所需的工具组和管理流程一体化方面的专家，并需要具备有具体深度的现实操作知识和经验，以便进行评价、规划并输入秘书处的环境。现有信通技术人员没有这方面的知识，需与 P-4 人员开展的工作同时进行。

订约承办事务

146. 要求提供 68 700 美元，用于支付 2011 年进行的培训活动所涉及的订约承办事务费用。需为正在评价的系统中的项目组主要利益攸关方人员提供培训，以便将机构知识与工具组和程序能力充分结合。这将有助于咨询员和专家确定企业级能力，同时了解秘书处信通技术环境的特点和局限。这笔款项还将用于支付局域网以及通信和信息技术服务级协议的收费。

一般业务费

147. 要求提供 280 100 美元，用于支付本项目新增职位与租赁、办公用地小规模改建、电话及传真服务有关的共同支助费用。

用品和材料

148. 要求提供 4 500 美元，用于支付本项目下与新增职位有关的办公用品费用。

家具和设备

149. 要求提供 91 300 美元，用于支付本项目下与新增职位有关的办公自动化设备和家具的费用。

2012-2013 两年期及以后

150. 项目费用已尽可能精确地予以预估，但获得更进一步细节后，将在随后的进度报告里予以更新，所需费用将列入相关拟议方案预算大纲。

2. 精简数据中心

结论

151. 信通技术结构审查调查表明，目前整个秘书处有 34 个数据中心和 177 个服务器机房，共有 211 处单独的计算机设施。针对这种情况，需要立即采取管理行动，控制计算机设施的增加，使世界各地的数据中心数目得到合理的控制。本组织现有的服务器和储存环境有以下若干风险和挑战：

(a) **服务器环境的爆炸性增长。**2010 年调查报告有 4 557 部服务器，相对于 2008 年调查报告的数目，这表明在不到 2 两年的时间里已增长 23%，这是本组织的发展和需求增多造成的。令人惊讶的是，尽管同一时期内开展虚拟化工作时已撤下 950 部服务器，但服务器的数目仍有增加。自 2008 年以来服务器的数目几乎增加了 50%。如果任其发展下去，服务器数目将继续增加，使本组织无法进行有效、经济的管理。简而言之，服务器数目越多，支持的硬件、软件及人员也越多。虽然这个项目不实施应用程序整合，但如加强应用程序组合管理控制，将会带来更大的裨益；

(b) **储存需求不断增加。**由于对本组织来说需要获得信息在特派团重要活动中占有更多的份量，数字存储需求继续以两位数速度增加，这种趋势并没有显示放缓的迹象。2010 年调查的结果表明，本组织的总储存量约为 2.4 万亿兆字节的信息，其数量相当于 5 000 万个装满文本的四屉文件柜。这些年来数据大量增加，这促使各部门建立自己的基础设施，并添加额外的储存子系统。这导致存储系统过多、不协调、不规范，很难管理，支持费用高，也跟不上应用程序储存需求和发展不断增加；

(c) **过多的支持需求。**2010 年调查表明，约有 552 名人员管理整个秘书处的服务器和存储环境。这一数目是必要的，因为缺乏企业服务器及存储监测和管理工具，加上要分别维护运作上和财政上效率低下的服务器和存储环境；

(d) **流程不一致。**各数据中心和服务器机房的服务器及存储监测工具和管理流程不一致。就确实存在的工具而言，由于没有整合，因而在管理基础设施环境方面采取不一致的孤立办法，且支持工作重复。此外，目前的流程涉及到耗时且容易出错的手工工作。计算能力应用低效，服务器利用率低，支持费用过高，各种修复有时限，这是整个秘书处普遍存在的现象；

(e) **利用、购买和维护不同的技术。**除了某些部门以及各特派团内部的某些情况存在例外情况之外，市场中存在的各种标准和工具尚未整合到本组织。这导

致无法监测和报告评估服务器和存储问题所需的运行指标。因而无法进行有效的问题识别、诊断、解决和升级程序，造成不必要的停机。此外，许多支持合同是由多个供应商提供的，这超出必要的费用，而且也使本组织无法利用规模进行折扣谈判。技术与管理多个平台的涉及费用之间存在的不一致，使之很难、甚至无法高效率地管理基础设施；

(f) **工作人员留住和流动问题。**在 211 个数据中心和服务器机房中，整个秘书处并没有制订有关服务器和存储管理的政策或标准，由于各个环境的独特性，这使得秘书处其他部门的其他人员无法在需求出现波动时提供帮助。由于这个原因，同样也很难从一个部门移向另一个部门。利用类似计算机环境的许多经验，减少流动和做法的重复，这将给本组织带来裨益，但这一点在目前的环境是难以做到的；

(g) **缺乏全局办法。**若干部门管理各个独立的组织基础设施，造成工作和资源重复。标准化企业架构将降低运作和服务交付的成本，并确保基础设施不断满足本组织的需求；

(h) **数据安全正受到威胁。**在根据不同政策和程序进行管理的情况下保护数据是很难的。服务器数目越多，其建立的环境就越大，必须考虑到安全和业务连续性的因素对其进行监测。环境越复杂，在发生灾难的情况下复制和修复工作也更复杂，因而给秘书处带来更大的风险；

(i) **电力和冷却产生的影响。**本组织日益意识到碳消耗的问题，因此必须考虑到其数据中心加大了环境的负担。将所有数据中心、服务器机房和服务器整合起来，本组织整体的能源消耗、碳足迹就会减少，运作成本也会降低。一家为主要公司提供有关战略、组织、技术和运作问题的咨询意见的管理咨询公司提出的一份报告表明，通过更加严格的管理，各数据中心的能源效率可以加倍提高，从而降低成本和温室气体排放量。⁶ 特别是需更积极地管理技术资产，以便现有服务器的利用率可以大大提高，还需要作出改进，加强对业务需求推动应用程序、服务器和数据中心设施能力的预测，从而遏制不必要的资本和运作支出。

项目目标

152. 本报告先前提到由于本组织在一些领域加快发展导致分散的现象。数据中心管理方面也有类似的影响。

153. 如果不采取高效利用服务器资源的办法，在较长期来说，与基础设施相关的资源成本将继续以惊人的速度增加，最终超越试图为其提供支持的任何合理努力。

⁶ William Forrest, James Kaplan and Noah Kindler, “Data centers: how to cut carbon emissions and costs” (McKinsey & Company, 2008)。可查阅 www.mckinsey.com。

154. 精简数据中心的项目结合外勤支助部、基本建设总计划及灾后恢复和业务连续性方面的努力，力求对服务器、存储和相关设施管理制订一个全局办法，继续开展已在本组织一些部门如外勤支助部进行的应用程序整合工作，并通过“团结”项目进行整合。以下各段介绍对秘书处的数据中心环境所作的必要调整，以便以更高的效率有效地进行规划、实施和运作，建设更安全、灵活、符合成本效益的基础设施，满足本组织不断变化的需求。

155. 精简数据中心的目标：

- (a) 尽可能在秘书处的运作和业务的局限范围内，将各数据中心、服务器机房和服务器进行整合，以便尽量减少全局和工作地点数据中心的数目；
- (b) 如不得不设本地服务器机房，则实行远程监测；
- (c) 服务器和存储管理方面实施全局范围的标准化和自动化；
- (d) 加强数据保护；
- (e) 允许全天候随时调用特派团关键应用程序和数据；
- (f) 减少支持秘书处信通技术基础设施的所需设施的总费用；
- (g) 根据大会关于外包的第 55/232 和第 59/289 号决议，利用基于业绩的外包机会。

156. 精简数据中心项目将遵循以下原则：

- (a) 所有服务将维持目前的服务水平或有所改进；
- (b) 数据中心所有变动对业务终端用户都是透明的，也不会没有事先讨论减少停机时间的情况下影响运作(业务运作影响)；
- (c) 将根据本组织的整体裨益就服务器和存储的组成、安置和管理作出决定；
- (d) 将考虑到实际集中的局限，如基础设施连接限制造成的局限；
- (e) 在数据转移之前，现有的基础设施将予以整合，尽可能充分地加以利用，以产生裨益。这将减少额外硬件、软件和设施的费用；
- (f) 不应允许各部门选择不参与精简数据中心的工作，因此，为求一致，需行使适当的权力；
- (g) 服务器全局管理已不再被视为“不错”而已，而被视为业务的当务之急。

裨益

157. 精简数据中心使整个秘书处能够安全可靠地获得数据，提高业务生产力和灵活度，同时降低成本，并提高信通技术运行的水平。

158. 一旦付诸实施，组织基础设施将会减少支出。将利用信通技术市场提供的企业服务器和存储技术作为流程改进的最佳做法实施，这也是大部分信通技术组织所广泛采用的。

质量裨益

159. 提高效用：

(a) 简化全球服务器和存储管理：本组织的基础设施现代化将为所有部门提供符合成本效益的数据中心服务，以便能够使用更高效的计算机平台和技术；

(b) 增加服务：通过减少数据中心业务相关日常活动的所需资源，并重新安排这些资源从事更高价值的信通技术职能，这样可提供更多的解决方案，满足本组织需要；

(c) 纠正运作缺陷和降低风险：提高灾后恢复能力以及支持业务连续性(见第二节)、安全和设施，在本组织实现统一标准，这将降低风险，并对基础设施进行适当的调整，以便于今后的举措和需要；

