



大会

Distr.: General
17 July 2017
Chinese
Original: English

第七十二届会议

临时议程* 项目 134

财务报告和已审计财务报表和
审计委员会报告

审计委员会关于信息和通信技术战略执行情况的第一次年度 进展报告

秘书长的说明

秘书长谨在此向大会转递审计委员会主席 2017 年 6 月 30 日的信以及审计委员会关于信息和通信技术战略执行进展的报告。

* [A/72/150](#)。



目录

	页次
送文函	3
信息和通信技术	4
审计委员会关于联合国信息和通信技术战略 执行情况的第一次年度进展报告	5
摘要	5
一. 背景	9
二. 任务、范围和方法	9
三. 结论和建议	9
A. 审计委员会以往建议的落实情况	9
B. 监管和领导	10
C. 现代化活动	14
D. 变革活动	16
E. 创新	19
F. 以最佳方式使用信息和通信技术资源	20
四. 鸣谢	23
附件	
一. 有关信息和通信技术事务的建议的执行现状.....	24
二. 初始战略路线图	29
三. 尚未定稿和修订的信息和通信技术政策：2017 年路线图.....	31
四. 应用程序合理化的现状	33
五. 信息和通信技术战略执行情况调查的结果.....	35

送文函

2017 年 6 月 30 日审计委员会主席给大会主席的信

我谨在此转递审计委员会关于联合国信息和通信技术战略执行情况的第一次年度进展报告

审计委员会主席

印度主计长兼总审计长

沙希·坎特·夏尔马(签名)

(审计组长)

信息和通信技术

预算和资源

13 728 亿美元	2016-2017 两年期信息和通信技术(信通技术)资源，不包括团结项目
67.95%	按年计算的涉及维和行动的信通技术预算估计百分比(2016-17)
4 645 人	信通技术人员估计总人数
1 652 个	全联合国使用的应用程序数目，少于 2014 年的 2 340 个。
594	使用信通技术地点的数目

时间表

2014 年 10 月	秘书长提交了信通技术战略(A/69/517)
2014 年 12 月	大会通过第 69/262 号决议，核可了信通技术战略
2015 年 9 月	秘书长提交了关于联合国信通技术战略执行现状的第一次报告(A/70/364 和 Corr.1)
2015 年 12 月	审计委员会提交了关于秘书处信通技术事务处理进展情况的报告(A/70/581)
2016 年 2 月	行政和预算问题咨询委员会提交了关于秘书处信通技术事务处理进展情况的报告(A/70/755)，建议审计委员会在信通技术战略的五年执行期内提交年度进度报告
2016 年 4 月	大会通过了第 70/238 B 号决议，认可了行预咨委会报告(A/70/755)中的结论和建议
2016 年 9 月	秘书长提交了关于联合国信通技术战略执行现状的第二次报告(A/71/400)

战略

20	信息和通信技术厅在 A/71/400 号文件中阐述的对战略起支撑作用的战略性项目的数目。据报，20 个战略性项目中有 7 个已经完成。
2014-2020	根据秘书长关于联合国信通技术战略执行现状第二次报告(A/71/400)，把战略路线图(A/69/517，附件一)提出的 2013-2017 年的五年时限修订为 2014 年-2020 年。

审计委员会关于联合国信息和通信技术战略执行情况的第一次年度进展报告

摘要

导言

大会在 2014 年第六十九届会议上通过了第 69/262 号决议，认可了秘书长报告(A/69/517)提出的联合国信息和通信技术(信通技术)战略。战略的设想是在全球统一提供信息和通信技术，让联合国顺利完成任务。它要使所有信通技术活动都与联合国的目标保持一致，并为此提出了三个目标：(a) 信通技术要支持本组织的优先事项，例如团结项目；(b) 统一现有的基础设施和程序；(c) 进一步强调创新，以支持联合国的实质性工作。为了实现这些目标，战略重点关注被称为重大推动行动的五个主要领域，即实现现代化以推进联合国的优先事项，改变提供信通技术的方式，开展创新以促成新的长期技术解决办法，加强监管和领导，以最佳方式使用信通技术资源。

秘书长于 2015 年 9 月提交了战略执行现状的第一次报告(A/70/364 和 Corr.1)，并于 2016 年 9 月提交了第二次报告(A/71/400)。审计委员会于 2015 年 12 月向大会提交了秘书处信通技术事务处理进展情况的报告(A/70/581)。行政和预算问题咨询委员会在审议这一报告后，建议审计委员会在战略五年执行期内提交年度进度报告，大会在第 A70/238 B 号决议中认可了这一建议。本报告是根据该决议提交的第一份报告，阐述了 2015 年和 2016 年期间该战略的执行情况。

主要结论

下面是审计委员会的主要结论。

监管框架和问责制

已经指定首席信息技术干事来负责全面领导、协调和执行这一战略。但是，在 2016 年 9 月，即为期五年的战略开始近两年后，才颁发了规定信息和通信技术厅的组织安排和作用及职能、包括首席信息技术干事的职能的秘书长公报(ST/SGB/2016/11)。截至 2017 年 2 月，在信息和通信技术厅履行重要职能的工作人员授权和委任尚未公布。

虽然秘书处各个部门和办事处在确保战略得到执行方面起至关重要的作用，但它们没有统一的问责框架。高级管理人员契约¹中有关战略执行的规定主观性很强，泛泛而谈，无助于客观地评估他们执行信通技术战略的业绩，致使问责缺失。与此同时，各部门继续保留自己的信通技术单位，未根据战略调整其业务计划。

¹ 契约是每个高级管理人员为实现某些目标做出承诺，要在所有各级工作人员的工作计划和业绩评估中得到体现，秘书长将会要求高级管理人员履行其承诺。

监测并确保战略在整个秘书处得到执行是监管框架和信息和通信技术厅的任务和职责。然而，还没有建立一个全面的制度来确保所有部门和办事处定期向信息和通信技术厅报告战略各项内容的执行进展。要对项目执行情况、信通技术政策的遵守情况、以最佳方式使用信通技术资源和实现战略总体目标的情况进行中央监测，以及让监管框架随时了解进展，就一定要有这一制度。

项目执行情况

审计委员会注意到，即便按战略第一次执行情况报告采用的修订后时间表，也有 6 个项目出现延误，晚于预定结束日期。此外，预期 2017 年 3 月结束的三个项目只完成了 65-70%。

战略性项目的监测

项目监测涉及不断跟踪实际进展和财务进展，以控制超时和超支，以经济、高效率和有效的方式执行项目。但是审计委员会注意到，虽然关于战略执行现状的两份报告都提交了项目时间表并用完成百分比表明了实际进展，但它们没有提供 20 个战略性项目中每个项目在费用和资金方面取得进展的详细情况。

信息和通信技术政策和遵守情况

仍然没有颁发或修订涉及以下重大事项的政策：信息安全、灾后恢复、云计算、网站最起码的安全、视频会议、移动设备、电子邮件服务或远程访问。还没有设立一个用于监测、评定和报告政策执行情况的政策遵守职能。如果没有一个制度来监测和确保信通技术政策在各个部门和工作地点都得到遵守，就无法全面保证它们得到遵守。此外，行政当局表示，因缺乏资源，战略执行现状第一和第二次报告提到的自我监督执行的政策遵守职能还没有全面落实。

信息和通信技术人力资源

信通技术工作人员和他们的专业知识是执行战略的重要资产。根据战略，信息和通信技术厅要与人力资源管理厅合作，制订必要的培训方案来推广技术技能。审计委员会注意到，虽然制定了培训方案，但方案因缺乏资源无法得到执行。为实质性和技术性信通技术技能培训提供的资金还不到信息和通信技术厅预计需要资金的 5%。

实现现代化的活动

信息安全

虽然到 2015 年年底时，全秘书处执行信息安全战略性项目取得了重大进展(60%)，但 2016 年只取得了 5% 的进展。网络安全、信息资产分类和公共网站强制采用最低要求的进展不大。审计委员会还注意到，有很高比例的高级官员(副秘书长、助理秘书长和专业人员)和工作人员没有接受强制性信息安全培训。

变革活动

应用程序管理

审计委员会注意到，在应用程序组合库开列的大约 2 416 个应用程序中，695 个程序没有明确的合并时间表。此外，联合国约有 1 300 个网站，大多数网站没有标准化，没有遵守关于公共网站的信通技术政策，使整个网络面临重大安全风险。另外，网站的合理化工作尚未开始。这是一个各部门和办事处必须相互合作和支持才能在网站合并和合理化方面取得重大进展的领域。行政当局已表示，合并信通技术系统是网站合理化的一个先决条件。

用户对信息和通信技术服务的满意度

审计委员会在信息和通信技术厅的帮助下进行了一次用户满意度调查，以评估用户对为提高整个秘书处的效率提供的信通技术服务和产品的质量和效用的看法。调查原定 2017 年 1 月 30 日至 2 月 6 日进行，但后来延长到 2017 年 2 月 12 日。为本报告目的，只考虑截至 2017 年 2 月 6 日收到的 2 979 份完整答复。调查结果见附件五。

创新

虽然创新工作按战略路线图应从 2015 年 1 月开始进行，但行政当局表示，信息和通信技术厅采取的“创新”举措寥寥无几，没有参照任何标准，包括信息系统和技术的控制目标。² 审计委员会注意到，除了提出一些新兴领域外，没有再采取任何举措。行政当局说，由于有关合并工作目前已有进展，信息和通信技术厅今后将在创新方面做出努力。

以最佳方式使用信息和通信技术资源

信息和通信技术投资的监管和审查工作

尽管战略强调信息和通信技术厅将监督和监测信通技术的投资，加强知情做出决策的程度，更全面地上报全球费用，但信息和通信技术厅和首席信息技术干事在信通技术采购过程中的参与有限，整个秘书处的信通技术采购未按战略的要求，接受中央审查或监管。

全球采购

战略要求利用硬件和软件许可证全球采购数量大的情况，通过谈判获取合同折扣。虽然秘书长关于战略执行现状的报告也提到联合国在基础设施、外部购买许可证和相关信通技术服务方面通过谈判获取折扣，但信息和通信技术厅并没有对迄今通过全球采购获得的折扣进行任何分析。审计委员会注意到，既没有制订明确的路线图，也没有确定一个目标，以利用全球采购机会来获得降低费用的好处。

² 监管和管理企业信息技术的业务框架。

整合

审计委员会注意到，信通技术资源的整合与合并工作进展缓慢，截至 2017 年 1 月，全秘书处 70 个信通技术单位中只有 3 个进行了合并。办公厅主任 2016 年 2 月颁发了一项部门间备忘录，要求各部厅和办事处负责人提供协助与合作，把信通技术职能移交给企业交付框架，着手查找和整合部门内的信通技术职能，把它们和相应的资源移交给信息和通信技术厅。虽然有这一备忘录，落实战略这一优化整个秘书处信通技术资源的内容步伐缓慢，甚至管理事务部内的信通技术单位也没有进行合并。

建议

虽然报告在行文中详细阐述了审计委员会的建议，但委员会的主要建议是行政当局应确保：

(a) (一) 信通技术监管框架内的机构积极参加监测进展的工作，解决跨部门问题，确保按大会决议的规定执行战略，(二) 高级管理人员契约中与战略有关的业绩措施更加客观，更加可以量化，(三) 立即采取步骤，颁发必要的授权和委任政策(四) 各部门提交路线图，采取必要步骤使其业务计划与战略保持一致。

(b) 担任执行和监测战略的中央机构的首席信息技术干事和信息和通信技术厅，不仅要密切跟踪项目时间表，而且要监测每一个战略性项目的费用，确保重大投资保持透明并进行问责。

