



大会

Distr.: General
14 September 2015
Chinese
Original: English

第七十届会议

临时议程* 项目 134

2016-2017 两年期拟议方案预算

联合国信息和通信技术战略执行现状

秘书长的报告

摘要

本报告根据大会第 69/262 号决议提交,其中详细介绍联合国信息和通信技术(信通技术)战略的所有内容,包括载有时间表、基准和交付成果以及预期效益和风险等项目保证详情的执行计划。进展报告概述使信通技术目标符合本组织总目标的方法,介绍现有和未来主要信通技术举措的最新现状,并说明秘书处信通技术五年期总体预算指示性预测。

* A/70/150。



目录

	页次
一. 导言	3
二. 执行联合国信息和通信技术战略.....	3
A. 符合联合国各项目标	3
B. 治理和遵守	5
C. 项目保证和业绩管理	6
D. 风险管理	6
三. 关键举措的最新现状	6
A. “团结”项目主流化	6
B. 信息安全和灾后恢复	7
C. 企业应用中心	11
D. 全球广域网	14
E. 区域技术中心	14
F. 全球监测(企业网络业务通信和安全).....	15
G. 企业数据中心	15
H. 全球性工程和会议	16
I. 企业服务台	16
J. 整合	17
K. 企业业务情报和分析	17
四. 预算、人力资源和全球采购	17
五. 结论	23
六. 有待大会采取的行动	23
附件	
一. 信息和通信技术战略项目时间表.....	24
二. 2010-2011 两年期至 2016-2017 两年期信息和通信技术资源概览，包括“团结” 项目的资源	28
三. 2014-2015、2016-2017 和 2018-2019 年度信息和通信技术工作人员和非工作人员 资源趋势分析	29

一. 导言

1. 秘书长在大会第六十九届会议上，提出了联合国的信息和通信技术(信通技术)订正战略。大会核可了战略的所有内容，并要求在大会第七十届会议上提交进展报告。本报告根据大会第 69/262 号决议中的决定提交。

2. 第 69/262 号决议通过以来，信息和通信技术厅(信通厅)为确定信通技术的资产和资源基线，进行了一次全面评估。这次评估的结果为信通技术战略的详尽项目管理、基准、治理和五年投资预测提供了资料。为了收集和分析信通技术数据和服务，秘书处的所有信通技术实体都应邀参加调查和面谈。¹ 在调查取得的结果基础上，制定了人力资本管理战略和投资规划，并规划了系统退出使用、标准化、合并和统一事宜。调查结果还使该战略能够明智地对联合国的信通技术进行风险管理。虽然许多活动仍在进行，但该战略执行 8 个月以来，已经取得显著进展。本报告介绍每一执行要素的进展情况、关键举措的最新现状以及五年期总体预算指示性预测。

3. 制定该战略是为了支持联合国的目标；因此，本报告着重介绍符合本组织战略业务的具体信通技术活动。本报告说明的在加强安全、减少资源分散化和使用软件架构合理化方面的进展提高了本组织完成任务的能力。信息和通信技术厅决心充分利用最新的技术发展成果，在整个秘书处并与机构、基金和方案交流服务，支持本组织的工作。在这方面，该厅继续与联合国系统行政首长协调理事会(首协会)和联合国发展集团等现有机团间小组一起工作。该厅还为整个联合国系统的信通技术高级管理人员主办了一个首席信息技术干事会议。² 此外，助理秘书长/首席信息技术官还担任首协会信通技术网络副主席。这些活动表明，信通技术部门仍在继续努力，同心协力地提供协调、安全和更好的服务，最终圆满执行该战略。

二. 执行联合国信息和通信技术战略

A. 符合联合国各项目标

4. 使信通技术符合联合国各项目标仍是一项艰巨而重要的工作。但各国普遍认识到，技术是实现联合国理想的组成部分；并且还认识到，要使两者一致，就必须使技术方案促进信息交流，体现统一做法，并能开展合作。经过全秘书处的磋商，确定以下是加强本组织战略和业务成就的必要信通技术活动：

- 建设将确保成功部署“团结”项目的技术结构；

¹ 以顾能集团的基准数据为基线。

² 包括联合国教育、科学及文化组织、世界卫生组织、国际电信联盟、联合国开发计划署、联合国人口基金和联合国促进性别平等和增强妇女权能署。

- 形成一体化的解决方案，支持联合国在和平与安全、发展、人权、国际法、利用技术帮助加强透明、一致和问责领域的工作；
- 开发富有创意的解决方案，支持联合国的可持续发展目标；
- 与内外利益攸关方合作，根据联合国的优先事项使用技术；
- 合并职能，创造开展合作和提供服务的一体化能力；
- 加强联合国向传统对象和新对象提供服务时使用技术和创新方案的能力；
- 运用分析方法，支持预警和早期行动目标；
- 通过全面的安全解决方案，减少网络攻击，加强安全性和保密性；
- 与联合国机构、基金和方案协调，加强信通技术框架，以便能在整个秘书处提供服务。

5. 将通过以下方式开展上述活动：

- 通过创建提供技术和系统解决方案的企业中心、区域信通技术服务和数据中心，合并信通技术职能，并重新调整信通技术的组织结构；
- 发展、记录和执行秘书处核心信通技术系统和服务的架构；
- 制定主要业绩指标，监测信通技术服务的业绩情况，以便向客户提供有效服务；
- 用技术管理和减少本组织的风险；
- 维护系统，使之保持良好的运作状态，并视需要更新技术；
- 根据业务成效和财政制约(包括明确的投资回报率)安排新投资战略的轻重缓急；
- 制订业务连续性和灾后恢复措施，从而保护本组织的重要业务流程和信息资产；
- 加强信通技术资产和活动的安全性与保密性；
- 定期评估新技术，并相应加强培训。

6. 该战略和优先举措将精简和强化结构，以加强信通技术投资，并利用技术支持联合国的工作。会员国一如既往的支持和兴趣对确保圆满实施该战略意义重大，部分是因为该战略与“团结”项目和全球服务提供模式等其他重要举措相互依存。全面、安全、可靠和高效的信通技术基础设施是本组织能够共享服务的一个重要因素。该战略和“团结”项目与全球服务提供模式的开发密不可分。随着“团结”项目的部署持续推进，世界各地的技术办公室将集中资源，支持本组织的实质性工作，为会员国提供更好的服务。

B. 治理和遵守

治理

7. 该战略概述了治理框架对监督信通技术政策和指导方针、架构、标准和投资选择的重要性。信通技术执行委员会、信通技术委员会以及工商界一直在此框架内，定期审查治理机制和实施程序、政策和流程，以改善监测和遵守情况。管理委员会作为独立的内部质疑机制，也在审查该战略的执行进展。此外，还成立了软件开发协调小组，管理整个秘书处的应用软件交付工作。咨询委员会是区域技术中心的一个关键治理部门，每个区域都有，以便为制定区域技术中心的年度工作计划提出意见。

8. 信息和通信技术厅与方案规划、预算和账户厅和中央支助事务厅密切合作，确保整个秘书处的信通技术投资和重大购置有可见度。各部投资和项目提案须经区域技术中心和企业应用中心集中审查和内部质疑，然后再向方案规划、预算和账户厅提交拟议方案预算。主要的技术和购置投资将由信息和通信技术厅评估，然后再由采购司进行招标。

遵守(信息和通信政策)

9. 信息和通信技术厅与秘书处各信通技术股合作，制定了一整套信通技术政策，以确保信通技术资源的标准化管理，并改善各部和各工作地点信通技术的协调使用和运作。



10. 目前正在建立遵守信通技术政策的职能，作为自我监管举措的一部分，以帮助监管人员履行管理职责；并在本组织各处颁布关于管理数据、信通技术资源和工具的明确指南。然而，还需进一步努力，以确保一贯而且全面地应用各项政策和准则。吸取的教训之一是，除了制订和传播政策以外，可能还必须向工作人员多做解释性的沟通工作，以帮助他们理解，并鼓励他们更好地遵守。

11. 目前正在对一系列政策文件进行审查。这项工作将使首席信息技术官正式将管理信通技术资源的权力下放给区域技术中心和企业应用中心。与此同时，首席信息技术官已经授权总部以外办事处按照既定结构实施该战略。

C. 项目保证和业绩管理

12. 所有重要的信通技术项目都由新设的企业项目管理办公室监管。该办公室进行必要治理、建立项目资源库和开展培训。企业项目管理办公室按月跟踪每个项目，监测相关主要业绩指标，包括范围、时间表、费用和人力资源。项目的总体完成率为 45%，其余 55%能如期完成。下文附件一提供了附带项目各重要阶段的实施时间表。

13. 审计委员会的建议和大会的相应决议(第 67/254 号决议)规定需要更全面地介绍信通技术服务的业绩。2016-2017 年的订正战略框架(见 A/70/80)提出了将用以衡量信通技术业绩的交付成果。大会将在第七十届会议上讨论这一框架。

D. 风险管理

14. 与该战略相关的所有风险都要经过秘书处企业风险管理方法的分析。最近组织的几次分析全球信通技术风险的讲习班查明了 30 多种风险。下图总结了主要风险和所需的减少风险活动。

风险评估	减少风险
信通技术的技能不够全面	增加培训机会，以提高技能，改善业绩，使工作人员能够流动并谋求职业发展
分散采购，信通技术合同缺乏透明度	实行全球采购和部署“团结”项目
依然不成系统，限制了该战略的有效实施	改善服务交付，下放权力，强化治理、管控和监测手段
变革疲劳症，抵制变革	加强利益攸关方的参与和与他们的联系，改善服务提供情况
缺乏信息安全意识	监测硬性规定的信息安全课程完成率，并增加安全威胁交流
信通技术资产缺乏可见度	实行资产监测和管控
信通技术的规模和复杂性增加，而相比之下资金既不充足，也不集中	实现信通技术的运作效率，对更具战略性的活动进行再投资

三. 关键举措的最新现状

A. “团结”项目主流化

15. “团结”项目主流化工作正在进行。有关职能已列入高级别项目计划，并定期对照风险和限制因素检查该计划。这些职能包括用户访问配置、灾后恢复、求

助服务台、网络和基础设施、信息和通信技术厅应用软件接口第 1 阶段。该厅和“团结”项目小组继续密切合作，以确保成功过渡，并正在进行详细评估，以确认“团结”项目的支持模式和信通技术所有权的总成本。经过这次评估，并考虑到人员配备和支持、连通性、升级和强化、软件许可证和维护等，确定了 2015-2019 年五年期预算的规划假设。

16. “团结”项目第五次进展情况报告(A/68/375)表示，应用软件退出运行将可节约 2 900 至 4 900 万美元。应用软件评估确认了“团结”项目推出后可退出运行的 461 个软件。估计今后 5 年可因应用软件退出运行而节约 3 760 万美元。下表列示可能退出的应用软件。