(d) 通过减少整体的碳足迹，促进使用可持续的信通技术：减少有形服务器能减少整体能耗和冷却需求，从而减少电力的使用。

数量裨益

160. 目前，本组织每年在数据中心的业务支出约为 1.04 亿美元，其中工作人员劳务费 5 420 万美元和设备费用 4 960 万美元，整个秘书处有 211 个数据中心/服务器机房，提供技术支持的有约 552 名专职同等资历工作人员(408 名专职同等资历工作人员和 144 名专职同等资历承包商)。在全面实施之后，估计每年的经常费用共节省 3 640 至 5 460 万美元。这些节余是提高效率带来的，以下各类别的费用将减少：工作人员(39%)、合同劳务(14%)和设备(47%)。

161. 提高效率：

(a) 工作人员。服务器和储存技术实行自动化和标准化，将促使数据中心的运作所需专职同等资历人员减少 117 至 175 人，可能节省 1 430 至 2 140 万美元。这些多余的工作人员可重新安排从事更高价值的信通技术职能或实质性活动；

(b) 合同劳务。合同劳务的效率提高后，专职同等资历人员将减少 46 至 70 名。服务器和存储管理标准化和本地服务器机房整合后，这些人员将可派他用。因此，每年的节余估计可达 500 至 750 万美元；

(c) 设备。由于推出服务器和存储监测和管理工具以及各数据中心/服务器机房进行实际整合，设备费用可减少约 1 710 至 2 570 万美元。

表 10

数据中心精简项目按类别分列的年度经常性裨益估计数

(百万美元)

裨益类别	低估计值	高估计值
工作人员	14.3	21.4
合同工	5.0	7.5
设备	17.1	25.7
共计	36.4	54.6

实施计划

方法

162. 在首席信息技术官和已设立的指导委员会领导下，简化数据中心项目组将负责规划和执行这一项目。项目组成员将包括来自总部、总部以外办事处、区域委员会、外勤支助部和外勤特派团各信息和通信技术单位的专家。一位项目经理负责协调和领导项目组，并对项目执行工作负有最终责任。

163. 执行工作首先是筹备阶段。在这一阶段，计划在整个秘书处进行深入研究，以更加精确地盘点与服务器和储存管理职能有关的资产和设施。将查明现有系统并作出分类，以确定在合理化和整合方面的另择。

164. 在整合全秘书处的基础设施前，必须投资配置适当工具，并拟定经过验证的行业标准最佳做法程序和职能，以便为实际开展实体整合工作建立必要的标准化作业环境。

165. 在完成标准化和成套工具安装后，将分多个阶段进行地方、工作地点和企业数据中心环境的合理化。在每个执行阶段开始时将进行试点，对构想进行验证。采取这种规划——试点——执行做法，可以让项目组在每个阶段结束后检视所获经验教训，并对今后收效作出更精确的评估。从每一前阶段取得的知识可以用来降低在更加复杂环境中存在的风险。

时间表和所需经费

166. 下图十一列示为简化数据中心制定的项目时间表。

图十一
简化项目中心项目时间表

主要活动	2011	2012	2013	2014	2015
规划和设计					
服务器和储存管理工具的标准化					
合并本地服务器房					
合并工作地点					

167. 如下文表 11 所示，执行这一项目的总费用估计数为 56 130 800 美元，第一年的启动费用估计数为 1 906 200 美元。这次请求的批款只是 2010-2011 两年期的所需经费；在日后提交的预算文件中将提出额外经费。同服务台全球化项目一样，2011 年的主要内容是协同采购司拟定全球信通技术承包管理战略，确立信通技术绩效管理职能，信息和通信技术厅将因此能够对该项目的成功和相对绩效作出评价。这些职能的一个关键方面是，采用一种自动化方法，取得与服务器和储存有关的信息和通信技术资产资料，并交由信息和通信技术支持和战略人员使用。还将结合这一工作进行关于企业级管理工具的分析，这将向内部或外部技术支持人员提供关键业务数据，用以在全球范围内更加高效地进行秘书处信通技术服务器和储存环境运作。同样重要的是，在联合国总部、其他工作地点和特派团进行试点，以便在秘书处广泛实施之前验证可以评价和完善的构想。由于采取了前文所述的分散、各自为政的信通技术做法，信息和通信技术厅或秘书处任何其他实体目前都不具备这些整套职能和技能，因此，若要成功执行简化数据中心项目，就必须建立这些职能和技能。下文列出各个阶段，并说明这些阶段如何建立在前几个阶段的基础之上，以确保取得成功。这是基于在许多其他成功的公共部门项目中观察到的信通技术最佳做法。

168. **规划和设计阶段。**在这一阶段，跨职能团队将对服务器和储存资源管理全套工具(包括监测和管理工具)作出评价，选择符合秘书处独特需求的最佳种类的工具。同时，将根据信息和通信技术厅、外勤支助部以及灾后恢复计划和业务连续性战略规划各种作法的整合工作。在这一阶段产生的主要费用与进行需求分析所需的人工有关(第一阶段的总费用为：190 万美元)。

169. **服务器和储存管理工具的标准化。**在这一阶段，将在联合国总部、总部以外办事处和特派团有选择地进行试点，安装整套服务器和储存资源管理工具。对于将基础设施切实并入企业和工作地点数据中心而言，这些试点是至关重要的。在这一阶段产生的费用涉及与试点工作有关的软件、硬件和人工的费用(第二阶段的总费用为 380 万美元)。

170. **本地服务器房的合并。**在这一阶段，本地服务器和储存室将合并到较少的有形地点(工作地点数据中心)。这符合信息和通信技术厅和外勤支助部的战略以及灾后恢复计划和业务连续性战略。合并活动将延续到项目的全部剩余期间，先进行较为简单易行的迁移，随后进行较为复杂的配置。该阶段产生的费用包括进行实体合并活动所需的人工的费用(第三阶段的总费用为 860 万美元)。

171. **应用程序整合。**在合并本地服务器室时，将同“团结”和其他小组协调整合应用程序。其目的是将尽可能多的企业应用程序迁移到企业数据中心，并将本地应用程序合并到工作地点数据中心。将尽最大可能对本地服务器房进行远程监测和管理。在这一阶段产生的费用包括遗留基础设施退出使用所需的人工的费用(第四阶段的总费用为 1 770 万美元)。

172. **工作地点数据中心整合。**在这一阶段，将根据灾后恢复计划和业务连续性战略完成最终架构，将基础设施工作量并入企业数据中心，缩减工作地点数据中心的业务。在这一阶段产生的费用涉及进行实体整合活动所需的人工(第五阶段的总费用为 2 410 万美元)。

表 11

简化数据中心项目执行工作的所需经费总额

(千美元)

支出用途	2010-2011	2012-2013	2014-2015	总计
简化数据中心				
其他工作人员费用	383.2	1 437.0	3 257.2	5 077.4
咨询人和专家	966.4	2 093.0	2 412.1	5 471.5
工作人员差旅	—	700.0	2 500.0	3 200.0
订约承办事务	139.0	2 513.8	8 806.6	11 459.4
一般业务费用	310.8	650.2	1 061.3	2 022.3
供应品和材料	5.0	3 842.1	12 827.3	16 674.4
家具和设备	101.8	1 155.2	10 968.8	12 225.8
共计	1 906.2	12 391.3	41 833.3	56 130.8

2010-2011 两年期所需经费

其他工作人员费用

173. 拟为一般临时人员共编列 383 200 美元，用于设两个 P-4 职等员额，负责领导 2011 年 9 个月中与销售商、配置和绩效管理有关的工作。需要确立的信通技术商业资源管理任务包括：领导在全球范围拟定索取资料书和招标书的工作，以确定提供世界级服务器和储备支持的内部和外部经费；与秘书处各实体协调试

点工作，管理简化数据中心项目的执行工作。需要确立的信通技术绩效和配置管理任务包括拟定信通技术资产管理综合框架，提出关键配置的详细内容，以便选择使用的商业资源能够有效管理环境。这一职能若要得到落实，就必须对全球各信息和通信技术组织进行协调。这两个职位将高度依赖咨询人和专家对各种必要的成套工具和程序作出评价，以管理这些职能在全球的执行工作。应该指出，这些职能尽管具有补充作用，但不是服务台全球化或加强信息和通信技术厅职能项目所需经费的重复。

咨询人和专家

174. 拟为协助 P-4 职等工作人员并开展成套工具评价和规划执行工作的咨询人和专家共编列 966 400 美元。已确定的专家将评价秘书处服务器、储存和数据中心业务的全球范围，评价可以成功执行 P-4 职等工作人员所制定战略的工具和商业资源。他们是简化数据中心项目所需的服务器和储存管理工具和整合以及系统管理流程方面的专家。这些专家在评价、规划和安装秘书处服务器和储存环境方面必须拥有深入细致的实际业务知识和经验。这种知识是目前在信通技术现有资源范围内所不能提供的，却又是在 P-4 职等工作人员执行任务时同时需要的。

订约承办事务

175. 请求批款 139 000 美元，用于支付与 2011 年所开展培训活动有关的订约承办事务费用。为把机构知识与成套工具和流程能力充分结合，在正在进行的系统评价方面需要对项目组的关键相关成员进行培训。这将有助于咨询人和专家确定企业等级能力，了解秘书处信息和通信技术环境的特征和局限性。这一培训需要扩大到全球范围内更广泛的信息和通信技术主题分组的专家，以便为项目下一阶段的迁移和安装活动作好数据中心的环境准备。这笔款项还将用于支付局域网及通信和信息技术服务级协议的费用。

