



大会

Distr.: General
1 December 2015
Chinese
Original: English

第七十届会议

议程项目 131

财务报告和已审计财务报表以及
审计委员会的报告

审计委员会关于秘书处信息和通信技术事务处理进展情况的 报告

秘书长的说明

秘书长谨向大会转递 2015 年 11 月 30 日审计委员会主席的信，其中转递审计委员会关于秘书处信息和通信技术事务处理进展情况的报告。



目录

	页次
送文函	3
信息和通信技术：主要事实.....	4
审计委员会关于秘书处信息和通信技术事务处理进展情况的报告	5
摘要	5
一. 背景	9
二. 任务、范围和方法	10
三. 结论和建议	10
A. 审计委员会以往建议的后续跟踪	10
B. 信息安全	11
C. 订正信息和通信技术战略	16
D. 执行订正信息和通信技术战略的进展情况	27
四. 鸣谢	33
附件	
各项建议的执行现况.....	34

送文函

2015 年 11 月 30 日审计委员会主席给大会主席的信

纽约

联合国大会主席

谨向你转递审计委员会关于秘书处信息和通信技术事务处理进展情况的报告。

坦桑尼亚联合共和国主计长兼审计长

审计委员会主席

穆萨·朱马·阿萨德(签名)

信息和通信技术：主要事实

预算和资源

6.637 亿美元	2014-2015 两年期信息和通信技术年化预算估计数(不包括“团结”项目)
72%	与维和行动有关的年化信通技术预算估计百分比(2014-2015 年)
4 398	信通技术人员估计总数
2 200	全联合国使用中的应用程序数目，比 2013 年的 2 400 个有所下降
70 030	信通技术用户估计数
376	使用信通技术的地点数目

时间表

2012 年 12 月	审计委员会发布了其关于秘书处信息和通信技术事务处理情况的报告(A/67/651)
2013 年 6 月	大会请秘书长不迟于第六十九届会议提出一项订正信息和通信技术战略
2014 年 10 月	秘书长提出了订正信通技术战略(A/69/517)
2014 年 12 月	大会通过第 69/262 号决议，核准了订正信通技术战略

战略

20	信息和通信技术厅在 A/70/364 和 Corr.1 中所报告的支持该战略的战略项目的数目
2015–2019	信通技术战略的期限

审计委员会关于秘书处信息和通信技术事务处理进展情况的报告

摘要

导言

有效的信息和通信技术(信通技术)对于支持联合国在总部和外地开展的一系列广泛的活动至关重要。行政当局估计,2014-2015 两年期信通技术年度预算总额(不包括“团结”项目)为 6.637 亿美元。如果计入“团结”项目的资源,则这一数字增至每年 7.283 亿美元。

大会在第 66/246 号决议中要求审计委员会审计和评价秘书处信息和通信技术事务处理情况。审计委员会在其 2012 年 12 月公布的第一次报告(A/67/651)中认为行政当局已成功实施了一个集中的信通技术执行和交付战略。审计委员会还得出结论认为,该战略无法通过一个缺少推行变革的权威的中央信通技术职能来实施,除非一系列基本管理和结构问题得到解决,否则全球信通技术战略不可能获得成功。审计委员会建议行政当局制定一个新的信通技术战略,列出拟议采取的步骤和时间表及实施费用。

审计委员会的报告还查明了有关联合国信息安全环境的完备性的严重关切。联合国行政当局未建立经核准的信息安全政策,也没有在全秘书处协调统一安全环境。审计委员会单独编写了一份提交给行政和预算问题咨询委员会主席的备忘录,详列了关于信通技术安全的结论和建议。

行政当局接受了审计委员会关于信通技术战略和信息安全的建议。秘书长在 2013 年 5 月任命了新的首席信息技术官后,于 2014 年提交了订正信通技术战略(A/69/517)。大会在 2014 年 12 月核准了该战略(见第 69/262 号决议)。该战略的三个主要目标如下:

- (a) 确保信通技术支持本组织的优先事项,如“团结”项目;
- (b) 协调统一现有基础设施和流程;
- (c) 更加重视通过创新支持联合国的实质性工作。

本报告审查行政当局在解决审计委员会 2012 年报告提出的问题方面取得的进展。报告审查:在处理审计委员会对信息安全的关切方面的进展;信通技术战略的拟订;实施订正信通技术战略的进展情况。报告基于 2015 年 9 月至 10 月开展的工作。

总体结论

行政当局已采取行动，应对审计委员会的上次报告和建议。行政当局还制订和商定一项订正信通技术战略，并开始重组信息和通信技术厅以支持其实施。2013年5月任命了新的首席信息技术官，负责领导实施该战略。

该战略是应对审计委员会的关切的务实的第一步。它侧重于信通技术政策、应用软件和程序的标准化，并协调统一各种支助结构。这些活动都是必要的，因为信息和通信技术厅力求建立行政当局成功实施该战略所需的治理、基础设施和技术能力。进展比行政当局在2013年首次制订计划时预计的要慢。不过，采取了重要步骤以改善信息安全，并在确定结构和政策方面取得了进展。此外还审查了现有信通技术格局的预算基线，提供一个五年期的预算预测，并开始确定本组织的未来信通技术供资优先事项。要做的工作仍有很多，随着工作重点从规划和筹备转向全面执行，困难有可能会增加。

虽然在建立和发展组织结构和政策方面取得了进展，在审计实施时，这项工作尚未获得正式地位，首席信息技术官无法开展实施该战略所需的活动，以推动全面遵守。对首席信息技术官职责的不同解释，导致了该战略的两个主要利益攸关方——信息和通信技术厅和外勤支助部在提供基准数据和系统接入以执行安全措施的问题上出现分歧。这些问题造成对信通技术的全部费用的了解始终不完整，而这是行政当局就信通技术投资的未来规划假设和联合国信息安全面临的持续风险作出完全知情的决定所必需的。

审计委员会上次报告中确定的根本的管理和结构问题，如需要澄清首席信息技术官的职责和权威，尚未得到充分解决。除非这些问题得到解决，否则实质性变革的步伐将在很大程度上受到拖累。迄今取得的进展有限和完成主要活动的初始时间表出现拖延就反映了这一问题。目前该战略的实施是依靠合作，而不是商定的既定业务规则。鉴于该战略的实施所处环境的复杂性，至关重要的是，必须具备关键的促进手段，例如确定正式职责的政策，以支持其实施。

该战略的实施时间表对于联合国这样一个联合组织而言过于乐观，没有充分理解需要克服的挑战的难度。行政当局最近制定了监测和报告进展情况的办法，但该办法仍然不完备，行政当局认识到，需要进一步加强该办法。尽管行政当局相信，它迄今为止都是在现有资源范围内开展活动，但是支持战略的大多数项目的预算和支出数据都缺失，审计委员会不相信这些预算和费用得到了充分监督和控制。

行政当局报告说，战略实施仅仅8个月，关键信通技术项目的执行已经完成了45%。然而，45%这一数字仅是2015年开展的项目和项目阶段。它不是战略实施的总体进展。虽然已经实施了一些举措，例如建立了一个企业数据中心和一个全球服务台，但是总体而言，该战略的实施尚未完全超越筹备阶段，进

入实施和实现效益阶段。三个主要目标的总体进展有限。信息和通信技术厅为支持“团结”项目而开展的所有项目，如职责由项目小组移交该厅以及为将予保留的现有系统开发应用程序接口，其完成预计将比 2013 年的原计划要晚。已经建立区域结构，协调活动也在进行，尽管大大慢于计划。创新在未来计划中优先程度较低。

审计委员会的上一次报告指出，任何订正信通技术战略都将需要随着时间演变和调整。审计委员会还指出，如果没有所有业务单位负责人的大力合作和支持，全球信通技术战略就不大可能获得成功。该战略本身认识到，它取决于明确的管理、强有力的领导和资源的最佳利用。在所有这三个领域都需要作出重大改进。

主要结论和建议

审计委员会确定了下列主要结论：

- **订正信通技术战略是务实的，注重信通技术政策、应用软件和程序的标准化以及各种支助结构的统一。**该战略的基础是一系列技术性分项目或旨在建立全球基线和职能的分项目。该战略是在与各部门和实体进行协商后制定的，但目前的实施没有充分解决外勤支助部就首席信息技术官在外地行动中的作用提出的关切。审计委员会也没有看到对信通技术战略的预期效益的任何全面评估。
- **审计委员会无法保证订正信通技术战略的全面实施能够按计划、在预算之内进行。**尽管行政当局相信，它迄今都是在现有资源范围内交付活动，但支持战略的大多数项目的预算和支出数据缺失。信通技术战略的实施路线图包括一系列广泛的项目，秘书长的第一次进展报告(A/70/364)将其中 20 个称为战略项目。实施这些项目的初始时间表一直在作重大修改。虽然设立了一个项目管理办公室，但进展是项目小组自报的，没有任何独立保证，总体进展情况报告也没有按照项目的大小、复杂性和重要性进行加权。审计委员会没有看到任何证据表明，正在有系统地按照重要程度对各项活动进行优先排序，或评估项目之间的相互依赖性，但注意到，行政当局提出建议，拟加强项目管理办公室。
- **信通技术事务的治理和管理结构已经修订，但问责制和授权尚未正式更新。**信息和通信技术委员会和区域技术中心咨询委员会等机构已经成立，但它们与现有治理结构之间关系及其正式地位和授权尚不明确。强有力的领导和治理加上明确规定各业务单位职责的核准政策的支持，将成为促进取得进展的关键手段。然而，这些重要组成部分尚未到位，关于哪些活动需要强有力的中央控制，哪些活动需要或应当享有业务自由，仍未达成一致意见。行政当局预计将在 2016 年第一季度发布一份新的秘书长公报。

- 行政当局已采取步骤，改善信息安全，但是缺少正式的授权和能力，来确保遵守各项政策和程序，特别是在总部以外地点。总部正采取措施加强并统一桌面安全和网络安全，并推出了信息安全方面的强制性培训课程。但是，现行信息安全职责政策没有更新，以反映首席信息技术官作为负责信息安全的中央权威的预期新职责。因此，直到 2015 年 11 月，信息和通信技术厅一直被拒绝进入外勤支助部的系统，无法对外勤部防火墙进行检查。对相互连通性的需求不断增加和秘书处信通技术系统的相互依存，意味着任何地方的一次攻击或入侵都可导致所有地方受损。在这方面，需要对安全威胁作出集体反应，任何不遵守中央政策的行为都可能使联合国的信息安全面临风险。
- 行政当局试图作出五年期指示性信通技术预算预测，但它所依据的数据不完整。在没有外勤支助部的基线数据的情况下，该预测假定维持和平行动的信通技术费用与 2015-2016 年预算持平。由于该部占信通技术支出的 72%，这严重损害了该预测的可信度和有用性。该部告知审计委员会，由于维和行动复杂多变，五年预测没有可行性，但它将拟订一个短期(两至三年)预测，以便让秘书处了解其总体信通技术投资，同时提供关于和平行动的有意义的预算信息。