应用软件类别	应用软件数量
企业资源规划-秘书处(综合管理信息系统)	8
财务和预算	104
人力资源	125
信通技术业务	23
信息安全	6
方案管理	1
报告和分析	37
供应链和物流	125
支助事务	1
差旅管理	31
共计	461

B. 信息安全和灾后恢复

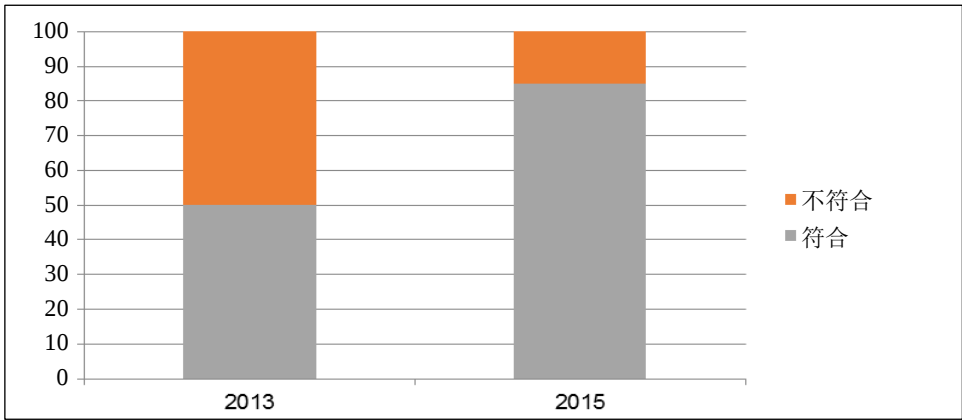
最新现状：加强信息安全的 10 点行动计划

1. 工作站配置：限制管理员权限

17. 所有工作站在迁移到视窗 7 操作系统时，标准安全配置随之更新。这项工作在新加坡已经完成 95%；剩下的是准许不包括在内的用于从事特殊职能的工作站。这些工作站需要下大力才能迁移到视窗 7。其他工作地点正在实施相关项目。仅在联合国总部，工作站配置的安全软件每天就阻挡 800 多次恶意软件攻击。全球大约 7 000 次。全球入侵检测系统每天还发现 11 次。

按照政策和程序配置的工作站数量(即没有管理员权限)

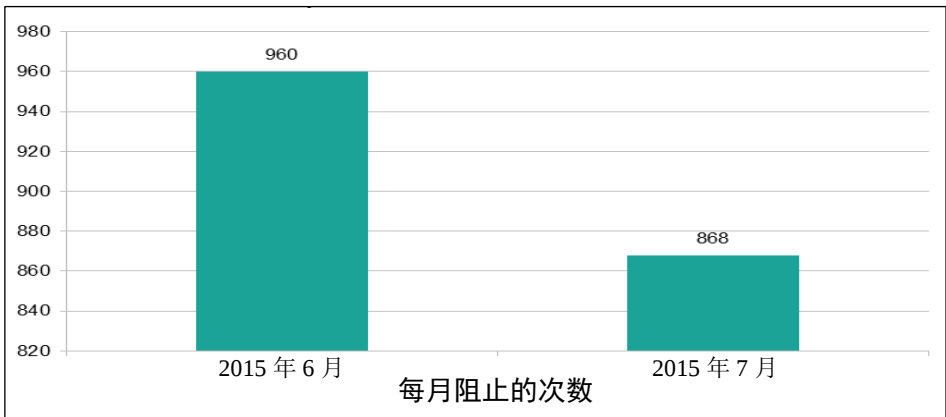
(百分比)



2. 电子邮件：更好地过滤恶意代码

18. 为了提供更有力的安保能力，已采用针对垃圾邮件、木马和未知恶意软件的综合电子邮件网关过滤系统。该系统保护秘书处的主要电子邮件域“@un.org”(大约包括 50 000 名用户)，并使本组织能够每日发现和阻挡 1 700 多个恶意电子邮件附件。此外还采取了其它措施，改善抵御网络威胁的能力。每日在总部、总部以外办事处和区域经济委员会发现和阻挡 2 000 000 多次可能是恶意的互联网连接。

阻止试图访问网站恶意内容的次数^a



^a 2015 年 6 月部署先进的网络过滤器之前，发现不了这些恶意行为，使本组织面临不曾减轻的显著风险。

3. 规定所有工作人员都必须接受信息安全意识培训

19. 目前已开发一个通过计算机提供的信息安全意识互动课程，供全球各地的所有秘书处用户使用，并与包括机构、基金和方案在内的联合国其他机构分享和使用，以帮助提高对信息安全问题的认识。

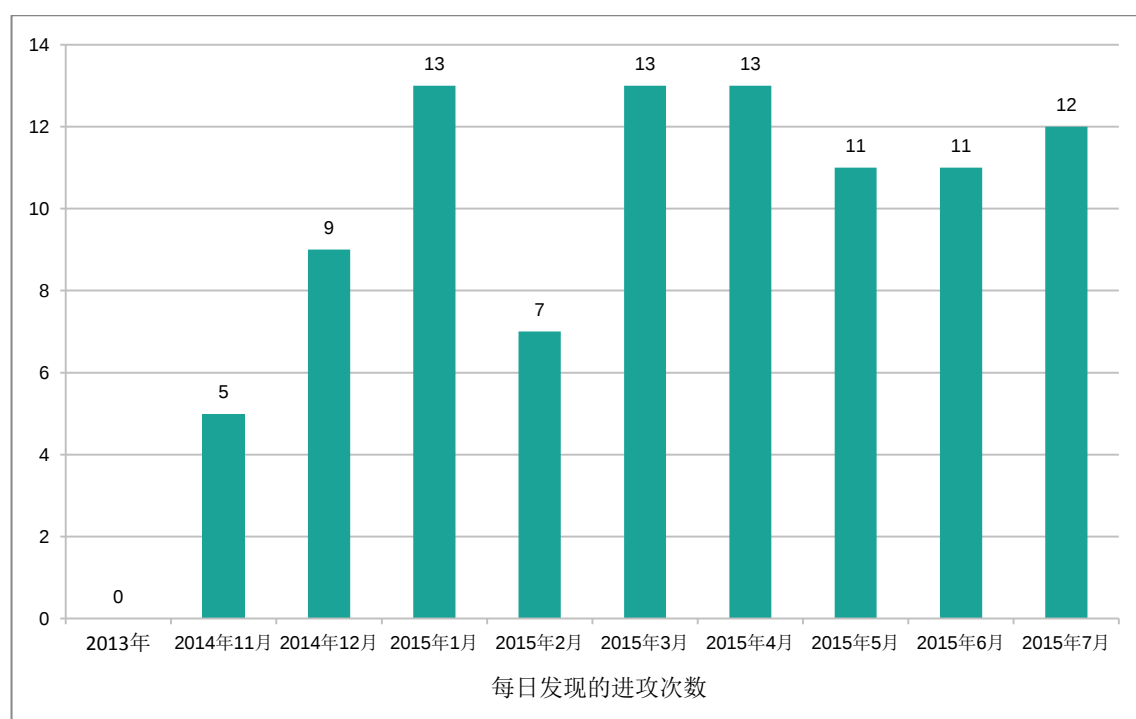
4. 网络安全：网络区域的分割

20. 网络区域分割是控制信息安全的一个重要手段。为了进行网络分割，目前正在部署具有“下一代”功能的新防火墙。现已审查并重新设计了数据中心的网络布局，以建立一个三层式环境，并进一步隔离环境。

5. 部署入侵检测系统

21. 目前已在总部、总部以外办事处、区域经济委员会以及企业数据中心部署入侵检测解决方案。该系统每日自动处理数千事件，并本地验证所有警报。每年发现的严重入侵有 4 000 多次。趋势表明，这一数字将每年翻三番。

入侵检测系统^a



^a 部署入侵检测系统之前，发现不了这些恶意行为，使本组织面临不曾减轻的显著风险。

6. 订购网络安全服务/资讯

22. 网络安全资讯分享能力已经建立，包括在现有服务内，并已设立一个新的网络安全小组，以便与各部合作建设能力、进行培训和提供服务。秘书处还参与一个机构间试点项目，交流信息与防范网络攻击的经验。

7. 批准和颁布待决政策草案

23. 目前已颁布一些政策、准则和技术程序，包括信息安全政策指导，并颁布了专门针对信息安全的 7 项技术性程序。

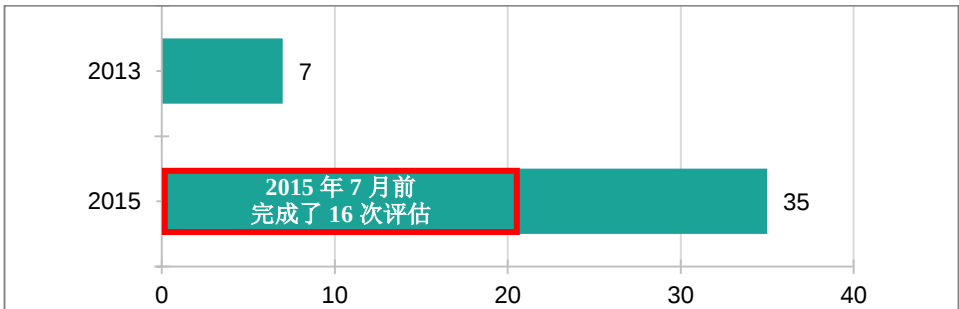
8. 信息资产分类

24. 目前已制定一项关于信息敏感性、分类和处理的高级别政策(ST/SGB/2007/6), 此外还制定了进一步的指导意见。

9. 要求执行公共网站的最低要求

25. 公共网站的最低要求已经颁布, 而且建立了遵守情况报告机制。为了查明漏洞, 已对不止 25 个公共网站应用软件进行详细的信息安全审查。此外还安排了对网站进行半年度评估的日期。