一般业务费

176. 请求批款 310 800 美元，用于支付为在本项目下请求设立的新职位提供租赁、办公场所小型改装、电话和传真服务所需的共同支助费用。

用品和材料

177. 请求批款 5 000 美元，用于支付为在本项目下请求设立的新职位提供办公用品的费用。

家具和设备

178. 请求批款 101 800 美元，用于支付为在本项目下请求设立的新职位提供家具和办公室自动化设备的所需费用。

2012-2013 两年期及以后

179. 已尽可能准确地对项目费用作出预测，在进一步了解细节情况后，将在随后的进展报告中更新预测，并将在拟议方案预算大纲范围内予以审议。

3. 合理安排信通技术

结论

180. 截至 2010 年 3 月，本组织共聘用 4 219 名全职信通技术专职人员。对调查问卷的答复证实，在征聘、绩效和问责管理方面存在许多不同的非正式信通技术职称和职务说明。整个秘书处的信通技术组织架构有很大不同，职称和职务说明局限于现代信通技术活动和作用的十分狭小范围。此外，没有对什么是信通技术活动或作用作出明确一贯的界定。关于目前信通技术安排工作的调查结果如下：

(a) **信通技术的范围和作用已发生变化。**在过去，信通技术单位在传统上是负责管理基础设施和应用程序的组织，向核心业务流程提供支持。近年来，信通技术已扩大到几乎所有组织业务流程和服务，衍生了新的技术学科，这些学科并非来源于信通技术，但又是成功提供信息和通信技术服务的关键组成部分(例如某些信息管理作用)。对于何种活动属于信息和通信技术的范畴，已经没有任何明确的界线，而本组织若要优化信息和通信技术服务、单位和作用的分配，这又是必不可少的；

(b) **采购战略缺乏一致性。**尚未在各种信通技术服务提供方与合作伙伴组织之间作出明确分工，从而造成工作重复以及信通技术标准合规情况不彰。如果没有明确的采购战略，往往就会分配信通技术工作人员从事例行业务活动(例如数据中心业务)，而这些活动是合作伙伴组织或销售商能够以更低廉费用完成的；另一方面，由于资金不足，缺乏履行关键职能(例如企业架构)所必需的经费。与此相反，当咨询人和承包商取代联合国工作人员从事某些核心信通技术活动时，机构知识的保留乃至安全都可能受到威胁；

(c) **当前的信通技术职业道路和职位没有体现成功执行信通技术战略所需的战略和业务关系管理职能。**目前，本组织提供两种技术职业道路：系统开发和维护与基础设施和电信，这反映了对信通技术安排范围的狭隘的传统看法。现有的信通技术职业道路没有包括支持简化业务流程及其他关键职能所需的技能和能力，而这些流程和职能对于整合整个组织的业务应用程序和相关信通技术基础设施是必不可少的；

(d) **秘书处各种信通技术职位彼此不一。**对调查和记录数据系统的分析显示，目前共有 173 个非正式信通技术职称。由于在征聘、绩效管理、问责和职业管理方面没有标准化职务说明，造成各部的类似信通技术职能和职责之间缺乏一致性。这还限制了工作人员为在专业上获得发展以及寻求更高一级的或更广泛的信通技术职业道路、作用或职务而在现有技术技能和能力的基础上更进一步的机遇；

(e) **信通技术组织模式缺乏一致性。**整个秘书处约有 70 多个信通技术单位，它们在各部内部的组织架构、报告层级和安排各不相同。这种缺乏一致的情况限制了信通技术主管与高级管理层的接触，降低了信通技术在业务决策程序的参与水平。

项目目标

181. 该项目的目标是：

(a) 通过确定哪些活动被认为是属于信通技术标准、政策和职务说明管辖范围的信通技术活动，界定并确立信通技术职业界限；

(b) 考虑到应在业务单位及时回应、信通技术效率和组织风险之间取得平衡，确定应在何处从事这些活动(例如业务单位、信通技术组织、合作伙伴组织、销售商等)；

(c) 实施全球信通技术人员编制模式，确立企业架构和业务关系管理等战略性作用，遏制和最终扭转各自为政造成的影响；

(d) 与人力资源管理厅合作，开辟全球综合信通技术职业发展道路，便利人员在新的信通技术职业小类范围内和彼此之间流动；

(e) 对信通技术管理架构实行组织变革，其中包括酌情合并同一部门或办事处内的多个信通技术单位，提高信通技术主管在本部门或办事处内的报告层级。

182. 合理安排信通技术将遵循以下原则：

(a) 根据秘书处获得的整体裨益作出决定，采取全局优先次序做法；

(b) 在提出供大会核准的建议之前，就在信通技术作用、责任和人员编制方面作出的变化同受到影响的部门逐一协商；

(c) 随后根据自愿并依照联合国人力资源原则调动工作人员。

裨益

183. 预计将通过合理安排信通技术实现以下惠益。

184. 提高实效：

(a) **信通技术服务费用的透明度。**全球信通技术人力资源数据库将让人们了解工作人员分布和分配情况，确立可以用于适当协调信通技术服务的规划、预算编制、预测和报告流程的基线。全盘了解整个秘书处信通技术人员的情况是向优先项目进行战略性资源划拨以及高效利用工作人员的基础；

(b) **分配信通技术人员承担可以增加最大业务价值的角色。**适当的信通技术人员规划框架将使履行信通技术职能所需工作人员的数目和种类合理化，使得预

测信通技术人员编制需求成为可能，并最终确保工作人员能力同职务需求和业务需要保持一致；

(c) **保存机构知识。**明确的采购战略可以确保通过最大限度地减少更替履行战略性信通技术职能的承包商和咨询人，改善机构知识的保存情况；

(d) **提振工作人员士气。**为营造高绩效信通技术文化和确定明确的职业发展机遇拟定框架，可以确保改善绩效管理、问责和职业发展，而这又反过来成为工作人员参与、取得成果和提高工作效率的驱动力；

(e) **改善问责。**明确的信通技术界限可以确保本组织寻求并利用技术机遇，对边缘领域实行适当治理和协调；

(f) **提高灵活性。**提高工作满意度、提振士气和降低全球人员编制模式造成的更替，将加强本组织利用留聘工作人员的创意，为秘书处各部和办事处提出具有创意的更好、更快的解决方案。

185. 提高效率：

(a) **改善人才管理。**集中控制的标准化信通技术人员编制模式以及相关的信通技术职业道路模式将包括标准化信通技术职称和先进职能的职务说明，从而使本组织能够实施协调一致的信通技术战略，在全球保持信通技术活动的一致性，帮助工作人员获得必需的能力和技能和必要的证书，以实现其职业目标。实施信通技术人员编制模式将提高专业水平，确保获得担任信通技术工作所需的适当证书；

(b) **增加工作人员流动。**信通技术职业道路的标准化将为评价不同信通技术单位的类似任务确立前后一贯的标准办法。这将有助于为工作人员提供在其他实务或信通技术领域的新的具有挑战性职责以及明确的职业发展机遇；

(c) **降低业务成本。**明确的采购战略将使本组织能够把职业工作人员过渡到高价值信通技术职能，以此利用规模经济，更加有效地利用信通技术资源；

(d) **避免费用。**重新分配本组织的信通技术资源，使其与各部的需求保持一致，将抑制目前存在的重复和分散活动，确保在今后更负责任地作出支出决策。

实施计划

方法

186. 正如图十二所示，本项目将分成五个平行部分加以执行，大多数活动在2011和2012年进行。在明确信通技术界限、采购规则及信通技术单位管理架构后，将逐单位执行建议。在同组织单位达成双边协议后，将确定执行时间表和预算调整数。经过这一进程后，将商定如何分配整个秘书处信通技术服务链中的角色和责任，为所有信通技术单位建立统一的组织架构。同时，将同人力资源管理厅合作，制定新的信通技术全球人员编制模式及信通技术战略性人员规划框架。

附表

时间表和所需经费

187. 图十二列示合理安排信通技术的高级别项目时间表。

图十二

合理安排信通技术的项目时间表

主要活动	2011	2012	2013	2014	2015
确定信通技术范围和采购规则					
逐单位落实采购变化					
调整信通技术管理架构					
实施信通技术全球人员编制模式和战略性 人员规划框架					
(逐步外包日常)职能					

所需经费

188. 如表 12 所示，实施该项目的总费用估计数为 4 620 500 美元，第一年的启动费用估计数为 1 490 500 美元。该项目的五个执行部分如下：

(a) **确定信通技术范围和采购规则。**活动包括正式确立信通技术工作范围；界定信通技术服务提供方的作用和职责；提出原则，以授予信息和通信技术厅在秘书处范围内为新确立的信通技术职能实行监督和进行战略规划的权利；

(b) **逐单位落实采购变化。**建议将因单位而异，取决于：(一) 目前在单位内开展的活动是否被认为是应遵循信通技术标准、政策和职务说明的信通技术活动；(二) 应在何处根据商定采购规则开展这些活动，并考虑到应在业务单位及时回应、信通技术效率和组织风险之间实现平衡。在同每个业务单位达成协议后，将拟定执行工作时间表，在正常预算程序范围内对单位预算作出可能的调整；

(c) **调整信通技术管理架构。**将在更多层面上进行标准化、协调和监督，以全面实现信通技术愿景，其中包括对信通技术单位作出的结构调整、这些单位在各部内部的报告地位以及各信通技术服务提供方之间的明确分工；

(d) **实施信通技术全球人员编制模式和战略性人员规划框架。**活动包括在完成职称和职务说明标准化后，实施信通技术全球人员编制模式。这一阶段的工作还包括为执行信通技术战略性人员规划框架采取的必要措施；

(e) **逐步外包商品化工作。**依照大会第 59/289 和第 55/232 号决议将商品化工作外包，逐步将工作人员调任更高价值的职能。

表 12
合理安排信通技术项目的所需经费总额

(千美元)

支出用途	2010-2011	2012-2013	2014-2015	总计
合理安排信通技术				
其他工作人员费用	1 100.0	1 300.0	—	2 400.0
工作人员差旅	150.0	150.0	—	300.0
订约事务	12.8	523.0	1 000.0	1 535.8
一般业务费用	179.3	157.0	—	336.3
用品和材料	2.5	—	—	2.5
家具和设备	45.9	—	—	45.9
共计	1 490.5	2 130.0	1 000.0	4 620.5