(c) 信息和通信技术厅在限定时间内完成信通技术政策的制定和颁发工作，设立拟议的自我监督性质的遵守职能。

(d) 拨出足够的资金来执行培训计划。

(e) 所有人员完成强制性信息安全培训。

(f) 加快网站合理化与统一和应用程序合理化与合并工作的进展，以减少安全风险，降低费用，最大限度地发挥应用程序的价值。

(g) 信息和通信技术厅与有关利益攸关方协商，制订一个关于新的创新技术的详细行动计划。

(h) 适当修订有关政策，确保超过规定起始数量的信通技术采购通过团结项目来处理，并由信息和通信技术厅集中审查，实现统一和标准化，遵守信通技术政策和费用基准。

(i) 制定一个明确的路线图，通过全球采购来优化成本效益。

(j) 采取有效步骤，建立一个企业交付框架，减少信通技术资源分散的情况。

一. 背景

1. 大会在 2014 年第六十九届会议上通过了第 69/262 号决议，认可了秘书长报告(A/69/517)提出的联合国信息和通信技术(信通技术)战略。战略的设想是在全球统一提供信息和通信技术，以便联合国顺利完成任务。它要使所有信通技术活动都与联合国的目标保持一致，并为此提出了三个目标：(a) 信通技术要支持本组织的优先事项，例如团结项目；(b) 统一现有的基础设施和程序；(c) 进一步强调创新，以支持联合国的实质性工作。为了实现这些目标，战略重点关注被称为重大推动行动的五个主要领域，即实现现代化以推进联合国的优先事项，改变提供信通技术的方式，开展创新以促成新的长期技术解决办法，加强监管和领导，以最佳方式使用信通技术资源。初始战略路线图见附件二。
2. 秘书长于 2015 年 9 月提交了第一次战略执行现状报告(A/70/364)，第二次报告(A/71/400)是 2016 年 9 月提交的。

二. 任务、范围和方法

3. 行政和预算问题咨询委员会提交了秘书处信通技术事务处理进展的报告(A/70/581)，并向大会建议由审计委员会在战略的五年执行期内提交年度进度报告。大会在第 A70/238 B 号决议中认可了这一建议。本报告是根据该决议提交的，涵盖了截至 2016 年 12 月的这一时段。审计是 2017 年 1 月 9 日至 2 月 17 日进行的。
4. 审计的主要目的是使审计委员会能够就战略在整个联合国秘书处的执行进展形成意见。审计包括与行政当局和一些用户部门进行讨论。
5. 还在信息和通信技术厅的帮助下进行了一次用户满意程度调查，以评估用户对为提高整个秘书处的效率提供的信通技术服务和产品的质量 and 效用的看法，并评估全秘书处对战略的了解程度和对每项信通技术服务的满意程度。请用户用 0 至 5 的等级来表明他们的满意程度，即从“最不满意”(1)到“最满意”(5)，0 为“不知道”。为本报告目的，只考虑截至 2017 年 2 月 6 日收到的 2,979 份完整答复。调查结果见附件五。

三. 结论和建议

A. 审计委员会以往建议的落实情况

6. 行政当局已采取行动，以处理审计委员会以前的若干项建议。在大多数情况下，仍在采取行动加以执行。在审计委员会以往报告(A/67/651 和 A/70/581)的 23 项建议中，有 2 项建议(9%)已经得到充分执行，21 项(91%)正在执行。
7. 附件一概述了有关建议的执行现状。对执行以往建议进展的评注见本报告相关各节。

B. 监管和领导

监管框架和问责制

8. 战略预计会提高信通技术投资的透明度，加强问责制，确保投资的价值。提出了新的战略执行工作监管框架，把监督信通技术架构、标准和投资选择的关键领导职责交给首席信息技术干事。在监管框架的顶层，有两个执行一级的咨询小组，即信息和通信技术执行委员会和信息和通信技术委员会。除了这两个执行一级的机构外，信通技术监管框架还包括信通技术政策委员会和架构审查委员会。
9. 信通技术执行委员会是秘书处主管信通技术通盘战略方向和轻重缓急、包括秘书处的所有信通技术的最高级别决策机构。委员会将每年至少开会一次，并每个季度和视需要获取项目的最新情况。
10. 信通技术委员会负责根据秘书处的目标和信通技术执行委员会提供的总体政策方向，确保各个部门和工作地点在全球用统一和协调的方式使用信通技术。信通技术委员会至少每六周开会一次。
11. 除了信通技术执行委员会和信通技术委员会外，监管框架还有一个信通技术政策委员会，以审查其他监管机构、服务所有人和专题专家提交的政策提案和确定提案的轻重缓急，评估提案是否适用于秘书处。
12. 最后，架构审查委员会负责审查和制订联合国的企业架构和相关的标准和政策，并向首席信息技术干事提出建议。

首席信息技术干事的作用

13. 根据战略，首席信息技术干事是负责主导秘书处的全球信通技术活动和实现战略目标的最高级别管理人员。首席信息技术干事的领导作用是监管框架不可缺少的一个组成部分，以确保对会员国负责。
14. 要成功地执行战略，就要明确界定监管机制的合法性、权威和权力，并得到业务单位所有负责人的承认。虽然首席信息技术干事在修订后的战略中占有重要地位，但审计委员会注意到，在修订后的战略颁布快两年后才颁发了秘书长公报(ST/SGB/2016/11)，规定信息和通信技术厅的组织结构和活动范围以及首席信息技术干事、区域技术中心、企业应用程序中心和秘书处信通技术单位的作用和责任。信息和通信技术厅证实说，已根据修订后的战略更新了秘书处现有的政策和程序，但也指出，秘书长尚未颁布授权和委任政策。
15. 这么长时间没有正式的合法授权不利于战略的执行。

强化问责制

16. 部门业务计划与战略保持一致对于有效执行战略至关重要。联合国的高层领导还要通过他们的契约来支持信通技术努力，他们的预期成绩和业绩计量要与战略执行情况挂钩。

17. 审计委员会注意到，契约所述的战略业绩计量非常笼统，不够具体，无助于按有关标准客观地评定执行情况。这些契约只提出笼统的无法客观实际衡量的高级别职责。

18. 行政部门告知审计委员会说，信息和通信技术厅 2015 年 7 月向所有部门颁布和分发了战略准则，列出每个实体成功执行战略需要采取的行动。审计委员会注意到，秘书处各部厅和外地特派团没有编写年度工作计划，列出用于执行战略和监测年终成果的指标。

19. 审计委员会在审计过程中注意到，信息和通信技术厅不能随时提供不同部门(截至 2016 年 12 月)执行战略现状的最新资料，不得不花费很大精力收集这些资料。没有不同部门定期提交给信息和通信技术厅的进度报告，而有这些报告就能不断进行监测，在必要时及时提供指导和进行干预。

20. 审计委员会认为，没有向信息和通信技术厅报告战略执行情况的定期报告必然会对信通技术监管框架内的机构和信息和通信技术厅执行战略的能力产生不利影响。

21. 审计委员会建议行政当局确保(a) 信通技术监管框架内的机构积极参与监测进展情况，解决跨部门问题，按大会决议的规定执行战略，(b) 高级管理人员契约中针对战略的业绩措施更加客观，更加可以量化，(c) 立即采取措施，颁发必要的授权和委任政策，(d) 各部门提交路线图，采取必要步骤使其业务计划与战略保持一致。

项目的执行

22. 战略提交了一个路线图，以落实各主要推进行动，即在战略所涉期间推动现代化、变革、创新、监管和以最佳方式使用信通技术资源。秘书长在第一次战略执行现状报告中说，战略性项目已完成 45%，剩余的 55%将按期完成。第二次战略执行现状报告称，20 个项目中已经完成了 7 个。在剩余的 13 个项目中，有 10 个项目修改了项目范围，或是其修改范围的申请正在等项目管理委员会批准。

23. 几乎有一半战略性项目的范围作了修改，这表明初始的项目制定工作不够全面，可能没有列入一些活动和里程碑。

项目延误

24. 审计委员会注意到，20 个战略性项目中有 11 个项目超时，比照初始路线图超时了 12 个月至 54 个月。

25. 行政当局指出，2014 年底战略才获得批准，大部分日期是初步的，受到外部因素的影响。它还说，延误只是执行工作的一个方面，并指出战略是动态的，已按行预咨委会的要求，在第一次战略执行现状的报告中列入了一个修订计划。

26. 审计委员会注意到，即便考虑到修订时间表，也有 6 个项目出现延误，晚于预期结束日期。此外，预期 2017 年 3 月结束的 3 个项目只完成了 65-70%。

战略性项目的监测

27. 项目监测是不断跟踪实际进展和资金进展，以控制超时和费用超支，以经济、高效和有效的方式来执行项目。审计委员会注意到，虽然两份战略执行现状报告都提交了项目时间表并用完成百分比表明实际进展，但它们没有提供 20 个战略性项目中每个项目在费用和资金方面取得进展的详细情况。

28. 此外，秘书长在第一次报告中指出，所有重大信通技术项目都由一个新设立的企业项目管理办公室来监管，它每个月通过监测各项业绩指标，包括范围、时间表、费用和人力资源，来跟踪每个项目。企业项目管理办公室的任务是确保信通技术投资与组织目标和优先事项保持一致，投资范围和职能涵盖项目的整个周期，从项目提案阶段一直到项目完成和实现效益。

29. 但审计委员会注意到，企业项目管理办公室和信息和通信技术厅既未监测用于执行 20 个信通技术战略性项目的费用，也不能提供详细资料，表明每个战略性项目的估计费用和整个秘书处按估计费用进行支出的情况。关于审查项目的费用和业务案例，该办公室说它因资源有限无法开展这项工作。

30. 行政当局说，通过用预算支出额比照实际预算来监测项目超支情况。它解释说，信息和通信技术厅的大多数项目是用现有资源来执行的，没有另外为项目申请预算。它还补充说，由于采用零预算，一般没有费用超支的风险。

31. 这一答复没有解答监测战略性项目费用和避免费用超支的问题。应当在此指出，超支与数额超过某一年度或两年期为一个组织核准的预算总额的支出不同。审计委员会认为，不论项目资金是来自现有资源，还是项目有另外的预算，每个项目都有具体的项目周期和执行费用总额。项目在以下情况下可以出现超支 (a) 项目执行出现延误，致使费用增加；(b) 项目的执行费用高，效率低；和(c) 项目范围有改动。在这些情况下，即便项目是用现有的预算资源来执行的，它在项目周期中的实际费用可能超出原先的项目估计费用，出现超支。在这种情况下，项目动用的资金会多于预期，对其他那些资金来自现有预算的项目产生不利影响。审计委员会注意到，信息和通信技术厅尚未估算整个秘书处 20 个战略性项目的每个项目的执行费用，也没有据此来监测支出情况。

32. 这是信通技术战略性项目的项目保证和项目业绩监测制度的一个薄弱环节，有可能因未遵守时间表、执行项目费用高和效率低、一再修改或扩大项目范围等原因，增加项目的费用。

33. 审计委员会建议，由于首席信息技术干事和信息和通信技术厅是执行和监测战略的中央机构，它们不仅应密切跟踪项目时间表，而且应监测每一个战略性项目的费用，以确保重大投资保持透明和实行问责。

信通技术政策与程序和遵守情况

34. 已经指定首席信息技术干事全面负责战略。秘书长 2016 年 9 月 21 日公报 (ST/SGB/2016/11) 也表明这一点。因此，信息和通信技术厅印发了信通技术政策手册，把信通技术政策分成八个类别，即可接受用途、资产管理、应用程序、信