每年进行信息安全评估的能力



10. 规定整个秘书处必须报告信息安全事件和交流可采取行动的信息

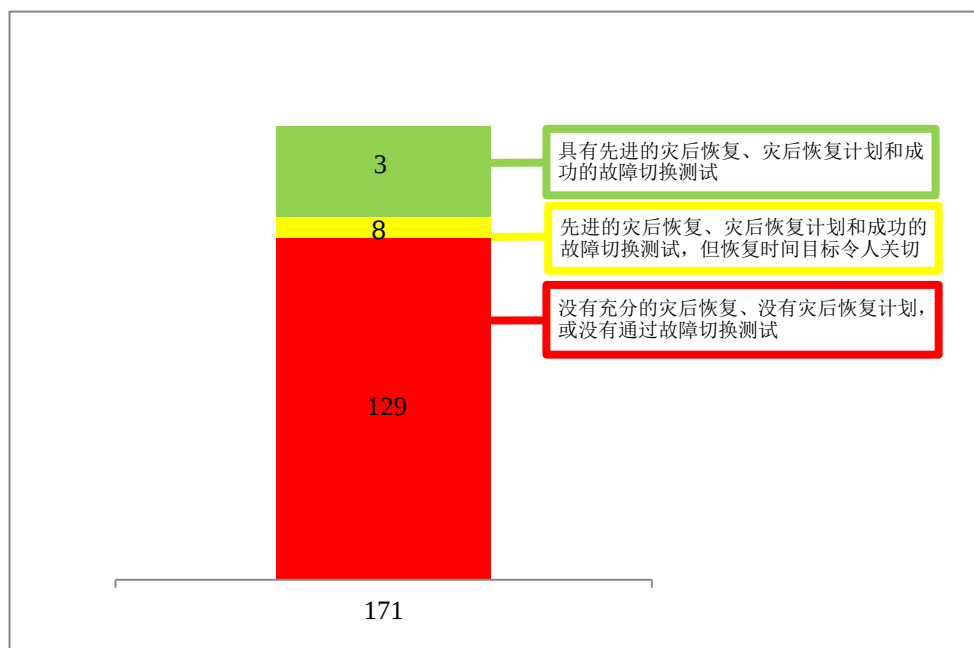
26. 2015 年开发并颁布了一个技术规程, 使应对信息安全事件的程序标准化。之后, 界定并采用了信息安全事件的通用分类法。

灾后恢复

27. 作为在整个秘书处推出业务复原管理系统的一部分, 查明了支持重要流程的 171 个关键系统和应用软件。2015 年 7 月进行的内部审查揭示了灾后恢复方面存在的系统性弱点。大多数工作地点具有基本的灾后恢复能力, 能在 24 小时恢复本地的关键系统。这种能力分散而且效率低下, 不能始终如一地确保复原。少数由企业数据中心托管的企业应用软件, 包括“团结”项目, 能成功通过年度灾后恢复测试。目前正在继续努力改善企业数据中心的灾后恢复, 并将减少关键应用软件的数量。³ 为了提供先进的灾后恢复能力, 必须大量投资, 并大幅度增加年度运营和维护成本。下图说明现有关键应用软件的灾后恢复现状。

³ 行业最佳做法表明, 大型多国组织的“关键业务”应用软件不应该超过 15 至 20 个。

整个秘书处的灾后恢复应用软件和系统现状



C. 企业应用中心

28. 联合国的有效信息安全和灾后恢复取决于有否健全的应用架构。为此，在纽约、维也纳和曼谷建立了企业应用中心，以减少整个秘书处分头开发应用软件的现象。作为统筹方案的一部分，各办事处可以在企业应用中心的管理下开发应用软件。企业应用中心还制定了一个多阶段的协调统一计划，其第一阶段是建立联合国全球应用软件综合库。⁴

29. 根据总部、总部以外办事处、区域经济委员会和外地特派团提供的报告，目前核实的应用软件有 2 300 个。截至 2015 年 6 月 1 日，有 2 160 个应用软件正在使用，140 个应用软件即将和(或)已经退出使用。在根据下述指导原则制定应用软件合理化路线图时，评估、分类并使用了这一信息。所述原则包括：停止使用企业价值不高和维修成本高的应用软件；用标准的企业解决方案取代重复的应用软件；更新依靠过时或非标准技术的应用软件。所有企业和重要的应用软件都必须满足信息安全、业务连续性和灾后恢复的标准和要求。目前正在使用的应用软件可分为以下几类功能领域：

类别	应用软件数目
知识管理	516
信通技术业务	264
人力资源	211

⁴ 见 <https://uniteapps.un.org>。

类别	应用软件数目
财务和预算	158
供应链和物流	151
安全与安保	132
会议管理	108
支助事务	101
旅行管理	75
报告和分析	67
客户关系管理	63
方案管理	58
统计	40
空运业务	33
其他	33
法庭管理	25
发展手段	25
信息安全	23
毒品与犯罪	21
维持和平	21
人权	15
医疗服务	11
企业资源规划——秘书处	9
共计	2160

30. 大类中最常用的应用软件类型包括：

类别	应用软件数量
文档库	200
信函跟踪	149
电话计费/通话记录	55
库存/资产追踪	48
协作工具和论坛	41
考勤	37
服务要求	28
采购	26
数字资产	24
合同管理	14
参考资料和名词数据库	14
图书馆应用软件	12
人力资源名册数据库	10
共计	658

31. 对全球应用软件组合进行的分析表明有以下协调统一机会：

应用软件路线图	应用软件数量
与“团结”项目合并	461
与联合文件合并	136
与 Inspira 合并	51
与 eBilling 合并	38
与 iNeed 合并	36
与联合联络平台合并	36
与其它系统合并	135
小计	893
维护	523
统一/界定共同解决方案	438
审查	250
更新/技术升级	30
退出使用不补	26
共计	2160

32. 可并入企业系统的应用软件共有 893 个，此外可通过开发共同的自动化解决方案或采用现有应用软件(最好的“品种”)，综合其他 438 个应用软件。随着应用软件的统一和退出使用，历史数据将保存在一个数据仓库中，以便保全企业知识并满足分析要求。与企业应用软件性能相通的应用软件将与那些应用软件统一。信通技术行业的研究表明，大型组织合并应用软件的工作至多费时 5 年。因此预计联合国应用软件的合并和统一工作至迟将于 2020 年完成，届时应用软件的数量将显著减少(大约 1 000 个系统，即现有总量的 46%)。

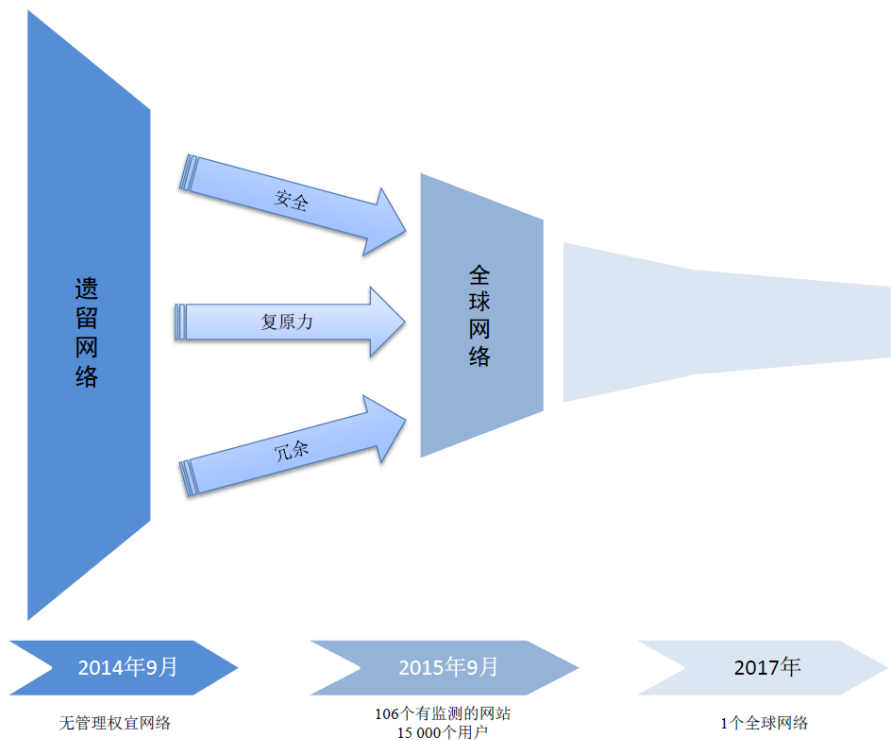
33. 应用软件管理工作的一个组成部分是考虑充分支持联合国工作和使秘书处能够更有效运作的方式方法。目前正在开发解决方案，以改善以下方面的系统并使其标准化：特遣队所属装备；维持和平行动的口粮和燃料管理；交流信息以打击非法贩运毒品和有组织犯罪；管理客户关系；专门的在线培训；支持“团结”项目；管理文件和记录；案件、身份和人才管理。

34. 在改善和统一联合国网站方面也取得了一些进展。这项工作的目的是采用以客户为中心的做法，使用户能在全世界以各种设备全面访问网站，同时迁移到将能降低成本和保证标准的共享安全平台。目前已建立一个技术平台，能够确保网站具有多语种功能，并确保能够方便地使用所有正式语文。网站的多语种功能依然由内容原创者负责，但该平台确保采用相关技术，为登载每一种正式语文的文本都提供同等程度的自动化，从而方便工作。

D. 全球广域网

35. 本组织网络基础设施的可靠性和安全性对语音、图像、应用软件和数据方面的服务至关重要。信通技术部门一直在将各办事处连接到一个旨在确保始终能够可靠和安全地提供服务的网络框架内。该有管理网络允许冗余，并允许信息流优先化。该网络还加强了容量规划和决策。在整个秘书处的配合下，从无管理遗留网络迁移到标准化全球网络的工作进展迅速，后者为秘书处 106 个网站地点和 15 025 个用户提供服务。⁵ 维持和平特派团由于其所处的环境，使用的是基于卫星的不同网络。这种网络加上标准化的全球网络，形成秘书处使用的集成网络。目前仍有许多工作要做，因为其他部和办事处也需要可靠地连接到企业网络，以满足对企业应用软件、服务和未来创新的需求。下图显示在发展全球网络基础设施方面的成就。

现状：全球网络



E. 区域技术中心

36. 区域技术中心已经建立并部分投入运作，配合维持和平行动建立的区域。区域技术中心在促进统一执行本组织的战略举措方面发挥着关键作用。区域技术中心坚持一个治理模式和一个区域技术中心年度工作计划，目标是落实信息安全举