2010-2011 两年期所需资源

其他工作人员费用

189. 拟开列经费 110 万美元，用于支付 2 个 P-5、2 个 P-4、1 个 P-3 职位的一般临时人员的费用，每个职位为期 12 个月，负责与执行信通技术工作范围、相关组织变化、信通技术全球人员配置模式以及工作人员战略规划框架有关的活动。这些资源将用于：日常管理和项目活动汇报，建立利益攸关方分析和参与计划，让工作人员为即将面对的变化做好准备，为需要变化的各部门进行组织风险和准备程度评估，与各部门就信通技术工作范围和采购进行高级别协商，起草工作说明以及在员额改叙方面协助人力资源管理厅的工作。

工作人员差旅

190. 需要经费 150 000 美元，用以支付总部以外受影响最严重的部门和办事处与项目评估、分析和设计有关的数据收集会、会议以及简报会所需费用。

订约承办事务

191. 需要经费 12 800 美元，用以支付与局域网和信通技术服务级协议有关的费用。

一般业务费用

192. 需要经费 179 300 美元，用以支付本项目所需新职位有关的租金、办公空间小规模改建、电话和传真服务的共同支助费用。

用品和材料

193. 需要经费 2 500 美元，用以支付本项目所需新职位有关的办公用品的费用。

家具和设备

194. 需要经费 45 900 美元，用以支付本项目所需新职位有关的家具和办公室自动化设备的费用。

2012-2013 两年期及以后

195. 项目费用已尽可能精确地予以预估，但获得更进一步细节后，所需费用将在随后的进度报告里予以更新，并将列入相关拟议方案预算大纲。

4. 加强信息和通信技术厅

结论

196. 在现有预算和工作人员员额范围内，通过从管理事务部信息技术事务司和外勤支助部信通技术司重新调配适当的现有资源，2009 年 1 月成立信息和通信技术厅。自成立以来，该厅在满足秘书处信通技术战略需求的任务方面已取得显著进展，并根据需要调整了方案结构，在方案 24 E 下建立两个新次级方案：2010-2011 两年期信息和通信技术战略管理与协调以及信息和通信技术业务。

197. 信息和通信技术厅目前的组织结构包括一个小规模的首席信息技术官办公室，由两种不同类型的组织单位辅助：工作人员职能单位和业务职能单位。战略管理处和业务支助科是工作人员职能单位，负责规划和协调影响秘书处所有信通单位的活动。业务职能单位设在方案管理司内，包括资源管理处、知识管理处、外地系统事务处和基础设施管理处，负责信通技术活动的开发和运作。

198. 目前，信息和通信技术厅有 161 名工作人员，32 名一般临时人员和 173 名约聘人员，在上述各司、处工作。193 名工作人员和编外职位中，23 名处于征聘的不同阶段。

199. 信通技术结构审查的主要结论是信通厅缺少大量执行任务所需资源。A/62/793 和 Corr. 1 及 A/62/793/Add. 1 号文件所载的报告，认为必须给该厅提供管理影响整个组织信通行动所需关键资源(第 33 段和第 35 段)。这些活动包括制定通盘战略方向，管理本组织全球资源，制定架构和政策以及执行企业系统和基础设施。

200. 目前，信息和通信技术厅的资源水平反映的是其前身管理事务部信息技术事务司的任务，即主要为联合国总部提供核心通信、服务器和应用程序服务，并为秘书处内其他实体提供广域网支持和有限的应用和政策支持。最近几年，虽然员额和其他资源没有相应增加，随着对信通技术需求增长，这方面的工作量大量增加。同时，与其前身信息技术事务司相比，信息和通信技术厅的任务也更广泛，因此满足新任务要求所需资源、职等和专长也与目前的工作人员配置有极大的不同。尤其在交叉职能领域，例如信通技术政策、架构和标准设定、部门信通技术预算审查以及全球组合管理领域等存在很大资源缺口。

201. 信息和通信技术厅成立后，已将一些现有资源重新调配给战略管理处以使该厅能启动新任务中战略性的、贯穿各领域的方案。一方面重新调配的资源远远不能满足全组织的任务要求，另一方面员额调动削弱了方案管理司履行其现有职责的能力，严重阻碍了按照新任务要求为联合国总部以外的整个组织提供服务的工作。

202. 信通技术需求增加，工作量及任务增加等不断累积的重担导致过去几年工作人员大幅增加。这些重担还导致在某些情况将一些关键任务外包，对本组织而言存在较高风险。本报告所载建议旨在纠正这种不平衡，通过重组和配备额外资源来加强信通厅的能力。这将使信通厅以最有效的方式来满足本组织的需求。执行目前的任务以及规划和执行新项目需要适当的员额和资源。

203. 本建议针对信息和通信技术厅目前资源缺乏的领域，以及增强能力将极大改进对本组织提供的服务的领域。对资源需求进行了相应调整以反映完成信通技术战略所载任务需要的工作量(A/62/793 和 Corr. 1 及 A/62/793/Add. 1), 资源需求还考虑到了目前正在征聘的员额。表 13 汇总信息和通信技术厅的任务，以及目前可用于执行各项任务的资源。

表 13

信息和通信技术厅任务及资源

经核准的信通技术战略的任务(A/62/793 和 Corr.1)	新/现有任务	提供的资源
制定秘书处信通技术战略和协调战略的执行工作(第 35 段(a))	新	无
审查根据秘书处所有信通技术举措和业务所获一切资金来源编制的预算(第 35 段(b))	新	无
酌情利用问责制框架，根据既定目标、具体目标和预算指标监督、衡量和评价各信通技术单位的业绩(第 35 段(c))	新	无
确定本组织的技术方向和架构(第 35 段(d))	新	无
规划和开发整个组织所有信通技术，包括企业资源规划系统和其他重要系统(第 35 段(e))	现有	有限 (除“团结”项目外)
规划和制定涵盖本组织通信网络和数据中心的整体基础设施构架(第 35 段(f))	现有	有限
利用本组织在全球各地的机构和信通技术基础设施，开发和运行全秘书处使用的应用程序和基础设施，以便获得最大裨益和成本效益(第 35 段(g))	现有	有限
与其他信通技术单位协作，开展信通技术的研发活动(第 35 段(h))	新	无
监督本组织信通技术风险的评估和管理(第 35 段(i))	新	无
制定和维持本组织的信息安全政策，并监测各业务部门对政策的遵守情况(第 35 段(j))	现有	有限

经核准的信通技术战略的任务(A/62/793和Corr.1)	新/现有任务	提供的资源
管理本组织灾后恢复和业务连续性计划的实施情况(第35段(k))	现有	有限
协调信通技术人力资源管理方案和活动,包括全球秘书处所有信通技术工作人员的发展和流动(第35段(l))	新	无
向信通技术各单位提供业务协商和项目管理方法和服务(第35段(m))	新	有限
监测、衡量和评价全球秘书处信通技术项目组合中所有项目和投资举措的业绩和战略调整(第35段(n))	新	无
制定信通技术供应商(采购)管理政策;审查和监测采购和合同续延活动。协调整个信通技术组织供应商管理选择、采购和管理战略(第35段(o))	新	无
推动质量保障进程,确保各项政策、程序和标准都得到遵守(第35段(p))	新	有限
建立客户服务功能(第42段)	新	有限
履行首席信通技术官执行办公室功能	新	有限

项目目标

204. 该项目目标是:

(a) 在既定任务和可用资源之间存在巨大差距的高度优先领域,增加信通技术资源。高度优先领域是:

- (一) 信息和通信技术厅的监督和协调职能;
- (二) 整个组织信通技术管理方面的交叉职能;
- (三) 企业应用程序开发,尤其在知识管理和外地系统领域;
- (四) 全球基础设施的监督、架构和工程;
- (五) 执行办公室的职能;

(b) 调整和加强信息和通信技术厅组织结构,进一步提高其业务效力和效率。

裨益

205. 加强信息和通信技术厅预计可获得以下裨益。

206. 增强效力:

(a) **有效的变革管理。**信通技术给本组织带来了巨大变化,但是不够重视如何应对变化,以便在发生变化期间,尽量减少对组织的不利影响,尽量增大用户接受程度。如果有专门进行和专注于变革管理的专业人员,就可以对信通技术带来的战略和业务变化进行良好的规划、协调和管理;

(b) **战略规划和管理。**指导信通技术运作的政策和标准的制定以及由拟议职能部门建立的适当监督机制，将确保信通技术战略贯穿到所有信通技术领域，并且让各方了解如何调整并符合战略和战术方向；

(c) **业务和信通技术协调一致。**强有力的客户服务功能将确保信通技术与整个组织的业务重点相一致，减少重复举措，改善客户服务水平；

(d) **增加信通技术能力的透明性。**信通厅的新职能使大家对整个秘书处的信通技术能力有整体了解，从而能向会员国作出准确的报告并对信通资源和投资进行优先排序；

(e) **减少重复工作。**信通厅加强了企业应用能力，使得本组织可以在资源和知识管理方案中开发企业应用程序并向业务部门提供，减少各部门开发自己系统的必要性，减少支离破碎现象；

(f) **提供共享基础设施服务。**加强信通厅基础设施方面的工程能力，将使得本组织加快基础设施开发工作，共享基础设施资产，减少各部门开发自己的基础设施的必要性，降低信通技术服务成本，提高质量和可靠性。