通技术监管、信息管理、基础设施管理、安全和其他类别。秘书长在第二次战略执行现状报告中说，总共已颁发了 38 项政策，内容涉及各种信通技术管理专题。

35. 仍然没有颁发或修订涉及以下重大事项的政策，例如信息安全、灾后恢复、云计算、网站最起码的安全、视频会议、移动设备、电子邮件服务、远程访问。审计委员会还指出，目前有 8 项政策待信息和通信技术厅各级审批，另有 18 项政策要由信通技术政策委员会进行“预定修订”。附件三列有信息和通信技术厅上报的截至 2017 年 1 月的待批政策情况。

36. 20 个战略性项目中的一个项目是信通技术政策和程序遵守情况。这一战略性项目旨在制定和颁布一套信通技术政策和程序，预定 2015 年 9 月 30 日完成。秘书长在第一份战略执行现状报告中说，截至 2015 年 9 月，已经完成 81%。后来对项目进行了修订，列入了政策和程序遵守情况，项目完成日期改为 2016 年 12 月 31 日。根据 2017 年 1 月提交给审计委员会的项目现状报告，这一范围修订后列入了遵守情况的项目只完成了 45%，因此晚于 2016 年 12 月 31 日的预定日期。

37. 秘书长在第一次战略执行现状报告中解释说，作为自我监管举措的一部分，正在设立信通技术政策遵守情况职能，以便协助主管人员履行管理职责。他还在第二次执行现状报告中说，已设立了政策遵守情况职能来监测、评判和报告政策执行情况。

38. 审计委员会要求提供建立制度以审查、监测信通技术政策和确保所有部门和工作地点遵守政策情况的信息，信息和通信技术厅在做出答复时表示，由于缺乏资源，所有信通技术职能的合规管理工作尚未全面开展。行政当局也承认还有许多工作要做，但又说，在目前的条件限制下，已经尽可能地遵守了各项政策。

39. 审计委员会认为，必须继续在各个部门和工作地点对所有信通技术政策进行监测和强制遵守，以便对信通技术资源进行标准化管理，更好地在联合国协调使用信通技术。

40. 审计委员会建议信息和通信技术厅在限定时间内完成信通技术政策的制定和颁发工作，确立拟议的自我监督性合规职能。

信息和通信技术人力资源

41. 战略确认信通技术工作人员和他们的专业知识是用于执行战略的重要资产；工作人员的业绩管理和培训是相互依赖的。战略要求信息和通信技术厅与人力资源管理厅合作，制订必要方案来推动掌握更多的技术技能，打下职业发展的基础，因为发展和培训必须着眼于建立一支技能高和进取心强的信通技术队伍。信息和通信技术厅还与人力资源管理厅协商，以便根据修订后的信通技术需求和职业发展通道，制订新的通用职务说明和标准职务说明；对信通技术工作人员职位进行改叙，确保联合国根据新兴技术进行适当调整；制订信通技术人员培训和流动方案。

42. 第一次战略执行现状报告强调，要定期评估新技术和加强培训，因为这是一项使信通技术与联合国目标保持一致需要开展的重要活动。秘书长在第二次报告中提供了信通技术工作人员职业发展和培训的信息，并提供了非维持和平单位和

维持和平行动的信通技术人员队伍的信息。他还说，信通技术单位需要通过培训和技能提高来培养包括企业架构师、商业架构师、工艺工程师、场景焦点架构师、解决方案架构师和信息架构师等重大技能。他还强调，要有内部专家队伍，以便不断支持和维护企业系统，以最佳方式管理资源。

43. 审计委员会要求提供以下详细情况：短期、中期和长期培训计划、对培训需求进行的分析、已经查明的能力短缺、已经制定的培训方案以及已经进行的培训，行政当局在答复时说，制定了培训计划，但由于缺乏资源无法执行。行政当局称，2015 年请拨 593 000 美元，用于进行信通技术技能的实务和技术培训，但只提供了 27 400 美元(4.62%)，用在信息技术基础设施库 2015 年认证申请上。行政当局说 2016 年请拨 681 241 美元，用于信息技术实务和技术技能的提升，但只批了 29 509 美元(4.33%)，批款已经用完了。

44. 上述答复表明，信息技术实务和技术技能的预定能力培养目标没有全部实现。信通技术工作人员缺少技术和实务培训可能形成能力空白，影响联合国提供服务的效率，并可能无法获得执行战略带来的所有好处。此外，审计委员会注意到，未制订路线图来让人们了解今后通过以下方式填补能力空白的行动计划：以跟上信通技术网络和基础设施现代化步伐的方式为工作人员进行必要的培训，采用各种企业应用程序，整合和理顺整个秘书处的信通技术资源。

45. 审计委员会建议行政当局确保有足够的资金，专门用于实施培训计划。

业绩管理框架

46. 战略指出，秘书处建立了一个信通技术业绩管理框架，由信息和通信技术厅 2013 年开始实施。战略还指出，业绩管理框架将为优化和协调信通技术资产、项目、服务和支助提供依据，是一个根据联合国的业务需求调整信通技术业绩的途径。

47. 审计委员会在要求提供信通技术业绩管理框架的细节后，收到了一份业绩管理计划草案。行政当局说，由于缺少资源，计划没有得到充分执行。

48. 行政当局阐述说，由于缺少资源，它目前没有设立信通技术政策遵守情况的职能。它还说，2017 年将制定一种记分卡方法，以评判信通技术单位的业绩，涵盖所有信通技术职能，该方法将依靠各项主要指标和自我报告。此外，还会对需要关注的领域进行更深入的审查。目前正在参照行业最佳做法制定这一方法。行政当局想结合战略执行工作全面采用这一方法。

49. 行政当局的答复证实，仍在根据记分卡方法制订业绩管理框架。行政当局同意审计委员会的看法，并说有多个相互之间存在竞争的优先事项。

50. 审计委员会建议加快制定和执行信通技术业绩管理框架。

C. 现代化活动

信息安全

51. 根据战略起草的信息安全框架致力于涵盖信通技术资产的所有可见领域，设立入侵检测服务，进行漏洞管理，制订、遵守和强制遵守政策，分享情报，制订

数据分类计划和保密政策，建立安全架构和开发应用程序，加强安全基础设施。战略还建议把信息安全的中央授权交给首席信息技术干事。

52. 秘书长在第一次进度报告中说，原定 2015 年 12 月 31 日完成的信息安全战略性项目已经完成了 60%。审计委员会在它的上一份报告(A/70/581)中注意到，该项目总共完成了 62.5%，有四项举措已经完成，六项举措仍在执行中，但没有延误。第二次战略执行现状报告称该项目已经完成了 65%。强制性安全意识培训、电子邮件过滤和入侵检测的主要里程碑已经实现。因此，审计委员会指出，2016 年期间只取得了 5%的进展。

53. 行政当局告诉审计委员会说，它认识到，有关计划关于加强整个秘书处的信息安全的内容比较复杂，需要不断作出努力，无法以用一次性项目的方式来全部完成。行政当局还指出，由于高度分散，执行行动计划的进展取决于各办事处和部门了解计划和参与执行的程度。

54. 审计委员会还注意到，就接受强制性信息安全意识培训的人员的比率而言，高级官员(副秘书长和助理秘书长)为 0 至 6%，专业和专业以上级别人员为 0 至 25%，剩余工作人员为 0 至 34%。即便在信息和通信技术厅，并非所有专业人员和工作人员都接受了强制性信息安全意识培训，专业和专业以上级别人员接受培训的比率介于 0 至 53%之间，其余工作人员介于 0 至 40%之间。

55. 审计委员会建议行政当局确保所有人员都接受强制性信息安全培训。

56. 行政当局表示，2016 年有 17 000 多名工作人员完成了培训课程，到 2017 年年底时，应有 90%的工作人员可以完成。

网络分段

57. 信息安全战略性项目的一项举措是网络安全和网络区分段。审计委员会注意到，已在企业数据中心以及联合国总部数据中心(纽约和新泽西)进行了网络分段，其他数据中心的执行工作正在进行，正在起草计划，把网络分段推行到最终用户群体。审计委员会还注意到，网络分段举措原先预定 2015 年 12 月 31 日完成，后来延迟到 2016 年 12 月 31 日。这一举措仍在执行中。

58. 行政当局说，根据减少数据中心的战略目标，只计划在预计会保留的数据中心、连接最终用户设备的校园网以及用于进行安全或设施管理的非传统信通技术系统中进行网络分段。审计委员会注意到，自战略颁布以来，数据中心已从 102 个减少到 86 个，这意味着仍需要在 86 个数据中心进行网络分段。

信息资产分类

59. 行政当局告诉审计委员会说，已经向各部门和办事处发送了备忘录，指定了信息分类的具体职责，截至 2017 年 1 月 1 日，所有未被列为“保密”或“机密”的信息将被视为非机密信息。它补充说，由于非机密内容不会明确标示出，它无法确定内容持有人在多大程度上遵守这项政策。审计委员会注意到，虽然已经把按敏感性进行信息分类的职责交给了有关部门和办事处，但无法保证它们已经根

据信息的安全或敏感性对所有信息进行分类，因为没有设立核查遵守情况的职能。信息资产分类出现延误和核查遵守情况职能缺失，可能会使大量敏感信息曝光。

60. 审计委员会建议信息和通信技术厅为各部门和办事处建立一个机制，定期报告信息安全战略性项目的最新执行情况。

灾后恢复和业务连续性

61. 信息技术灾后恢复是大会第 67/254 A 号决议核准的秘书处组织复原力管理系统的一个核心要素。战略提出按大会的决定和审计委员会的建议来加强这一工作。

62. 在 2014 和 2015 年，作为全秘书处建立业务复原力管理系统的一部分，确定了 171 个用于支持关键进程的关键系统和应用程序。其中只有 34 个应用程序全面记录和测试了灾后恢复计划，能够在破坏应用程序稳定性的事件发生后 24 小时内实现恢复。

63. 考虑到如此多的关键系统没有适当的灾后恢复安排所产生的风险，应急政策高级小组 2015 年 7 月决定根据联合国的既定标准，审查关键应用程序清单，以便按为规模相同组织制订的惯常最佳做法，把关键应用程序减为 20 个左右。因此，信息和通信技术厅协同其他部门和办事处制订了一份有 24 个关键应用程序的清单，于 2015 年 11 月发送给所有部门和办事处的负责人。信息和通信技术厅说，已经拟定了灾后恢复计划，24 个关键应用程序中有 21 个已有灾后恢复计划。

64. 审计委员会在分析 171 个应用程序的初始清单后注意到，外勤支助部的 17 个“任务必需”应用程序未列为关键应用程序，因此未列入必须有灾后恢复计划的 24 个关键应用程序最后名单。同样的，大约 40 个拟用其他系统替换的应用程序也未列为关键应用程序。

65. 审计委员会认为，由于联合国各个系统分散在各处，规模不大，按固定的应用程序数目来确定关键性的标准可能不适当，因为有几个很关键但没有达到企业级别的应用程序可能不会被列入灾后恢复机制。

66. 审计委员会还认为，在应用程序被合并之前，它们仍然是关键程序，需要密切监测替换这些应用程序的情况。因此，审计委员会认为，应进一步审查应用程序，根据现有业务情况明确确定关键应用程序的实际数目。

67. 审计委员会建议：(a) 审查用于确定应用程序关键性的标准，在进行分析的基础上确定关键应用程序的数目；(b) 通过进行整合和合理化，用新的系统和企业级应用程序进行替换，逐步减少关键应用程序的数目。

D. 变革活动

企业交付框架

应用程序管理

68. 联合国有许多应用程序中心，它们独立运作，缺乏工作规模和职责要求它们具备的安全。为了解决这一问题，战略建议加强当时在纽约、曼谷和维也纳的应

用程序中心，让它们成为企业应用程序中心。自此以来，在这些工作地点设立了企业应用程序中心，协调应用程序的开发，防止分散工作。

69. 应用程序缺少控制使联合国面临安全风险，增加重复支出风险。审计委员会在委员会以前的报告中认定，行政当局没有软件应用程序的总体战略，秘书处各部门使用的许多应用程序是在各地开发的，履行重复职能。首席信息技术干事为消除审计委员会的关切，提出了一个应用程序管理战略(2015年5月)。

