



Distr.: General  
21 November 2014  
Chinese  
Original: English

第六十九届会议

议程项目 132

2014-2015 两年期方案预算

## 联合国的信息和通信技术

### 行政和预算问题咨询委员会的报告

#### 一. 引言

1. 行政和预算问题咨询委员会审议了秘书长依照大会第 67/254 A 号决议第 12 段的要求提交的关于联合国的信息和通信技术(信通技术)的报告(A/69/517), 大会在该决议中请秘书长最迟于大会第六十九届会议期间提出一项订正信通技术战略。行预咨委会在审议上述报告期间, 会晤了主管管理事务副秘书长、首席信息技术干事以及秘书长的其他代表。他们提供了补充资料和说明。行预咨委会最后于 2014 年 11 月 11 日收到了他们的书面答复。

#### 二. 联合国的信息和通信技术

##### A. 背景

2. 行预咨委会对联合国过度分散的信通技术环境多次表示关切。<sup>1</sup> 各部厅都有自己独立的信通技术单位, 这是由于本组织几十年来形成的非集中的、非标准化的、分散的信通技术环境所致, 造成在整个组织中, 存在大量的重复、不兼容、陈旧的系统, 共享和处理信息能力有限, 用户需求得不到完全满足, 并且信通技术支出和人员配置缺乏透明度。秘书长表示, 这种分散的状况还推高了业务成本, 使本组织

<sup>1</sup> 见 A/50/7/Add.16、A/54/7 第 80-92 段、A/55/7/Add.8、A/56/7 第 80-94 段、A/57/772 第 100-106 段、A/58/7 第 114-126 段、A/60/7 第 110-112 段和第八.42-八.50 段、A/60/735 及 Corr.1、A/60/870、A/62/793 和 Corr.1 及 Add.1、A/63/487 和 Corr.1 和 2、A/65/491、A/65/576、A/66/7/Add.1、A/67/770。



无法实现规模经济(见 A/65/491 和 A/65/576)。秘书长在本次报告(A/69/517)中指出,目前整个组织有将近 2 000 个应用、70 个信通技术单位、130 多个信通技术求助服务台、44 个数据中心和 177 个服务器机房。行预咨委会早在大会第五十届会议就强调有必要采取更集中的办法,管理信息和通信技术的举措和业务,并呼吁为信通技术制订一项协调一致的长期战略以及在整个秘书处所有工作地点执行该战略的计划。

3. 为处理上述问题,大会通过了一系列改革措施,包括:(a) 设立首席信息技术干事员额,负责本组织信通技术活动的总体方向和执行情况(第 60/283 号决议);(b) 将综合管理信息系统更换为下一代企业资源规划系统(第 60/283 号决议);(c) 以强有力的集中领导,在全组织建立和实施信通技术标准 and 活动,并以非集中的方式开展业务活动,以此为基础通过一个新的联合国信通技术战略(第 63/262 号决议);(d) 建立一个集中式的、独立的信息和通信技术厅,由首席信息技术干事担任主管,通过常务副秘书长向秘书长执行办公室报告,集中领导本组织信通技术领域的工作(第 63/262 号决议)。<sup>2</sup> 大会在其后的第 66/246 号决议就信息和通信技术厅的管理安排采取进一步行动,<sup>3</sup> 并请审计委员会审计和评价秘书处,包括信通技术厅处理信通技术事务的情况。

4. 审计委员会在其报告(A/67/651)中确认了大会第 63/262 号决议通过的信通技术战略的三大局限:(a) 不够重视企业资源规划系统,而该系统是联合国利用信通技术实现的最大一个业务转型项目;(b) 未能充分优先处理信息安全问题;(c) 对在信通技术总支出中约占 75%的维持和平活动的认识不足。

5. 审计委员会的总体结论是,本组织在推行更加集中化的信通技术执行和交付战略方面不成功。这可归咎于一系列因素,其中包括:(a) 缺乏一个管理秘书处信通技术事务和在全组织范围确立共同愿景和承诺的有效治理和问责制框架;(b) 未能明确说明信通技术变革对于满足业务需求或实现联合国的核心目标的重要性;(c) 整个秘书处缺乏对信息和通信技术厅及其主管作用和权力的明确定义和理解;(d) 具备领导业务转型倡议能力的信通技术专业工作人员人数不足;(e) 对联合国秘书处各组成实体的非集中性和自主性的考虑不足;(f) 未能明确地查明哪些真正的全组织活动需要强有力集中控制,哪些需要或应该享有业务自由度。

6. 审计委员会建议秘书长制订一个符合联合国目标的新的信通技术战略和切合实际的转型宏图。审计委员会为处理在如下领域查明的薄弱环节,提出了一系

---

<sup>2</sup> 关于改革措施执行情况的摘要载于行预咨委会关于秘书处信息和通信技术事务处理情况的报告(见 A/67/770)。

<sup>3</sup> 大会决定将信息和通信技术厅置于管理事务部之下,又决定首席信息技术干事将据此向管理事务部负责人报告,还决定把该厅的预算纳入管理事务部的预算。

列建议：信通技术治理、信息安全；技术权威和企业架构、信息和通信技术厅对信通技术转型的领导、根据联合国的核心工作和优先事项调整信通技术、信通技术在业务转型方面的作用。秘书长接受了审计委员会的所有建议，指出目前正在拟订一项行动计划，以执行短期措施，处理最紧迫的缺陷，并确定一个可持续的中长期信息安全战略(A/67/651/Add.1)。