实施计划

方法

207. 信息和通信技术厅根据其全部现有资源分析了所需人员编制。为解决关键领域的能力缺口，通过优先排序，10 个支持现有职能的职位被确定为在信通厅内部进行调动的候选职位。进一步重新调配现有资源将危及核心服务，如网络、电话和电子邮件支持，不是一个审慎的选择。除员额调动，信通厅需增设 51 个员额，才能履行 A/62/793 和 Corr. 1 及 A/62/793/Add. 1 号文件所述新任务。

208. 鉴于信通厅范围和任务的巨大变化，建议在两个阶段内以渐进方式重组和加强信通厅。第一阶段内根据信通厅的全球任务建立新职能，扩大现有职能范围。将在这一阶段设计和执行全球信通技术管理流程和框架。达到必要数目要求后，第二阶段将在接下来的两年里进一步增加工作人员。这种渐进的方法使组织变革带来的风险和不可避免的混乱最小化。

209. 在第一阶段，在 2010-2011 两年期，信息和通信技术厅设立 23 个新员额。信通厅将在该阶段过渡到新的组织结构，启动执行一些新的信通技术结构和框架，消除现有信通技术环境的分散现象，为建设一个高效的信通技术组织打下基础。通过为整个秘书处建立治理、政策、流程和标准，拟议员额将开展全球信通技术功能最高级别优先规划和管理。在某些情况下，第一阶段还开展加强一些现有关键职能的工作。这些职能迄今没有配备充足资源，也没有可为其进行重新配置的内部资源。

210. 在第二阶段，在 2012-2013 两年期，将增设 28 个员额。一旦建立起基本框架和结构，就需要在全秘书处执行和运作这些框架的额外能力。在第二阶段，全球信通技术环境的分散现象将减少。现有信通技术环境将得以简化和合并。在如下方面将增设员额：企业应用程序开发、全球基础设施管理以及规划和改善全球信通技术环境所需的现有职能。在第二阶段后半部分，随着进一步整合应用程序和基础设施，环境的分散现象将开始扭转。

211. 随后各段，更详细地介绍信通厅的拟议重组，确定改组和加强信通厅预计可带来的具体裨益以及设立新员额预期可产生的结果，并以此来显示执行信通技术战略取得的成功。表 14 列示上述时间框架内所需资源。

首席信息和通信技术官办公室

212. 首席信息和通信技术官办公室直接协助首席信息技术官履行职责，即为秘书处所有信通技术事宜提出愿景，发挥领导作用，提供战略指导，监督信通技术战略执行，加速和加强现有信通技术工作，启动新信通技术举措，实现统一，消除信通技术重复和支离破碎现象。加强首席信息和通信技术官办公室的能力对执行整个组织的信通技术战略至关重要。尤其是在变革管理的战略性管理、沟通和行政支持领域的额外能力将确保实现这些目标。

213. 3 个员额的现有人员编制(1 个 P-5、2 个一般事务(其他职等))严重不足，难以协助首席信息技术官满足秘书处的战略和业务需求。建议用下列员额来加强首席信息和通信技术官办公室：4 个专业员额、3 个新员额(1 个 D-1、1 个 P-4 和 1 个 P-3)、1 个从资源管理处调来的员额(1 个 P-5)和 1 个一般事务新员额(特等)。建议 4 个专业员额(1 个 D-1、1 个 P-4、1 个 P-3 和一个调动的 P-5)从 2011 年 1 月 1 日起设立，新增的一般事务员额(特等)将在 2012-2013 两年期内提出。

执行办公室

214. 现有的业务支助科的建立是为了在人力资源、财政和一般行政方面向执行办公室提供核心行政服务，并按照 ST/SGB/1997/5 号文件第 7 节中的规定协助首席信息技术官、方案管理人员和工作人员开展主管管理事务副秘书长所交付的全部财政、人事和行政支持服务。业务支助科还为信息通信技术服务提供行政支持，这些服务包括与电话和传真有关的计费服务，所有电信运营商、总部用户部门和办公室的合同处理以及有关的发票和成本回收服务，以及有关信息通信技术的其他服务。该科还负责就人事、财政和其他事务代表信息和通信技术厅与人力资源管理厅、方案规划、预算和账户厅以及中央支助事务厅进行联络。

215. 根据现有建议，业务支助科将进行重组，成为执行办公室的一部分。为充分协助首席信息技术官、方案管理人员和工作人员执行其全部任务，必须在人力资源、财务和合同管理方面加强执行办公室，因为目前 14 名员额的资源水平(2 个专业人员(1 个 P-5、1 个 P-3)，2 个一般事务(特等)，10 个一般事务(其他职等))不

足以完成工作。建议从 2011 年 1 月 1 日起设立 2 个新员额(2 个 P-4)来加强执行办公室。增设两个员额(1 个 P-4、1 个 P-2)的请求将于 2012-2013 两年期提出。

企业管理司

216. 现有的战略管理处的建立是为了计划和协调影响秘书处所有信通部门的一些重要信通活动。该处承担实质性责任,执行战略框架方案 24 E 的次级方案 5(信息和通信技术战略管理和协调),责任包括:开发全球信息通信技术管理和治理结构;管理资源和基础设施;加强服务和业绩管理。鉴于信息和通信技术厅是在费用不变的基础上建立的,2010-2011 两年期的战略框架参照了信通厅总体任务的一部分。这部分任务目前由从其前身信息技术事务司调来的 16 个经常预算员额(1 个 D-1、2 个 P-5、5 个 P-4、3 个 P-3、5 个一般事务(其他职等))负责执行。

217. 由于缺乏资源,一些关键的交叉职能目前尚未执行。信通技术战略审查已确认用于执行整个组织活动的人员不足。如果不加强上述交叉职能,例如企业架构和应用组合管理,信息和通信技术厅将无法减少支离破碎现象,无法实现信通环境的标准化。

218. 建议将战略管理处重组为战略管理司,使信息和通信技术厅可以开发企业架构,加强信通技术风险和安全管理,增强开发和实行信通政策和标准的能力(包括监督以确保遵守),使组织的信通资源和能力与整个组织的重点相一致,增强信通厅在秘书处所有信通单位实施信通政策的能力。为实现这一任务,需增加如下各领域的的能力:企业架构、技术研究、信通技术风险和安全管理、信通技术业务连续性、信通技术战略规划、客户服务和业务关系管理、信通技术业绩管理、信通技术组合管理以及业务流程再造。鉴于次级方案中包括的活动和功能范围,建议在信通厅内部调入 5 个员额(从知识管理处调入 1 个 P-5、1 个一般事务(特等),从基础设施管理司调入 1 个 P-2 和 2 个一般事务(其他职等)),并设立 22 个新员额(1 个 D-2、1 个 D-1、3 个 P-5、10 个 P-4 和 10 个 P-3)。在 22 个新员额中,建议 12 个员额(1 个 D-2、1 个 D-1、1 个 P-5、5 个 P-4 和 4 个 P-3)从 2011 年 1 月 1 日起设立。另外 10 个员额(2 个 P-5、5 个 P-4 和 3 个 P-3)将在 2012-2013 两年期内请求设立。

219. 预计建立企业管理司将实现如下成果:

- (a) 增加本组织信通资源的透明性,不断优化配置;
- (b) 通过企业应用程序以及减少目前和未来应用程序和基础设施的分散性和工作重复,满足更多的业务需求;
- (c) 改善信通技术和业务领域的业务关系,增强信通技术解决方案与业务需求的一致性;
- (d) 建立信通技术风险管理框架,降低风险,提高本组织应对信通技术威胁的能力;

- (e) 建立企业结构框架，开发满足业务需求的未来状态战略和解决方案架构；
- (f) 建立信通技术业绩管理框架，更多利用本组织现有信通技术能力；
- (g) 各部门更加遵守颁布的信通技术政策和标准。

应用程序管理司

220. 如 A/62/793 和 Corr.1 及 A/62/793/Add.1 号文件所述，现有的方案管理司的建立是为了计划、部署和支持本组织的应用程序解决方案。该司由 4 个主要的处组成：知识管理处、资源管理处、外地系统事务处、基础设施管理处，共有 127 名员额(1 个 D-2、3 个 D-1、9 个 P-5、20 个 P-4、30 个 P-3、10 个 P-2、12 个一般事务(特等)、41 个一般事务(其他职等)和 1 个工匠)。

221. 方案管理司承担执行战略框架方案 24 E 次级方案 6(信息和通信技术战略管理和协调)的实质性责任，包括：满足本组织的功能性和业务要求，更有成效地以更高效率获取及实施信息通信技术解决方案，重点提高信息和资源管理；识别服务需求，确定相应的交付和支持活动及结构；以业界基准来规定相应业绩水平并监督业绩；促进在秘书处适当使用开源软件；加强服务和业绩管理。

222. 结构审查发现在整个秘书处一半以上的应用程序开发人员被分配进行本地应用程序开发和维护活动，⁷ 增加了不同应用程序的扩散，减少了可用于开发企业应用程序的资源。虽然结构审查项目会最终增加企业应用程序开发人员，但立即需要资源加快企业和主要的共享应用程序的开发，在知识管理和外派任务领域特别如此。信息和通信技术厅业务需求和交付企业解决方案的能力之间有极大差距。

223. 因此有必要通过增强企业应用程序的开发能力来加强现有的方案管理厅。该厅将更名为应用程序管理司，将包括知识管理处、资源管理处和外地系统事务处。额外资源将加强信息和通信技术厅交付和维持企业解决方案的能力，从而驱动组织业务流程的一致性，减少应用程序组合，提高信通技术和业务领域的效率。建议通过以下措施加强方案管理厅：从基础设施管理处调入 4 个员额(4 个一般事务(其他职等))，设 11 个新员额(1 个 D-1、2 个 P-5、3 个 P-4、7 个 P-3、3 个 P-2 和 3 个一般事务(其他职等))，并建议其中 3 个新员额(1 个 P-5、1 个 P-4 和 1 个 P-3)从 2011 年 1 月 1 日起设立。在 2010-2013 两年期将提出增加 8 个新员额(1 个 D-1、1 个 P-5、1 个 P-4、2 个 P-3、3 个 P-2)的请求，以增强在知识管理企业应用程序开发领域的能力。