70. 其后建立了一个联合国应用程序组合，大致列入了在全联合国使用的应用程序，但并非无一遗漏。

71. 秘书长在第一次战略执行现状报告中说，应用项目的合并和合理化这一战略性项目的第一阶段已于2015年7月完成。

72. 他在第二次战略执行现状报告中说，自2014年以来，已通过预定的合并和迁移，把2 340个应用程序减至1 652个，目标是到2020年底进一步减至1 000个。此外，他说已在现代行政和合作解决方案、工作流程系统和用于支持联合国工作和外地系统的解决方案等方面，交付了新的标准应用程序。

73. 信息和通信技术厅提交的应用程序合理化工作截至2017年2月8日的综合现状见附件四。数据显示，现有2 416个应用程序，而第二次现状报告提到有2 340个。通过分析应用程序数据，发现所述2 416个程序中有695个没有明确的合并时间表，46个程序未获审查，没有合并路线图。审计委员会注意到，应用程序管理战略只提到一个更大的现有应用程序整合和合理化计划(2016年至2020年)，没有详细列出可以衡量的具体财务和技术资源需求和体制安排。

网站合理化

74. 秘书长在第一次战略执行现状报告中阐述了网站合并和合理化项目的里程碑活动，例如开发网站技术和制定计划，制订合并联合国网站的解决办法，实现网站统一，查明和修复网站，这些活动预定2017年11月完成。他说该项目已经完成42%。但审计委员会注意到，第二次现状报告没有提到这一项目。

75. 全球战略项目现状报告显示，截至2017年1月25日，网站统一项目的第一阶段已经完成，制订了网站技术战略和计划，起草了一个联合国网站合并工作解决方案，进行了网站高级别审查，1-4级网站的统一已经完成。但网站合理化工作的第二阶段尚未开始。全联合国大约有1 300个网站，其中大多数没有实现标准化，没有遵守关于公共网站的信通技术政策，使整个网络面临重大安全风险。由于有重大的安全问题，网站合理化和合并工作的进展不能令人满意。

76. 行政当局说，网站合理化工作要依靠各部门和办事处执行战略和采用企业方法。它还说，合并信通技术系统是网站合理化的一个先决条件。

77. 审计委员会建议，加快网站合理化和统一工作和应用程序合理化和合并工作的进展，以减少安全风险，降低费用，充分体现应用程序的价值。

企业服务台

78. 战略建议统一服务台的职能，把它变成一个全球性的成本低廉效率更高的共享服务模式，它将与区域技术中心一起，全天候覆盖全球。这些称为企业服务台的全球共享服务中心要为全系统的应用程序和基础设施提供支持。制订跟踪和上报问题的标准是成功地推行企业应用程序必不可少的。

79. 根据战略的建议，名为 Unite 服务台的企业服务台首先于 2014 年 9 月在曼谷投入使用，其后又在内罗毕、日内瓦、纽约和布林迪西投入使用。这五个中心起单一联络点的作用，接受涉及所有关键企业信通技术应用程序的服务请求、上报问题或询问。

80. Unite 服务台已采用信息技术基础设施库的框架来处理企业应用程序用户的请求，制订不同程序来处理事件(例如，事件的管理)、服务请求(例如，满足请求的管理)和问题(例如，问题的管理)。

第一级解决率

81. 第一级解决率是服务台在第一次同客户接触过程中就解决问题的百分比。第一级解决率是衡量服务台有效开展工作的一个尺度。审计委员会从行政当局那里获取了 Unite 服务台 2015 年和 2016 年的服务请求数据。下面的段落对数据进行了分析。

82. 审计委员会注意到，行政当局是用于在第一级获得解决的接报事项总数除以可能在第一级获得解决的接报事项总数来计算第一级解决率的。审计委员会还注意到，行政当局在计算第一级解决率时只考虑事件，而没有考虑服务请求，因为它假定所有服务请求只在第二级获得解决。

83. 审计委员会认为，行政当局的计算未列入所有接报的服务请求，可能未正确反映情况，因为接报的服务请求中有一些可以在第一级获得解决，但条件是行政当局制订了用于处理服务请求的标准细则。需要通过界定那些在第一级获得解决的服务请求来改进行政当局采用的计算方式。

84. 按中心对第一级解决率标准进行的分析显示，如下表所示，日内瓦和纽约在第一级解决服务请求的业绩劣于其他 Unite 服务台：

表一.1
按中心对 Unite 服务台业绩进行的分析

组别	第一级解决率(2016 年)
所有 Unite 服务台	80%
曼谷 Unite 服务台	81%
日内瓦 Unite 服务台	65%
内罗毕 Unite 服务台	87%
纽约 Unite 服务台	76%

资料来源：Unite 服务台掌握的数据分析结果

85. 不同中心的第一级解决率之间的差异表明，不同服务台中心(包括服务台人员)处理接报事项的能力不同。

86. 审计委员会建议行政当局通过对可能在第一级获得解决的服务请求进行分类，制定一个第一级解决率措施。

E. 创新

87. 如战略所述，信通技术将会通过许多途径来影响联合国开展工作的方式，例如商品现场管理；光纤和数字化；企业计算；移动技术、移动解决办法和云计算；分析数据以进行跟踪和早期检测。联合国应期待信通技术会有新的技术进步来支持联合国的实质性工作。信息和通信技术厅预计会寻找各种机会来培养分析能力，寻找在全球信通技术社区中与联合国其他实体协作的潜在途径，制订分析领域的解决方案，以便拥有业务灵活性，协助这些实体完成任务。战略特别提到从 2015 年 1 月开始的路线图的第二阶段是创新，以便让联合国长期跟上其他相关的现代信通技术方法。

创新计划

88. 秘书长在第二次战略执行现状报告中阐述了以下领域的进展：开发协助会员国决策的工具，让它们根据经济、社会和环境因素对发展进行多层面分析。他在第二次报告中列举了一整套用以支持联合国的优先事项的新技术工具，展现了联合国的数码远景。

89. 行政当局根据审计委员会的询问提交了商业情报和分析白皮书，指出执行工作遇到困难是因为系统高度分散，人们不愿分享数据，以及系统的搭建缺少监管。审计委员会指出，白皮书不能取代一个详细列出资金需求、安排和时间表的完善和具体的计划。行政当局说，战略的这一执行阶段并不是开展已有一段时间的成熟的创新活动。它还说，未提供详细和具体的计划符合战略的执行，因为战略规定第二阶段才是创新。

90. 审计委员会问及查找技术的方法、程序和理由和推行技术的行动计划，行政当局在答复时说，信息和通信技术厅今后将努力推动创新，因为合并工作已经取得了进展。

91. 信息及相关技术管制目标²最佳做法提出，必需查找新技术，证明概念，评估效用，然后再采用。行政当局说，它采取的创新举措是孤立的，没有依循包括信息及相关技术管制目标在内的任何标准。审计委员会注意到，在提出了一些新技术领域后，没有进一步采取任何行动。但是，审计委员会注意到，信息和通信技术厅采用了有创意的解决办法，例如通过公开竞争来创建分析工具。审计委员会赞赏行政当局的努力，敦促它继续采用创新做法，营造和维持一个有利于分析领域创新和其他技术创新的氛围。

92. 审计委员会建议信息和通信技术厅与利益攸关方协商，制订一项关于有创意的新兴技术的详细行动计划。

93. 行政当局答复说，将制定一项战略和行动计划，作为信通技术战略执行工作的第二阶段，这将取决于合并工作的进展和有无资源来顺利予以落实。

F. 以最佳方式使用信息和通信技术资源

94. 战略提出了以最佳方式使用信通技术资源的三个方面：(a) 信通技术投资必须有严格的监管和审查；(b) 产品和服务要标准化和集中；(c) 整合、系统退役和全球采购。战略规定信息和通信技术厅负有重大责任，要确保所有信通技术投资和计划的执行都经过严格的监管和审查。信通技术投资必须重点关注标准化的产品和服务，以便在核心服务领域产生效益，采用最佳方式分配资源以满足联合国的需要。战略还强调，信息和通信技术厅应监督和监测信通技术投资，以便更多地知情决策和整体报告全球费用。战略提出，团结项目应起推动作用，更多地提供综合性信通技术的财务信息。此外，联合国的信通技术监管工作要求任何支出会超过 20 万美元的预定信通技术举措都要接受监管。

95. 行政当局告诉审计委员会说，随着团结项目的实施，信通技术监管可以实现系统化，让各办事处和部门使用自己的资金，与此同时让信通技术接受监管。团结项目系统已经有经费核证要先获得批准的步骤，这将确保所有信通技术开支都接受审查，看是否符合有关战略、标准、架构和信息安全规定。

96. 行政当局说，货物和服务的采购是由总部采购司和总部以外办事处、各个经济委员会和外地特派团的采购股依其授权按照《财务条例和细则》来进行的。它补充说，采购司只有在进行大批量或不寻常的信通技术采购时，才会主要出于职业上的礼貌，知会信息和通信技术厅以接受监管。它还说，秘书处的各个采购单位未接受中央审查或监管。

97. 行政当局的答复表明，没有采取什么行动来执行战略的规定。信通技术的采购政策和程序未完全与这些规定保持一致，因此，所有信通技术采购都未按战略的设想，接受监管和中央审查。这样，许多信通技术投资采购的有可能是非标准化的产品和服务；全球采购的好处可能不能完全实现，且秘书处各部门的信通技术仍然分散不一。

98. 行政当局告诉审计委员会说，它在战略实施后不久就颁布了准则，并颁布了具体涉及方案规划、预算和账务厅预算程序的准则。它还说，一项行政指示和秘书长公报对监管作出了规定。它还说，问题并不在于缺少机制，而在于没有得到遵守，并补充说，方案规划、预算和账务厅管理的预算程序不承认也未规定信通技术监管是预算工作的一部分。

99. 审计委员会还注意到，在团结项目系统设立采购功能后，信息和通信技术厅对所有信通技术投资进行监测、监督和中央审查不应该是件难事。行政当局说，各部门的主管对信通技术举措负有责任，而且作为监管活动的一部分，通信技术举措和预算都提交给了信息和通信技术厅。它补充说，信息和通信技术厅目前没有资源来有效地监测全秘书处遵守战略的情况。它说，仅要求信息和通信技术厅加强监管，是无法解决已经查明的不遵守战略的问题的，只有在团结项目系统中要求这样做，问题才能得到解决。行政当局的答复证实，战略有关对信通技术投

资进行监管和审查以及更多关注产品和服务标准化和集中的问题的规定没有充分得到执行。

全球采购

100. 战略要求信息和通信技术厅重点关注整合、系统退役和全球采购问题，确保采用最佳方式管理所有信通技术资源。战略除其他外，设想在信息和通信技术厅内设立一个各个部门参加的中央单位，专门管理全球合同和进行有效的监管。全球采购战略的两个主要目标领域是语音与数据的传输和硬件及软件许可证的购买；利用联合国系统的全球采购数量通过谈判获取合同折扣。

101. 秘书长在第二次战略执行现状报告中说，联合国组织在基础设施、外购许可证和相关的信通技术服务，例如应用程序的开发和维修服务过程中，谈判商定折扣。秘书长强调说，可以通过不断有效利用系统合同和企业协议来进行全球采购。