为尽最大可能顺利实施战略并实现其目标，审计委员会提出下列建议，并获得行政当局全盘接受：

- (a) 明确首席信息技术官在外勤业务方面的职责和授权，明确规定哪些活动需要强有力的中央控制，哪些活动需要或应享有业务自由；
- (b) 重新评估战略实施时间表的现实性，并加强项目管理方法，包括采用独立的保障安排；
- (c) 作为紧急事项，正式制定企业信通技术政策和程序，包括治理结构和适当的授权，以确保有必要的权力和问责制来支持信通技术战略的实施；
- (d) 建立一个具备必要授权的强有力的合规框架，以确保遵守全秘书处的信通技术政策，包括信息安全政策；
- (e) 进一步完善和改进信通技术支出五年期预测所依据的数据的质量，提高包括维持和平行动在内的全秘书处的实际支出和信通技术资产情况的可见度；
- (f) 拟定一项关于实施订正信通技术战略的预期成本和效益说明，以便对各项战略活动进行适当的优先排序和资源配备；
- (g) 高级管理层应在领导实施信通技术战略方面发挥更显著的作用，以确保各部门按照大会的授权致力于实施订正信通技术战略，并及时处理和解决任何分歧或有碍战略实施的问题。

一. 背景

1. 联合国是一个复杂的组织，在全球各地有许多实体、办事处和项目。其中许多组织高度自治，历史上一直彼此独立，其信息和通信技术(信通技术)系统的供资、设计、采购和管理都是独立进行的。有效提供信通技术服务对支持总部和外地在维持和平、安全、发展、人权、国际事务和人道主义援助等领域的重要业务和行政活动至关重要。
2. 行政当局早就认识到，秘书处的信通技术职能高度分散和重复。这种分散状况导致资源利用效率和成效较低，并且难以确定信通技术支出和资产。联合国各部、厅和外地特派团有 70 多个不同的信通技术部门，联合国秘书处使用中的软件应用程序也有约 2 200 种。行政当局对 2014-2015 两年期年度信通技术预算总额(不包括“团结”项目)的最新估计数为 6.637 亿美元。如果计入“团结”项目的资源，这一数字将增至每年 7.283 亿美元。
3. 联合国 2008 年信通技术战略力图解决信通技术的重复和分散问题，有三个主要目标：(a) 建设适合秘书处任务和工作方案的需要的信通技术环境；(b) 无论何时何地，都使联合国人员及其利益攸关方能相互连接并分享知识；(c) 更高效地部署和使用信通技术资源。该战略的实施通过 2009 年设立的信息和通信技术厅获得支持。该厅的职责是对全组织的信通技术方案、预算和决策进行监督。该厅还负责为纽约总部提供信通技术服务。
4. 2012 年 12 月，审计委员会发布了一份关于秘书处(包括信息和通信技术厅)信通技术事务处理情况的报告(A/67/651)。审计委员会得出结论认为，信通技术战略未能在全组织范围确立共同愿景和承诺。联合国的业务模式更象一个多组织网络，而不是一个单一、全球化和同质的实体，因此该战略不可能仅通过一个缺少推行变革权威的中央信通技术职能部门来实施。审计委员会认为，除非这些基本的管理和结构问题获得理解和解决，否则联合国全球信通技术战略将不可能取得成功。审计委员会认为，高级管理当局必须支持和推动更为集中的决策和机构行为，或考虑采取其他方式来制定和实施信通技术战略。
5. 审计委员会还感到十分关切的是，联合国不具备足够安全的信息环境。联合国行政当局未建立经核准的信息安全总政策，秘书处范围内也未使各种安全环境协调一致。审计委员会单独编写了一份提交给行政和预算问题咨询委员会主席的备忘录，详列了关于信通技术安全的审查结果和建议。
6. 审计委员会建议行政当局应制定一个符合联合国目标的新的信通技术战略，并认识到，为了成功实施该战略，必须改变秘书处的职能和业务模式。行政当局接受了审计委员会的结论和建议。大会 2013 年 4 月 12 日第 67/254 A 号决议请秘书长不迟于第六十九届会议提出一项订正信通技术战略。行政当局的订正信通技术战略于 2014 年 10 月发布，并于 2014 年 12 月经大会核可(A/69/517)。

二. 任务、范围和方法

7. 大会在第 66/246 号决议中要求审计委员会审计和评价秘书处信通技术事务处理情况。审计委员会就此于 2012 年 12 月发布了其报告(A/67/651)。行政和预算问题咨询委员会在其相关报告中要求审计委员会跟进其建议的执行情况(A/67/770, 第 69 段)。本报告载有审计委员会有关其 2012 年报告所载结论和建议的最新后续审计结果。审计工作是在 2015 年 9 月和 10 月进行的,并考虑到 2015 年 9 月 14 日秘书长的联合国信通技术战略第一次执行情况报告(A/70/364)。审计委员会的审计侧重于下列领域:

- 行政当局在处理审计委员会有关联合国信息环境安全的关切方面的进展
- 行政当局订正信通技术战略的拟订
- 行政当局在实施订正信通技术战略方面的进展情况

8. 大会在第 69/262 号决议中请行政和预算问题咨询委员会请审计委员会将其计划中的信通技术支出审计扩大到涵盖秘书处所有实体、各主要工作地点和其他外地办事处。审计委员会打算在其提交给大会第七十一届会议有关联合国的报告(第一卷,将于 2016 年 7 月发布)中审查整个秘书处的信通技术支出问题。该审计还将为审计委员会提供一个进一步更新订正信通技术战略实施进展情况的机会。

三. 结论和建议

A. 审计委员会以往建议的后续跟踪

9. 行政当局已采取行动执行审计委员会以往的多项建议。审计委员会尤其注意到,已采取步骤开始建立信息基线,以支持较长期的信通技术战略规划。审计委员会还欢迎采取步骤加强信息安全,但关切地注意到,信息和通信技术厅直到 2015 年 11 月才被允许进入外勤支助部防火墙进行检查。可能至少需要两年时间来充分落实审计委员会的建议,特别是在需要与全球服务提供模式等举措保持一致的情况下。

10. 在审计委员会上一次报告(A/67/651)提出的 16 项建议中,有 2 项(12%)已充分执行,14 项(88%)正在执行。总体而言,审计委员会认为管理当局致力于执行其各项建议,并已取得一些进展。

11. 附件汇总了各项建议执行情况。本报告有关章节就以往建议的执行进展情况作出进一步评论。

B. 信息安全

网络和台式电脑安全

12. 审计委员会上次报告提出了一项关切，即联合国不具备足够安全的信息环境。联合国高级管理层没有为改善整个秘书处的信息安全建立问责制和责任制，安全控制措施没有达到一个现代、全球性组织应当具备的水平。本报告这部分审查行政当局在应对审计委员会的关切方面所取得的进展。

13. 根据审计委员会提出的安全关切，信息和通信技术厅拟定了一个信息安全行动计划。该计划已于 2013 年 3 月 7 日获得管理事务部副秘书长的核准，计划包括三个专题下的 10 项举措：

(a) **预防**：包括通过工作站配置限制行政权限，过滤电子邮件以查寻恶意代码，为所有工作人员提供强制性安全意识培训，通过网络分段来抵御跨网络攻击；

(b) **安全事件检测和反应**：包括配置入侵检测系统和订阅网络安全情报资讯；

(c) **治理、风险与合规**：包括制定政策，对信息资产进行分类，规定执行公共网站最低要求，要求强制报告信息安全事件。

14. 该行动计划的执行工作于 2013 年 3 月开始。审计委员会在其 2014 年 6 月关于联合国的报告中指出，所有举措都正在取得积极进展，但需要进一步开展工作，以便在总部和其他工作地点全面执行安全措施(见 A/69/5 (Vol I)，第 185-199 段)。

15. 截至 2015 年 10 月，行政当局报告说，总体 10 点计划已完成 62.5%，4 项举措已完成，6 项被评为正在按计划执行(见表 1)。

表 1
截至 2015 年 10 月 10 点安全计划的执行进展

举措	完成百分比	行政当局对已实现进展的意见
(a) 预防		
1. 工作站配置：限制行政权限	85	联合国总部 95% 的个人计算机已升级；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实现迁移。其他工作地点正在实施相关项目。
2. 电子邮件：更好地过滤恶意代码	100	为了提供更为有效的安全能力，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。
3. 规定所有工作人员都必须接受信息安全意识培训	100	已开发并提供课程。
4. 网络安全：网络区域的分割	20	正在对企业数据中心的网络区域进行分割。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

举措	完成百分比	行政当局对已实现进展的意见
层式环境，并进一步隔离环境。		
(b) 安全事件检测和反应		
5. 部署入侵检测系统	100	已在联合国总部、总部以外办事处、区域技术中心和企业数据中心部署了入侵检测解决方案。
6. 订购网络安全服务/资讯	100	已建立持续提供网络威胁信息指标的系统。
(c) 治理、风险与合规		
7. 批准和颁布待决政策草案	80	执行中。在审查的 46 项政策中，有 37 项政策涉及信通技术安全，其中，29 项政策已发布，5 项政策在协商阶段，12 项政策仍在信息和通信技术厅内部拟订。
8. 信息资产分类	0	执行中。行政当局仍未确定如何评估该项目的执行情况，因此报告的百分比为 0。
9. 要求执行公共网站的最低要求	15	对秘书处的信息安全评估于 2013 年开始，目前正在进行。“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。
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	25	已开发并颁布一个技术规程，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。遵守情况报告(自我评估)正在进行。
合计	62.5	

资料来源：信息和通信技术厅。

16. 行政当局表明已在下列三个主要领域取得了进一步进展：(a) 预防；(b) 安全事件检测和反应；(c) 治理、风险与合规。然而，审计委员会依然认为，行政当局报告的进展是不完整的，因为其主要依据信息和通信技术厅完成使能活动的情况，而不是在业务中实现的实际结果。下文审查了表 1 三个主要标题下的一些项目：

预防

规定所有工作人员都必须接受信息安全意识培训

17. 2014 年 10 月，信息和通信技术厅推出了信息安全意识培训网络培训课程(基础级)。秘书处所有信通技术用户必须学习该课程，课程的目的是确保用户了解信息安全的重要性，以及遵守所有适用的规则、政策和准则的必要性。尽管课程是强制性的，而且该厅认为已 100% 完成，但在该课程推出大约 11 个月后，仅有 7 946 名工作人员(19%)¹ 完成了培训。审计委员会调查了在秘书处 13 个部厅中有多少工作人员已完成规定的培训要求(见图一)。虽然各部门的合规率从 7%到