⁵ 包括联合国总部、总部以外办事处、区域经济委员会、企业数据中心以及第三组实体、联合国环境规划署、联合国人类住区规划署和秘书处人道主义事务协调厅。

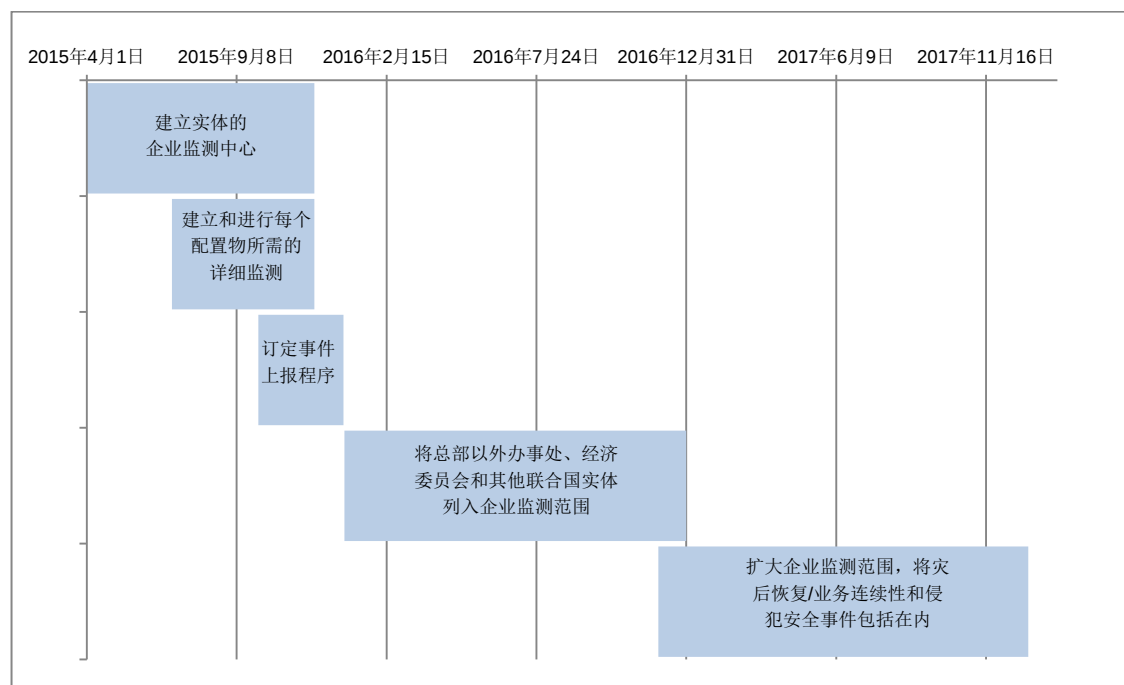
措、协调提供服务、使全球信通技术网络标准化、为成功推出“团结”项目提供支持、制定更好地利用全球合同的程序。目前已利用联合国总部和总部以外重要办事处的现有能力，让下列现有区域中心充当区域技术中心：联合国内罗毕办事处负责非洲；纽约总部负责美洲，亚洲及太平洋经济社会委员会(亚太经社会)负责亚洲，联合国日内瓦办事处负责欧洲。

37. 当地的信通技术实体负责管理日常业务，提供信通技术服务，支持地方各部和办事处。区域技术中心与企业应用中心密切合作，并与企业服务台协调业务。区域技术中心还协调连接到全球网络的工作，并通过企业服务台为“团结”项目的用户提供支持，从而为“团结”项目的成功推出作出了显著贡献。区域技术中心注重信息安全，籍此统筹落实并遵守标准、政策和最佳做法的管理工作。

F. 全球监测(企业网络业务通信和安全)

38. 企业网络监测中心已经建立。今后将配备人员，对全球网络的技术和行政各领域提供从终端到终端的全天候监测。在未来的4年里，将分阶段实现对本组织所有信通技术和基础设施的全面监测，如下图所示。(对外勤支助部网络已经在进行网络监测。)

进行全球监测

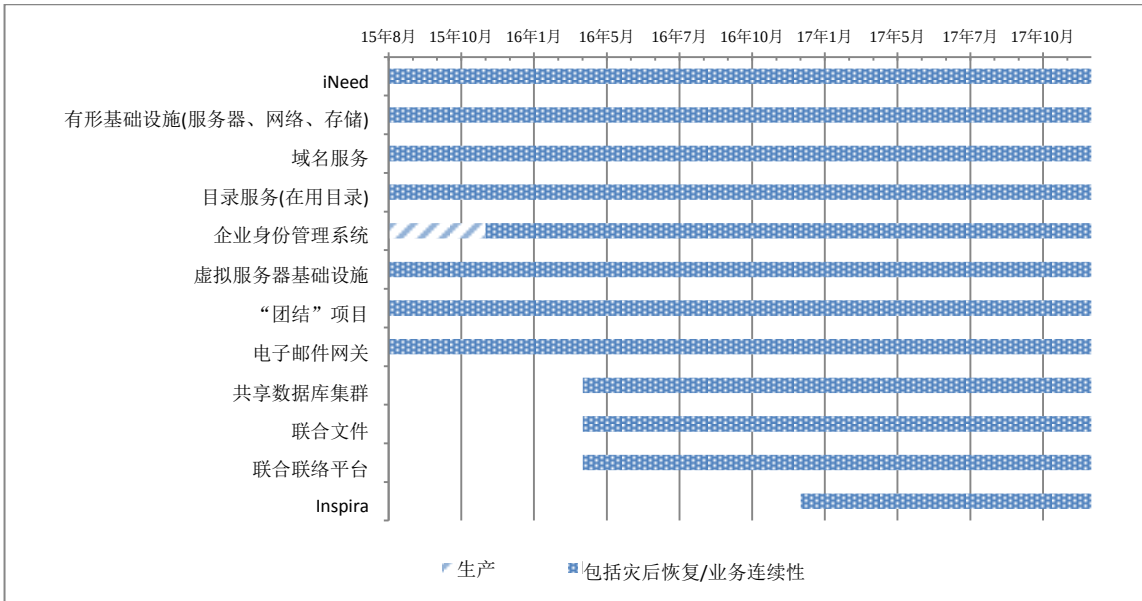


G. 企业数据中心

39. 企业数据中心已全面投入运作，并具备数据托管能力。信息安全基础设施已经迁移并全面升级，由企业数据中心管理。在企业数据中心建立了核心企业系统，

为整个秘书处的信通技术提供服务，而且还建立了“团结”项目、iNeed 和电子邮件安全网关，建立并测试了灾后恢复和业务连续能力。提供、运作和支持核心基础设施的服务如今已集中化。

迁移现状：企业数据中心



H. 全球性工程和会议

40. 近年来，整个秘书处的会议支助需求显著增加。在总部举行的正式会议从2008年的2 894个增加到2014年的6 343个，同期支持的视频会议数量从1 096个增加到4 963个。支持这些会议的系统以往是孤立开发的，因此不成系统。为了解决这一问题，并造就一个连贯的会议技术架构，正在利用现有资源，制定和实施工作方案，建立全球性工程和会议能力。

I. 企业服务台

41. 企业服务台为“团结”项目和全秘书处工作人员使用的其他企业应用软件提供第一级支持(对维持和平外地特派团而言，“团结”项目的第一级支持由当地提供)。企业服务台于2014年9月开始运作。位于曼谷、布林迪西、日内瓦、内罗毕和纽约的5个企业服务台提供24小时的全球服务。企业服务台的主要目标是形成一个具有成本效益而且效率更好的全球共享服务模式，充当服务请求的统一联络点，实现规模化，并促进发展支持“团结”项目的内部专业知识。目前正在将所有应用软件的求助服务台合并到企业服务台。这将实现减少求助服务台的预定目标。迄今为止，“团结”项目的服务台业绩是70%的问题能一个电话解决，平均解决时间为8小时。

J. 整合

42. 2016-2017 两年期期间，作为管理事务部协调努力的一部分，拟将中央支助事务厅、人力资源管理厅以及方案规划、预算和账户厅的信通技术职能(即纽约和曼谷的企业应用中心，全球服务司和全球业务司的企业服务台)并入信息和通信技术厅。大会和会议管理部以及安全和安保部等其他部的协调工作正在进行，与新闻部和人道主义事务协调厅的讨论已经开始。与此同时，联合国日内瓦办事处以及大会和会议管理部之间正在进行信通技术整合工作。

K. 企业业务情报和分析

43. 联合国的房屋数据和信息有 22 个业务信息仓库，但由于这些数据只用于满足当地需要，无法全组织汇总，因此价值有限。于是建立了企业业务情报和分析能力，并建立了数据管理委员会，负责提供获取信息的渠道，帮助决策，提高洞察力，并加强问责。

四. 预算、人力资源和全球采购

预算和人力资源评估

44. 信息和通信技术厅在评估预算和人力资源过程中进行比较分析，以协助会员国和本组织作出投资、规划、预算编制、当前业务假设方面的决策并确定最佳量化做法。该厅使用行业数据帮助业务单位更好地把握一体化机会，并确保自 2014-2015 两年期起将核定资金优先用于关键领域，同时完成各项任务。此外还用数据确定 2015 年后所需的信通技术最优投资水平。可通过设定基准和指标分析说明信通技术支出的理由，以拟订 2016-2017 两年期拟议预算(见 [A/70/6\(sect 29E\)](#))。调整组织结构配置及其产生的人事费，并确定费用优化机会和未来投资。在编制 2018-2019 两年期规划假设时，也采用了行业基准数据。继续利用基准数据将有助于适当综合内包以及根据公平市场价格和可用服务水平使用订约承办服务这两者。

45. 2014-2015 两年期期间，联合国对每个用户的支出⁶ 为 5 427 美元，其中计入了 10 278 个经常预算员额(见 [A/70/6\(Introduction\)](#))和部署至维持和平行动的 123 945 名人员。⁷ 如果不计入分配给“团结”项目的资源，则 2016-2017 两年期期间本组织 2.9%的经常预算、5.5%的维和预算、4.3%的分配给特别政治任务的资源、0.1%的预算外资源和 9.1%的支助账户资源将用于信通技术(见下文附件二)。2018-2019 年的规划假设使用 2016-2017 两年期基线，其中联合国将约 3% 的各种来源的预算资金用于信通技术方案和活动。在制定未来状态(包括短期和

⁶ 如果计入所有临时人员、初级专业人员和咨询人，这一数额将下调。

⁷ 见 www.un.org 上的维和行动概况。

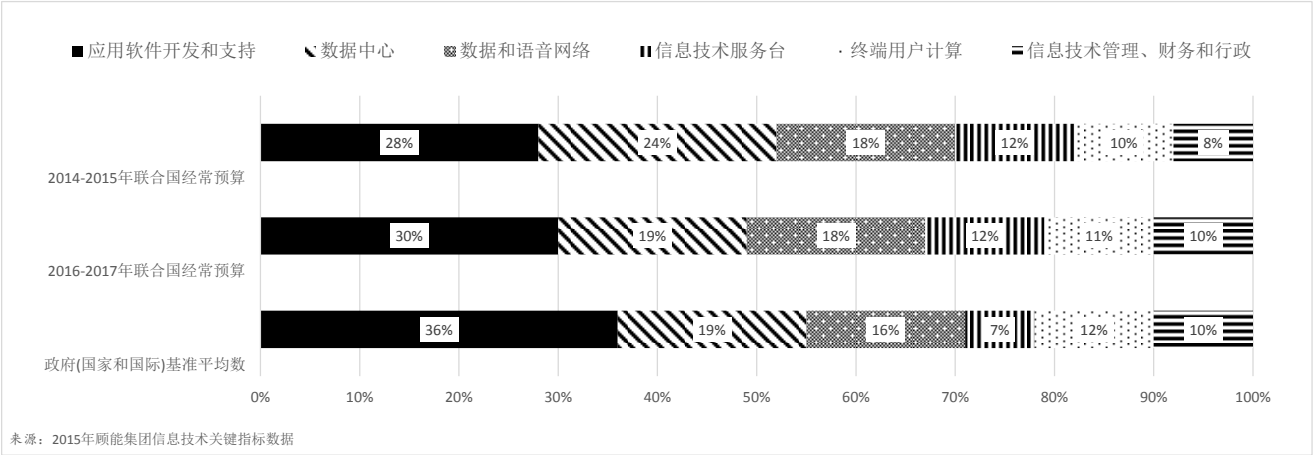
长期)目标时将考虑基准数据,以量化 2018-2019 年信通技术拟议预算,但以会员国确定的预算大纲为准。