7. 行预咨委会在其相关报告(A/67/770)中强调指出，必须吸取从以往经验中得出的所有经验教训，采取务实、实际和现实的行动方案，执行审计委员会提出的建议。行预咨委会指出，这将涉及综合采取如下措施：(a) 制定长期规划，以促成解决组织一级的根源性和系统性问题所需要的文化、组织和结构变革；(b) 进行中期和短期结构调整，以更好地处理联合国的信通技术事务，加强支持正在执行中的业务转型举措；(c) 立即采取必要行动以解决紧迫问题，包括信息安全问题。关于制订一项订正信息和通信技术战略，行预咨委会强调，必须全面处理整个秘书处信通技术能力过度分散的问题，并考虑到本组织的独特需求，其复杂和非集中的组织结构及适应变化的能力。行预咨委会认为，秘书处应在可能的范围内，采取循序渐进的办法来执行信通技术战略，首先要将支持实施企业资源规划项目作为最高优先事项处理。这种办法有助于联合国更为逐步地适应在整个秘书处执行全面信通技术战略以及推行信通技术能力现代化和整合所必然产生的重大文化和组织变革。

8. 大会第 67/254 A 号决议批准审计委员会的结论和建议并核可行预咨委会报告所载的结论和建议。大会请秘书长向大会第六十八届会议提出一项进度报告，说明采取了哪些措施来处理审计委员会报告确认的优先事项，特别是执行企业资源规划团结项目和确保信息技术安全。大会还请秘书长最迟于大会第六十九届会议期间提出一项订正信通技术战略，包括吸取的教训，同时铭记信通技术的宗旨是支持联合国的工作。

9. 秘书长在关于加强全秘书处信息和系统安全的建议执行进展情况的报告(A/68/552)中，提供资料说明了加强信息安全行动计划的初步执行步骤，以及在治理、风险和合规方面所采取的行动。他指出，本组织正在对其全球信通技术业务启动重大改革，以加强使用控制和减少受到入侵的脆弱性，从而支持实施企业资源规划团结项目。秘书长还提供了资料说明了将在 2014-2015 年期间完成的活动(见下文第 61-62 段)。

## B. 正在开展的活动

10. 联合国正在积极参与执行若干重大业务转型和变革管理举措的各个阶段，其中包括企业资源规划系统(团结项目)、国际公共部门会计准则(公共部门会计准则)、订正后的服务交付模式和全球外勤支助战略，以及正在开展的人力资源管理改革。秘书长还打算提交一个新的全球服务交付模式，供大会第六十七届会议审议。行预咨委会获悉，信息和通信技术厅已参与执行拟议订正信通技术战略所

列出的一些活动，包括团结项目的信通技术相关活动的规划和筹备活动。此外，信通技术厅在其目前工作中，继续执行大会第 65/259 和 66/246 号决议批准的合理安排使用信通技术的项目(见 [A/65/491](#))和改进企业信通技术管理的项目(见 [A/66/94](#))。

11. 行预咨委会指出，上述举措都是相互关联和相互依赖的。行预咨委会强调必须协调这些举措的执行工作，在规划相关的执行活动中确保一致性并争取实现协同作用。

12. 在以往报告中，秘书长([A/66/381](#))、审计委员会([A/68/151](#))和行预咨委会([A/65/576](#))已着重指出，实施企业资源规划系统(“团结”项目)以及企业数据中心，将在一个共同的平台上提供全组织整合的数据，而用户不论其地理位置均可访问，从而形成备选的服务交付模式，并带来提高效率和实现规模经济的机会。关于秘书长打算提交一份关于联合国全球服务交付模式的提议，以供大会第六十七届会议审议的问题，行预咨委会回顾其先前的建议，即必须及早提交关于全球服务交付模式的提议，该模式已经得到大会第 67/246、67/254 A 和 68/284 号决议的核可。<sup>4</sup> 委员会再次重申其先前的建议，即大会请秘书长尽快提交关于全球服务交付模式的提议，供大会审议。

### C. 秘书长关于一项订正信息和通信技术战略的提议的要点

13. 秘书长指出，拟议的联合国订正信通技术战略的主要目标是：(a) 确定信通技术在支持本组织优先事项方面的方向；(b) 协调统一现有的基础设施和进程；(c) 更加重视通过创新支持联合国的实质性工作。他提出一个用五年的时间实现订正战略目标的路线图，其内容摘要载于他的报告附件一。据秘书长称，拟议的订正信息和通信技术战略将通过如下方式实施：(a) 三个战略变革的驱动因素，包括：实现企业解决办法和基础设施的现代化，以支持本组织的优先事项；实现信通技术结构和服务交付的转型；引入创新，提供长期的新技术解决办法；(b) 为改善的治理、强有力的领导和充分利用信通技术资源提供一框架。

14. 秘书长在报告中指出，为实现信通技术战略的目标而拟议的关键措施和活动包括以下内容：

(a) 实现企业解决办法和基础设施的现代化，以支持本组织的优先事项，包括团结项目的技术支助和维护，以及 Inspira 等其他企业应用；执行一项标准化的方法，来设计、管理和监测局域网和机构广域网的运行；为秘书处建立一个全面的信息安全框架；为秘书处所有关键应用实施有效的灾后恢复和业务连续性安排([A/69/517](#) 第 10-23 段)。

<sup>4</sup> 见 [A/67/565](#)、[A/67/770](#) 和 [A/68/782/Add.8](#)。

(b) 通过将许多大型处理环境合并为几个高度互联互通的企业环境，以及通过尽可能地使用企业应用而不是地方开发的应用，尽可能地使用企业数据中心或区域技术中心而不是地方数据中心，来转变联合国企业交付框架和调整整个组织的信通技术交付(同上，第 24-31 段)。特别是拟在总部、亚洲及太平洋经济社会委员会、布林迪西全球服务中心、联合国日内瓦和内罗毕办事处建立 5 个企业服务台(同上，第 31 段)；将利用总部、联合国内罗毕办事处、亚洲及太平洋经济社会委员会的现有能力，在这些地点建立 4 个区域技术中心(同上，第 30 段)。通过加强纽约、曼谷和维也纳的现有应用中心的能力，在这些地点建立 3 个企业应用中心(同上，第 29 段)。秘书长指出，通过这些做法，能够调整整个组织的信通技术交付，精简各信通技术系统并统一各技术部门，同时改善目前信通技术环境的分散状况。秘书长特别期望将现有的 2 000 个应用减少至大约 100 个关键应用和 300 个网站，将 131 个以上的现有服务台减少至 5 个，将西班牙巴伦西亚和布林迪西的 44 个现有数据中心减少至 2 个企业数据中心(见上文第 2 段；另见下文第 19 段)。