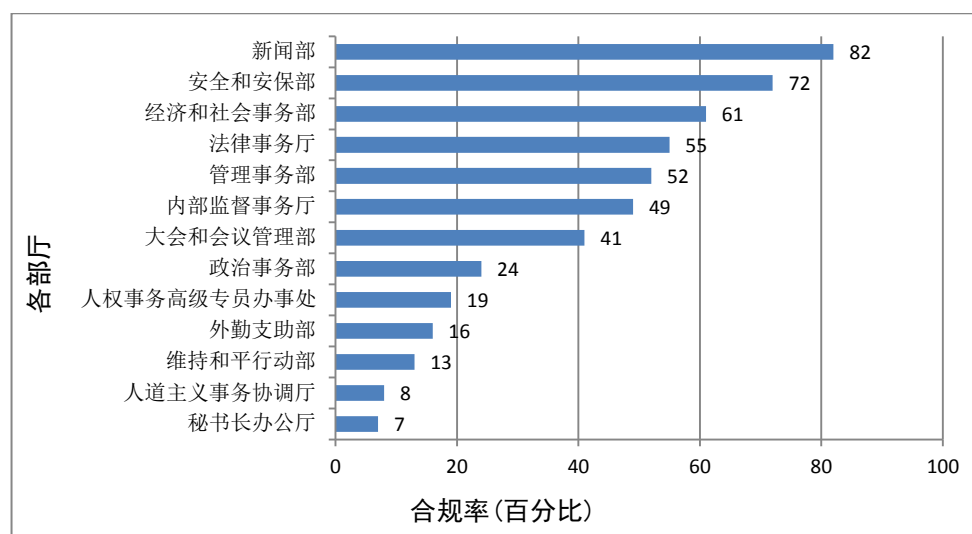
¹ 按照 2014 年秘书处工作人员总人数 41 426 人计算(A/70/5 (Vol.I))，第 66 段。

82%不等，但审计委员会发现，在有关的 8 092 名工作人员中，仅有 2 957 人完成了培训(合规率 37%)。审计委员会又注意到：

- 在 4 938 名专业及以上职等工作人员中，1 523 名工作人员已完成培训(合规率 31%)；
- 在 3 154 名一般事务职等工作人员中，1 315 名工作人员已完成培训(合规率 42%)；
- 仅有 2 名副秘书长和 4 名助理秘书长完成了培训。行政当局随后告知审计委员会，其他高级管理人员参加了关于信息安全的简报会，没有参加网上意识培训课程；
- 在信息和通信技术厅 162 名工作人员中，仅有 72 人(44%)完成了课程；
- 在外勤支助部信息和通信技术司 39 名工作人员中，仅有 2 人(5%)完成了课程。

图一

截至 2015 年 10 月各部门遵守规定培训的情况



资料来源：审计委员会对行政当局数据的分析。

注：数字仅涉及一般事务人员和专业及以上职等工作人员。管理事务部的数字不包括总部以外办事处的工作人员。

18. 图一中的结果表明，信息安全培训像联合国其他一些培训课程一样，只在名义上是强制性的，秘书处需要提高本组织各级遵守规定培训的情况。信息和通信技术厅采用的业绩计量(培训课程的部署情况)是一个投入衡量标准，它表明活动已完成。追踪已实际完成培训的工作人员人数是衡量在提高对信息安全重要性的

认识以及确保工作人员熟悉既定政策和规程方面的进展的一个更有意义的标准。在宣布课程的通知中，规定了一系列目标日期和截止日期，所有工作人员要在 2015 年 7 月底前完成培训，但没有对到该日期未完成课程的任何人适用处罚措施，例如临时取消电子邮件的访问权。

安全事件检测和反应

入侵检测系统

19. 2013 年，行政当局确定，在整个网络中安装入侵检测系统对提高其集中收集、联系并分析内部发出的警告、通知和系统记录信息的能力至关重要。这样的系统将实时检测许多攻击，从而能够做出更及时的反应，继而限制攻击造成的损害。由于该系统的独立运行需要专门技能和知识，因此，行政当局聘用第三方来部署和管理系统，并制定监测网络安全和检测/预防入侵的长期战略。

20. 行政当局报告这一举措已 100% 完成。传感器已部署在网络的关键点，但到目前为止，这项举措没有覆盖所有联合国业务活动。审计委员会获悉，行政当局正在考虑扩大这项举措，但这可能涉及重大资源问题，因此在采取任何进一步扩大系统的举措之前，需要进行成本效益分析。

治理、风险与合规

信息安全的总体问责

21. 大会第 69/262 号决议第 12 段规定首席信息技术官应成为本组织信息安全的中央主管人。不过，根据秘书处现行政策和程序，确立首席信息技术官对信息安全的责任和权威一直存在重大问题。例如，信息和通信技术厅直至 2015 年 11 月仍无法进入外勤支助部的防火墙。这种访问对评估和监测不足以及确定是否需要更新防火墙规则都是必要的。外勤部告知审计委员会，根据既定的信息安全政策，外勤部安全事件应对与合规小组负责执行这些任务，他们遵循了这些报告要求。不过，外勤部承认，决议第 12 段规定对信息安全实施中央控制，因此，这项政策必须更新。审计委员会获悉，更新现行政策的工作正在进行。

22. 2015 年还出现若干其他令人关切的安全问题，包括发生影响相互联通的数据中心的具体事件，在这些事件中，信息和通信技术厅和外勤支助部未能合作处理严重的安全威胁。此外，在编写本报告时，该厅未提供有关下列问题的信息：

(a) 服务器或台式机的补丁级别，这对确定相互联通环境的安全现状至关重要；

(b) 外勤支助部网络的设计，这导致无法按照防火墙保护技术程序的要求，评估其遵守网络区域分割规定的程度。

23. 秘书处信息和通信技术系统的相互连通和相互依存意味着在任何地点发生的攻击都可能导致所有地点的系统受损。因此，必须对安全威胁作出协调一致的反应，但如果管理事务部和外勤支助部之间的分歧得不到解决，可能使联合国的信息安全面临风险。需要作为紧急事项，更新现行政策和工作方式，包括明确界定信息安全的角色和职责。

24. 审计委员会感到关切的是，全机构信息安全安排的落实进展缓慢，信息和通信技术厅和外勤支助部的一些活动仍属重复开展。例如，在监测系统运行情况方面有两个系统，在管理信通技术事务和基础设施方面有并行的人员配置安排。此外，虽然行政当局接受 A/69/5 (Vol. II)号文件所载审计委员会的建议，即行政当局应探讨设立全组织的计算机应急小组事宜，但这项工作仍未进行。

灾后恢复

25. 灾后恢复涉及在发生数据安全遭到破坏或自然或人为灾难后，能够使关键信通技术基础设施和系统恢复或继续运行的政策和程序。作为在整个秘书处推出业务复原管理系统的一部分，信息和通信技术厅审查了整个秘书处使用的软件应用程序。审查确定 171 个应用程序为本身至关重要的程序，或支持关键流程的程序。

26. 信通厅 2015 年 7 月进行了测试，以检验 171 个关键应用程序的灾后恢复安排是否合适，并确认在这些安排中存在下列系统性缺陷：

(a) 129 个应用程序没有充分的灾后恢复，没有灾后恢复计划或没有通过故障切换测试；

(b) 31 个应用程序没有状况资料；

(c) 8 个应用程序有先进的灾后恢复、灾后恢复计划，并成功通过故障切换测试，但恢复时间目标令人关切；

(d) 3 个应用程序有先进的灾后恢复、灾后恢复计划，并成功通过故障切换测试。

27. 如此多的关键系统缺乏恰当的灾后恢复安排，使联合国面临在发生灾难时遭受重大费用和声誉损失的风险。更重要的是，这可能影响联合国有效开展工作的能力。为 171 个应用程序提供灾后恢复能力也需要联合国大幅提高每年的运行和维护费用。信通厅正在力求改进灾后恢复安排，并减少关键应用程序的数量。

28. 信通厅对行业最佳做法的分析表明，大型多国组织的关键业务系统通常不超过 15 至 20 个。信通厅告知审计委员会，它正在与受影响的部厅合作，并打算在 2015 年 12 月提交一份 24 项关键应用程序列表，以供办公厅主任主持的应急政策高级小组核准。

C. 订正信息和通信技术战略

29. 本报告 C 节审查行政当局的订正信通技术战略在多大程度上回应了审计委员会在其 2012 年报告中提出的主要结论和建议。

30. 审计委员会 2012 年报告强调，本组织的信通技术系统继续以高度分散的方式运作，本组织对信通技术缺少一个共同的愿景。报告确定先前的信通技术战略存在三个主要局限性：

- (a) 没有充分重视企业资源规划系统的实施；
- (b) 没有给予信息安全问题足够的优先地位；
- (c) 对维持和平活动认识不足。

31. 审计委员会还查明了若干进一步削弱本组织成功执行全球信通技术战略能力的基本管理和结构性问题。这些问题包括：

- (a) 在制订战略前，高级管理当局没有充分评估或了解本组织的信通技术需求；
- (b) 为支持落实战略而建立的治理和问责结构未能有效运作；
- (c) 首席信息技术官的职责范围和职权不明确；
- (d) 由于管理信息没有例常记录有关支出，所以无法有效安排信通技术投资的轻重缓急；
- (e) 对软件应用程序缺乏控制，导致安全风险加剧，产生不必要的开支，并导致维护和支助费用增加；
- (f) 信息和通信技术厅在执行战略、领导变革或驱动创新方面重点不明确。

32. 大会在第 67/254 A 号决议中核准了审计委员会的结论和建议，并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。

制订信息和通信技术战略

33. 秘书长 2014 年 10 月向大会提交了订正信息和通信技术战略(见 [A/69/517](#))。订正战略的宗旨是，“通过现代化、转型和创新以及提供一个改善治理、强化领导及优化使用信息和通信技术资源的框架，加强联合国信息和通信技术的交付并提出一个共同的愿景”。

34. 审计委员会认为，该订正战略是在回应其关切问题方面迈出的务实的第一步。战略提供的办法旨在解决秘书处信通技术管理分散产生的核心问题，从而推动在整个联合国全球业务中进一步整合和管理信息和通信技术并实现其标准化。

35. 战略文件没有用大篇幅说明战略文件中的提议如何与联合国全面战略宗旨和目标保持一致，也没有说明这些提议将如何满足业务部门当前和今后的需求。文件没有解释该战略将如何应对信息和通信技术与创新的当前趋势，但文件简要涉及到这些内容，包括提及实现联合国信通技术基础设施现代化和开展业务分析。审计委员会在其 2012 年报告中强调，对于信通技术这个战略意义如此重要且发展迅速的领域，制定和管理战略必须是一个反复和连续的过程(见 [A/67/651](#)，摘要)。随着新的信通技术战略随时间不断演变和发展，审计委员会期望今后有关这一问题的文件将更直接地说明信通技术投资如何旨在支持和完善联合国关键任务、宗旨和目标的交付。

36. 行政当局告知审计委员会，尽管它没有在信通技术战略文件中广泛阐述上述主题，但它详细考虑了这些问题，并向行政和预算问题咨询委员会提交了补充资料，说明执行这一战略将如何使信通技术能够更好地支持联合国的核心工作。

内部协商和使战略获得“接受和支持”