102. 审计委员会请行政当局提供 2015 和 2016 年期间通过在基础设施、外购许可证和相关的信通技术服务等方面进行全球采购获得折扣和减价的详细情况。行政当局告诉审计委员会说，全球采购工时合同和全球采购许可证合同已经有全球费率，但是无法提供有关折扣的细节。它说，信息和通信技术厅无权同供应商谈判商定折扣，合同是由采购司谈判商定的。它补充说，在许多情况下，无法确定打了多少折扣，因为以前通常没有同类服务，无法对新价格进行比较，部门分散意味着信息和通信技术厅不知道以前的服务和费用。行政当局还告诉审计委员会说，它没有对折扣进行全面分析，目前没有任何优化信通技术资源的计划。

103. 关于从单个许可证过渡到企业许可证，行政当局说，信息和通信技术厅和秘书处的其他信通技术单位通常采用系统合同，以简化标准技术和软件许可证的采购，采购由采购司进行。就采购企业许可证而言，这种采购方法让联合国有最有吸引力的选择。所有这些许可证都作为企业协议来签订，可供秘书处所有信通技术单位使用，通过统一的全球定价有一个预先商定的价格。这是一个惯用的采购程序，经常根据采购细则和条例来使用。行政当局还说，系统合同多年来一直都有，因此不需要路线图。

104. 审计委员会指出，答复与第二次战略执行现状报告中的以下说法不同：可以通过不断有效利用系统合同和企业协议来推行全球采购。由于没有分析通过全球采购获得的折扣，因此无法客观评估在推行全球采购和通过获取折扣最大限度降低信通技术资产费用方面的进展。

105. 审计委员会建议适当修订相关政策，确保数量超过规定起始数量的信通技术采购通过团结项目系统来处理，并由信息和通信技术厅集中审查，以做到统一和标准化，并符合信通技术政策和费用基准。

106. 审计委员会建议制定一个明确的路线图，通过全球采购来优化成本效益。

整合信通技术资源

107. 战略强调指出，作为它加强监管的一部分，信息和通信技术厅将重点关注整合、系统退役和全球采购问题，确保用最佳方式管理所有信通技术资源。为了减少分散在整个秘书处的信通技术资源，战略规定实施企业交付框架，其中涉及以下内容：

- 布林迪西和巴伦西亚的数据中心过渡到企业数据中心
- 通过曼谷、纽约和维也纳的企业应用程序中心启用应用程序
- 把全秘书处 131 个服务台并入曼谷、布林迪西、日内瓦、内罗毕和纽约五个中心的企业服务台

108. 秘书长在第二次战略执行现状报告中表示，信息和通信技术厅已在 2015 和 2016 年期间将(前中央支助事务厅的)广播和会议支助科全部并入管理事务部，并将(人力资源管理厅的)人力资源事务科和(方案规划、预算和账户厅的)财务信息业务处部分并入该部。大会和会议管理部、安全和安保部和管理事务部其他办公室正在进行的整并会进一步合并信通技术员额。

109. 虽然整个秘书处在世界各地的部门和办事处有 70 多个信通技术单位，迄今只完全合并了 3 个单位。此外，秘书长办公厅主任 2016 年 2 月向所有部门的副秘书长和办事处主任分发了一份部门间备忘录，要他们提供合作，帮助把信通技术职能迁移到企业交付框架下，努力查明和整合本单位内的信通技术职能，把它们和相应的资源移交给信息和通信技术厅。他还附上了高级别人员执行战略的时间表以及开展协调统一工作的时限，因为它们对战略的执行至关重要。

110. 审计委员会注意到，尽管有非常具体的大会决议(第 69/262 号决议，第二节和第 70/248 A 号决议，第五节)、行预咨委会建议(见 A/70/7/Add.18，第 37 至 39 段)和秘书长办公厅主任备忘录，全秘书处信通技术资源的整合工作进展很慢。按照路线图，战略必须在五年内(2014-2019)得到执行，但截至 2017 年 1 月，70 多个信通技术单位中只有 3 个并入了企业交付框架。在美洲、欧洲、亚洲和非洲这四个区域中，信通技术单位的整并工作均未取得重大进展。即便是负责在全秘书处通过信息和通信技术厅执行战略的管理事务部，也没有把它的所有信通技术单位纳入企业交付框架。

111. 大会在第 71/272 B 号决议中再次请秘书长降低整个秘书处和所有工作地点及外地特派团现有信息和通信技术环境的分散程度。

112. 审计委员会建议行政当局采取有效步骤，执行企业交付框架和减轻信通技术资源的分散程度。

四. 鸣谢

113. 审计委员会感谢主管管理事务副秘书长、通信和信息技术干事、信息和通信技术厅及其工作人员，感谢他们为委员会工作人员提供合作与协助。

审计委员会主席

印度主计长兼总审计长

沙希·坎特·夏尔马(签名)

(审计组长)

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)

德国联邦审计院院长

凯·舍勒(签名)

附件一

有关信息和通信技术事务的的建议的执行现状

所涉报告	建议简述	行政当局就现状发表的意见	审计委员会就现状发表的意见	完全 执行	正在 执行	未 执行	因时过境迁 而不必执行
A/70/581 摘要 (a) 段	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	关于信息和通信技术厅安排的秘书长公报已签署，于 2016 年 9 月 20 日生效。它明确规定了信息和通信技术厅在所有信通技术事务上、包括在外地特派团的授权行政当局提出把建议现状改为“已执行”	审计委员会注意到有关答复，认为建议正在执行，因为正式授权给首席信息技术干事一事尚未通知，信息和通信技术厅授权和委派信通技术职能和权力的制度尚未建立		X		
A/70/581 摘要 (b) 段	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	建议除 PRINCE 2 外，另外采用灵活的方法，让信通技术项目有更大的灵活性，使时间表符合实际情况，由此来进一步加强项目的管理 行政当局提出把建议现状改为“已执行”	审计委员会认为建议仍在执行。未单独作出保证安排		X		
A/70/581 摘要 (c) 段	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	信息和通信技术厅正在制订更加灵活和有效的监管框架和授权和委派信通技术职能和权力的制度。预计在 2017 年制订和建立监管和授权制度	审计委员会认为建议仍在执行。尚未提供授权		X		
A/70/581 摘要 (d) 段	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	信息和通信技术厅正在考虑采用记分卡方式以统一衡量秘书处所有信通技术业务的业绩和遵守规定情况	自我报告遵守规定情况的职能尚未落实		X		
A/70/581 摘要 (e) 段	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能见度	秘书长提交给大会第七十一届会议的报告 (A/71/400)对财务报表、包括外勤支助部规划假设的数据进行了全面分析 行政当局提出把建议现状改为“已执行”	正在执行 看不出用非信通技术资金和预算采购的信通技术资产		X		
A/70/581 摘要 (f) 段	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	秘书长提交给第七十一届会议的信通技术战略进度报告已经编写完毕，内有预期费用和效益	正在执行 没有关于全秘书处执行信通技术战略总费用的评估。没有制订实现效益的计划，没有对战略性项目的费用进行监测		X		
A/70/581 摘要 (g) 段	高级管理层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	除了信通技术执行委员会和管理委员会外，信息和通信技术厅也着手进行业务关系管理和通报执行情	正在执行 部门业务计划仍未与信通技术战略保持一		X		

所涉报告	建议简述	行政当局就现状发表的意见	审计委员会就现状发表的意见	完全 执行	正在 执行	未 执行	因时过境迁 而不必执行
	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	况，确保各部门和办事处努力执行修订后的信通技术战略	致				
A/67/651, 第 20 段	行政当局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、文化和方法方面的商定改革的同时在信通技术战略的实施方面取得进展	秘书长提交给第七十一届会议的信通技术战略进度报告详细阐述了新的信通技术战略	已经起草了修订后的信通技术战略，并在大会第 69/262 号决议中获得批准 要执行本项建议，行政当局就要明确阐述： (a) 执行这一战略怎样会使联合国实体更好地完成它们的任务；(b) 信通技术战略与其他变革举措保持一致 秘书长报告表明，已经努力促使变革举措与信通技术战略保持一致。信通技术战略正在执行	X			
A/67/651, 第 29 段	行政当局审查其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	所有开支在方案规划和预算司都有记录，所有信通技术承付款项在经常预算和特别政治任务中都有记录。A/71/400 号文件披露了所采用的方法。按费用中心来分配资源和管理预算，费用中心代表信息和通信技术厅中的职能或业务领域 行政当局提出把建议现状改为“已执行”	审计委员会注意到行政当局的答复，认为这一建议仍在执行	X			
A/67/651, 第 30 段	行政当局明确规定团结项目系统的会计科目表能够有效反映和监测信通技术支出。此外，行政当局还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	进度报告上报的数据列出了账户表中的变动，信通技术的开支是通过分析承付款项数据得出的。已合并和综合了财务和人力资源数据。信息和通信技术厅将继续努力编写全面的财务报告以提交给管理事务部的方案、规划、预算和帐务厅 行政当局提出把建议现状改为“已执行”	审议委员会指出，费用监测仍然有问题，并认为这一建议仍在执行	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)	已向所有部门发送了资源规划备忘录，要求它们向区域技术中心和企业应用中心提交经费需求，并确保信通技术需求和它们申请的资金完全是透明的 行政当局提出把建议现状改为“已执行”	行政当局的答复没有全面解决建议提出的问题。审计委员会认为这一建议仍在执行，直至定期报告明确表明这些要求得到满足	X			

所涉报告	建议简述	行政当局就现状发表的意见	审计委员会就现状发表的意见	完全 执行	正在 执行	未 执行	因时过境迁 而不必执行
	现有服务升级(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、办公室和方案排定通信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	已协同主计长办公室和方案规划和预算司颁发了资源规划准则。所有部门都要向信息和通信技术厅提交它们的需求以便进行技术审查。各部门将在首席信息技术干事的同意和指导下拟订预算 行政当局提出把建议现状改为“已执行”	审计委员会注意到行政当局的答复，认为这一建议正在执行		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预期目标	把团结项目并入主流的规划工作考虑到了秘书处面临的组织挑战。信息和通信技术厅从 Unite 服务平台着手，在进入其他领域的同时，在并入主流活动的每个层面认真进行规划	审计委员会注意到行政当局的答复，认为这一建议正在执行		X		
A/67/651, 第 41 段	行政当局承认，实施新的信通技术战略需要在全秘书处改变职责和运作模式，并承认整个高级管理层有责任推进全组织变革，以支持首席信息技术官	秘书长关于信息和通信技术厅安排的公报于 2016 年 9 月 20 日生效，规定了业务模式和职责的变动。秘书长的契约列入了管理高层执行信通技术战略的职责	审计委员会注意到行政当局的答复。审计委员会指出，有关契约中的职责非常笼统，不够具体，无助于按既定标准客观衡量业绩，因此它认为这一建议正在执行		X		
A/67/651, 第 50 段	行政当局：(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周知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	这一建议已执行。信息和通信技术厅评估了有关需求，任命了一名 D2 级别的首席技术干事，在修订后的信通技术战略(A/69/517)中规定了有关职能和作用。目前提交给有关立法委员会的拟议经常预算提议由信息和通信技术厅现任 D2 主任担任首席技术干事	审计委员会注意到行政当局的答复，认为这一建议已经完全执行	X			