(c) 鉴于在信通技术交付转型中构想要更为广泛地使用企业数据中心和系统，因此将建立企业网络业务通信和安全中心，以监测网络的可靠性和安全性，并积极预防和应对基础设施故障和安全遭破坏的情况(同上，第 32-33 段)。

(d) 在本组织信通技术交付转型中，通过制订技术标准、标准作业程序、工具和业务，协调统一全秘书处视频会议服务(同上，第 34-35 段)。

(e) 发展组织分析能力，以便将数据更广泛地提供给整个组织，并更好地利用数据，支持组织的知情决策和实质工作(同上，第 37-38 段)。

(f) 设立一个新的信通技术治理框架，其中包括下列主要组成部分：由主管管理事务副秘书长主持的信息和通信技术执行委员会(信通技术执委会)，负责确保信通技术符合联合国的业务需求和目标；由首席信息技术干事主持的信息和通信技术委员会，负责确保在各部和各工作地点协调一致地全面利用信通技术；信息和通信技术政策委员会，负责制定一套政策、程序和准则来规范信通技术资源和数据的提供和使用；架构审查委员会，负责审查和制定联合国的企业架构及相关的标准和政策(同上，第 46 至 49 段)。

(g) 为发展信通技术工作人员的技能而制定一套措施，确保符合信通技术战略的需求，便利信通技术的流动，以及促进将技术能力作为职业进步的基础(同上，第 50-51 段)。

(h) 设立一个信通技术执行情况管理框架，以加强管理和监督信通技术战略方案，根据本组织的业务需求调整信通技术的执行情况，以及为优化和协调信通技术的资产、项目、服务和支助提供依据；继续使用服务级协议，根据业绩指标评估信通技术的服务交付成果，并对服务提供者进行问责；将为与秘书处管理事

务部采购司的基于业绩的合同拟订新的招标书，其中规定在合同管理中更多地使用关键业绩指标(同上，第 53-55 段)。

(i) 通过着重于消除系统的分散状况和停用系统，以及通过全球采购，确保除其他外所有信通技术计划、投资及其实施工作都接受严格的治理和审查进程，优化利用信通技术资源；增加全球合同，并根据采购量进行折扣谈判；改善合同管理，以便进行适当控制和问责；对针对具体区域的合同进行区域化管理；力求提高数据和语音通信的效率；减少与硬件软件许可相关的合同成本(同上，第 56-63 段)。

15. 秘书长指出，拟议战略中的大多数提议如果获得批准，将在不增加成本的基础上于 2014-2015 两年期执行，并且将在 2016-2017 两年期拟议方案预算中提出详细的资源需求，指示性估计追加 300 万美元(同上，第 58 段)。

16. 行预咨委会要求进一步说明拟议的订正信通技术战略的基本原则和制订程序。行预咨委会获悉，拟议的订正信通技术战略反映了自 2013 年 9 月启动的内部协商进程的结果，参与协商进程的有信息和通信技术厅的高级管理层以及总部各部、总部以外办事处和区域委员会的 22 个信通技术主管。2013 年 12 月，信息和通信技术执行委员会核可了信通技术战略的总体方向，随后经过与秘书处其他部厅的信通技术单位协商，该战略又得到进一步的发展和完善，并且由信息和通信技术委员会进行了审查。2014 年 7 月，信通技术执行委员会和信通技术委员会的所有成员以及其他主要利益攸关方有机会审查并对该订正信通技术战略发表意见。因此，交由大会审议的订正信通技术战略反映了整个秘书处在充分内部协商的基础上的需求。

17. 行预咨委会还获悉，根据审计委员会的建议和大会的决定，在制订拟议的订正信通技术战略时采取的办法是，在秘书处内部建立能力，承认并发扬整个秘书处各信通技术单位各自的长处，使它们尽可能地发挥企业作用。总体目标是在标准进程和统一方法的基础上，为全秘书处信通技术服务交付制订切合实际的宏图。

18. 行预咨委会询问后还获悉，拟议的订正信通技术战略的具体目标包括：支持团结项目的实施，以及确保对团结项目的投资具有持久价值和惠益；支持实现团结项目的实施所产生的惠益；建立能够支持未来全球服务交付模式的技术；确保在整个秘书处信息安全是有效的，并且信息安全相关问题所带来的风险得到有效管理、理解并尽可能被消减；遏制因在几乎所有领域对信通技术服务的需求和所需资源不断增加而不断攀升的成本；加强整个秘书处的灾后恢复和业务连续性；优化使用整个秘书处的信通技术硬件、软件和人力资源；提高信通技术供资和预算的一致性和透明度，并更好地管理成本和有效地确定优先事项。

19. 行预咨委会回顾，秘书长报告第 25 段提及的 2 000 个现有应用(另见上文第 2 和 14(b)段)是在信通技术结构审查中确定下来的，并载于秘书长关于联合国秘书处信通技术战略实施情况的报告(A/65/491)。随后，秘书长在关于企业资源规划项目的第四次进度报告(A/67/360)中表示，大约有 700 个系统将由团结项目取代。行预咨委会建议大会请秘书长在下一份报告中提供最新资料，说明应用总数和可以停用的应用，包括详细说明将由团结项目取代的系统总数。