37. 新战略要取得成功，需要各部门让渡它们在过去享受的部分地方自治权和控制，并接受首席信息技术官的领导和权威。由于各部门内部的预算结构或正式工作人员配置和上下级关系没有改变，要产生显著变化，首席信息技术官就必须依靠高级管理当局的支持、信通技术治理结构以及各业务单位负责人的自愿合作与协作。

38. 2013 年 9 月，信息和通信技术厅发起了广泛的内部协商，为新的信通技术战略营造共识和支持。协商过程涉及 22 名总部各部门、总部以外办事处和区域委员会的信通技术负责人。协商进程还包括信息和通信技术执行委员会(执行委员会 2013 年 12 月核准了拟议战略的大方向)和信息通信技术委员会进行的审议。2014 年 7 月，启动了在 2014 年 9 月提出新战略前的最后一轮与利益攸关方的磋商。

39. 行政当局未能向审计委员会提供一份摘要，说明其收到的协商答复以及这些答复意见如何在战略中得到处理。不过，审计委员会看到的来往公文表明，与外勤支助部的讨论耗时最长。2014 年 10 月，时任主管外勤支助事务副秘书长写信给主管行政和管理事务部副秘书长，提出其感到关切的是，虽然就战略同外勤部进行了协商，但该部的意见和建议没有得到充分考虑。外勤支助部还感到关切的是，“鉴于维持和平在信通技术业务方面的足迹范围广泛，按照拟议思路办会产生问题”。外勤部认为没有得到充分处理的关键问题包括：

(a) 没有明确区分草案中提出的区域技术中心同大会为外地特派团核准的信通技术区域主义模式；

(b) 外勤部认为全球信通技术业务中心概念同大会核准为外地特派团广泛信通技术网络建立的现有网络和安全监测方案重复；

(c) 首席信息技术官职责的界定不明确且相互矛盾，不清楚对于外地特派团，是否将维护中央控制与业务自由之间的平衡。

40. 主管外勤支助事务副秘书长表示，战略草案把首席信息技术官的职责描述为领导“秘书处的所有信通技术活动”，这加上其他进一步集中信通技术职能的建议，“有可能破坏使外勤部能够敏捷应对外地环境不断变化的业务需求的指挥模式的统一性”。

41. 虽然备忘录证实外勤支助部仍乐于就战略进行讨论，但该战略已转至行政和预算问题咨询委员会。副秘书长表示，外勤部希望确保在立法机构核准战略后，在战略的实施中尊重外勤部关于三点关切问题的意见。审计委员会获悉，信息和通信技术厅认为提出的两个关切问题已在最后战略文件中得到解决。但外勤部向审计委员会表示其不赞同这样的说法。尽管存在上述立场，2014年12月大会批准实施秘书长的订正战略。审计委员会在本报告执行摘要中就这一问题提出了建议。

42. 外勤支助部正式表达了这些强烈的保留意见，这是一个明确的信号，说明对使用和管理大部分联合国信通技术基础设施负有责任的外勤部没有完全致力于实施订正战略。随着经核准的战略开始实施，没有获得外勤部对战略的“接受和支持”的影响将清晰显现。

信息和通信技术战略的供资

43. 信息和通信技术厅 2014-2015 两年期拟议预算不包含用于支助实施新的信通技术战略的额外资源。秘书长指出，将在不增加费用的情况下在该两年期内执行该战略的各项提议。2016-2017 两年期拟议预算列入了用于执行订正信通技术战略的 290 万美元，还有用于管理事务部其他部分调来的信通技术活动的另外 1 990 万美元(见 [A/70/6\(Sect.29E\)](#))。审计委员会了解到，进一步的资金请求将列入 2018-2019 拟议预算中。审计委员会获悉，自该战略获得批准以来，若干以前列为信通技术员的员额被改叙为非信通技术员的员额。这可能导致信通技术工作人员数目的人为减少，或信通厅接手的活动缺少必要的资源。

44. 首席信息技术官已向审计委员会确认，执行该战略的各项提议的费用可由现有资源以及所请拨的数量有限的额外资金解决。预计随着该战略的执行，将有机会获得增效，使现有资源的使用更具成本效益。审计委员会无法确认情况是否的确如此，因为尚未查明或录得该战略下的各项活动的详细预算和供资来源。

根据信息和通信技术战略调整业务计划

45. 迄今各业务单位的投入和协作缓慢而不完整。关于各业务单位计划采取哪些行动来实现该战略的目标，审计委员会获取的资料有限。

46. 在制定信通技术战略期间，并在随后大会于 2014 年 12 月核准该战略之后(见第 69/262 号决议)，各业务单位没有认识到有必要调整其信通技术活动和计划，使之向信通技术战略所述的活动和目标看齐。各部没有预见并开始评估该战略对自身业务和结构的影响，特别是在合并服务和全球集中服务方面。它们也没有争取各自工作人员对该战略的支持，以便为变革做准备以及规划将该战略纳入整个秘书处所需的活动。没有对根据信通技术战略调整各业务单位的战略所带来的影响进行结构化评估，也没有辅之以高级别路线图、里程碑和计划。这些措施对诸如外勤支助部等部特别重要，因为该部对该战略一些方面持保留意见，或者说该部对该战略一无所知。

47. 2015 年 7 月，即在该战略获得批准 7 个月之后，信息和通信技术厅向各部负责人颁布了信通技术战略准则。该文件阐述了每个实体为成功执行该战略而必须采取的行动。这些准则包括就整个秘书处为支持执行该战略拟采取的所有与信通技术有关的活动提供的指导，例如：

- 五年规划假设
- 全球采购和资产管理
- 信息安全和灾后恢复
- 区域技术中心
- 企业应用中心
- 企业服务台
- 企业数据中心
- 企业网络业务通信和安全中心
- 全球性工程和会议
- 信通技术结构的统一和标准化
- 企业业务情报和分析

48. 虽然该准则在有关需要做些什么方面已经很全面，但这些准则在由秘书处任何正式政策、程序或行政指示来落实方面没有任何正式地位。还不清楚各部应如何和何时对该准则的所有要素作出反应，这就产生一个风险，即各部可能制定各自的执行办法。

49. 虽然准则到 2015 年 7 月才提出，但审计委员会注意到行政当局仍然有机会在 2016-17 两年期内使各部的业务计划向信通技术战略看齐。首先，方案和协调委员会关于 2016-2017 两年期方案计划的报告为信息和通信技术厅设定了一项目

标，即使技术符合联合国核心工作的需要。具体的绩效指标是“符合联合国信通技术战略及业务战略的技术战略数目增加”(见 A/70/80 和 A/70/16，第 72 段)。

50. 第二，主管管理事务部副秘书长是“企业风险 2：组织转型”的风险所有人(A/69/676，第 19-20 段)。一项重要的缓解活动是为本组织编制一个全面“最终状态”的业务模式，涵盖目前正在执行的所有业务转型项目，包括信通技术战略。

51. 行政当局已就它打算如何拟订全球服务交付模式向大会提出建议。审计委员会注意到随后会要求联合国秘书处各实体考虑到信通技术战略和其他转型项目的影响，明确了解如何从目前的业务状态过度到最终状态。在 2016 年 9 月底以前，各实体必须拟订具体的战略和项目计划，该计划需要：

- (a) 得到副秘书长一级的赞成；
- (b) 传达给部/厅内的工作人员并让其了解有关情况；
- (c) 纳入现有的规划和问责机制之中。

审计委员会认为，履行这些承诺将是使未来计划符合信通技术战略目标的一个重要步骤。

52. 同样，尽管大会第 69/262 号决议确立，首席信息技术官是整个组织信息安全的中央权威，但尚未通过最新政策和程序对这一作用加以正规化。如本报告第 21 至 24 段所述，这种情况导致实施影响到外勤支助部的订正信息安全安排方面出现了特殊问题。

治理和问责

53. 有效的治理对于在整个联合国成功执行信息和通信技术战略至关重要。审计委员会之前曾报告，为支持执行早先的战略而建立的治理和问责架构未能有效运作，高级管理当局在制定战略前并未充分评估和了解需求。

54. 已建立治理框架来监督信通技术政策和准则、标准、架构和投资。最高级别的治理机构是信息和通信技术执行委员会，该委员会在 2015 年举行了两次会议(2 月和 8 月)，由主管管理事务部的副秘书长主持。信息和通信技术委员会由首席信息技术官主持，在 2015 年举行了 5 次会议，以监督大多数信通技术战略的拟订工作。这两个机构都有来自秘书处各领域的代表。它们讨论信通技术战略的实施进展情况，尽管目前它们没有批准职能，审计委员会看到的会议记录也没有表明它们发挥了建设性质疑作用的有力证据。由办公厅主任主持的管理委员会也审查了战略的执行进展情况，并充当独立的内部质疑机制。这些安排的汇总情况见表 2。

55. 审计委员会认为，各治理机构间的关系和报告层级不明确，特别是在无法达成一致意见的情况下，将问题“升级”交给高级管理当局时需要遵循何种程序方

面，以及在监督旨在改造信通技术的全部项目的责任方面。必须解决这一问题，确保及时上报进行裁决和核准，以符合成本和时间等指标规定。

56. 已经建立的治理结构可以提供一个宝贵的论坛，就如何执行订正信通技术战略建立共识并提出关键问题。然而，由于没有明确的商定职权范围来详细说明理事机构的决策权力，使得一些关键问题和分歧仍未得到解决，不遵守该战略的关键方面的情况依然存在。订正信通技术战略要取得成功，就必须明确界定各治理机制的合法性、权威和权力，并为所有业务单位负责人所接受。

表 2
信息和通信技术战略的治理框架

小组	作用	成员
管理委员会	审查战略执行进展情况并充当独立的内部质疑机制。	由办公厅主任主持，秘书处各业务单位负责人也派代表参加。
信通技术执行委员会	确保信通技术对于联合国业务需求和目标至关重要，并为之服务。它是秘书处内有关信通技术战略和优先事项的最高级别决策机构。委员会上次会议是 2015 年 8 月召开的，并每季度了解项目最新情况。	由主管管理事务副秘书长主持。各部厅由助理秘书长和副秘书长级别的代表参加。
信通技术委员会	负责按照秘书处各项目标以及信通技术执行委员会提供的一般政策方向，确保各部和工作地点协调一致地全面利用信通技术。截至 2015 年 10 月底，委员会共举行了 5 次会议。	由首席信息技术官主持。成员为总部各部厅、总部以外办事处、各区域委员会和两法庭的 D-1 或 D-2 级代表。
信通技术政策委员会	负责拟订政策、程序和准则。	该委员会由来自总部以外办事处、各区域委员会、以及总部各主要部厅的代表组成。
架构审查委员会	负责审查和制订联合国企业架构及相关标准和政策，并向首席信息技术官提出建议。委员会至少每月开一次会。	该委员会由来自总部以外办事处、各区域委员会、外勤支助部的信通技术科以及 3 个信通技术工作组的代表组成。