评估结果和规划假设

46. 三个两年期(2014-2015、2016-2017 和 2018-2019)的信通技术工作人员和非工作人员资源趋势分析载于下文附件三。总部、总部以外办事处和区域委员会的 2014-2015 年非工作人员资源多用于基础设施购置和支持。根据战略,到 2018-2019 年,将把资源用于加强治理与合规,部署、开发和支持应用软件,购置和合理化工作以及业务情报和分析。

47. 下图一显示各种信通技术领域的支出趋势。例如,在应用软件部署、开发和支持领域,本组织目前支出为核定批款的 28%,而行业投资则为 36%。这一分析表明,应为信通技术的这一领域及其他优先领域分配充足的资源。设想可能调整投资决策的领域是服务台和信息技术管理以及终端用户计算。

图一
分配给信息和通信技术职能领域的资源(百分比)



48. 信息和通信技术厅确定和估计了该战略对秘书处、总部以外办事处和区域委员会用于购置新资产和置换资产经常预算的费用影响。行业基准表明,增加约 5%的投资预计就能置换使用寿命已满的资产。现已确定,通过执行另一种资产置换时间表、应用软件合理化、转换现有电子邮件系统和过渡到企业数据中心等方式,可以缓解追加投资的需求。通过审查在用资产和开始及时处置——从而减少维修费用——本组织就能使其预算与最优置换时间表和所需新购置相吻合。资产置换对秘书处的预期影响概览见下图二。

图二

信息和通信战略对秘书处、总部以外办事处和区域委员会资产需求(除所需的资产置换外)的费用影响估计数

↑ 表示需要增加资产投资 ↓ 表示可能节约资产费用

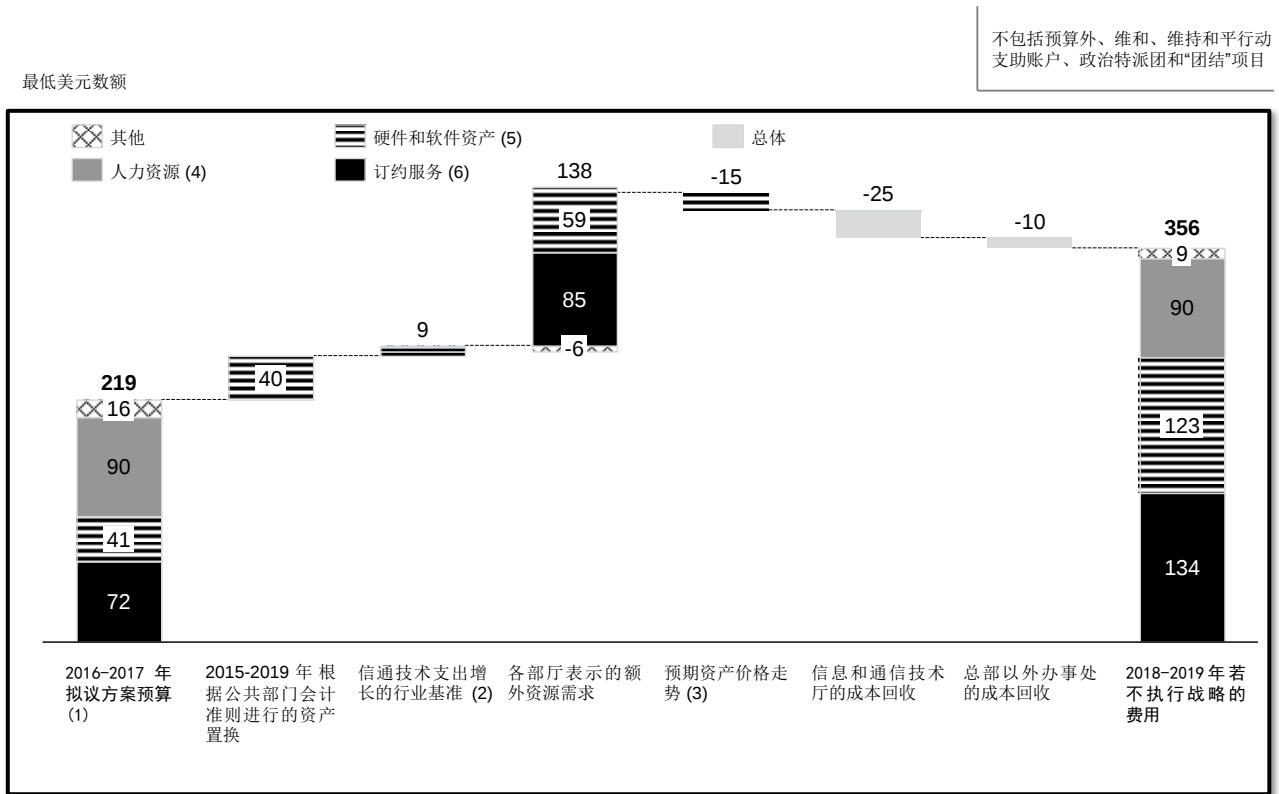
不包括维和、维持和平行动支助账户，政治特派团和“团结”项目

举措	资产 服务器	存储	网络设备	视频会议	无线电和移动 卫星通信	电 话 交 换 台 PBX	软件许可证	个人计算机	总体
灵活工作空间	↑	↑	↑				↑	↓	↑
信息安全			↑				↑	↑	↑
网基广域技术			↑		↓				↑
中央配置管理	↑	↑					↑		↑
会议中心部署				↑					↑
全球通信	↑	↑	↑	↑	↓	↓	↑		↑
过渡至企业数据中心	↓	↓							↓
应用软件合理化	↓	↓					↓		↓
转换电子邮件系统	↓	↓					↓		↓
行业基准	↓	↔	↑	↑	↓	↓	↓	↓	↑ 每年 5%
总体趋势	↓	↓	↑	↑	↓	↓	↓	↓	↑

来源：IBM 评估，数据由顾能集团分析师提供。

49. 如果不执行该战略概述的关键举措，秘书处就可能需要大幅增加经常预算资源，以继续资助集中供资活动对基础设施和服务的需求。资源增长领域细目载于下图三。据估计，如实施战略概述的路线图和措施，信通技术投资需求的增长将限制在高于 2016-2017 年拟议预算 13%+至 27%+的水平，具体情况见下图四。

图三
不执行战略的潜在费用增长^a



- 1 依据2016-2017年拟议经常预算
2 顾能集团估计国家和国际政府年度信通技术支出将增长0-5%
3 2018-2019年期间估计每年价格降低5-10%
4 不包括一般临时人员费用
5 相当于经常预算费用领域涵盖的“数据处理家具和设备”
6 综合了经常预算费用领域涵盖的“数据处理服务”、“数据处理用品”和“租赁与维护”

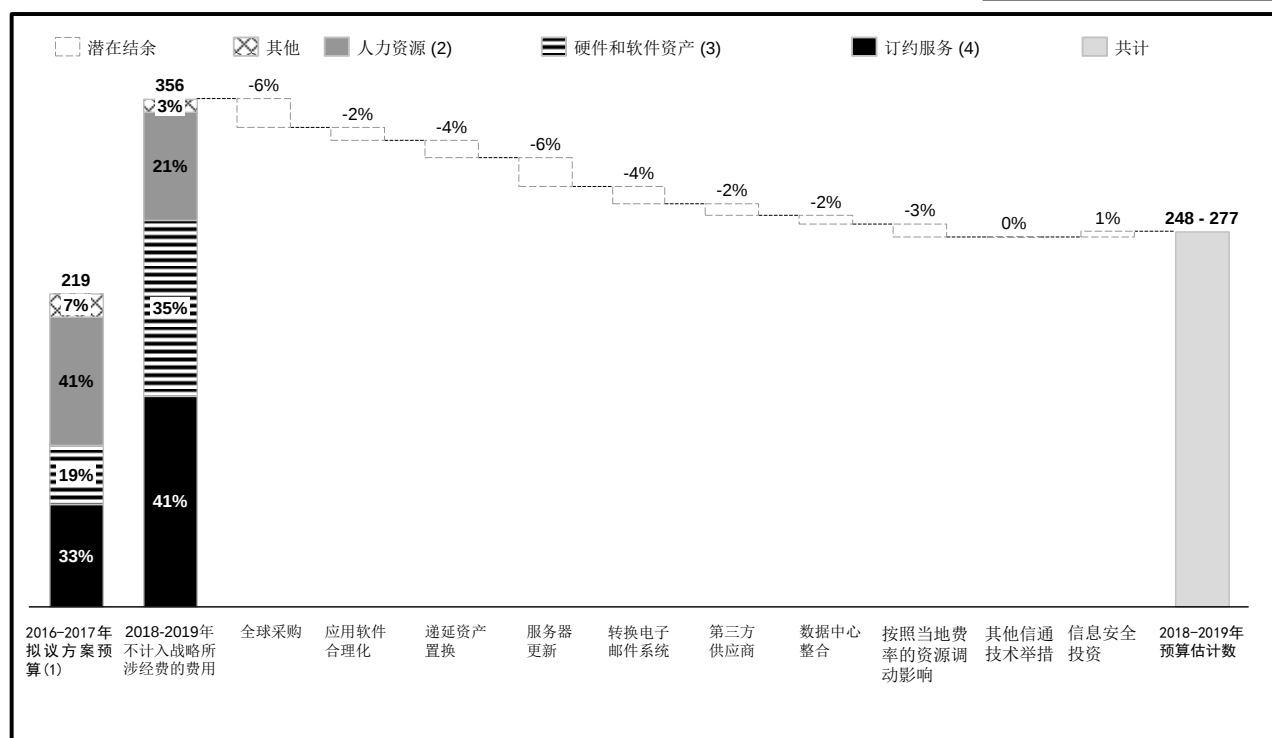
来源：2016-2017年方案预算报告，补充资料，IBM评估，数据由顾能集团分析师提供。