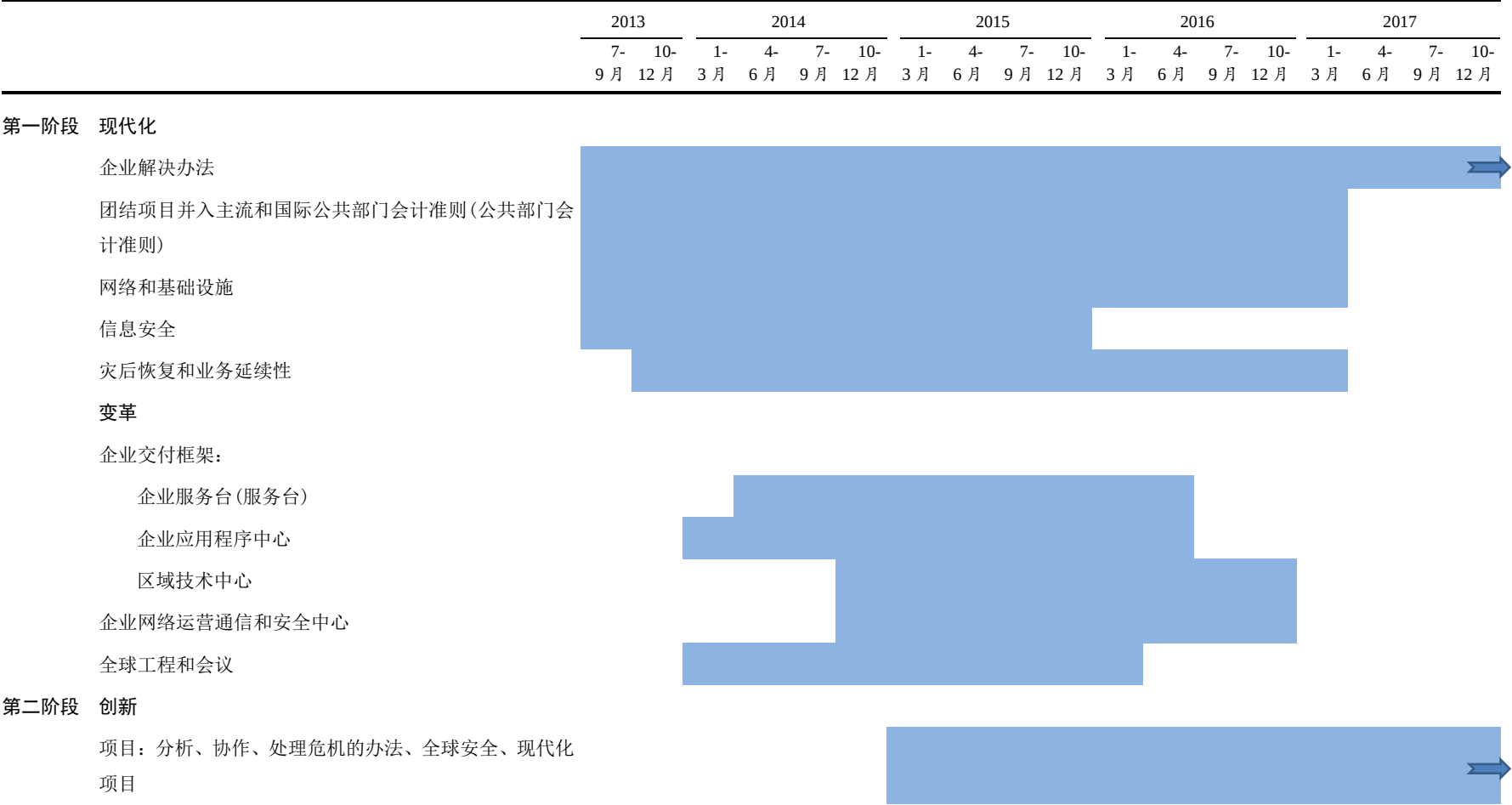
所涉报告	建议简述	行政当局就现状发表的意见	审计委员会就现状发表的意见	完全 执行	正在 执行	未 执行	因时过境迁 而不必执行
A/67/651, 第 55 段	行政当局制订计划,使任何与新战略有关的平行业务和信通技术活动都支持实施团结项目,而不与其目标发生冲突	这一建议已执行。在修订后的信通技术战略中提出这些举措是为了优先支持团结项目和企业系统	审计委员会注意到行政当局的答复,认为这一建议已经完全执行	X			
A/67/651, 第 56 段	在信通技术方面,行政当局界定信通技术交付涉及的三个不同领域中的领导和行政职责、胜任能力和管理工作,即:(a) 全秘书处的重大变革、创新和领导;(b) 制订和执行全组织指导意见、框架、政策和标准;(c) 业务服务	行政当局认为这一建议已执行。2016-2017 年预算表明资源分配有重大变动,按信通技术战略的规定,把资源从业务领域(次级方案 6:全球业务司)调到关键变革领域(次级方案 5:全球服务司,包括先前在次级方案 6 下管理和编制预算的全球安全与架构科、纽约和曼谷的企业应用中心)。可在 A/70/6 号文件(第 29E 款)以及 2017/18 财政年度拟议预算、该财政年度支助账户拟议预算和 2016 年预算外资源的费用计划中看到这些变动 行政当局提出把建议现状改为“已执行”	审计委员会注意到行政当局的答复,它将在 2017 和其后的年份监测建议执行情况			X	
A/67/651, 第 68 段	行政当局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的运作方式与协商和咨询论坛不同	秘书长公报已经定稿,将在 2017 年颁发	审计委员会认为这一建议正在执行。监管架构已经修订,在执行这一建议方面取得了进展。但是委员会注意到,仍未授权给首席信息技术干事			X	
A/67/651, 第 76 段	行政当局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服务采购安排	2016-2017 年预算显示资源分配有重大变动。2018-2019 年的预算编制准备全面体现出各办事处的部门查明的信通技术经费需求。信息和通信技术厅继续协调全秘书处下述合同的经费需求:网络设备思科全球协议、防火墙全球检查点协议、启用 Unite 邮件的微软全球协议(从分散的 Lotus Notes 系统转用建立在 Exchange/Office 365 Hybrid 基础上的联合国电子邮件系统)、用于虚拟化的全球 VMWare 企业许可证协议合同、用于管理移动设备的全球 VMWare AirWatch 合同、考虑到最终用户计算发展情况的最终用户设备联想全球合同、用于提供动态多点虚拟专用网络和多协议标签交换连接的 SITA 全球合同、用于 XaaS(任何可视为服务的事项)的亚马逊全球合同和用于 XaaS(任何可视为服务的事项)的微软 Azure 合同	审计委员会注意到行政当局的答复,它将监测全球采购战略的制订工作			X	

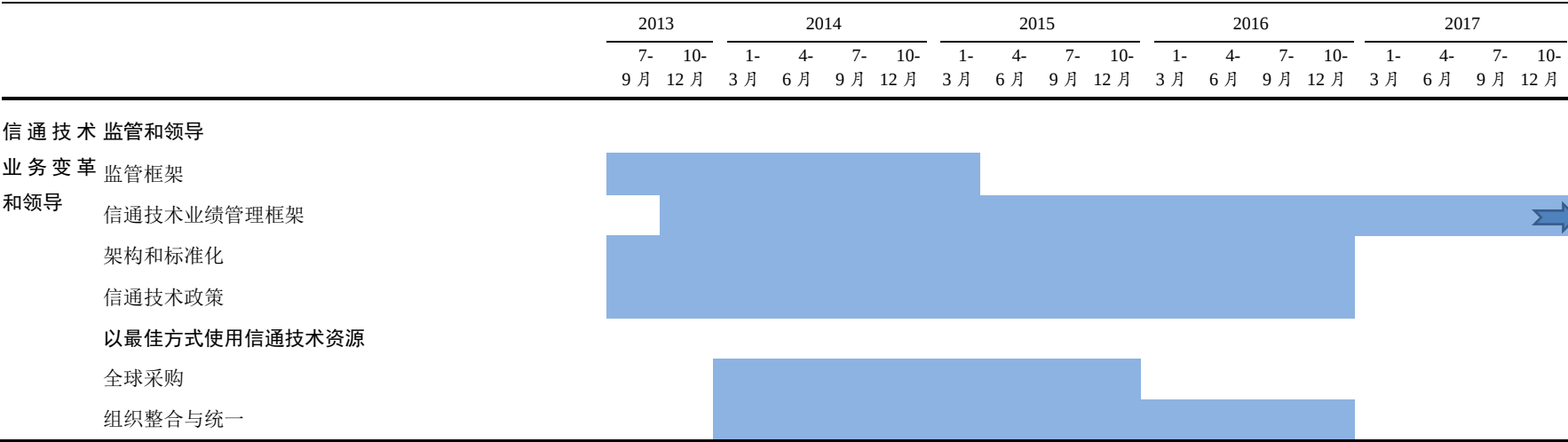
所涉报告	建议简述	行政当局就现状发表的意见	审计委员会就现状发表的意见	完全 执行	正在 执行	未 执行	因时过境迁 而不必执行
A/67/651, 第 82 段	管理部门开发全秘书处信通技术和联合国各部厅内部的“智能客户”功能,以便有效地提出业务需求和为信息和通信技术厅、信通技术本地委员会和各业务领域提供改善服务的渠道	业务关系管理功能重点了解整个秘书处的核心业务需求,以便在业务和技术之间进行协调。它将在 2017-2019 年期间成为“智能客户”职能,并促使信通技术顾及业务方面的考虑	通过设立业务关系管理科,履行“职能客户”的职能以及设立其他着眼于业务的职能,例如区域技术中心,这一建议的执行取得了进展。虽然这些职能为信息和通信技术厅提供了渠道,但需要全面予以确立,以便切实体现业务方面的需求。本建议仍在执行		X		
A/67/651, 第 92 段	行政当局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。这样的战略主要针对全企业应用程序,并且包括旧系统应用程序和服务的退役以及任何必要的数据转移。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	首席信息技术干事 2015 年 3 月 27 日颁布了秘书处应用程序管理战略(参见: APP. 01. STG),以建立一个框架来根据最佳做法整合联合国应用程序开发工作并使其标准化	审计委员会注意到行政当局的答复,认为虽然取得了进展,建议仍在执行		X		
A/67/651, 第 100 段	管理层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	中央支助事务厅和信息与通信技术厅(信通厅)一起协调处理非信通厅单位提交的购置物项和信通技术服务的所有购物单。信通厅有机会审查和批准中央支助事务厅其他单位提交的申请。对 2018-2019 两年期采购需求进行协调将使预算和计划更好地体现所有部门进行的采购	审计委员会注意到行政当局的答复,认为这一建议正在执行		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提出的关于该问题的详细建议	正在执行有关行动计划,以便在预防、事件发现和应对安全威胁领域加强信息安全(见 A/70/364 和 Corr. 1)	审计委员会注意到行政当局的答复,认为这一建议正在执行		X		
共计				2	21	0	0
百分比				9	91	0	0

附件二

初始战略路线图

第一和第二阶段涵盖现代化、变革和创新等战略性信息和通信技术(信通技术)推动行动。信通技术业务变革和领导涵盖了监管和以最佳方式使用信通技术资源这两个主要基本领域，而这两个领域与战略的三项主要内容(现代化、变革和创新)是相互关联的。





附件三

尚未定稿和修订的信息和通信技术政策：2017 年路线图

- A. 正由信通技术政策委员会审查的三项政策
 - 1. 云计算政策(新的技术程序)
 - 2. 公共网站的最低安全要求(对技术程序的修订)(刚提交)
 - 3. 视频会议用户礼仪(新的情况通报)(刚提交)
- B. 信通技术政策委员会提交的但仍在信息和通信技术厅和政策制订单位的两项政策
 - 1. 关于移动设备使用的技术程序
 - 2. 关于移动设备使用的行政指示
- C. 尚未同信息和通信技术厅和人力资源管理厅协商的政策(行政指示)
 - 1. 远程访问(行政指示), 副秘书长办公室
 - 2. 电话服务(行政指示), 副秘书长办公室
 - 3. 电子邮件服务(行政指示), 副秘书长办公室
- D. 待修订的政策
 - 1. 联合国关于使用内部社交媒体的准则
 - 2. 安全事件应对措施
 - 3. 秘书处的访问控制
 - 4. 入侵检测
 - 5. 远程访问
 - 6. 灾后恢复规划
 - 7. 保护联合国资产不受恶意软件侵害
 - 8. 信通技术记录的保留时间表
 - 9. 系统监测和日志管理
 - 10. 团结项目的数据接口
 - 11. 数据中心访问
 - 12. 软件安装
 - 13. 密码控制
 - 14. 软件开发