资料来源：A/69/517。

57. 审计委员会注意到，外地行动在治理结构中的适当代表性受到外勤支助部的质疑。审计委员会在审计期间获悉，已拟订增加架构审查委员会成员的建议，将吸纳其他外地实体的成员。审计委员会还获悉，正在审查信息和通信技术执行委员会、信息和通信技术委员会和架构审查委员会的职权范围，订正职权范围处于草拟阶段。

首席信息技术官的主管范围和职权范围

58. 在整个组织范围内对首席信息技术官在外地行动中的作用并没有普遍认识和一致意见。正如本报告第 39 至 42 段所述，在就订正信通技术战略征求意见期间，外勤支助部提出了关切，认为对首席信息技术官职责的界定不明确且相互矛盾，对于外地特派团是否将平衡兼顾中央控制和业务自由，没有明确说明。在该战略发布之前，这些关切并未得到解决。

59. 2015 年出现的一些靡费时日的分歧和困难表明，确立信息和通信技术厅、首席信息技术官和联合国其他各部及实体之间明确的权力和责任层级关系极为重要。一个例子是外勤支助部拟开始投资于低轨道卫星电信设施的一个试点项目，外勤部估计该试点项目的费用为 2 400 万美元，将横跨 8 个特派团提供广域网通信。2015 年 4 月，主管中央支助事务助理秘书长将该提案转交给信息和通信技术厅，征求其对拟议试点项目的意见。作为回应，信通厅质疑对试行新技术进行这样大的投资的决策过程，建议此类决定需要依据适当的分析。信通厅还质疑该提案是否是通过适当的信通技术治理结构提出来的。

60. 随后的交流突出显示，在该提案究竟是涉及外勤部职权范围内的“业务事项”，还是属于负责加强全秘书处信通技术治理和问责制的首席信息技术官的职权范围的问题上，外勤部与信息和通信技术厅之间意见分歧很大。外勤部还援引了 2014 年 1 月 30 日首席信息技术官给采购司的一份备忘录，其中似乎将电信设备排除在此类审查之外。首席信息技术官随后于 2015 年 6 月 6 日就这一事项发布了一份备忘录，外勤部认为，这一备忘录等于在采购进程中间改换负责机构。然而，在进行多次沟通以后，2015 年 6 月 24 日，首席信息技术官在持有强烈保留和理解这一项目对外勤部的重要程度的情况下，作为例外支持该项目进入后续步骤。外勤部告知审计委员会，花两个月的时间与信息和通信技术厅讨论该试点项目，可能限制了其实现节余的能力。审计委员会注意到，在编写本报告时，拟议采购仍未完成。

61. 审计委员会的上一份报告强调，需要深入认识和理解哪些是真正属于全组织范围、需要强有力中央控制的活动，哪些是各实体、总部以外办事处和特派团需要获得或应当享有业务自由的活动。然而，仍不明确，哪些活动应集中控制，哪些活动应享有业务自由，首席信息技术官和外勤支助部之间最近在上述拟议采购中出现的难题就证明了这一点。行政当局表示，将发布秘书长公告，以澄清有关作用和职责，并规定明确授权。公告还将规定用以强制遵守信通技术战略的主要方面的机制。然而，法律事务厅随后告知信息和通信技术厅，它没有必要的权力来发布此类经修订的授权，所以，尚未公布强制遵守信通技术战略的规定的明确机制。行政当局预计，2016 年第一季度将发布最新的秘书长公报。

理解并优先投资于信息和通信技术

62. 审计委员会 2012 年的报告认为,信通技术供资多为短期行为,且十分分散。对整个秘书处的信通技术支出缺少全局了解,因为管理信息并不定期反映有关支出。此种情况导致资金被用于低重要性活动的风险增加。

63. 如本报告第 8 段所述,审计委员会打算在其提交给大会第七十一届会议有关联合国的报告(第一卷,将于 2016 年 7 月发布)中审查整个秘书处的信通技术支出问题。以下调查结果是对迄今取得的进展的临时评估。

64. 改进信通技术费用的透明度是会员国和行政和预算问题咨询委员会(行预咨委会)的一个长期关切。在其关于信通技术战略的报告(A/69/610,第 53-60 段)中,行政和预算问题咨询委员会规定了有关标准,行政当局可以根据这一标准展示在了解信通技术支出方面的进展,其中包括:(a) 建立准确的费用基线;(b) 设定联合国信通技术费用基准;(c) 提高记录和分析费用的能力。

(a) 确立更准确的基线信息, 据此衡量提高效率和效力方面的进展

65. 行政当局取得了一些进展。例如,2016-2017 年方案预算首次在整个秘书处按实体逐一披露了单独的信通技术所需经费(见 A/70/6(Introduction),附件,附表 12)。

66. 大会第 69/262 号决议请秘书长编写一份秘书处信息和通信技术五年期总体预算指示性预测。行政当局就此列出了从 2010-2011 两年期直至并包括 2016-2017 两年期拟议预算中的信通技术资源概况以及 2018-2019 两年期的规划假设(见 A/70/364 和 Corr.1,第 44 至 50 段)。预测 2018-2019 两年期的信通技术所需经费为 12.79 亿至 13.08 亿美元,其假设的前提是维持和平行动的信通技术费用将与 2015-2016 年预算持平。2010 年至 2015 年所报告的费用表明,事实上,维持和平行动的信通技术费用已从 10.48 亿美元减至 9.51 亿美元(见 A/69/610,附件二)。维持和平的信通支出占信通技术支出的 72%,69%的信通技术工作人员和订约人在外地行动和维和特派团工作,因此不含维和行动严重损害了这一预测的可信度。

67. 外勤支助部告知审计委员会,由于维和行动复杂多变,五年预测是不可行的,但它将作一个较短期(两至三年)的预测,以便秘书处了解其总体信通技术投资情况,同时也提供有关维持和平行动的有意义的预算信息。

68. 行政当局通过经常预算制定了为期五年的信通技术投资指示性预算预测(图二)。两个信通技术专业咨询公司为这项工作提供了协助,该公司提供了一种标准做法,用以收集整个秘书处的费用信息、与其他组织的趋势进行比较及利用信通技术费用的行业趋势来为今后可能需要的经费建模。行政当局预测,如果战略得到执行,则 2018-2019 两年期经常预算下的信通技术支出将增加至少 2 900 万美元,如果战略得不到执行,则增加 1.37 亿美元。行政当局表示:

(a) 不执行战略得出的预测是 2018-2019 两年期所需经费为 3.56 亿美元, 比 2016-2017 两年期拟议预算 2.191 亿美元增加 62%;

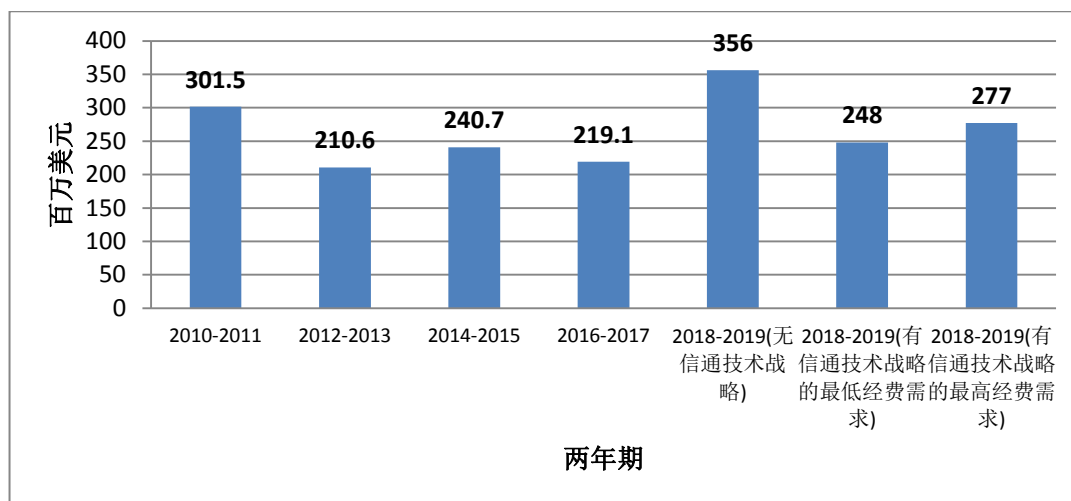
(b) 执行战略得出的预测是 2018-2019 两年期的经费需求在 2.48 亿美元(增加 2 900 万美元)至 2.77 亿美元(增加 5 800 万美元)之间, 具体数额取决于执行的措施;

(c) 信息收集工作提供了对工作人员费用和非工作人员费用(总部、总部以外办事处和区域委员会)的估计而不是实际划分。

图二

按两年期开列的经常预算信通技术预算估计数

(百万美元)



资料来源: A/70/364 和 Corr.1, 附件二。

69. 在审查指示性预算预测时, 审计委员会注意到基础数据和假设中的一些限制:

(a) 预测仅涵盖经常预算部分, 约占 2016-2017 信通技术支出的 17.5%;²

(b) 2016-2017 两年期的 2.191 亿美元基线来自尚未获批的拟议预算而不是实际支出;

(c) 2018-2019 两年期的预测费用 3.56 亿美元中的主要增加部分是各部门确定要予以增加的经费 1.38 亿美元。行政当局告知审计委员会, 用来计算这一数字的假设是“最坏情况设想”。审计委员会认为没有把握在现有预算进程下经费增加 62%会得到核准;

² 该预测不包括维持和平、预算外和维持和平行动支助账户、特别政治任务 and “团结”项目。

(d) 行政当局估计，执行战略将使信通技术支出从 3.56 亿美元降至 2.77 亿美元(减少 7 900 万美元)和 2.48 亿美元(减少 1.08 亿美元)之间。然而，3.56 亿美元的预测不可靠，这给所宣称的潜在费用节省总额带来了疑问。

70. 虽然信息和通信技术厅回应了有关提供五年预测的请求，而且这一时段比以往预测时间更长，但可获数据存在极大限制，意味着需要极其谨慎地对待这些数字。审计委员会认为，行政当局宜解释预计支出增加额从 2 900 万美元(13%)变成 5 800 万美元(26%)后将实现哪些改进，制定详细计划，说明实施该战略如何能实现预期费用节省(而不是其他因素带来的费用节省)。

71. 行政当局尚未详细阐述信通技术战略的预期财务和非财务效益；上述效益可用来制订目标，监测业绩，并最终证明战略本身是否成功。行政当局告知审计委员会，它打算在战略实施第一年之后开展全面的效益分析，届时信通技术部门将编制 2014-2015 年执行情况报告。

(b) 收集基准数据，以便将联合国的信息和通信技术服务费用与行业标准进行比较

72. 行政当局已取得良好进展，信通技术专业咨询机构支持了联合国资源配置与各国政府、国际政府组织和私营部门组织资源配置之间的比较分析工作，内容包括各职能领域配置的资源 and 每个用户的支出。行政当局打算以上述分析为一项考虑因素，以便在联合国与基准相差很大的领域优先安排今后的信通技术投资。