^a 2016-2017 和 2018-2019 两个两年期期间的五个主要支出类别的资源分配情况如下：演播室制作和会议(5%，没有变动)；个人计算机硬件(从 7%降至 6%)；服务台(从 13%降至 11%)；服务器(从 9%增至 12%)；存储(13%，没有变动)；语音和数据(从 19%增至 22%)；治理和合规(7%，没有变动)；解决方案(从 27%降至 24%)。

图四
战略对经常预算的资源影响^a

最低美元数额，2018-2019年若不执行战略的费用百分比，除非另有说明

不包括预算外、维和、维持和平行动支助账户、政治特派团和“团结”项目



1 依据2016-2017年拟议经常预算

2 不包括一般临时人员费用

3 相当于经常预算费用领域涵盖的“数据处理家具和设备”

4 综合了经常预算费用领域涵盖的“数据处理服务”、“数据处理用品”和“租赁与维护”

来源：2016-2017年方案预算报告，补充资料，IBM评估，数据由顾能集团分析师提供。

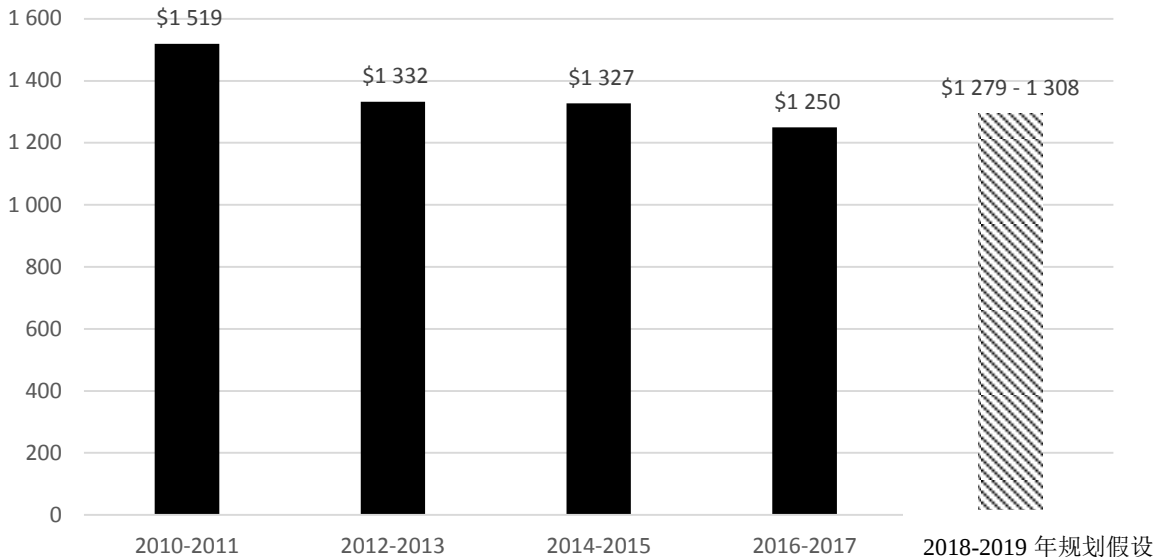
50. 下图五概述信通技术举措对秘书处、总部以外办事处和区域委员会所有预算的定向影响估计数。图四所示经常预算所需资源的增加数相当于所有来源提供的信通技术所需资源增加 2%至 5%。下图五汇总了这一趋势(分析依据的假设是所有非经常预算资源保持现有水平)。

^a 2016-2017 和 2018-2019 两年期期间的五个主要支出类别的资源分配情况如下：演播室制作和会议(5%，没有变动)；个人计算机硬件(7%，没有变动)；服务台(12%，没有变动)；服务器(从10%降至8%)；存储(从13%降至11%)；语音和数据(从20%降至18%)；治理与合规(从7%增至9%)；解决方案(从26%增至29%)。

图五

所有来源提供的联合国信息和通信技术每两年期预算以及投资所需资源增长估计数概览(不包括“团结”项目)

(百万美元)



人力资源管理框架

51. 该战略的另一个重要组成部分是根据新的业务需求配备信通技术技能组合。行政和预算问题咨询委员会认识到，需要培训信通技术工作人员，以提高技能，并建议根据既定规则和条例以及人力资源管理政策框架进行详细分析并提出建议(见 A/69/610，第 52 段)。因此，信息和通信技术厅和人力资源管理厅一直在共同审查现有和未来的信通技术人力资源需求。技能调查以及对通用职务说明和各项职能进行的差距分析确定，除大会要求的一致外，还需要改叙和修改许多通用职务说明，以解决一般事务人员在流动和职业发展框架中面临的限制。今后将向会员国提供一份信通技术员工队伍概述，并协同人力资源管理厅制订详细提案，供大会第七十一届会议核准。

信息和通信技术合同

52. 迄今已就消除系统不成体系和退出使用的问题进行了分析，以便全球采购并确保优化管理所有信通技术资源。联合国的 20 家最大供应商中共有 65%(不包括与“团结”项目有关的合同)在多个地点提供服务，由各办事处自行通过采购行

动独自管理。目前在对语音和数据托管服务采用价值工程方法，以提高效率。需要使不同技术一体化和彼此协作，使无线服务合理化，并对照其他可比组织制定现有费率和服务基准。联合国将谈判基础设施、许可证和服务折扣。所有新的信通技术服务和采购招标将按照既定治理结构接受审查。

信息和通信技术资产

53. 提高整个秘书处的有形和无形资产能见度将加强所有信通技术资产的管控和问责工作。企业资源平台将更好地监测构成信通技术投资重要组成部分的实物和知识财产以及软件许可证。可以从个体许可证过渡至机构许可证，从而为本组织带来可观的效益。所有信通技术实物财产的每一件物品都将在使用寿命期间(从收取到处置)接受监测和管控。对包括许可证在内的无形信通技术财产，将采用发现法经常进行核查。

五. 结论

54. 技术继续对本组织执行任务的方法以及日常工作方法产生重大影响。本报告说明了联合国在不到一年的时间里在更新和改造信通技术方面取得的进展。目前已牢固建立治理和项目保证框架；“团结”项目主流化工作正在如期进行；加强信息安全和灾后恢复的活动已经向前推进；应用程序管理、网络和基础设施、全球工程和会议已经获得改进；企业应用中心、区域技术中心、企业服务台和全球监测现已建立；整合本组织信通技术职能的工作正在进行；业务情报和分析已经开始。在制定行将提交大会第七十一届会议的提案之前，已经对信通技术预算和资源进行评估，表明了未来的投资需要，并同时的信通技术员工队伍进行了分析。与此同时，还确定了与信通技术合同和资产有关的增效措施。

55. 执行战略的第一年已将信通技术成为推进联合国目标的积极伙伴，正如期并最终充分实现该战略的使命，即在全球统一提供信通技术，以便能成功完成联合国的任务。

六. 有待大会采取的行动

56. 请大会注意到所提供的关于秘书长信通技术战略所有要点执行情况以及秘书处信通技术五年期总体预算指示性预测的详细资料。

附件一

信息和通信技术战略项目时间表

项目名称	说明	开始日期	完成日期	完成百分比	关键里程碑
企业服务台 / 整合	建立一个企业应用软件的全天候全球支持中心, 包括“团结”项目、Inspira、联合文件、联合联络、iNeed、Earthmed等。合并全组织的求助服务台	15年1月1日	16年12月31日	64	- 拥有充足资源和工作人员的企业服务台(15年9月30日) - 技术推广(15年9月30日) - 建立供资模式(15年12月31日) - 合并求助服务台(16年12月31日)
区域技术中心	建立欧洲、亚洲、非洲和美洲区域技术中心	15年3月15日	17年3月31日	50	- 为成功交付“团结”项目提供信通技术支持(15年12月31日) - 建立一个标准化全球信通技术网络(16年6月30日) - 建立更好地利用全球合同的程序(16年12月31日) - 统一和改进信通技术服务交付(16年12月31日) - 实施秘书处信息安全举措(17年3月31日)

信通技术战备项目摘要

项目名称	说明	开始日期	完成日期	完成百分比	关键里程碑
网络和基础设施升级	升级联合国秘书处广域网, 以容纳现有和新的企业应用软件	13年5月10日	16年12月31日	60	- 完成群组4连通(15年9月30日) - 建立供资模式(15年10月31日) - 继续增加秘书处实体(16年12月31日)
全球网络运作中心 – 阶段1	建立一个企业级运作中心, 在全球范围内负责发现信息技术资产状态变化(活动管理)并确定尽快使受影响的信息技术服务恢复至信息技术用户可接受水平的行动方案(事故管理)	15年5月11日	17年12月31日	25	- 建立实体企业监测中心 (15年11月30日) - 建立各个配置物项所需的详细监测水平(15年11月30日) - 订定上报流程(15年12月31日) - 将总部以外办事处和企业中心纳入企业监测(16年12月31日) - 扩大企业监测范围, 纳入灾后恢复/业务连续性和侵犯安全事件(17年12月31日)

项目名称	说明	开始日期	完成日期	完成百分比	关键里程碑
数据中心整合	在企业数据中心部署共享基础设施服务和应用软件	13年12月1日	16年12月31日	40	- 将核心运作支持活动从区域技术中心移至企业数据中心，即域名系统和目录服务支持 (15年12月31日) - 建立灵活的共享数据库集群 (16年4月30日) - 建立灵活的联合文件和联合联络 (16年4月30日) - 建立灵活的Inspira (16年12月31日)
“团结”项目评估	为“团结”项目制定未来支持模式 (即系统支持和维护、人力资源、预算)，为主流化做好准备	15年3月31日	15年12月31日	50	- 数据收集 (15年9月30日) - 编制评估报告 (15年10月31日) - 核证评估报告 (15年11月30日) - 核准评估报告 (15年12月31日)
“团结”项目主流化	“团结”项目主流化是将职责从项目移至秘书处内相应实体	13年11月1日	18年12月31日	25	- 商业情报和报告 (16年3月31日) - 应用软件接口 (16年3月31日) - 强化、升级、补丁、归档 (18年12月31日) - 设计、开发、测试、培训和产品支持 (18年12月31日) - 项目管理、合同和供应商管理 (18年12月31日)