#### D. 一般性评论和意见

20. 行预咨委会认为拟议的订正信通技术战略是联合国信息和通信技术未来发展的一个良好基础，并支持拟议战略的总方向。行预咨委会注意到，拟议战略采取协商的办法，秘书处所有信通技术单位都参与其中，并将重点放在支持本组织的工作，特别优先支持团结项目实施和主流化所需的活动。

21. 行预咨委会认为，这项战略通过巩固和发展全秘书处各信通技术单位的现有优势，同时考虑到联合国的非集中性及其复杂的组织结构，提出了一个务实的办法来减少信通技术能力分散的问题。同时，行预咨委会认为，将信通技术交付的责任分摊到地理位置分散的多个中心，可能带来一些管理挑战。行预咨委会强调，为成功实施拟议战略，既需要有明确规定业绩指标的有效治理和管理安排，也需要对负责信通技术交付的各中心问责。此外，行预咨委会认为，为建立和严格执行一套综合企业信通技术政策和标准，需要有强有力的集中领导，还需要所有办事处/部门高级管理人员充分支持并承诺充分运用信通技术战略和执行中央一级作出的决定。在这方面，行预咨委会回顾，大会第 60/283 号决议决定，首席信息技术干事负责本组织内信通技术活动的总方向和执行情况。

22. 此外，行预咨委会认为，拟议的订正信通技术战略确立了今后信通技术的一系列目标以及在今后五年联合国信通技术交付转型的高级别计划，但应进行更详细地分析。行预咨委会强调，必须确保联合国信通技术战略立足于涵盖整个秘书处的连贯一致、协调良好的包容性办法。行预咨委会建议大会请秘书长继续进一步制定和完善其信通技术战略的提议，供大会第七十届会议审议并核可，同时考虑到下文各段提出的意见和建议。还建议请秘书长制定一项执行拟议的订正信通技术战略的计划，包括关于关键里程碑和交付成果、预期好处、风险、假定、制约和费用估计数的资料，以及关于治理和管理安排和对组织结构影响的信息。秘书长还应首先确定可用来评估实施期间取得进展的基线资料。

23. 在下文各段中，行预咨委会建议请秘书长在下一份报告中提供详细资料，其中特别说明：订正信通技术战略的执行计划；项目保证；由中央、区域和地方各级管理的信通技术活动；为信通技术战略构想的最终地理结构、信通技术成本；质量和数量方面的预期惠益；加强信息安全的十点行动计划的状况。行预咨委会还建议大会请秘书长尽快提交关于联合国全球服务交付模式的提议。秘书长关于

订正信通技术战略的改进分析和建议应与即将提交的关于全球服务交付模式的提议一致。

## E. 信息和通信技术治理和管理框架

24. 秘书长在报告第 42 至 49 段中讨论了信通技术治理和领导问题。他详细说明了首席信息技术干事的作用并介绍了拟议治理框架，规定了管理秘书处信通技术的各机构和部门之间的权力划分、问责制和协同工作。秘书长指出，该框架旨在对联合国信通技术的架构、标准和投资选择进行监督，并支持协调联合国分散的信通技术环境的努力。

25. 如秘书长的报告所述，治理框架的关键组成部分包括：信息和通信技术执行委员会、信息和通信技术委员会、信息和通信技术政策委员会以及架构审查委员会(见上文第 14(f)段)。秘书长还指出，首席信息技术干事的领导作用是治理框架的重要组成部分，将确保所有信通技术责任和活动都接受会员国问责(见下文第 27-29 段)。行预咨委会询问后得到对信息和通信技术执行委员会和信息通信技术委员会各自作用的更详细说明(见附件一)。

26. 如上文第 21 段所述，为确保成功执行拟议的订正信通技术战略和实现联合国信通技术交付转型，将需要灵活适应的治理、管理和问责安排、强有力的领导、全面的标准和程序及有效的沟通和协调。行预咨委会建议大会请秘书长随时审查治理、管理和问责安排，确保其继续保持效力，并在他下次报告中就此向大会提出报告。

### 首席信息技术干事的作用

27. 秘书长在报告中指出，首席信息技术干事是秘书处负责实现战略目标并领导全球所有信通技术活动的高级干事，接受主管管理事务副秘书长问责。行预咨委会获悉，首席信息技术干事负责建立一个全面的信通技术管理框架，以制定和颁布联合国的企业信通技术标准和结构以及信通技术政策和指导，秘书处所有实体都必须遵守这些政策和指导。对于确保信通技术交付的一致性，同时推动为克服当前分散的信通技术环境而必需的变革，以及对于确保以组织优先事项推动信通技术转型，首席信息技术干事的职能和领导作用至关重要。

28. 在这方面，行预咨委会回顾其上一份报告(A/67/770)强调，必须单独指定一位高级负责人，全面负责信通技术战略的发展和执行；还必须给予该指定人员必要的权力，以执行和落实经大会核准的信通技术战略。行预咨委会还回顾，大会第 63/262 号决议核可题为“着力提升信息和通信技术：联合国的信息和通信技术战略”的秘书长报告(A/62/793 及 Corr.1 和 Add.1)所提出的信通技术战略，从而确立了首席信息技术干事的一项重要职能，即通过适当分权，监督秘书处各部门的信通技术业务和投资(A/62/793，第 29(h)段)。行预咨委会还回顾，大会第 60/283

号决议决定，首席信息技术干事负责本组织内信通技术活动的总方向和执行情况。

29. 行预咨委会要求提供资料，说明所构想的确保秘书处所有信通技术单位遵守企业信通技术战略的机制。行预咨委会获悉，如果大会核准拟议订正信通技术战略，秘书处将编写并颁布一项关于信息和通信技术厅的秘书长公报。该公报将建立必要的授权和程序机制，以确保遵守经大会核准的订正信通技术战略。行预咨委会期望，秘书长将如上文所述及时采取行动，更新必要的相关组织、行政和管理安排，以执行大会今后可能作出的关于拟议的订正信通技术战略的任何进一步决定。行预咨委会还强调，必须确定上述安排和遵守机制对秘书处其他信通技术单位的职能和责任的影响，特别是那些被要求发挥企业作用或担任区域技术中心并视需要协调相关秘书长公报的信通技术单位。