(c) 确保建立记录、跟踪和分析费用的流程

73. 审计委员会在其 2012 年报告中建议，行政当局审查其收集信通技术支出信息的安排，以便更有效地监测费用，改进有关未来支出的决策，并明确规定“团结”项目的会计科目表如何能有效反映和监测信通技术支出(A/67/651，第 29 和 30 段)。

74. 2015 年，信息和通信技术厅的信息收集工作遇到困难，显示出审计委员会的关切问题依然存在。根据用于编制预算和会计核算的现有科目，无法编制专业咨询公司确定为行业标准的信息，因此不得不使用专为此项工作开发的模板进行手工操作。信通厅收到了除外勤支助部外所有领域提供的资料；外勤支助部提出难以遵守最后期限，原因是需要努力收集大规模行动(包括维持和平特派团)的信息，而且所要求的信息很细。尚未获得所要求的详细程度和格式的数据，所以无法将数据纳入成本预测或设定基准的工作。

75. 行政当局告知审计委员会，“团结”项目的推出将改善信通技术费用记录和分析方式。例如，设立了费用中心，以便更详细地进行支出分类。

76. 尽管存在上述限制，信息和通信技术厅已采取首个重要步骤，引入了监测、预测整个组织信通技术费用并设定基准的模式和方法。但重要的是，必须消除目前的限制，提出更可靠的假设，收集有关信通技术费用，特别是外地行动费用的

更准确、完整的数据，以便进一步完善和改进今后预测的准确性和可靠性。信通厅告知审计委员会，它打算每年以滚动方式更新五年期预测，帮助安排今后通信技术投资的优先顺序。

应用程序管理

77. 审计委员会在其上次报告中确定，行政当局并没有软件应用程序的总体战略，秘书处使用的许多应用程序都是本地开发的，功能重复。缺乏对应用软件的控制使本组织面临安全风险，增加了重复支出的风险。软件应用程序的大量增加，还增加了维护和支持费用。审计委员会建议行政当局拟订应用程序管理战略，以便最大限度地减少安全风险，降低费用。

78. 为了回应审计委员会的关切，首席信息技术官于 2015 年 5 月发布了一项应用程序管理战略。在纽约、维也纳和曼谷设立了企业应用中心，承担应用程序开发协调中心的作用。此举目的是将开发活动整合为卓越中心，防止整个秘书处应用程序分散开发的状况进一步加剧。应用程序合理化工作仍处于早期阶段，正在制定具体活动计划。

79. 在确定将予以合理化的应用程序方面已取得进展。联合国全球应用软件组合已经公布，正在为目前确定的大约 2 200 个软件应用程序编制应用程序合理化路线图。资源配置安排尚未最后确定，在一些情况下，为在特定地点使用资源而在当地作出临时安排。为取得成功，需要应用程序中心所在地的业务单位负责人提供预算和支持。

秘书处的信息和通信技术人员

80. 信息和通信技术厅开展了一项调查，以确定多少工作人员从事信通技术工作。据估计，联合国共有 4 398 名信通技术人员，其中包括第三方承包商。不过，由于外勤支助部未提供最新资料，该信息可能已过时。

81. 信通厅正在分析此次调查收集的数据。信通厅预测，今后五年，基础设施的支持需要将减少，而应用程序开发、业务分析以及情报和安全的需要将增加。该分析将用于确定技能基线，确定哪些领域需要改变，以满足联合国今后的信通技术需要，并确保与信通厅的五年战略计划保持一致。这项工作的成果将提交给大会第七十一届会议审议。

82. 但是，自审计委员会上一次报告以来，调整业务单位技术系统和整合信通技术员的计划几乎未取得进展。审计委员会看到，没有证据显示业务单位已积极主动地采取行动，确定信通技术战略这一方面对其所在领域的影响。在信通技术只是工作人员的部分工作内容时，难以确定和量化要裁撤或保留的员额，并就此达成一致意见。管理事务部的某些部门已取得进展，但其他地方似乎进展缓慢。迄今为止，已确定将 42 名信通技术人员调入信息和通信技术厅(见表 3)。

表 3:
调入信息和通信技术厅的信息和通信技术人员

部或厅	调入信通厅的 信通技术人员	审计委员会的评论意见
人力资源管理厅	12	认识到在管理全球工作人员队伍方面人力资源角色发生变化，调动了信通技术职能工作人员
中央支助事务厅	29	视频会议方面员额的在职工作人员
方案规划、预算和账户厅	1	进一步的工作人员调动延迟，原因据称是国际公共部门会计准则和“团结”项目的实施工作
共计	42	

资料来源：行政当局数据。

83. 就管理事务部其他业务领域的信通技术人员调入信息和通信技术厅达成最后协议遇到了困难和延误，无法向整个组织传达令人鼓舞的信息，从而让人们产生消极看法，不利于开展信通技术战略中更广泛的整合工作。

D. 执行订正信息和通信技术战略的进展情况

84. 2013年，信息和通信技术厅制定了2014-2017年信通技术关键战略项目计划，阐述了拟订和实施订正信通技术战略的详细路线图。所涉期间为2013年7月至2017年12月，其中包括旨在设立全球基线和职能的各种项目以及技术项目。内容包括拟订和商定信通技术战略，确定基线费用，协调统一应用程序和网站以及“团结”项目主流化。

85. 审计委员会确定了利用2014-2017年信通技术关键战略项目计划进行比较的15个项目(见表4)，这些项目似乎与秘书长在第一次进度报告(A/70/364和Corr.1)中报告的项目相当一致。审计委员会的分析显示，目前，9个项目的执行时间短于原先计划时间(例如拟订政策和标准)，而其它项目时间则长得多(例如数据中心整合)。审计委员会的审查还确定，10个项目延迟启动，目前预计11个项目的完成时间将晚于原计划时间。

86. 信息和通信技术厅告知审计委员会，时间表发生变化是因为环境不断变化。随着对项目的了解增加，相应调整了时间表。

表 4
15 个信息和通信技术战略项目计划交付时间变动

战略项目	开始日期	完成日期	开始日期	完成日期	计划期限变动 (月数)
	(根据 2014-2017 年信通技术 关键战略项目计划的预测)		(根据 A/70/364 和 Corr.1 的预测)		
数据中心整合	2013 年 10 月	2014 年 6 月	2013 年 12 月	2017 年 1 月	29
执行区域化模式	2014 年 1 月	2016 年 12 月	2015 年 3 月	2017 年 4 月	-10
拟订政策和标准	2013 年 7 月	2017 年 12 月	2013 年 4 月	2015 年 10 月	-23
拟订基线费用	2013 年 7 月	2014 年 6 月	2015 年 2 月	2015 年 9 月	-4
全球采购战略，包括电信评估和审查	2014 年 1 月	2014 年 12 月	2014 年 11 月	2015 年 11 月	1
人力资源战略	2013 年 7 月	2014 年 12 月	2015 年 2 月	2015 年 9 月	-10
应用程序协调统一：制订计划	2014 年 4 月	2014 年 6 月	2014 年 6 月	2015 年 7 月	11
网站协调统一：规划及整合 1 300 个网站	2014 年 7 月	2016 年 12 月	2014 年 1 月	2017 年 12 月	18
安全和复原力	2013 年 7 月	2017 年 12 月	2013 年 3 月	2016 年 1 月	-19
灾后恢复	2013 年 7 月	2017 年 12 月	2013 年 5 月	2016 年 1 月	-21
基础设施/网络升级	2013 年 7 月	2017 年 12 月	2013 年 5 月	2017 年 1 月	-9
“团结”项目主流化	2013 年 7 月	2016 年 12 月	2013 年 11 月	2019 年 1 月	21
建立全球服务台	2014 年 1 月	2015 年 3 月	2015 年 1 月	2015 年 10 月	-5
应用接口	2014 年 1 月	2014 年 12 月	2014 年 5 月	2016 年 1 月	9
分析方法的设计开发	2014 年 1 月	2014 年 9 月	2014 年 10 月	2016 年 1 月	7

资料来源: 审计委员会对行政当局数据的分析。

87. 审计委员会发现的交付时间变化显示, 最初低估了执行订正信通技术战略所需克服挑战的规模。现在, 项目时间表变动需要获得企业方案管理办公室授权。这应能加强行政当局对计划交付时间表的控制。

企业项目管理办公室

88. 审计委员会在其以往关于“团结”项目和基本建设总计划等转型项目的报告中着重指出了项目管理的若干不足之处。例如, 在其关于基本建设总计划的报告, 中, 审计委员会指出, 重大项目的交付需要一个标准统一做法, 不应该由各个单一项目小组确定在联合国系统内成功交付项目所需采取的程序和行动。审计委员会还指出, 在项目治理、管理和保证方面, 应该采取一种结构合理和井井有条的做法(见 A/68/5(Vol. V), 附件五)。

89. 为监测执行订正信通技术的进展情况, 行政当局设立了由 2 名工作人员组成的企业项目管理办公室。该办公室每月跟踪该战略下的关键或战略项目的进展情况, 并监测范围、时间表、费用和人力资源等关键绩效指标。

90. 审计委员会审查了信息和通信技术厅 2015 年 9 月的月度情况报告，以评估其跟踪信通技术战略执行情况的方法，并注意到以下方面：

- (a) 进展情况由项目小组自行报告，没有独立保证；
- (b) 项目小组对进展的评估是主观的，未遵循一致或商定的方法。在编制平均进展数据时，项目或项目要素的相对复杂性或重要性未进行加权处理；
- (c) 项目监测水平的依据是项目的战略意义。但没有证据显示，已按照项目对关键路径的重要性对其进行了系统的优先排序，也没有记录对项目相互关系的评估；
- (d) 企业方案管理办公室自己也在协调两个项目：信通技术评估基准设定和“团结”项目主流化。这代表可能存在利益冲突，还有可能使资源配置较少的监测小组承担过多任务；
- (e) 在 2015 年 9 月的信息和通信技术厅月度情况报告中，有秘书长进度报告(A/70/364 和 Corr.1)所列 20 个项目中的 17 个项目。审计委员会注意到，据报，信通技术基准评估于 2015 年 8 月 30 日 100%完成，评估显示所有工作地点的数据收集于 2015 年 7 月 27 日完成，但是未收到外勤支助部的任何资料；
- (f) 在所列的 17 个战略项目中，13 个项目有预算。但只有 6 个项目报告了比照预算的支出。一个项目，即“团结”项目(信通技术相关项目)被评级为“黄色”，但该项目只完成 65%，而且已没有预算。行政当局告知审计委员会，该项目被评为黄色的原因是正努力获得追加经费，而且信息和通信技术厅已收到短缺的 850 万美元中的 620 万美元。

91. 行政当局在信通技术战略执行情况进度报告(A/70/364 和 Corr.1)中报告，关键信通技术项目的执行已完成 45%，其余 55%将如期完成。但在编写本报告时，45%这一数字仅涉及 2015 年已开展的项目和项目阶段。该数字并不代表战略执行的整体进展情况。虽然已经实施了一些举措，例如建立企业数据中心和全球服务台，但总体而言，战略交付尚未从筹备阶段完全进入实施和实现效益阶段。由于上述限制，审计委员会无法保证订正信通技术战略的全面执行是在预算内按计划进行的。