224. 预计建立应用程序管理司将带来如下成果：

- (a) 推广使用全组织解决方案，尤其是在知识管理领域和外地事务领域的解决方案；

⁷ 总部、总部以外办事处、区域委员会和法庭中 55% 的应用程序开发人员被分派进行本地应用程序开发，而只有 45% 被分派进行全秘书处的企业应用程序开发。各特派团的情况也相近，只有 44% 的应用程序开发人员被分派进行企业应用程序开发。

- (b) 增强组织业务流程的标准化；
- (c) 减少分散的应用程序和彼此互不联系的解决方案；
- (d) 减少对相关基础设施、数据中心以及灾后恢复和业务连续性的需求。

基础设施管理司

225. 基础设施管理是使信息和通信技术厅能够支持联合国秘书处履行其任务的技术基础，这些任务包括有效应对全球紧急情况，为全球维持和平行动提供支援，并为电子邮件、综管系统、正式文件系统等重要企业应用程序和支持全球音频、数据、因特网协议电视、实体安保和闭路电视业务以及视频通信的基础设施提供日常运行工具。必须始终确保秘书处、总部以外各办事处和外地特派团内部及时、安全的通信和信息交流并为全球信息系统提供支持。此外，采用全局办法对待信息系统并且为全秘书处范围的活动提供和维持复杂的综合技术解决方案，对于信息和通信技术厅完成核心的战略、业务和战术任务至关重要。

226. 基础设施管理处目前的配置基本上是为了在联合国总部之内提供服务，但新的任务却要求规划和建立一个扩大的基础设施架构，其中包括整个组织的所有通信网络和数据中心，并要继续运作全秘书处范围的应用程序和基础设施。拟议的信息和通信技术厅组织结构出自信通技术战略所阐述的扩大的任务和增加的责任，包括新设一个基础设施管理司。这个司将吸收设于现有方案管理司内的基础设施管理处目前履行的职能，并将纳入信通厅的全球任务。方案管理司现有 127 个员额中，75 个在该处(见上文第 220 段)。设立这个新的司拟通过以下办法净增 3 个新员额：调出 1 个 P-2 和 6 个一般事务(其他职等)员额到信通厅的其他司，增加 10 个新员额(1 个 D-2、1 个 D-1、3 个 P-5、3 个 P-4、2 个 P-3)。在这 10 个新员额中，3 个新员额(1 个 D-2、1 个 D-1、1 个 P-4)拟从 2011 年 1 月 1 日起设立，设其余 7 个新员额(3 个 P-5、2 个 P-4、2 个 P-3)的请求将在 2012-2013 两年期提出，届时全球基础设施已变得标准化和更加精简，全球各个数据中心已开始运作。这个新的司将为信通厅任务中包含的全球规模和范围的电信和信息技术活动进行充分的管理监督。这种任务还将大量依靠以业绩为基础的第三方合同。

227. 基础设施管理司将完成信通技术战略中规定的任务如下：

- (a) 规划和开发全球基础设施架构和工程；
- (b) 利用本组织的全球业务和信通技术基础设施开发和利用全秘书处范围的应用程序和基础设施，以最大限度地增加裨益，提高成本效益。

228. 基础设施管理司的创设预计将取得以下成果：

- (a) 提高本组织基础设施的可用性和可靠性；
- (b) 提高基础设施的整合与优化程度；

(c) 落实信通技术灾害恢复计划和业务连续性；

(d) 为基础设施项目寿命周期持续稳定地提供信息技术基础设施库程序，包括需求、容量、设置和更改管理；

(e) 改善对供应商和承包商等非员额资源管理的功效，使程序、方法和项目执行协调一致。

229. 为确保信息和通信技术厅构想中的各个新单位的一致性，新职位的征聘将采取自上而下的办法，首先配置高级别的职位，确保管理人员能参与设立各个单位的工作。

时间表和所需资源

230. 如下表 14 所示，执行这一项目的估计费用总额为 21 879 300 美元，第一年的启动费用估计为 3 523 800 美元。2010-2011 两年期所需资源在本报告中提出，今后两年期所需资源将在相应的预算报告中提出。

231. 拟议的新员额将从 2011 年至 2013 年配置，估计费用总额为 16 156 400 美元，包括 2010-2011 两年期的数额 2 296 100 美元和 2012-2013 两年期的 13 860 300 美元。非员额资源费用总额估计为 5 722 900 美元，包括 2010-2011 两年期的数额 1 227 000 美元和 2012-2013 两年期的 2 661 000 美元。

232. 就 2014-2015 两年期而言，全部拟议员额的费用总额将是 17 877 600 美元，反映 2010-2011 年设 23 个员额的费用(8 825 500 美元)和 2012-2013 年设 28 个员额的费用(9 052 100 美元)，后者又包括滞后影响(4 017 300 美元)。2014-2015 两年期非员额资源费用总额估计为 1 834 200 美元。

表 14

执行加强信息和通信技术厅的项目所需资源总额

(千美元)

支出用途	2010-2011 年	2012-2013 年	2014-2015 年	共计
加强信息和通信技术厅				
员额	2 296.1	13 860.3	—	16 156.4
订约承办事务	57.7	237.1	230.4	525.2
一般业务费用	934.7	2 152.2	1 603.8	4 690.7
用品和材料	11.5	14.0	—	25.5
家具和设备	223.8	257.7	—	481.5
共计	3 523.8	16 521.3	1 834.2	21 879.3

2010-2011 两年期所需资源

员 额

233. 建议编列 2 296 100 美元的经费,从 2011 年 1 月 1 日起设 23 个员额(2 个 D-2、3 个 D-1、2 个 P-5、10 个 P-4、6 个 P-3),具体如下文表 15 和表 16 所示。

订约承办事务

234. 请求编列 57 700 美元的经费,用于支付局域网和通信和信息技术服务级协议的费用。

一般业务费用

235. 请求编列 934 700 美元的经费,用于支付与本项目要求的新职位有关的租赁、办公空间小规模改建、电话和传真服务的共同支助费用。

用品和材料

236. 请求编列 11 500 美元的经费,用于支付与本项目要求的新职位有关的办公用品的费用。

家具和设备

237. 请求编列 223 800 美元的经费,用于支付与本项目要求的新职位有关的家具和办公自动化设备的费用。

2012-2013 两年期以及之后

238. 项目费用已尽可能准确地予以预估,但获得更进一步细节后将在随后的进度报告里予以更新,并将列入相关拟议方案预算大纲。

图十三

加强信息和通信技术厅项目时间表

重要活动	2011 年	2012 年	2013 年	2014 年	2015 年
第一阶段					
第二阶段					

239. 下表按职等和年份摘要开列当前所需核定员额和拟议员额。

240. 本报告中反映的所有新员额都拟从 2011 年 1 月 1 日起设立。鉴于行政和预算问题咨询委员会建议在任何新的拟议预算中反映员额滞后影响的信息(见 A/62/7, 第 20 段),大会不妨注意到 2012-2013 两年期 23 个拟议新员额全部成本计算增加的所需资源目前估计为 5 989 400 美元。

表 15
信息和通信技术厅的所需核定和拟议员额

2010-2011 年	助理 秘书长	D-2	D-1	P-5	P-4	P-3	P-2/1	一般 事务 (特等)	一般事务 (其他 职等)	工匠	共计
核定员额											
首席信息技术官办公室	1	—	—	1	—	—	—	—	2		4
战略管理处	—	—	1	2	5	3	—	—	5		16
业务支助科	—	—	—	1	—	1	—	2	10		14
方案管理司	—	1	3	9	20	30	10	12	42		127
司长办公室	—	1	—	—	—	—	—	—	1		2
资源管理处	—	—	1	3	4	7	5	1	4		25
知识管理处	—	—	1	3	4	4	1	2	—		15
外勤应用软件科	—	—	—	—	3	4	2	—	1		10
基础设施管理处	—	—	1	3	9	15	2	9	35	1	75
共计	1	1	4	13	25	34	10	14	58	1	161
2010-2011 年	助理 秘书长	D-2	D-1	P-5	P-4	P-3	P-2/1	一般 事务 (特等)	一般事务 (其他 职等)	工匠	共计
拟议员额											
首席信息技术官办公室	1	—	1	2	1	1	—	—	2		8
执行办公室	—	—	—	1	2	1	—	2	10		16
企业管理司	—	1	2	4	10	7	1	1	7		33
司长办公室	—	1	—	—	—	1	—	—	1		3
政策、结构和标准处	—	—	1	2	4	4	1	1	2		15
战略和方案管理处	—	—	1	2	6	2	—	—	4		15
应用程序管理司	—	1	2	5	12	16	8	2	10		56
司长办公室	—	1	—	—	—	—	—	—	1		2
资源管理处	—	—	1	2	4	7	5	1	4		24
知识管理处	—	—	1	2	5	5	1	1	4		19
外地系统事务处	—	—	—	1	3	4	2	—	1		11
基础设施管理司	—	1	2	3	10	15	1	9	29	1	71
司长办公室	—	1	—	—	1	—	1	—	1		4
基础设施规划和工程处	—	—	1	—	2	12	—	7	11		33
基础设施业务和客户支 援处	—	—	1	3	7	3	—	2	17	1	34
共计	1	3	7	15	35	40	10	14	58	1	184
变化	—	2	3	2	10	6	—	—	—		23