### 支持决策的信息

30. 审计委员会在关于秘书处信通技术事务处理情况的报告(A/67/651)中着重指出，信通技术执行委员会必须审议具有重要战略意义的事项，如投资情况的定期审查、深入风险分析，包括对趋势的看法，以及信通技术提供的价值。行预咨委会建议大会请秘书长确保信通技术执行委员会能够获得高质量的资料，以支持知情决策，包括风险评估。

31. 在这方面，行预咨委会要求提供更多资料，说明考虑到执行团结项目某些阶段发生的延迟以及相关总体项目预算增加，执行拟议的订正信通技术战略存在的潜在风险。行预咨委会获悉，鉴于其与团结项目小组的密切合作，信息和通信技术厅得以确定、登记和制定计划，以持续消减风险，并且拟议战略没有明显的风险。

### 项目保证

32. 审计委员会着重指出，必须确保重大业务转型举措有一个有效的项目保证系统，该系统能够对成功交付项目所需的要素是否到位和是否有效运作进行独立评估(即独立于项目小组)(见 A/67/164)。审计委员会指出，可以从内部质疑职能或外部来源获得保证，而且既可以从项目一开始就计划好，也可以在项目过程中由某个事件触发获得保证。行预咨委会还强调，独立评估是一个有用工具，秘书处可藉此分析经验教训，规划处理所面临的问题和质疑的行动路线(见 A/67/770)。行预咨委会认为，在现阶段，应建立一个独立的内部质疑机制，以提供有关范围、成本和实施时间表等的独立咨询和监督，以期确保该项目仍在按部就班地实现其目标。在这方面，行预咨委会还强调，必须考虑到以往设立上述内部咨询和监督机制方面的管理改革举措执行情况的经验教训和最佳做法，并确保此类机制独立于联合国的信通技术治理和领导层。行预咨委会建议，大会请秘书长在其下一次报告中报告在这方面采取的行动。

## F. 拟议的修订信息和通信技术战略

### 集中控制与业务自由

33. 秘书长称，拟议的修订战略支持需要在集中控制和业务自由之间取得更大平衡的原则(A/69/517, 第 24 段)。他指出，各部门要有快速行动的业务自由，并表示信息和通信技术厅可支持这一进程，提供使各部门能够以更加统一的方式开展工作的企业系统。秘书长还称，他的关于协调统一区域信通技术单位、数据中心和应用中心的提议将带来这一平衡，同时消减分散状况。

34. 行预咨委会在其上次报告(A/67/770)中指出，集中化与分散化之间的矛盾在所有服务交付业务模式中都存在。行预咨委会强调，本组织需要在考虑到信通技术业务过于分散的状况以及秘书处一些实体的自主性质的同时，就如何调整其现有业务模式以适应因执行企业资源规划系统和信息安全工作的全组织举措产生的新的要求达成一致，这需要严格的集中控制。行预咨委会继续认为，必须加强集中控制，以全面解决整个秘书处信通技术能力过于分散的问题。行预咨委会建议大会请秘书长准确查明需要更严格控制 and 集中管理的活动，可以在区域一级管理的活动以及可以分散到地方信通技术单位的活动，并在其下次报告中对此作出报告。还应请秘书长报告所采取的对需要更严格控制的活动实施集中管理的步骤。

### 企业交付网络转型

35. 秘书长报告第 24 至 31 段中概述了秘书长企业交付网络转型建议。如上文第 14(b)段所述，信通战略构想通过企业应用和数据中心以及区域技术中心网络交付信通技术。将在整个秘书处各个地点指定或设立这些中心。

36. 行预咨委会经询问后获悉，各地点是否适于设立区域技术中心是根据对以下因素的分析作出的：(a) 环境因素，包括安全和安保以及联合国实体的存在；(b) 技术因素，包括网络连通性和基础设施，以及是否有应用开发人员及其技术水平；(c) 财务分析和业务考虑因素，包括考虑由联合国工作人员和约聘人员提供服务的相对成本；(d) 其他业务考虑因素，如管理层是否具备专门知识和服务提供者的能力以及时区因素。关于拟议的企业应用中心，所使用的主要遴选标准是该地点的现有技术专门知识和能力水平及其遵循已核准企业结构和标准的情况。行预咨委会建议大会请秘书长在其下次报告中提供有关现有企业结构和信通技术标准以及所执行的核准此种标准和结构的程序的资料。

37. 行预咨委会认为，构想的将不同地点指定为企业或区域信通技术中心的工作，除其他外可能会对组织结构、问责关系、工作方法、流程和程序产生重大影响，并会产生财务影响。委员会强调，大会必须根据处理上述问题并明确列出设立中心理由、所采用的确定拟议地点的标准、关于任何初始投资和经常费用等财务影响的详细资料，以及有关拟议安排的预期业务有效性信息的详细提议，对任何新的企业或区域信通中心的设立进行核准。秘书长应在其今后报告中提交关于

任何拟议在下一个报告期间设立的中心的提议。关于拟议纳入信通技术战略的任何现有中心，特别是为维持和平行动创建的任何设施，行预咨委会强调，此种中心必须与拟议的修订信通技术战略协调一致。行预咨委会建议大会请秘书长在其下次报告中详细说明拟议的修订信通技术战略中构想的最终地理结构。