92. 建立企业项目管理办公室，以监测和协调作为信通技术战略基础的项目和次级项目是务实的第一步，这解决了审计委员会有关联合国项目管理的一些更广泛的关切问题。但是，必须将消除项目管理限制作为当务之急，以便向会员国保证，信通技术战略的执行时间表是现实的，可以在核定预算范围内交付该战略。行政当局确认，需要加强企业项目管理办公室，并提出一项建议，在 2016-2017 两年期拟议方案预算(见 A/70/6 (Section 29E))内为该办公室增加 2 名工作人员。

实现订正信息和通信技术战略的目标

93. 订正信通技术战略确定了三个主要目标：

- (a) 让信通技术支持本组织的优先事项，例如团结项目；
- (b) 协调统一现有基础设施和流程；
- (c) 更加重视通过创新支持联合国的实质性工作。

94. 审计委员会评估了行政当局目前在实现上述各项目标方面的进展。

(a) 信息和通信技术支持“团结”项目

95. 在通过订正信通技术战略时，战略中包括今后三年建立全球信通技术支持模式的计划。订正的支持模式的部分内容对“团结”项目产生了影响；为了有效发挥全球企业系统的作用，“团结”项目需要一种能全天 24 小时为全世界用户提供援助的综合支持模式。

96. 有关将地方信通技术服务台整合为区域服务台的建议意味着，设在纽约的大约 60 个服务台目前提供的支持职能将并入全球模式下的一个中心。这些服务台支持一系列不同系统和应用程序，对“团结”项目的了解非常有限。信息和通信技术厅正与“团结”项目小组合作，以便提供技术和业务支持。但是，正如审计委员会关于“团结”项目的报告(A/70/158)所指出的，目前，信通厅缺乏支持“团结”项目这种规模和范围的企业资源规划系统的能力。信通厅项目小组资源不足，而“团结”项目小组也没有能力支持信通厅的主流化活动。将“团结”项目移交给信通厅的工作已纳入五年战略规划，预计此项工作 2019 年才能完成。但“团结”项目已要求信通厅提供服务台支持，并为“团结”项目基础设施、接口、接入控制和安全提供技术开发和支持。

97. 分段推出“团结”项目要求在“团结”项目群组 3 和群组 4 实施前优先安排并实施一些主流化要素。上述内容包括：开通用户接入；灾后恢复测试；扩大网络；基础设施；建立“团结”项目与现有系统之间的接口。完成用户准入、安全和网络连接任务对于“团结”项目群组 4 的测试和准备至关重要。审计委员会感到关切的是，信息和通信技术厅在供资和熟练人员方面存在缺口，这一不足制约了上述活动。主流化活动的计划和预算未列入“团结”项目。在“团结”项目推出的每个阶段，根据优先次序开展了上述任务。

98. 目前正在开展工作，评估当前“团结”项目所需支助资源和以下方面的拥有成本：人员配置；生产支持；扩展和升级；软件维护；许可。随后，信息和通信技术厅需要制定详细计划，确定信通技术和业务支持职能范围，其中包括：考虑资源需求；采购战略；工作人员过渡；升级的安装。但是，信通厅对“团结”项目的了解还不够，无法全面拟订过渡计划。这些计划需要大量的详细分析，包

括明确了解原始设计的变化，管理安全要求。“团结”项目小组和信通厅之间在知识转让方面的资源重叠或共享很少。例如，项目小组内没有信通厅工作人员。项目小组侧重于群组 3 和群组 4 的部署，因此无法优先安排资源，帮助信通厅工作人员筹备接管“团结”项目。

99. 信息和通信技术厅必须充分了解“团结”项目，而且“团结”项目小组计划于 2016 年起开始缩编，导致掌握关键知识和专长的工作人员将于 2017 年底流失，因此就更有此必要。最近，工作人员离开“团结”项目小组的速度加快，更有必要拟订明确的过渡和知识转让计划。2015 年 6 月至 9 月，大约 21 名工作人员离开该项目。自 2014 年 6 月以来，共有 55 名工作人员离开。行政当局报告说，将努力保留项目小组的技术知识。但是，由于缺乏详细的过渡计划，无法证实这些计划是切实的。鉴于项目即将结束，更有可能流失有技能的人员。项目工作人员可能开始寻找项目之外的其他机会，除非明确的过渡和留用计划已到位。审计委员会指出，如果缺乏详细和充分编制费用的过渡计划，就无法编制切实的预算，为过渡提供资金。“团结”项目的预测没有将此列为显性成本，因此可能需要信通厅承担大量意外费用。

100. 信息和通信技术厅告知审计委员会，它于 2015 年 8 月开始与“团结”项目拟订工作人员过渡计划，已确定“团结”项目的指导人员。

(b) 统一

101. 已经建立了支持统一整个联合国信通技术服务的若干区域技术中心。非洲、美洲、亚洲、欧洲区域技术中心分别设在内罗毕、纽约、曼谷和日内瓦，接受区域负责人领导。这些中心正在部分运作，剩余的主要里程碑包括在 2016 年 6 月前建立一个标准化全球信通技术网，并在 2016 年 12 月前统一信通技术服务交付。鉴于目前难以得到外勤支助部的充分协作，这一时限具有挑战性。正如在提及卫星服务提案时所述(见第 59-61 段)，外勤支助部目前没有制定将任何特派团转至信息和通信技术厅开发的机构广域网的切实计划。

102. 区域技术中心的初步重点将是使治理形成制度，并执行战略。迄今开展工作的经费均来自现有预算，这对今后的交付构成了风险。订正政策和程序尚未正式确定区域技术中心的作用、职责和权力，而且没有明确阐述这些中心与外勤支助部内现有结构之间的关系。在解决上述问题前，区域技术中心将没有权限执行政策和程序，或推动整个联合国的统一工作。

103. 信息和通信技术厅制定了一套关于协调各部和各工作地点的信通技术应用和运作的全球政策和程序。其中涉及 46 项政策，涵盖以下类别：(a) 治理；(b) 信息安全；(c) 可接受的使用；(d) 应用程序；(e) 信通技术资产管理；(f) 基础设施管理；(g) 视频会议。在上述政策中，29 项已经颁布，17 项正待核准。这些政

策均与各工作地点协作编写，是全球合作的良好典范。下一步是拟订和执行一套程序，以确保在商定和颁布所有 46 项政策后实现政策合规性。

104. 行政当局建立了统一信通技术服务的机制。例如，外勤支助部在维持和平行动中开展微软 Exchange 电子邮件系统试点后，架构审查委员会讨论了将该电子邮件系统作为秘书处标准的提案。架构审查委员会建议首席信息技术官将该电子邮件系统作为机构标准，信通技术委员会核可了首席信息技术官随后提出的建议。作为这些审议的成果，秘书处将把微软 Exchange 和 Office 365 作为本组织未来的电子邮件系统。

(c) 创新

105. 信通技术战略旨在确保核心的信通技术服务能够更好地支持实现更广泛的业务目标。行政当局确定了新技术可能对联合国工作产生积极影响的领域，这些技术包括外地商品管理；光导纤维和数字化；企业计算；移动技术、移动解决方案和云计算；用于跟踪和早期发现的数据分析。

106. 在“创新”下开展的项目涉及发展业务情报和数据分析。信通技术战略指出，本组织某些部门目前在孤立或专门的应用程序、方案交付和行政工作中使用了一些分析方法。然而，数据和信息收集平台将使各部门能够有效地共享数据和信息，并有助于促进联合国系统内的数据共享文化。秘书长在关于信通技术战略执行情况的进展报告(A/70/364 和 Corr.1, 附件一)中指出，信息和通信技术厅在 2015 年 12 月 31 日前将具备数据分析能力。截至 2015 年 9 月，行政当局认为建立这一能力的项目已完成 63%。

107. 审计委员会一再强调指出，发展数据分析对于行政当局利用来自企业资源规划系统的更好信息推动更佳决策至关重要。它是“团结”项目效益论证的组成部分。企业资源规划系统通过提供整个联合国最新的综合财务和业绩信息，为飞跃性改变数据和信息利用情况奠定了基础。实现更佳管理信息的效益要求工作人员研究复杂数据集，并将其提炼成可作为管理层决策依据的明确资料。它还要求制订一项涵盖联合国所有各级的全面计划，以保证总合数据集是基于业务一级的准确数据。

108. 审计委员会在关于联合国(第一卷)和“团结”项目的以往报告中建议，行政当局应发展数据分析技能、工具和方法。审计委员会认为，发展这一能力有助于更深入地了解基本成本，并有利于在财务和人力资源管理等领域为广大联合国组织开展更具战略性的咨询工作。此类信息可用来设定费用基准，衡量费用，并以此促进增强费用意识、提高资金效益和形成持续改进财务管理做法的文化。

109. 虽然行政当局一直同意审计委员会关于此事项的调查结果和建议，但迄今取得的进展有限。目前，与其他更优先项目相比，这一雄心在很大程度上仍是一

种寄望。虽然计划的执行时间表难以实现，但信息和通信技术厅在这方面开展努力是必要的。

四. 鸣谢

110. 审计委员会谨对主管管理事务副秘书长、信息和通信技术厅及其工作人员向审计委员会工作人员提供的合作和帮助表示感谢。

审计委员会主席

坦桑尼亚联合共和国主计长兼审计长

穆萨·朱马·阿萨德(签名)

大不列颠及北爱尔兰联合王国主计长兼审计长

埃米阿斯·莫尔斯爵士(签名)

(审计组长)

印度主计长兼审计长

沙希·坎特·夏尔马(签名)