2012-2013 年	助理							一般	一般事务	工匠	共计
	秘书长	D-2	D-1	P-5	P-4	P-3	P-2/1	事务 (特等)	(其他 职等)		
拟议员额											
首席信息技术官办公室	1	—	1	2	1	1	—	1	2		9
执行办公室	—	—	—	1	3	1	1	2	10		18
企业管理司	—	1	2	6	15	10	1	1	7		43
司长办公室	—	1	—	—	—	1	—	—	1		3
政策、结构和标准处	—	—	1	3	5	6	1	1	2		19
战略和方案管理处	—	—	1	3	10	3	—	—	4		21
应用程序管理司	—	1	3	6	13	18	11	2	10		64
司长办公室	—	1	—	—	—	—	—	—	1		2
资源管理处	—	—	1	2	4	7	5	1	4		24
知识管理处	—	—	1	2	6	7	4	1	4		25
外地系统事务处	—	—	1	2	3	4	2	—	1		13
基础设施管理司	—	1	2	6	12	17	1	9	29	1	78
司长办公室	—	1	—	—	1	—	1	—	1		4
基础设施规划和工程处	—	—	1	2	4	14	—	7	11		39
基础设施业务和客户 支援处	—	—	1	4	7	3	—	2	17	1	35
共计	1	3	8	21	44	47	14	15	58	1	212
变化	—	—	1	6	9	7	4	1	—		28

表 16
2010-2011 年信息和通信技术厅所需员额

职类	2010/2011 年	2011 年	变化
专业及以上			
副秘书长	—	—	—
助理秘书长	1	1	—
D-2	1	3	2
D-1	4	7	3
P-5	13	15	2
P-4	25	35	10
P-3	34	40	6
P-2/P-1	10	10	—
小计	88	111	23

职类	2010/2011 年	2011 年	变化
一般事务			
特等	14	14	—
其他职等	58	58	—
工匠	1	1	—
小计	73	73	—
共计	161	184	23

四. 所需资源汇总和请大会采取的行动

A. 所需资源汇总

241. 如下文表 17 所示, 估计总共将需要 118 796 000 美元(按现行费率)用于执行 3 个结构性项目: (a) 服务台全球化; (b) 精简数据中心; (c) 合理安排信通技术。这一数额为 2011 至 2015 年期间项目和启动两方面的业务费用。应当指出, 2010-2011 两年期所需总额估计为 5 011 600 美元。

242. 估计总共需要数额为 21 879 300 美元(按现行费率)的经费用于加强信息和通信技术厅。这一数额为在 2010-2011 两年期设 23 个员额和在 2012-2013 两年期设 28 个员额的费用。2010-2011 两年期所需总额估计为 3 523 800 美元。

243. 如下文表 18 和表 19 所示, 全部所需资源拟由经常预算、维持和平行动支助账户和预算外资源根据“团结”分摊费用公式供资, 百分比如下: 15%来自经常预算、62%来自维持和平行动支助账户、23%来自方案支助费用特别账户(这些特别账户贷记与技术合作和与普通信托基金有关的支出所产生的管理费收入以及本组织向开发署、儿童基金会等预算外实体提供行政支助的费用偿还额)。

表 17

按项目开列的所需资源净额总表(按现行费率计算的全额项目费用)

(千美元)

项目	2010-2011 年	2012-2013 年	2014-2015 年	共计
服务台全球化	1 614.9	19 655.0	36 774.8	58 044.7
精简数据中心	1 906.2	12 391.3	41 833.3	56 130.8
合理安排信通技术	1 490.5	2 130.0	1 000.0	4 620.5
小计	5 011.6	34 176.3	79 608.1	118 796.0
加强信息和通信技术厅	3 523.8	16 521.3	1 834.2	21 879.3
共计	8 535.4	50 697.6	81 442.3	140 675.3

表 18

按资金来源开列的所需资源净额总表(按现行费率计算的全额项目费用)

(千美元)

资金来源	2010-2011 年	2012-2013 年	2014-2015 年	共计
经常预算	1 280.3	7 604.6	12 216.4	21 101.3
维持和平支助账户	5 292.0 ^a	31 432.5	50 494.2	87 218.7
预算外	1 963.1	11 660.5	18 731.7	32 355.3
共计	8 535.4	50 697.6	81 442.3	140 675.3
意外开支准备金	—	—	—	—
共计	8 535.4	50 697.6	81 442.3	140 675.3

^a 涵盖期间为 2010 年 7 月 1 日至 2011 年 6 月 30 日和 2011 年 7 月 1 日至 2012 年 6 月 30 日。

表 19

执行信通技术结构审查项目所需资源总额

(千美元)

支出用途	2010-2011 年	2012-2013 年	2014-2015 年	共计
员额	2 296.1	13 860.3	—	16 156.4
其他工作人员费用	1 866.4	4 174.0	6 514.4	12 554.8
咨询人和专家	1 753.5	4 947.9	5 529.6	12 231.0
工作人员差旅费	150.0	1 350.0	4 750.0	6 250.0
订约承办事务	278.1	6 224.7	16 337.0	22 839.8
一般业务费用	1 705.0	3 763.9	3 820.6	9 289.5
用品和材料	23.5	8 622.4	25 998.9	34 644.8
家具和设备	462.8	7 754.4	18 491.8	26 709.0
共计	8 535.4	50 697.6	81 442.3	140 675.3

B. 有待大会采取的行动

244. 本报告提出的转型项目将显著提高本组织的功效和效率，并实行符合全体会员国期望的全组织范围信通技术方法。如果维持现状，这一目标就无法实现。信通技术资源的优化使用将大大有助于秘书处有效实现其使命和方案目标。

245. 请大会：

(a) 重申信息和通信技术在满足本组织不断增长的需求方面的重要性的和本组织对信息和通信技术的与日俱增的依赖性；

(b) 注意到本报告第二节所述的信通技术战略实施的进展和今后的方向；

(c) 授权秘书长设立一个多年期特别账户，如本报告第二节所述，用以记录信通技术结构审查项目的收支；

(d) 认可拟议的统一信通技术灾害恢复计划，因为它关系到如本报告第二节所述本组织的业务连续性方针，利用联合国后勤基地和拟议的巴伦西亚联合国支援基地的现有设施设两个企业数据中心，并认可将二级数据中心的现有租约在 2011 年 12 月 31 日之后再延期 30 个月，以待拟议计划落实之前开展进一步的必要工作；

(e) 注意到今后执行战略方案(知识管理、资源管理和基础设施管理)的所需资源将在相关两年期的拟议方案预算中提出；

(f) 认可本报告第三节所述的 3 个信通技术结构审查项目(服务台全球化、精简数据中心和合理安排信通技术)并认可这些项目在 2010-2011、2012-2013 和 2014-2015 这几个两年期估计为 118 796 000 美元(按现行费率)的执行费用总额；

(g) 认可如本报告第三节所述加强信息和通信技术厅，并认可在 2010-2011 和 2012-2013 两年期落实这一加强工作估计为 21 879 300 美元(按现行费率)的费用总额；

(h) 注意到，如果 2012-2013 两年期的 28 个拟议新员额被核准，滞后影响估计为 4 017 300 美元；

(i) 注意到本报告所述 2010-2011 两年期所需资源总额估计数 8 535 400 美元拟分配如下：

(一) 经常预算：

a. 2010-2011 两年期方案预算第 29 款(信息和通信技术)下数额 978 300 美元，28 D 款(中央支助事务厅)下数额 302 010 美元；

b. 今后的其余所需资源估计数 19 820 985 美元将在相关两年期拟议方案预算中审议；

(二) 维持和平行动支助账户：

a. 3 528 000 美元的数额将作为 2010 年 7 月 1 日至 2011 年 6 月 30 日期间维持和平行动支助账户的一项追加批款供资，以满足 2010-2011 两年期与本报告所述的全部 4 个项目有关的资源需求；

b. 今后的其余所需资源估计数 9 622 100 美元将在随后的 2011 年 7 月 1 日至 2012 年 6 月 30 日财政期维持和平行动支助账户所需资源中审议；

c. 今后的其余所需资源估计数 74 068 600 美元将列入随后的财政期维持和平行动支助账户所需资源，直至 2014 年 7 月 1 日至 2015 年 6 月 30 日；

(三) 预算外资源：

2010-2011 两年期所有项目全部费用估计数 1 963 142 美元将由预算外资源供资。

(j) 核准下列追加批款：

(一) 2010-2011 两年期方案预算下的数额 1 280 310 美元，分别用于第 29 款(信息和通信技术)(978 300 美元)和第 28 D 款(中央支助事务厅)(302 010 美元)；

(二) 2010 年 7 月 1 日至 2011 年 6 月 30 日期间维持和平行动支助账户下的数额 3 528 000 美元。

附件一

2010 年联合国秘书处信息和通信技术拟议预算按年折算估计数^a

(千美元)

部门	经常预算 ^b	预算外 ^c	维持和平 ^d	支助账户 ^e	共计
信息和通信技术厅	36 059.4			17 917.5	53 976.9
外勤支助部和外地特派团	40 701.1		524 191.8	18 999.4	583 892.3
总部其他各部	63 194.8	13 748.8		10 619.6	87 563.2
区域委员会	14 595.8	117.5			14 713.3
卢旺达问题国际刑事法庭	686.5				686.5
前南斯拉夫问题国际法庭	686.5				686.5
联合国日内瓦办事处	9 433.5	2 948.7			12 382.2
联合国内罗毕办事处、联合国环境规划署和联合国人类住区规划署	2 561.2	3 527.3			6 088.5
联合国维也纳办事处和联合国毒品和犯罪问题办公室	4 490.4	9 967.4			14 457.8
共计	172 409.2	30 309.7	524 191.8	47 536.5	774 447.2^f