项目名称	说明	开始日期	完成日期	完成百分比	关键里程碑
信通技术基准评估	编制关于全球信通技术资产和数据的报告，以了解目前状态，建立基线，提供基准数据并确定差距，从而最大限度提供节余和服务	15年12月1日	15年12月1日	100	- 所有地点的数据收集 (15年7月15日) - 编制评估报告 (15年7月31日) - 分析和建议 (15年7月31日) - 核准评估报告 (15年8月30日)
人力资源工作场所规划和五年期指示性预算	安排信通技术办公室目前和未来业务能力评估以及秘书处人力资源部门的长期规划；编制五年期指示性预算	15年2月15日	15年8月30日	100	- 制定方法 - 与主计长确认预算方法 (15年3月30日) - 开展业务能力分析并起草一份人力资源评估和规划报告 (15年6月30日) - 制定五年期信通技术预算 (15年8月30日) - 起草大会进展报告 (15年8月30日)
全球采购战略(合同)	盘点所有信通技术合同和资产，并确定全球采购机会	14年11月19日	15年10月28日	60	- 评估总部和总部以外办事处的信通技术合约存量，并确定语音和数据通信节余和增效 (15年8月31日) - 为信通技术采购需求制定全面办法 (15年9月30日) - 编制全球信通技术采购计划，并建立既定的标准程序和集中合同管理 (15年10月28日)

项目名称	说明	开始日期	完成日期	完成百分比	关键里程碑
加强安全行动的10点计划	在以下领域加强整个秘书处的信息安全：预防、发现事故、应对和治理、风险和合规	13年3月1日	15年12月31日	60	• 工作站配置(举措1)：仅将管理员权限提供给需要此类准入以履行公务的人员(15年12月31日) • 网络分段(举措4)：遵照既定架构和程序对数据中心/服务器房和用户区实施网络区分段(15年12月31日) • 公开网站的最低需求(举措9)：确保所有公开可用网站遵守最低安全要求(15年12月31日) • 事故报告(举措10)：建立机制以报告信息安全事件，并将重大事件上报给全球信息安全团队(15年12月31日) • 关于合规和例外情况的报告(15年12月31日)

项目名称	说明	开始日期	完成日期	完成百分比	关键里程碑
灾后恢复	制定全秘书处灾后恢复计划，以确保在紧急情况下有效恢复关键通信技术系统	13年5月1日	15年12月31日	41	• 审查全秘书处关键应用软件清单(15年9月30日) • 修订关键应用软件的灾后恢复估计数(15年9月30日) • 重新提交灾后恢复提案供高级应急政策小组核准(15年11月15日) • 制定关键应用软件的个体灾后恢复计划，其中确定完善的灾后恢复措施(15年12月31日)

项目名称	说明	开始日期	完成日期	完成百分比	关键里程碑
“团结”项目应用程序接口	确保目前支持“团结”项目基础部分和“团结”项目第一扩展部分无法满足的行政业务需求的现有系统和应用软件继续运作并为其业务目的服务	14年5月1日	15年12月31日	45	• 弥补差距分析(14年12月31日) • 编制应用软件接口概况(15年3月18日) • “团结”项目变更控制委员会核准群组3的首批应用软件接口(15年4月22日) • 交付首批制作的应用软件接口(15年5月15日) • 向群组3和4实体交付经核准的应用软件接口(15年12月31日) • 应用软件接口和应用程序合理化(15年12月31日)
应用软件整合/合理化(阶段1)	降低应用软件组合的费用、复杂性和冗余，并增强组织目标与技术架构的一致性	14年6月1日	15年7月1日	100	• 制定方法(15年3月31日) • 评估现有应用软件存量并收集缺失数据(15年6月30日) • 与联合国各部厅协调人一起对应用软件资料进行核证和分类(15年3月31日) • 制定应用软件路线图并与应用软件所有人进行核实(15年5月31日) • 编制项目报告并在其中制定应用软件路线图(15年5月31日) • 建立具备业务情报能力的应用软件组合管理存储(15年6月30日)

项目名称	说明	开始日期	完成日期	完成百分比	关键里程碑
网站整合/合理化	联合国秘书处网站的未来愿景是提升网站运作效率、网页设计和安全性能，并通过战略性地改变目前的运作模式实现规模经济	14年1月2日	17年11月30日	42	- 开发网站技术并制定计划(15年4月18日) - 制定联合国网站整合方案(15年6月30日) - 统一化工作第1和2级: 处理关键网站(15年6月30日) - 统一化工作第3级: 确定和修改网站(16年6月1日) - 统一化工作第4级: 确定和修改网站(17年11月30日)
Inspira PeopleSoft升级	将PeopleSoft从9.0升级至9.2，以便继续获得甲骨文公司的全面支持	14年12月14日	15年10月30日	60	- 弥补差距分析(15年4月29日) - 第一次升级(15年6月19日) - 重建9.2的定制功能(15年7月23日) - 第二次升级(15年7月27日) - 系统一体化测试和用户接受培训(15年10月10日) - 测试转向运行(15年10月10日) 9.2上线(15年10月30日)

项目名称	说明	开始日期	完成日期	完成百分比	关键里程碑
企业风险管理	评估风险，制定风险指标，确定和归类信通技术战略产生的风险，并制定缓解战略	15年2月27日	15年12月31日	40	- 与信息通信技术厅、总部以外办事处、区域委员会和法庭举办讲习班(15年4月24日) - 完成变革风险报告 – 副秘书长办公室核准 - 与全球信通技术部门举办讲习班(15年5月8日) - 核可了信通技术风险指标(15年5月29日) - 执行减少风险计划(15年12月31日)
信通技术政策和程序	制定和发布一套信通技术政策和技术程序	13年4月11日	15年9月30日	81	- 第1号里程碑: 发布了29份(15年7月31日) - 第2号里程碑: 14个正在进行的正式协商和信息政策委员会审查(15年9月30日) - 第2号里程碑: 3份处于起草阶段(15年9月30日)

项目名称	说明	开始日期	完成日期	完成百分比	关键里程碑
企业业务情报和分析	为企业应用软件建立业务情报和分析流程、报告、登记簿、标准化和治理；整合业务存储环境并结束分散状态	14年10月1日	15年12月31日	55	- 制定战略并建立数据治理委员会(14年11月30日) - 界定角色/职责，建设能力，采购SAP HANA许可证并安装新的业务情报模式(15年8月31日) - 整合数据供评估信通技术技能(15年8月31日) - 制定数据治理框架和信息资产登记册(15年12月31日) - 开发试点项目；建设“团结”项目业务情报和分析能力(15年12月31日)
全球工程和会议	在整个秘书处建立全球会议支持框架	15年6月1日	15年9月30日	80	- 将工作人员派至新单位(15年8月28日) - 发布职权范围和通告(15年9月30日)

附件二

2010-2011 两年期至 2016-2017 两年期信息和通信技术资源概览，包括“团结”项目的资源

(百万美元)

每两年期的信通技术资源	经常 预算 ^a	特别政治 任务 ^c	预算外 ^a	支助 账户 ^b	维持和平 特派团 ^b	共计	“团结” 项目 ^d	包括“团结” 项目在内共计	每年	包括“团结” 项目在内每年
2010-2011	301.5	计入经常预算	24.9	144.3	1 048.4	1 519.1	100.7	1 619.8	759.6	809.9
2012-2013	210.6	58.8	24.9	73.8	963.6	1 331.7	137.3	1 469.0	665.9	734.5
2014-2015	240.7	47.4	28.4	60.2	950.7	1 327.4	129.4	1 456.8	663.7	728.4
2016-2017	219.1	47.4	27.0	55.6	901	1 250.1	54.3	1 304.4	625.1	652.5
2010-2017 年信通技术资源共计	971.9	153.6	105.2	333.9	3 863.7	5 428.3	421.7	5 850.0	—	—
2016-2017 年预算总额^e	5 693.5	1 107.2	18 901.0	613.6	16 307.4	42 622.7	421.7	43 044.4	—	—
2016-2017 年信通技术资源与 2016-2017 年预算总额之比，百分比	3.8	4.3	0.1	9.1	5.5	2.9	12.9	3.0	—	—

^a 见 A/64/6(Introduction) 中题为“分配给信息技术的资源”的表格、A/68/6(Introduction) 表 14、A/70/6(Introduction) 附表 12，其中包含根据分析信通技术方案专职员额得出的工作人员费用。由于 A/68/6 所列预算外资源不含信通技术相关员额支出，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。

^b 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、A/C.5/68/26 和 A/C.5/69/24。由于这些报告所列资源不含信通技术相关员额的支出，出于本分析的目的，假定 2012-2013 两年期和 2014-2015 两年期工作人员费用与 2010-2011 两年期列报的数额持平。对 2014-2015 两年期则使用纽约标准薪金计算信通技术员额的费用。2016-2017 两年期的工作人员费用根据 2015/16 年度拟议预算列报的员额数目计算。

^c 见 A/68/327 表 5，不含工作人员费用。

^d 见 A/68/375 和 A/69/385 及 Corr.1。

^e 见 A/70/6(Introduction) 附件，附表 2、3 和 9；A/69/363(表 7)、A/69/839(表 4)。

附件三

2014-2015、2016-2017 和 2018-2019 年度信息和通信技术工作人员和非工作人员资源趋势分析

A. 信息和通信技术厅

1. 信通技术职能领域专职员工队伍百分比估计数^a

信通技术职能领域	全球业务司 ^b			全球服务司			纽约企业应用中心			曼谷企业应用中心		
	2014-2015	2016-2017	2018-2019	2014-2015	2016-2017	2018-2019	2014-2015	2016-2017	2018-2019	2014-2015	2016-2017	2018-2019
数据中心支持(服务器、存储、灾后恢复等)	23.7	23.7	19.0	7.3	7.3	7.3	—	—	—	—	—	—
服务台(局域网桌面、求助服务台、企业服务台)	27.7	27.7	29.6	—	—	—	15.0	10.0	—	—	—	—
语音和数据(网络、卫星、电话等)	23.1	23.1	19.0	—	—	—	—	—	—	—	—	—
个人计算机硬件(个人计算机、打印机、扫描机等)	6.9	6.9	13.2	—	—	—	—	—	—	—	—	—
演播室制作、视频会议、闭路电视等	13.7	13.7	14.2	—	—	—	—	—	—	—	—	—
信息安全	—	—	—	34.3	34.3	34.3	—	—	—	—	—	—
业务支持	4.7	4.7	5.0	7.3	5.5	4.6	5.0	—	—	—	—	—
应用软件开发和支持	—	—	—	3.7	1.8	1.8	75.0	70.0	80.0	100.0	100.0	100.0
网站	—	—	—	2.7	1.8	1.8	5.0	15.0	10.0	—	—	—
业务情报和分析	—	—	—	24.6	24.6	24.6	—	5.0	10.0	—	—	—
创新	—	—	—	9.1	11.0	11.9	—	—	—	—	—	—
地理信息系统	—	—	—	—	2.7	2.7	—	—	—	—	—	—
治理与合规	—	—	—	11.0	11.0	11.0	—	—	—	—	—	—
企业项目管理办公室	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—