15. 视频会议
16. 系统配置
17. 应用程序退役
18. 视频会议的安全考虑

附件四

应用程序合理化的现状

业务所有人	记录在 Unite Applications 中的程序数目	使用中 (正在使用或快退役) 的应用程序	已退役或合理化的应用程序(截至 2014 年 7 月 1 日)	留用的应用程序	待退役应用 程序(老旧 应用程序)	待合并或 现代化的 应用程序
经社部	31	15	16	12	0	3
外勤支助部、维持和平行动部和政治事务部的特派团	694	350	344	71	2	277
大会和会议管理部	97	67	30	29	2	36
管理事务部	12	8	4	3	0	5
政治事务部	73	64	9	1	2	61
新闻部	37	31	6	17	3	11
安全和安保部	73	71	2	21	3	47
非洲经济委员会	113	67	46	14	0	53
欧洲经济委员会	21	17	4	12	0	5
拉丁美洲和加勒比经济委员会	87	70	17	29	2	39
联合国秘书长办公厅	22	18	4	2	1	15
亚洲及太平洋经济社会委员会	64	31	33	5	2	24
西亚经济社会委员会	46	28	18	6	0	22
卢旺达问题国际法庭	63	0	63	0	0	0
前南问题国际法庭	60	51	9	22	2	27
人道主义事务协调厅	31	18	13	8	0	10
中央支助事务厅	74	59	15	30	0	29
裁军事务厅	37	30	7	4	1	25
联合国人权事务高级专员办事处	45	36	9	23	1	12
最不发达国家、内陆发展中国家和小岛屿发展中国家高级代表办公室	1	1	0	0	0	1
人力资源管理厅	38	17	21	6	0	11
信息和通信技术厅	64	47	17	24	7	16
内部监督事务厅	24	16	8	7	2	7
法律事务厅	11	9	2	1	0	8
方案规划、预算和账户厅	55	28	27	9	0	19
联合国人类住区中心	4	4	0	3	0	1

业务所有人	记录在 Unite Applications 中的程序数目	使用中 (正在使用或快退役) 的应用程序	已退役或合理化的应用程序(截至 2014 年 7 月 1 日)	留用的应用程序	待退役应用程序(老旧应用程序)	待合并或现代化的应用程序
联合国贸易和发展会议	4	3	1	2	0	1
联合国环境规划署	11	8	3	6	0	2
国际减少灾害战略机构 间秘书处	5	5	0	5	0	0
联合国日内瓦办事处	86	49	37	14	0	35
联合国内罗毕办事处	107	58	49	7	1	50
联合国维也纳办事处和 毒品和犯罪问题办公室	326	197	129	67	5	125
共计	2 416	1 473	943	460	36	977

附件五

信息和通信技术战略执行情况调查的结果

一. 调查的目的

审计小组打算评估用户对为提高整个秘书处的组织效率而推出的信息和通信技术服务和产品的质量 and 效用的看法。为此，在信息和通信技术厅的帮助下进行了一次用户满意程度调查。调查原定 2017 年 1 月 30 日至 2 月 6 日进行，但后来延长到 2017 年 2 月 12 日。

二. 调查简况

调查共有 10 个问题，每个问题下还有进一步的问题。调查旨在评估对信通技术战略的了解程度和对每项信通技术服务的满意程度。请用户用数字 0 至 5 打分，从“最不满意” (1) 到“最满意” (5)，数字 0 为“不知道”。

三. 答复人数

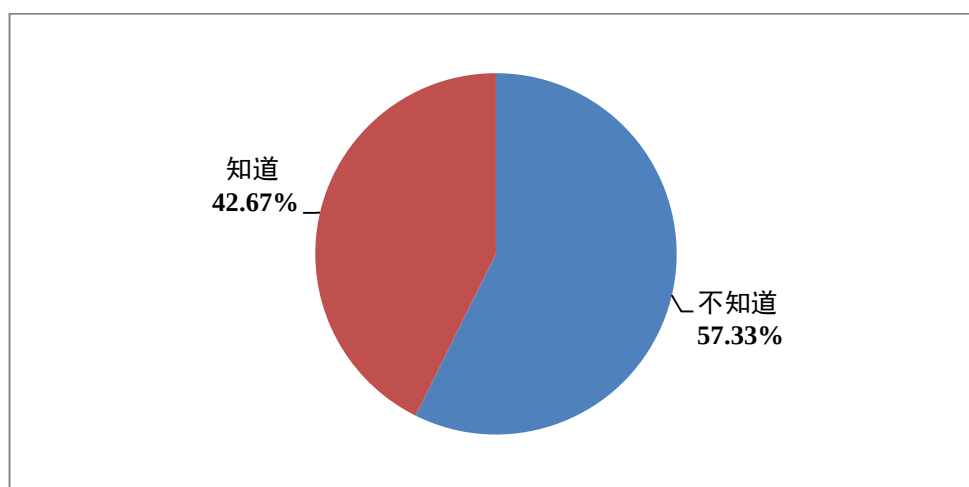
虽然有 6 753 人参加调查，但为本项分析目的，只考虑截至 2017 年 2 月 6 日收到的 2 979 份完整答复。

四. 调查结果

1. 你知道联合国实施的 2014 年修订后信通技术战略吗？

约有 57% 的答复者不知道该信通技术战略。

对 2014 年信通技术的总体了解程度

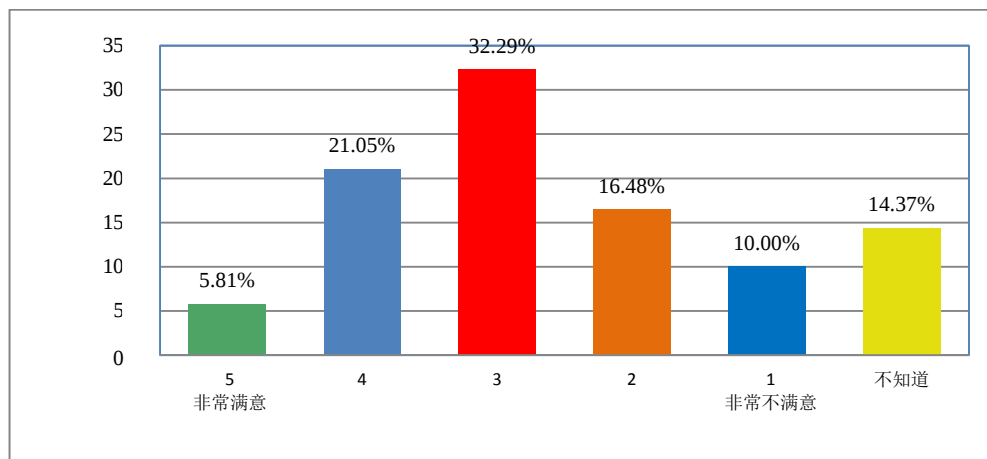


2. 你给信通技术应用程序、服务和提供的支助打多少分？

共有 26% 的答复者表示不满意，32 % 未置可否。

总体满意程度：信通技术服务、应用程序和支助

(百分比)

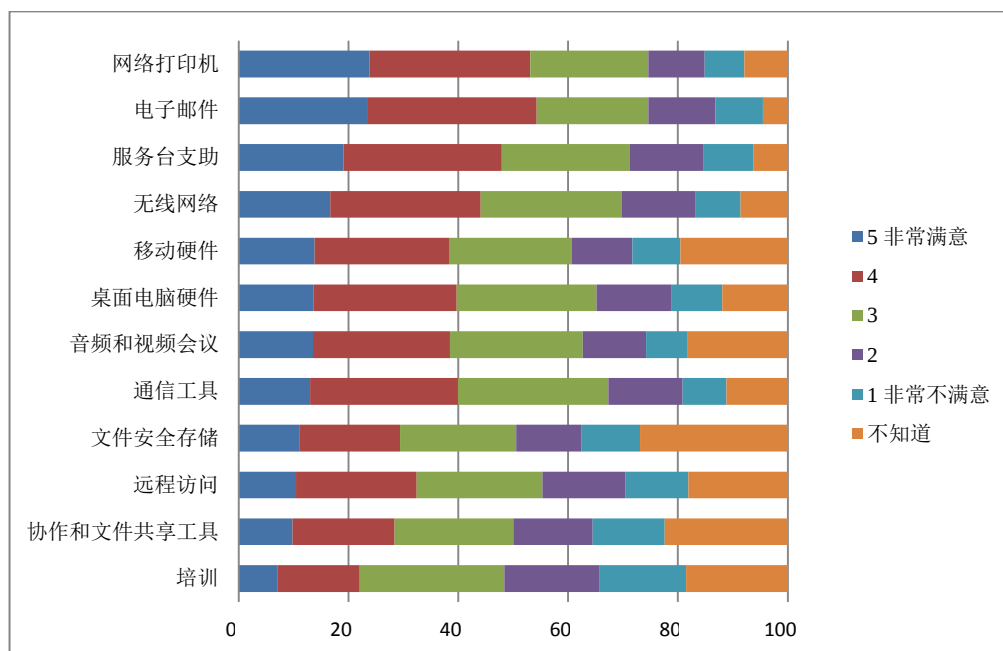


3. 你对信通技术服务(电子邮件、通信工具、服务台协助、无线网络、远程访问、移动硬件、桌面硬件、网络打印机、电话会议和视频会议、培训、文件安全存储、协作和文件共享工具)的质量有多满意？

除了电子邮件和网络打印机外，60%以上的答复者的满意度为 3 或更低。对培训、协作和文件共享工具和远程访问的满意度最低。

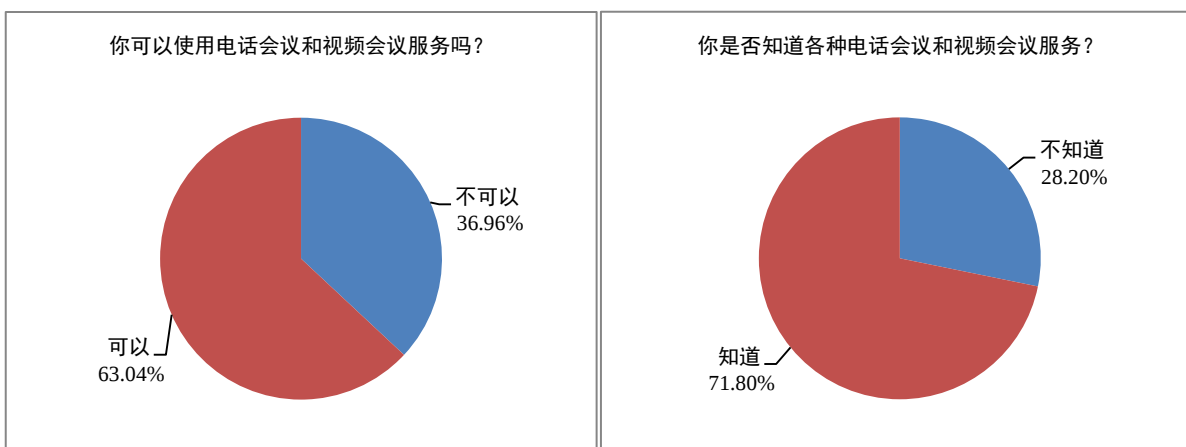
信通技术服务：总体满意程度

(百分比)