附件

各项建议的执行现况

报告出处	建议概述	行政当局对现况的评论 (2015 年 11 月)	审计委员会对现况的评论 (2015 年 11 月)	被审计			
				完全执行	正在执行	未执行	委员会终止
A/67/651, 第 20 段	行政当局应制订一个新的信通技术战略, 包括全联合国信息战略和企业架构框架, 说明信息和技术如何支持和有利于本组织。这一战略必须符合联合国的目标和切合实际的改革计划。行政当局然后需要在实施本组织业务模式、文化和方法方面的任何商定改革的同时在信通技术战略的实施方面取得进展。	此项建议已经执行。立法机构目前正在审议秘书长关于信通技术战略(见 A/69/517)执行进展情况的报告(A/70/364 和 Corr.1)。该报告述及大会第 69/262 号决议所载决定并提供了执行计划、所需资源估计数和秘书处信通技术所有方面评估等资料。信通技术报告通过一个协商进程, 与工作人员流动、“团结”项目和全球服务提供模式等正在进行的其他变革举措保持一致。	已制定一个订正信通技术战略, 并得到了大会第 69/262 号决议的核准。 为了执行这项建议, 行政当局需要明确阐述: (a) 执行这项战略将如何使联合国实体能够更好地履行任务; (b) 信通技术战略与其他改革举措之间的一致性(见三.C 节)		X		
A/67/651, 第 29 段	行政当局应审查反映信通技术支出信息的安排, 以便更有效地监测费用, 改进有关未来支出的决策。	“团结”项目的部署将加强信通技术预算和支出财务数据的收集, 因为信息和通信技术厅为 2016-2017 年度设立了 29 个费用中心, 收集按职能和方案领域分列的数据。	审计委员会注意到行政当局的回应, 并认为这项建议仍在执行。		X		
A/67/651, 第 30 段	行政当局应明确规定“团结”项目的会计科目表如何能够有效反映和监测信通技术支出。此外, 还应考虑是否有任何可选办法, 以便在“团结”项目实施前改进信通技术支出方面的管理信息。	在设计“团结”项目的编码版块和会计科目表方面, 方案规划、预算和账户厅遵循了主要原则, 以便进行标准分类并确保成立控制和费用中心, 从而更好地记录和分析费用。业务单位可灵活地进一步利用费用中心, 帮助其管理和报告费用。	审计委员会注意到, 行政当局依赖实施“团结”项目来反映和监测信通技术支出, 审计委员会将在 2016 年关于联合国(第一卷)的报告中进一步研究这个问题。审计委员会认为此项建议仍在执行。		X		
A/67/651, 第 31 段	为了加强信通技术供资和预算方面的一致性和透明度, 并促进更好地管理费用和进行有效的优先排序, 主计长应要求在信通技术拟议预算中列出: (a) 日常服务的运行费用; (b) 现有系统的许可使用费和维护费用; (c) 现有服务升	正通过创建“团结”项目的编码版块和费用以及提出非常具体的费用类型承付额和采购单, 反映这一级的信通技术预算。	行政当局的回应并未充分落实此项建议。信通厅正在与主计长办公室讨论 2018-2019 两年期预算指示。审计委员会认为这项建议正在执行。		X		

报告出处	建议概述	行政当局对现况的评论 (2015 年 11 月)	审计委员会对现况的评论 (2015 年 11 月)	被审计			
				完全执行	正在执行	未执行	委员会终止
	级(例如提高安全性)费用；(d) 新的费用，包括战略经费。						
A/67/651, 第 32 段	联合国各实体、办公室和方案应排定信通技术供资的优先次序，以确保平衡考虑改革、改进与领导、框架和政策以及业务服务等问题。	这项建议已落实，已要求所有信通技术办公室每年与方案预算和规划司、维和经费筹措司和采购司协调更新规划假设，提高预算编制和支出可见度(如 A/70/364 和 Corr.1 所述)。	审计委员会注意到行政当局的回应，并认为这项建议正在执行。		X		
A/67/651, 第 39 段	作为任何新的信通技术战略的必要前提条件，为减少与实施全球企业资源规划系统有关的重大风险，行政当局应清楚地记录可能会影响到是否能在联合国实现全球信通技术改造的文化、习惯做法、惯例和流程方面的因素以及关键的费用和绩效信息。利用这一审查的结果，行政当局应确定本组织的总体目标，并具体提出切合实际的全球服务交付、一致的流程和统一的组织方面的切实目标。	信通厅设立了一个全面运作的统一服务台，就包括“团结”项目在内的企业应用程序提供每周七天每天 24 小时的第 1 级服务台支持。信通厅在纽约、曼谷和维也纳设立了企业应用程序中心，将使应用程序开发标准化、实施灾后恢复并减少各自为政的现象。“团结”项目小组和信通厅正在合作进行详细评估，以确定今后 5 年的“团结”项目支助模式和信通技术总体拥有成本，同时考虑到人员配置和支助、连通性、设备升级、改进、许可证和维护等问题。信通厅与“团结”项目小组和外勤支助部合作，继续开展灾后恢复测试和安全评估。	行政当局的回应并未充分落实此项建议。审计委员会上次报告第 34 至 38 段提出了关切意见，即对更广泛的文化、习惯做法、惯例和流程以及主要费用与业绩信息的了解不足会危及全球信通技术战略的成功实施。根据秘书长的进展报告所述，行政当局的风险管理工作部分落实了审计委员会关于记录这些因素的 建议 (A/70/364 和 Corr.1, 第 14 段)，但要认为此项建议已经执行将需进行更全面的分析。		X		
A/67/651, 第 41 段	行政当局应确认实施任何新的信通技术战略所需的全秘书处责任和运作模式的改变，并接受高级管理当局实施全组织变革，以支持首席信息技术官的集体责任。	此项建议已经执行。大会第 69/262 号决议承认，首席信息技术官是负责信息安全的中央权威，并肯定，首席信息技术官必须在总体指导和执行本组织信息和通信技术活动方面发挥有力的集中领导作用。大会请秘书长继续努力减少各自为政的现象，并强调需要适当的授权和程序，以确保除其他外，遵守关于联合国各办事处、特别是涉及外地的业务、安全、投资和监督的订正信息和通信技术战略准则。	审计委员会注意到行政当局的回应。如本报告三.C 节重点指出，尚未正式出台规定业务单位作用和责任的 政策，而且没有完全确定哪些活动需要强有力的中央控制，哪些活动需要或应享有业务自由度。审计委员会认为此项建议正在执行。		X		

报告出处	建议概述	行政当局对现况的评论 (2015 年 11 月)	审计委员会对现况的评论 (2015 年 11 月)	被审计			
				完全执行	正在执行	未执行	委员会终止
A/67/651, 第 50 段	行政当局应: (a) 强调首席信息技术官的战略优先地位, 重新界定这一职位的职能并更改其头衔; (b) 评估是否有必要任命一位首席技术官或指定一个现有员额来协助首席信息官处理业务事项; (c) 在整个秘书处明确界定和通告这两个员额的不同职能, 特别是重命名的首席信息官在战略和业务改革方面的职权范围。	此项建议已经执行。信通厅已经评估需求和任命一名 D-2 职等首席技术官, 并在订正信通技术战略(A/69/517)中界定了职责和作用。立法委员会目前收到的拟议经常预算提出, 拟由信通厅 D-2 职等现任厅长兼任首席技术官。	审计委员会注意到行政当局的回应, 并认为这项建议已经完全执行。	X			
A/67/651, 第 55 段	行政当局在规划任何与新战略有关的平行业务和信通技术活动时都应支持实施“团结”项目, 而不是与其目标相冲突。	此项建议已经执行。订正信通技术战略提出了若干举措, 以优先支持“团结”项目和企业系统。	审计委员会注意到行政当局的回应, 并认为这项建议已经完全执行。	X			
A/67/651, 第 56 段	在信通技术方面, 行政当局应界定针对信通技术交付的三个不同方面的领导和行政职责、胜任能力和管理工作, 即: (a) 全秘书处的重大变革、创新和领导; (b) 设计和执行总体指导、框架、政策和标准; (c) 业务服务。	行政当局的信通技术拟议预算已随 2016-2017 两年期拟议方案预算(A/70/6 (Sect. 29 E))提交大会, 目标是在次级方案 5(信息和通信技术的战略管理和协调)与 6(信息和通信技术业务)之间建立所建议的平衡。正依照大会的决定执行此项建议。	审计委员会注意到行政当局的回应, 并认为这项建议正在执行。		X		
A/67/651, 第 68 段	行政当局应制定一个与目的相符的治理框架, 以监督整个联合国信通技术的战略发展。这种治理框架应明确规定作用、问责和职责并确保决策机构与协商和咨询论坛的运作有所区别。	此项建议已经执行。已建立由执行委员会、项目审查委员会以及信息和通信技术委员会组成的治理架构。这一架构由企业项目管理办公室和政策委员会提供支持。	审计委员会认为这项建议正在执行。治理结构得到了修订, 这项建议的执行取得了进展。然而, 如本报告三.C 节所述, 仍需正式确定作用和问责。		X		
A/67/651, 第 76 段	行政当局应逐步把信息和通信技术厅的现有资源转用于更具战略意义的活动以及考虑对信通技术日常支助服务采用替代性采购安排。	正在处理此项建议, 与采购司协商制订一项全球采购战略。	审计委员会注意到行政当局的回应, 并将监测全球采购战略的发展情况。		X		
A/67/651, 第 82 段	行政当局应开发全秘书处信通技术和联合国各部门内部的“智能客户”功能, 以便有效地提出业务需求和为信息和通信技术厅、信通技术本地委员会和各	此项建议已经执行。业务关系管理科继续收集业务需求信息, 并使业务期望与区域和全球信通技术服务提供者的期望保持一致。	此项建议的执行取得了进展, 将业务关系管理科设为了“智能客户职能部门”, 并建立了区域技术中心等其他面向业务的职能部门。虽然		X		

报告出处	建议概述	行政当局对现况的评论 (2015 年 11 月)	审计委员会对现况的评论 (2015 年 11 月)	被审计			
				完全执行	正在执行	未执行	委员会终止
	业务领域提供改善服务的渠道。		这些职能部门提供了一个信息和通信技术厅渠道,但需充分融入以便有效阐述业务需求。				
A/67/651, 第 92 段	行政当局应制定应用程序管理战略,以便最大限度地减少安全风险和降低费用。这样的战略应主要针对全企业应用程序,并且包括遗留系统应用程序和服务的退役以及任何必要的数据库迁移。审计委员会还建议,作为应用程序新战略的一部分,行政当局应制定一个程序,以确保不论在秘书处哪个单位都能够进行信通技术战略和业务的投资,并确保它们与“团结”项目和其他企业应用程序保持一致。	信息和通信技术厅制定了应用程序管理战略,并于 2015 年 3 月 27 日得到了首席信息技术官的核准。行政当局目前正在制定关于应用程序开发、维护和退出运行的技术程序/准则。联合国全球应用程序组合储存库于 2015 年 8 月 1 日启用。信息和通信技术厅核验了 2 160 个联合国应用程序并制定了应用程序路线图(合并和更新机会),以便最大限度地利用“团结”项目、Inspira、iNeed 和联合文档等企业应用程序。	审计委员会注意到行政当局的回应,并认为尽管已取得一些进展,这项建议仍在执行。		X		
A/67/651, 第 100 段	管理当局应加强全秘书处的信通技术标准,合并和利用信通技术购买力,并作为整合软件应用程序和基础设施的必要先导,使用这些标准推动信通技术的统一。	正在处理此项建议,与采购司协商制订一项全球采购战略。	审计委员会注意到行政当局的回应,并认为这项建议正在执行。		X		
A/67/651, 第 101 段	行政当局同意审计委员会在给行政和预算问题咨询委员会主席的关于信通技术安全的备忘录中就此问题提出的详细建议。	正在实施行动计划,以增强预防、安全事件检测和安全威胁应对等领域的信息安全(见 A/70/364 和 Corr.1)。	审计委员会注意到行政当局就其当前报告第三.B 节所载信息安全问题作出的进一步回应和评论。		X		
共计				2	14	0	0
百分比				12	88	0	0

注: 信通厅——信息和通信技术厅。