38. 行预咨委会预计，提供信通技术服务的转型将会减少重复和分散，并将使秘书处的信通技术能力之间更为协调一致。委员会还预计，转型将带来更高质量的服务、精简业务进程、改善工作方法，并优化资源的使用和实现增效。行预咨委会建议大会请秘书长确定所有潜在的质量和数量惠益，并说明如何从信通技术服务交付转型中实现这些惠益，包括所使用的确定和衡量这些惠益的方法和基准，并在其下次报告中报告这些情况(见下文第 58-59 段)。

#### 维持和平信息和通信技术能力

39. 如上文第 4 段所述，审计委员会确认，对在信通技术总支出中约占 75% 的维持和平活动的认识不足，是目前信通技术战略的三大局限之一(A/67/651，第 18 段)。如行预咨委会有关报告所述，联合国的任何信通技术战略如果不包含维持和平行动，都将缺乏公信力(A/67/770，第 46 段)。

40. 行预咨委会要求提供更多资料，以了解在拟议的修订信通技术战略中，如何反映维持和平信通技术活动和能力。委员会获悉，与秘书处所有其他实体一样，外勤支助部和所有外地特派团都需要遵循在首席信息技术干事授权下设立和颁布的机构信通技术标准和结构、政策和指导。行预咨委会还获悉，外勤支助部一直积极参与设立当前和拟议的新的治理结构，并对其外地的活动作出了相应的调整。

41. 行预咨委会要求澄清秘书长的建议。为此提交的资料显示，按照将秘书处各类实体指定为企业或区域技术中心的信通技术交付转型的拟议办法，秘书处所有企业系统的托管服务将由外勤支助部管理的瓦伦西亚企业数据中心提供，该中心最初设立时是作为布林迪西联合国后勤基地的备用运转通信设施，为维持和平行动提供灾后恢复和业务连续性服务备份。此外，同样由外勤支助部管理的布林迪西全球服务中心将充当五个企业服务台之一，为整个秘书处所有企业系统提供帮助台和支持服务。外勤支助部的通信和信息技术处除了新增的企业级责任外，将继续在外勤支助部的支持下，向外地特派团提供日常业务支助。行预咨委会认为，应继续审查外勤支助部在管理企业服务方面的作用。

42. 在此方面，行预咨委会回顾，秘书长在全球外勤支助战略执行情况第四次年度进展情况报告(A/68/637 及 Corr.1)中拟议在恩德培区域服务中心设立一个区域信息通信技术处，向客户特派团提供不受地点限制的信息技术支助服务。秘书长在 2014/15 期间联合国维持和平行动经费筹措概览报告(A/68/731)中进一步建议，对位于布林迪西和瓦伦西亚的信通技术设施进行重组，使其归于某个外地技术业

务中心下，该中心除其他外，将承担所有中东和东非以外特派团的区域领导职能。他表示，已经有区域合作安排为这两个区域的特派团提供信通技术。

43. 行预咨委会强调，修订信通技术战略应具有包容性，并平等适用于包括维持和平行动在内的所有秘书处实体。维持和平特派团的区域信通技术能力是秘书处的组成部分之一，并且与秘书处所有其他信通技术设施一样，此种能力应纳入整合和精简整个秘书处信通技术交付的努力。

44. 行预咨委会建议大会请秘书长在其下次报告中提出关于那些被要求提供企业级或区域一级信通技术服务的各秘书处实体的作用、地点和贡献的提议，这些实体包括外勤支助部和维持和平特派团。他还应说明从 70 个当地信通技术单位向这些中心转移的职能以及这种转移的影响。行预咨委会还建议秘书长详细说明拟议在经常预算、维持和平和预算外供资金来源下提供信通技术服务的费用分摊安排。

## G. 团结项目支助主流化

45. 秘书长报告第 11 段至 14 段载有关于团结项目支助主流化的资料。如报告所述，主流化计划包含：(a) 将团结项目组逐步缩编，到 2015 年底，从 90 个员额减至 74 个员额，拟议缩编的 16 个员额中的大多数与行政和支助职能有关；(b) 在 2017 年初将项目组进一步缩编，从 74 个员额减至 50 个员额，拟议缩编的 24 个员额的任职者主要包括将转到业务单位的流程专家；(c) 2017 年 1 月，将团结项目责任转移到首席信息技术干事，他将接管与信息通信技术(信通技术)有关活动的管理和执行。如报告中所述，那些与信通技术有关的活动包括：(a) 提供持续不断的系统支助和维护能力，以管理、维护和加强团结项目的生产环境；(b) 拟订年度构建和测试工作方案，将新功能纳入生产环境，包括发布团结项目扩展阶段 2 的功能；(c) 定期在秘书处内发布新功能和/或一揽子维护计划。

46. 秘书长表示，已在首席信息技术干事的指导下设立一个由团结项目组和信通厅工作人员组成的临时项目组，确保成功实现职能主流化。项目组将确定哪些任务将在短期(最多三个月)、中期(三个月至一年)和长期(一年以上)内实现主流化。将在短期和中期实现主流化的任务将转移到信息和通信技术厅的现有领域。将为主流化的各个方面制定详细计划。

47. 行预咨委会指出，首席信息技术干事负责的为团结项目主流化的规划和筹备活动已经开始。行预咨委会在关于企业资源规划系统的第六次进展报告(A/69/418)中指出，为项目组的今后缩编进行严格规划和准备非常重要，并强调，团结项目组和信息和通信技术厅应继续密切合作，以确保为向信通厅转移支持系统的各项责任，及时地发展内部专业能力。行预咨委会还建议在全秘书处全面部署整个系统前，维持项目治理和管理结构。委员会认为这一结构对于团结项目扩展阶段 2 等复杂业务转型的交付是必要的。

48. 行预咨委会建议大会请秘书长优先开展与团结项目部署后支助责任转移到信息和通信技术厅有关的活动。

## H. 信息和通信技术的人力资源

49. 秘书长在报告第 50 至 52 段中指出，信息和通信技术厅将与人力资源管理厅协作，解决与整个秘书处信通技术人员的技能发展和职业进步有关的问题。他提出了一系列措施，包括：(a) 根据订正的信通技术需求和职业途径，与人力资源管理厅协作制订新的通用职务说明和标准职务说明；(b) 必要时改叙信通技术人员的职位，以确保本组织为新兴技术作出适当调整；(c) 设立一个信通技术人员培训和流动方案。