	全球业务司 ^b			全球服务司			纽约企业应用中心			曼谷企业应用中心		
	2014- 2015	2016- 2017	2018- 2019	2014- 2015	2016- 2017	2018- 2019	2014- 2015	2016- 2017	2018- 2019	2014- 2015	2016- 2017	2018- 2019
信通技术职能领域												
其他	0.2	0.2	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
共计	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

^a 四舍五入到下一个整数。
^b “全球业务司”包括数据中心支持的电话预测数。

2. 专门用于信通技术职能领域的非工作人员信通技术预算百分比估计数^a

	全球业务司 ^b			全球服务司			纽约企业应用中心			曼谷企业应用中心		
	2014- 2015	2016- 2017	2018- 2019	2014- 2015	2016- 2017	2018- 2019	2014- 2015	2016- 2017	2018- 2019	2014- 2015	2016- 2017	2018- 2019
信通技术职能领域												
数据中心支持(服务器、存储、灾后恢复等)	23.9	23.9	18.3	22.0	22.0	10.0	60.0	55.0	50.0	—	—	—
服务台(局域网桌面、求助服务台、企业服务等)	28.5	27.5	28.3	—	—	—	—	—	—	—	—	—
语音和数据(网络、卫星、电话等)	25.7	26.7	28.3	—	—	—	—	—	—	—	—	—
个人计算机硬件(个人计算机、打印机、扫描机等)	8.2	8.2	9.2	—	—	—	—	—	—	—	—	—
演播室制作、视频会议、闭路电视等	10.3	10.3	10.4	—	—	—	—	—	—	—	—	—
信息安全	—	—	2.4	24.0	19.0	19.0	—	—	—	—	—	—
业务支持	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
应用软件开发和支持	—	—	—	—	—	—	30.0	25.0	25.0	100.0	100.0	100.0
网站	—	—	—	—	—	—	5.0	10.0	10.0	—	—	—
业务情报和分析	—	—	—	10.0	15.0	15.0	5.0	10.0	15.0	—	—	—
创新	3.4	3.4	3.1	14.0	14.0	20.0	—	—	—	—	—	—

	全球业务司 ^b			全球服务司			纽约企业应用中心			曼谷企业应用中心		
	2014- 2015	2016- 2017	2018- 2019	2014- 2015	2016- 2017	2018- 2019	2014- 2015	2016- 2017	2018- 2019	2014- 2015	2016- 2017	2018- 2019
信通技术职能领域												
地理信息系统	—	—	—	30.0	30.0	36.0	—	—	—	—	—	—
治理与合规	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
企业项目管理办公室	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
其他	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
共计	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

^a 四舍五入到下一个整数。

^b “全球业务司”包括数据中心支持的电话预测数。

B. 总部以外办事处

1. 通信技术职能领域专职员工队伍百分比估计数^a

通信技术职能领域	维也纳办事处 ^b			日内瓦办事处			内罗毕办事处		
	2014-2015	2016-2017	2018-2019	2014-2015	2016-2017	2018-2019	2014-2015	2016-2017	2018-2019
数据中心支持(服务器、存储、灾后恢复等)	5.0	4.0	2.0	2.0	3.0	3.0	8.0	7.0	5.0
服务台(局域网桌面、求助服务台、企业服务台)	7.0	6.0	2.0	14.0	15.0	18.0	28.0	36.0	30.0
语音和数据(网络、卫星、电话等)	5.0	5.0	2.0	39.0	34.0	32.0	5.0	5.0	5.0
个人计算机硬件(个人计算机、打印机、扫描机等)	5.0	5.0	5.0	6.0	6.0	6.0	28.0	16.0	15.0
演播室制作、视频会议、闭路电视等	5.0	5.0	7.0	3.0	3.0	3.0	—	—	—
信息安全	1.0	1.0	3.0	1.0	3.0	4.0	1.0	5.0	9.0
业务支持	16.0	15.0	13.0	9.0	8.0	6.0	5.0	11.0	15.0
应用软件开发和支持	40.0	42.0	44.0	11.0	9.0	7.0	14.0	6.0	5.0
网站	4.0	3.0	2.0	1.0	1.0	1.0	4.0	3.0	2.0
业务情报和分析	6.0	8.0	13.0	0.0	1.0	3.0	2.0	3.0	5.0
创新	1.0	1.0	3.0	1.0	2.0	2.0	1.0	2.0	2.0
地理信息系统	—	—	—	—	—	—	—	—	—
治理与合规	4.0	4.0	4.0	3.0	6.0	6.0	2.0	4.0	5.0
企业项目管理办公室	1.0	1.0	—	5.0	3.0	1.0	2.0	2.0	2.0
其他	—	—	—	5.0	6.0	8.0	—	—	—
共计	100	100	100	100	100	100	100	100	100

^a 四舍五入到下一个整数。

^b 含预算外资源。

2. 专门用于信通技术职能领域的非工作人员信通技术预算百分比估计数^a

信通技术职能领域	维也纳办事处			日内瓦办事处			内罗毕办事处		
	2014- 2015	2016- 2017	2018- 2019	2014- 2015	2016- 2017	2018- 2019	2014- 2015	2016- 2017	2018- 2019
数据中心支持(服务器、存储、灾后恢复等)	17.1	17.0	13.5	9.0	9.0	9.0	4.0	4.0	2.0
服务台(局域网桌面、求助服务台、企业服务等)	8.1	8.1	6.7	4.0	5.0	5.0	20.0	25.0	25.0
语音和数据(网络、卫星、电话等)	12.2	12.1	12.6	74.5	71.0	70.0	40.0	25.0	25.0
个人计算机硬件(个人计算机、打印机、扫描机等)	9.8	9.7	10.1	5.0	4.0	4.0	25.0	25.0	25.0
演播室制作、视频会议、闭路电视等	4.1	4.8	8.4	5.0	5.0	5.0	—	—	—
信息安全	4.1	4.8	12.6	0.5	1.0	2.0	1.0	3.0	5.0
业务支持	36.6	31.5	21.1	0.5	—	—	—	10.0%	12.0
应用软件开发和支持	4.0	8.0	10.0	0.5	0.5	0.5	6.0	3.0	2.0
网站	1.0	1.0	1.0	—	—	—	3.0	2.0	1.0
业务情报和分析	1.0	1.0	3.0	—	1.0	1.0	1.0	2.0	2.0
创新	—	—	—	—	1.0	1.0	—	—	—
地理信息系统	—	—	—	—	—	—	—	—	—
治理与合规	1.0	1.0	1.0	0.5	1.0	1.0	—	1.0	1.0
企业项目管理办公室	1.0	1.0	—	0.5	0.5	0.5	—	—	—
其他	—	—	—	—	1.0	1.0	—	—	—
共计	100	100	100	100	100	100	100	100	100

^a 四舍五入到下一个整数。

C. 经济社会委员会

1. 信通技术职能领域专职员工队伍百分比估计数^a

信通技术职能领域	非洲经济委员会			亚洲及太平洋经济社会委员会				欧洲经济委员会		拉丁美洲和加勒比经济委员会				西亚经济社会委员会	
	2014- 2015	2016- 2017	2018- 2019	2014- 2015	2016- 2017	2018- 2019	2014- 2015	2016- 2017	2018- 2019	2014- 2015	2016- 2017	2018- 2019	2014- 2015	2016- 2017	2018- 2019
数据中心支持(服务器、存储、灾后恢复等)	12	10	10	62	60	57	25	20	15	75	67	52	19	16	12
服务台(局域网桌面、求助服务台、企业服务等)	26	20	20	0	0	0	0	0	0	0	0	0	25	26	20
语音和数据(网络、卫星、电话等)	13	12	12	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8	8	8
个人计算机硬件(个人计算机、打印机、扫描机等)	10	8	8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
演播室制作、视频会议、闭路电视等	6	6	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	4	4
信息安全	2%	4	4	0	0	0%	0	0	0	0	0	0	3	3	3
业务支持	13%	10	10	0	0	0	0	0	0	0	0	0	10	6	5
应用软件开发和支持	8	6	6	0	0	0	70	75	80	23	29	41	7	7	10
网站	2	4	4	32	33	36	0	0	0	0	0	0	3	3	3
业务情报和分析	0	4	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	6	10
创新	0	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	4	0
地理信息系统	2	4	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
治理与合规	2	4	4	5	7	6	5	5	5	2	4	7	4	4	5
企业项目管理办公室	4	6	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	9	10	20
其他	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0
共计	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

^a 四舍五入到下一个整数。

2. 专门用于信通技术职能领域的非工作人员信通技术预算百分比估计数^a

信通技术职能领域	非洲经济委员会			亚洲及太平洋经济社会委员会			欧洲经济委员会			拉丁美洲和加勒比经济委员会			西亚经济社会委员会		
	2014-2015	2016-2017	2018-2019	2014-2015	2016-2017	2018-2019	2014-2015	2016-2017	2018-2019	2014-2015	2016-2017	2018-2019	2014-2015	2016-2017	2018-2019
数据中心支持(服务器、存储、灾后恢复等)	12.7	10.4	10.4	94.9	86.9	82.8	60.0	53.0	53.0	82.0	76.0	70.0%	25.5	19.8	16.0
服务台(局域网桌面、求助服务台、企业服务等)	8.5	7.0	7.0	—	—	—	—	—	—	—	—	—	8.6	9.6	9.0
语音和数据(网络、卫星、电话等)	25.4	24.3	24.3	—	—	—	—	—	—	—	—	—	32.4	32.5	30.0
个人计算机硬件(个人计算机、打印机、扫描机等)	16.9	14.8	14.8	—	—	—	—	—	—	—	—	—	26.1	23.2	25.0
演播室制作、视频会议、闭路电视等	6.8	7.0	7.0	—	—	—	—	—	—	—	—	—	0.4	0.6	3.0
信息安全	8.5	10.4	10.4	—	—	—	—	—	—	—	—	—	2.2	2.1	3.0
业务支持	4.2	6.1	6.1	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
应用软件开发和支持	10.0	7.0	7.0	3.4	10.4	13.5	40.0	45.0	45.0	18.0	20.0	25.0	0.5	0.9	1.0
网站	2.0	5.0	5.0	—	—	—	—	—	—	—	—	—	1.5	—	1.0
业务情报和分析	5.0	8.0	8.0	—	—	—	—	—	—	—	—	—	0.6	0.6	1.0
创新	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
地理信息系统	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
治理与合规	—	—	—	1.7	2.7	3.7	—	2.0	2.0	—	4.0	5.0	—	—	—
企业项目管理办公室	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
其他	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	2.2	10.7	11.0
共计	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100%

^a 四舍五入到下一个整数。