^a 使用 2010 年秘书处各部、办事处和特派团各种预算来源的信息技术和通信拟议预算计算。为了得出一个简化的按年折算数字，2010-2011 两年期拟议经常预算来源就简单地除以二。2010-2011 年预算外来源由各部和各办事处在应答 2010 年进行的一次调查时提供和验证。

^b 来源：A/64/6(导言)；A/64/6 第 28 A 款；第 28 E 款；第 28 F 款；第 28 G 款；A/64/349/Add. 3；A/64-349/Add. 4；A/64/349/Add. 5。

^c 按年折算信通技术预算外预算数字由各部和办事处分别验证。

^d 2009 年 7 月 1 日至 2010 年 6 月 30 日期间维持和平行动拟议预算额的依据是 A/C. 5/63/24 和 A/64/465。

^e 2009 年 7 月 1 日至 2010 年 6 月 30 日期间维持和平行动支助账户预算。

^f 2010 年联合国秘书处信通技术拟议预算按年折算总额估计数不包括第 33 款预算(16 685 800 美元)拟议的信通技术部分和拟议的企业资源规划预算(28 516 500 美元(2009 年 7 月 1 日至 2010 年 6 月 30 日期间支助账户预算)加上 12 096 100 美元(2010-2011 年度按年折算的经常预算))，因为两者均为资本支出。

附件二

截至 2010 年 3 月联合国秘书处信息和通信技术人员^a

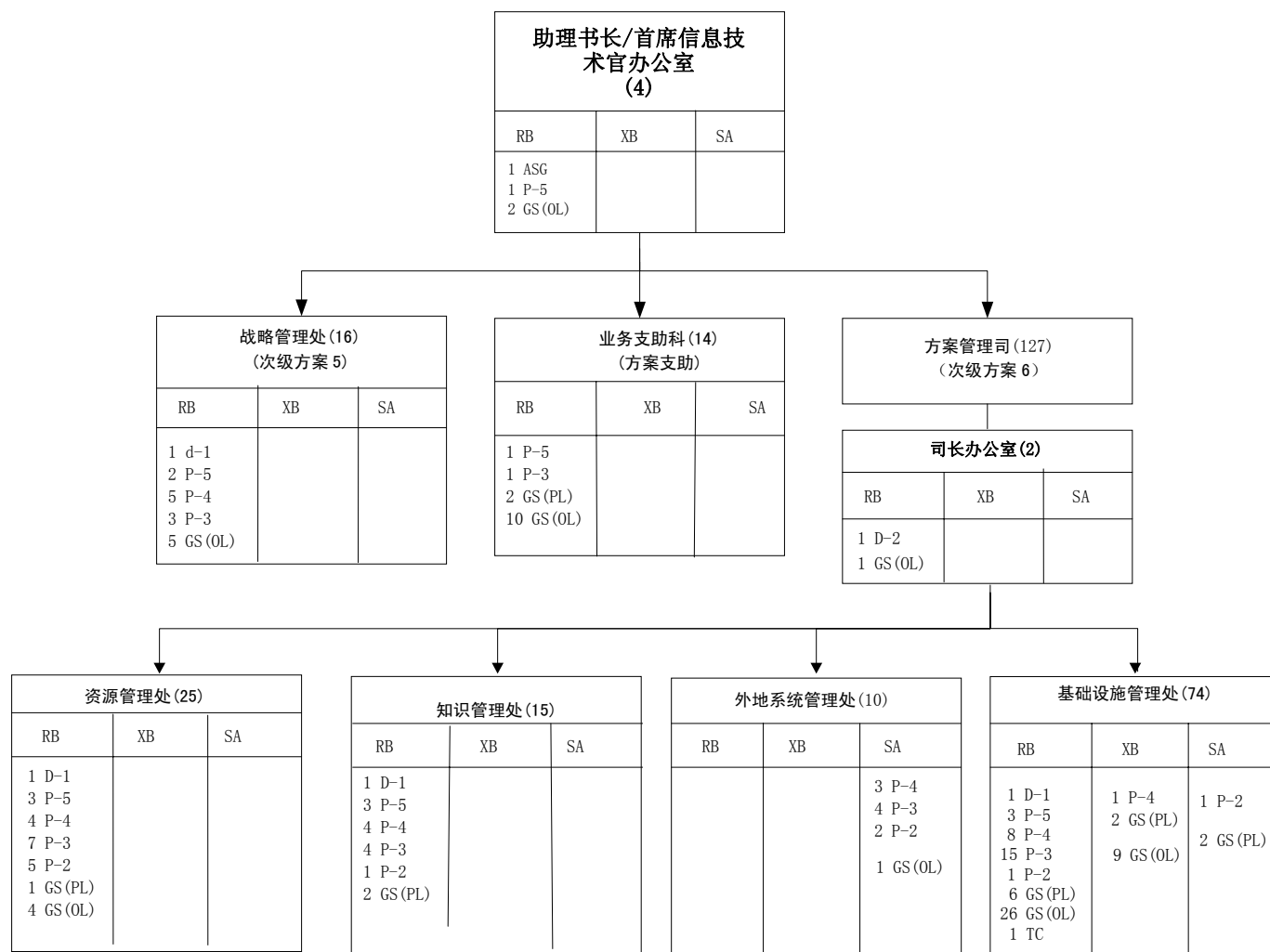
部门/办事处	ASG	D	P	FS, L	GS	共计 国际	当地	UNV	约聘 工作人员	共计
信通厅	1	6	108		78	115			173	366
外勤部和外地特派团		2	125	681	21	808	1 065	292	689	2 875
总部其他各部			154		188	154	2	1	30	375
区域委员会			33	2	83	35	1		54	173
卢旺达问题国际刑事法庭			11	31		42	8			50
前南斯拉夫问题国际法庭			9		50	9				59
联合国日内瓦办事处			36		84	36				120
联合国内罗毕办事处、联合国 环境规划署和联合国人类住区 规划署			15		47	15				62
联合国维也纳办事处和联合国 毒品和犯罪问题办公室		1	14	2	116	17			6	139
共计	1	9	505	716	667	1 231	1 076	293	952	4 219

缩略语：ASG=助理秘书长；D=司长；FS=外勤事务；GS=一般事务和相关职类；ICC=国际电子计算中心；L=项目人员；P=专业及以上职类；UNV=联合国志愿人员。

^a 数据采自 2010 年对联合国各部、办事处和外地特派团的信通技术结构审查调查。

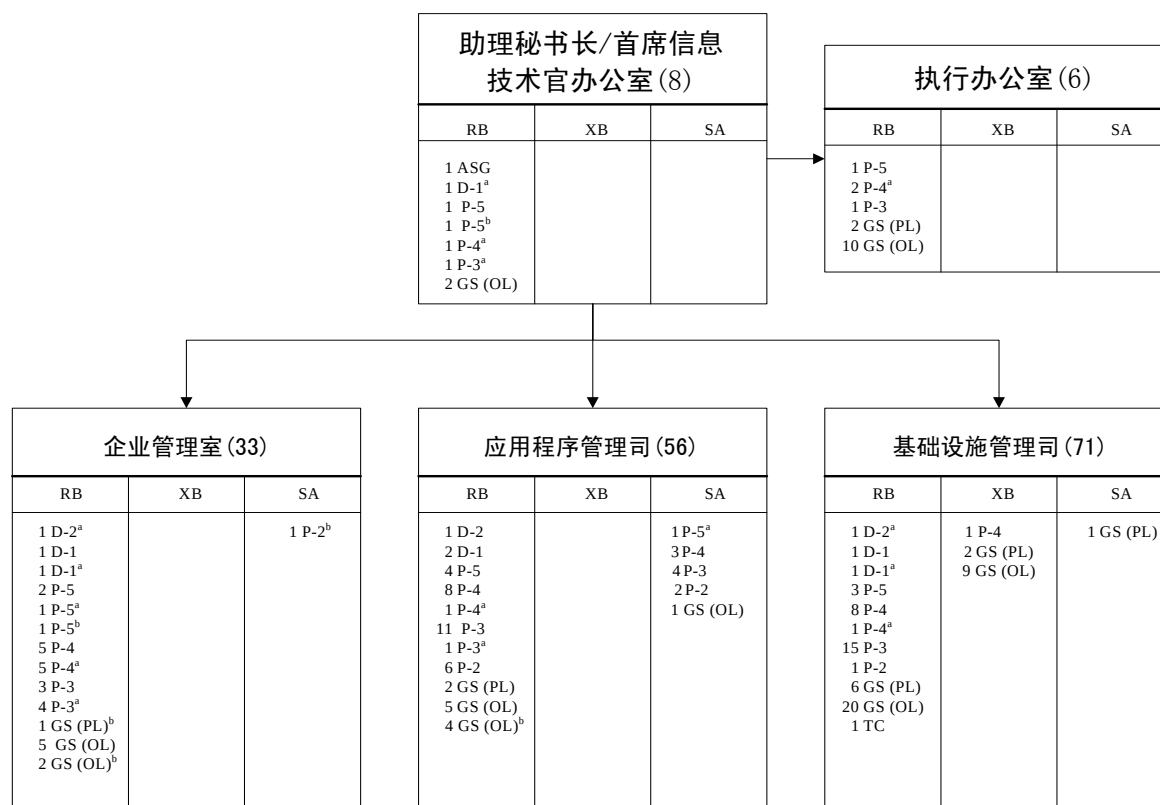
附件三

信息和通信技术厅现有组织结构和员额分布：2010-2011 两年期



缩略语：RB=经常预算；XB=预算外；ASG=助理秘书长；GS=一般事务；OL=其他职等；PL=特等；TC=工匠。

附件四

2011 年信息和通信技术厅拟议组织结构和员额分布^a

^a a-新员额；b-调动员额。