50. 行预咨委会询问后获悉，信通技术专业人员面临以下主要问题：缺乏向上流动，执行专门任务的工作人员缺乏职业前景；需要给长期停留在同一职等的工作人员创造培训机会；工作人员不能利用外部信通技术行业提供的机会，以及对一贯良好的业绩表现缺乏认可。

51. 行预咨委会回顾在其关于秘书处信通技术事务处理情况的报告(A/67/651)中，审计委员会注意到，信息和通信技术厅的技能组合主要面向开展日常信通技术业务，而非领导业务变革。审计委员会建议秘书处应逐步将信息和通信技术厅现有资源的使用方向转移到更具战略性的活动方面，并考虑用替代性服务采购安排来处理日常信通技术支助事务。行预咨委会还指出，必须及时开发内部专业能力，以准备好到 2017 年初由信通厅接管对团结项目的支助责任。

52. 行预咨委会认识到需要设立培训方案，以提升信通技术工作人员的技能。不过，行预咨委会强调，对于任何需要修改人力资源管理框架、包括联合国工作人员职务说明和职业途径的提议，都必须由人力资源管理厅根据既定规则和条例以及本组织的人力资源管理政策框架进行分析和拟订。行预咨委会建议大会请秘书长确保在这方面提出的任何提议都以详细分析为依据。

## I. 信息和通信技术成本和惠益

### 联合国信通技术交付成本

53. 秘书长在报告第 59 段中提供一些资料，说明根据对当前和历期信通技术预算的分析所确定的联合国信通技术成本。秘书长报告附件三以表格形式列示了这些资料。行预咨委会询问后得到表格的订正本，并将其作为附件二附于本报告。行预咨委会询问后获悉，由于目前的会计和人力资源管理系统存在缺陷，即未能提供信通技术的逐项成本、缺乏对信通技术职能的一致定义，以及缺乏对执行信通技术任务的人员的明确界定，因此所获取的成本数据有一定的局限性。

54. 在这方面，行预咨委会回顾，根据其关于维持和平行动共有问题的意见和建议的概览报告(A/68/782)，它请审计委员会对维持和平信息和通信技术支出，包

括工作人员和其他人员费用进行全秘书处范围的全面审计，并在审计委员会关于维持和平行动的下一次报告中报告审计结果。鉴于难以获得有关目前整个秘书处信通技术成本的全面和准确资料，行预咨委会打算请审计委员会扩大对信通技术支出的审计范围，涵盖秘书处所有实体的信通技术支出。

55. 秘书长指出，预计团结项目的实施将缓解现有的局限性，并可以对所有信通技术成本进行详细分析。将利用团结项目实施全球寻购，以支持进程的完整性和可见度，并遵循公共部门会计准则。秘书长还指出，实施新的治理框架后可以全面分析成本和节约；此外，通过建立标准程序、合同集中管理能力、合同库以及软件许可和硬件采购管理工具，联合国将提高信通技术支出的可见度并加强支出控制。

56. 行预咨委会建议大会请秘书长完善对目前信通技术支出的分析，以建立更准确的基线资料，据此衡量在改进信通技术服务交付的效率和效益方面取得的进展，并在其下一次报告中报告有关情况。还应请秘书长收集基准数据，以便对联合国提供信通技术服务的成本与行业标准进行比较。

57. 行预咨委会强调，必须确保执行拟议的订正信通技术战略可以提高整个秘书处信通技术能力和资源以及信通技术服务成本的透明度。行预咨委会建议大会请秘书长确保建立适当的程序和制度，以标准化和可比方式足够详尽地记录、跟踪和分析整个秘书处的信通技术活动成本，并在其下一次报告中报告有关情况。

#### 成本效益分析

58. 如上文第 18 段所述，拟议的订正信通技术战略的目标之一是支持实现团结项目的实施所产生的惠益，尤其是被团结项目取代的现有系统的退役带来的惠益。拟议的订正信通技术战略旨在降低整个秘书处信通技术的分散和重复现象，执行这一战略也将产生质量和数量方面的惠益。同样，通过全球寻购也将获得更有利的合同条件，包括规模经济。

59. 行预咨委会认识到，成本效益分析将随着拟议的订正信通技术战略的实施进展而不断变化，但行预咨委会认为，成本效益分析是评价项目和确定其可行性的一个重要决策工具，应在项目开始之时做这种分析。因此，行预咨委会建议大会请秘书长提供成本效益分析，作为其关于订正信通技术战略的完善建议的一部分。这项分析应明确区分信通技术服务交付办法的变化所带来的惠益和执行团结项目或任何其他管理改革举措所带来的惠益。还应请秘书长提供资料，说明实施拟议的订正信通技术战略对本组织的业务产生的影响以及在方案交付方面可望取得的任何改进。

#### 拟议的订正信息和通信技术战略所涉经费问题

60. 秘书长指出，订正战略如获得批准，其中的大部分建议将在不增加成本的情况下在 2014-2015 两年期执行。他还提供了 2016-2017 两年期所需追加资源的指

示性数额，估计约为 300 万美元，用于支付开展全面信息安全战略有关活动所需经费估计数(110 万美元)及实施拟议的订正信通技术战略(190 万美元)。行预咨委会将在审议 2016-2017 两年期拟议方案预算时审议这一问题。

## J. 信息安全

61. 秘书长在报告中提供最新资料，说明关于加强全秘书处信息和系统安全的各项建议的执行进展情况。他指出，信息和通信技术厅已根据秘书长关于加强全秘书处信息和系统安全的建议执行进展情况的报告(A/68/552)在预防、事件侦测和反应以及治理、风险和合规领域确定的临时举措，制订了秘书处全面信息安全框架。