4. 电话会议和视频会议服务

约有 72% 的答复者知道各种电话会议和视频会议服务；63% 的答复者可以使用这些服务。

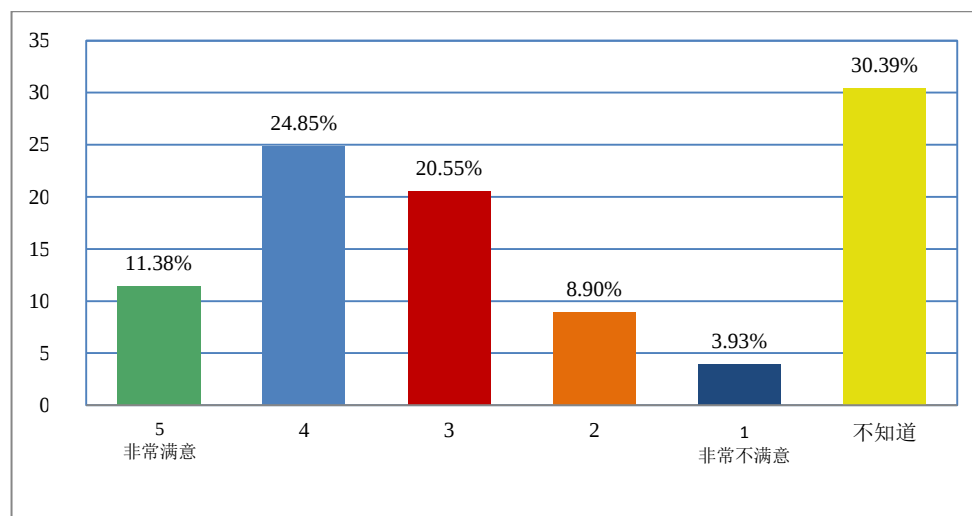


进一步问题 c: 如果你知道电话会议和视频会议并可以使用这些服务, 你给这些服务打多少分?

共有 30% 的答复者不知道电话会议和视频会议服务的质量如何。大约 33% 的人表示满意度为 3 或更低。

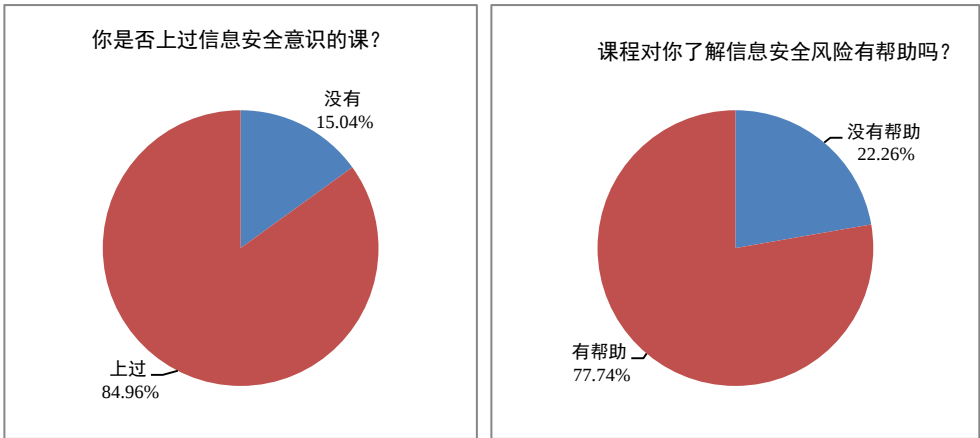
电话会议和视频会议服务的质量

(百分比)



5. 信息安全

关于信息安全课程的培训，发现大约有 15%的用户没有接受培训。此外，在问到他们是否认为课程让自己充分了解风险和知道如何保护自己 and 联合国时，22% 的人的答复是否定的。

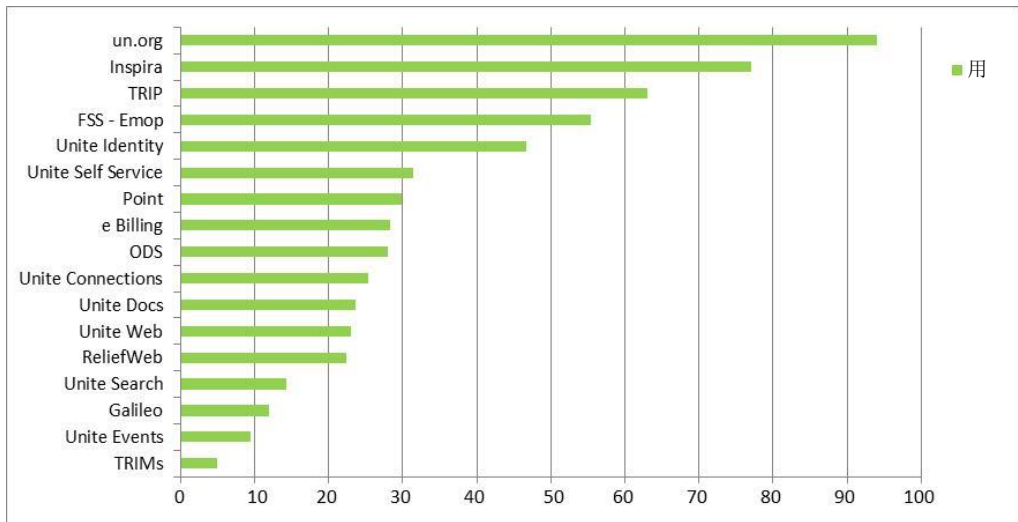


6. 你是否经常使用以下信通技术企业应用程序?

大约 70%的答复者不经常使用 UniteConnections、UniteDocs、UniteWeb、UniteSearch 或 UniteEvents 等应用程序，60%至 95%的答复者使用的应用程序为 Inspira、UniteIdentity 或 un.orgwebsite，只有 55%的答复者经常使用“UniteSelfService”。

企业应用程序的使用：用/不用

(百分比)

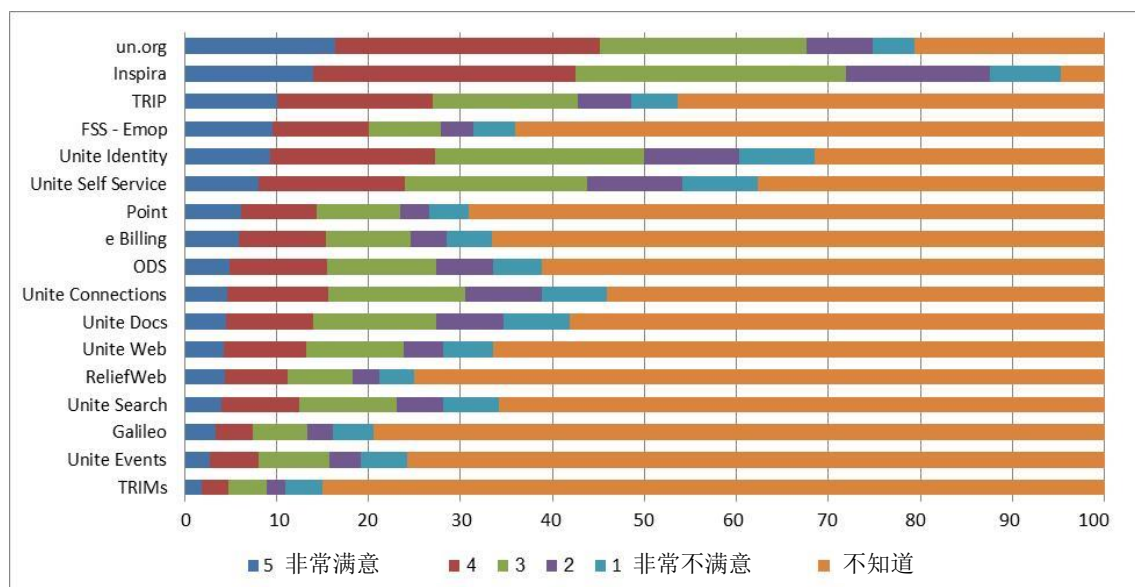


7. 请表明你对信通技术企业应用程序的满意程度

约有 70% 的答复者不知道许多应用程序，包括 Unite 系列应用程序。

企业应用程序：满意程度

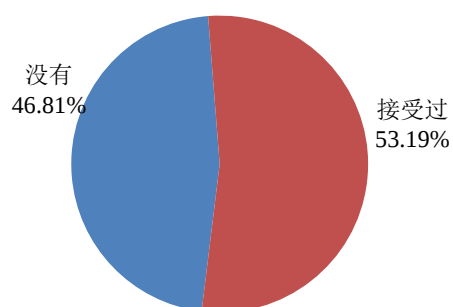
(百分比)



信通技术培训

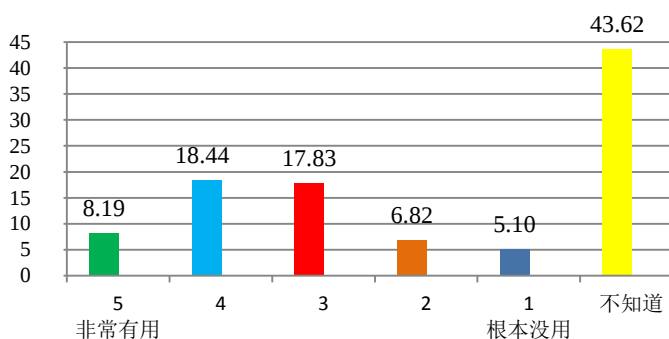
共有 53% 的答复者说，他们没有接受过开展现有工作所需要的信通技术培训。他们还说，培训的效用不大。约 44% 的人回答说不知道信通技术培训的效用。大约 26% 的人说培训有用，18% 的人认为培训效用一般。大约 12% 的人认为培训没有效用。

你是否接受过开展现有工作所需要的信通技术培训？



信通技术培训的效用

(百分比)

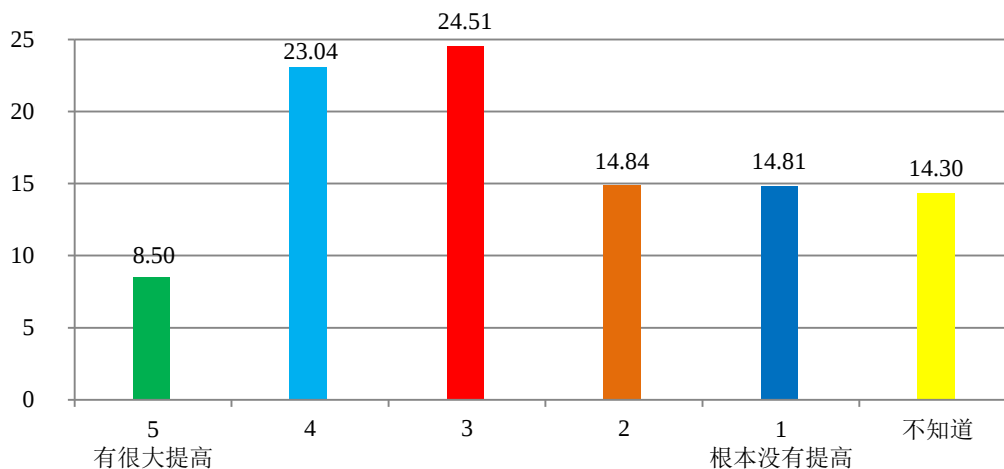


8. 在过去两年中，信通技术是否提高了你的工作效率？

大约 15% 的答复者说，信通技术根本没有提高他们的工作效率。只有 32% 的人说工作效率提高了。

信通技术对工作效率产生的影响

(百分比)



9. 给 Unite 服务台服务的及时性打分

大约 46% 的答复者对 Unite 服务台服务的及时性的打分为 3 和更低。大约 38% 的人认为服务是及时的。大约 16% 的人说，他们不知道服务台的服务是否及时。

Unite 服务台服务的及时性

(百分比)