62. 行预咨委会回顾，秘书长在进展报告(A/68/552)中提议，在 2014-2015 两年期拟议方案预算第 29E 款(信息和通信技术厅)(A/68/6(Sect.29 E))下追加所需经费 3 440 700 美元，用于采取紧急措施，加强秘书处的信通技术安全。行预咨委会在其相关报告(A/68/7/Add.11)中，建议大会请秘书长在 2014-2015 两年期拟议方案预算已编列的资源中安排临时人员所需追加经费和工作人员差旅费，并在相关执行情况报告中报告订约承办事务或家具和设备项下所需的任何额外支出。大会第 68/247 号决议核可行预咨委会报告所载结论和建议。

63. 行预咨委会建议大会请秘书长在下一次报告中提供最新资料，详细说明大会第 68/247 A 号决议核准的加强信息安全十点行动计划的执行情况，包括有关支出的详细情况。

## 三 结论和建议

64. 秘书长报告第 69 段述及请大会采取的行动。行预咨委会建议大会注意到秘书长的报告，并请他向大会第七十届会议提出关于联合国信通技术战略的完善建议供其审议，但须考虑上文各段所列意见和建议。

## 附件一

### 拟议信息和通信技术治理框架

#### 信息和通信技术执行委员会的作用和运作

信息和通信技术执行委员会由主管管理事务副秘书长主持，成员包括实务和支助领域副秘书长一级的高级管理人员以及作为当然成员的首席信息技术官。委员会每季度举行一次会议，审查信息和通信技术(信通技术)战略和方案执行情况，并视需要确定信通技术投资组合。

执行委员会是秘书处信通技术重大事项的最高一级决策机构，并就秘书处信通技术提出整体战略方向、优先次序和决策。其目的是优化信通技术方面的投资，确保其不断符合联合国各实务和支助方案。执行委员会的职权范围涵盖秘书处的所有信通技术活动，无论其组织的地点或资金来源。具体而言，执行委员会应：  
(a) 审查和监测根据战略取得的进展情况；(b) 审查和核可信通技术治理结构方面的重大变革；(c) 审查信通技术的总体方案执行情况；(d) 确定投资组合和管理优先事项；(e) 确保为信通技术推出的方案和变革提供机构性支助。

#### 信息和通信技术委员会的作用和运作

信息和通信技术委员会由首席信息技术官主持，由代表总部各部厅、总部以外办事处、各经济委员会和法庭的 D-1 或 D-2 职级的成员组成。信通技术委员会每季度举行一次会议，可设立较小的委员会，以讨论具体事项，并向信通技术委员会提出报告。

信通技术委员会按照秘书处各项目标以及信息和通信技术执行委员会提供的一般政策方向，负责确保各部门和工作地点协调一致地全面利用信通技术。信通技术委员会的总体目标是：  
(a) 确保查明和满足各部厅的信通技术需求；(b) 确保各系统的最大程度标准化；(c) 避免工作重复；(d) 确保各部厅执行各项信通技术方案和服务，以便最好地支助其业务需要；(e) 确保信通技术项目和举措与秘书处的总体目标和优先事项一致。具体而言，信通技术委员会应履行下列职能：  
(a) 协调执行订正信通技术战略；(b) 就涉及监测本组织的需要和行业趋势的信通技术执行和管理向执行委员会提供咨询意见；(c) 协调对信通技术基础设施和服务的今后需要进行全面分析；(d) 与总部以外办事处、基金和方案及机构间协调机制的当地信通技术委员会联络。

## 附件二

## 预算一览表

下表更正秘书长关于联合国信息和通信技术的报告(A/69/517)附件三所载表格。

### 2010-2011 至 2014-2015 两年期信息和通信技术资源一览表, 包括用于团结项目的资源

(百万美元)

两年期	经常预算 <sup>a</sup>	预算外 <sup>a</sup>	支助 账户 <sup>b</sup>	维持和平 特派团 <sup>b</sup>	政治 特派团 <sup>c</sup>	共计	团结 项目 <sup>d</sup>	包括团结 项目共计	每年	包括团结 项目每年
2010-2011	301.5	24.9	144.3	1 048.4	计入经常预算	1 519.0	100.7	1 619.7	759.55	809.85
2012-2013	210.6	24.9	73.8	963.6	58.8	1 331.7	137.3	1 469.0	665.85	734.50
2014-2015	240.7	28.4	37.7	950.7	49.8	1 307.3	129.4	1 436.7	653.65	718.35
<b>共计 2010-2015</b>	<b>752.8</b>	<b>78.2</b>	<b>255.8</b>	<b>2 962.7</b>	<b>108.6</b>	<b>4 158.1</b>	<b>367.4</b>	<b>4 525.4</b>	—	—

<sup>a</sup> 见题为“分配给信息技术的资源”(A/64/6(导言))的表和 A/68/6(导言)表 14, 其中包含在分析信通技术方案专职员额后得出的工作人员费用。由于文件 A/68/6 所列预算外资源不含信息技术相关员额的支出, 出于本分析的目的, 假定 2010-2011 两年期预算外资源与 2012-2013 两年期列报的数额持平。

<sup>b</sup> 见 A/C.5/64/15、A/C.5/65/15、A/C.5/66/14、A/C.5/66/18、A/C.5/68/21 和 A/C.5/68/26。由于这些报告中所列资源不含信息技术相关员额的支出, 出于本分析的目的, 假定 2012-2013 和 2014-2015 两年期工作人员费用与 2010-2011 两年期列报的数额持平。

<sup>c</sup> A/68/327, 表 5, 不含工作人员费用。

<sup>d</sup> A/68/375 和 A/69/385 及 Corr.1。