



第七十二届会议

议程项目 136

2018-2019 两年期方案预算

联合国信息和通信技术战略执行状况*

秘书长的报告

摘要

信息和通信技术(信通技术)已经发生演变,它不仅仅是一种业务工具,而且成为联合国工作的一个有价值的伙伴和推进手段。技术促进和推动包容性发展机会的力量对于确保本组织执行其任务至关重要。信息和通信技术战略(A/69/517)确认技术和数据有助于联合国的内部工作并对方案交付和任务执行至关重要,建立了一个通过现代化、变革和创新在联合国进行信通技术交付的共同愿景,其基础是一个加强治理及中央领导和业务自由有效平衡的框架;这项战略是秘书长改革建议的重要组成部分。秘书长在信通技术战略执行两年半之时,提出第三次进度报告。本报告全面介绍了该战略中所有关键举措和承诺的最新情况,并概述了信通技术全球管理的总体情况。

* 根据大会第 70/248 号决议的要求,本报告包含了正在整个秘书处进行的信息和通信技术基线评估。



目录

	页次
一. 导言	4
二. 审计委员会建议的执行状况	4
三. 执行和治理情况概述	5
A. 第三年的执行状况摘要	5
B. 信息和通信技术资源的整合	8
C. 信息安全	8
D. “团结”项目主流化	8
E. 所涉财务问题摘要	8
F. 合规情况	9
G. 项目保证和业绩管理	9
四. 现代化和转型：战略第一阶段关键举措的最新情况.....	10
A. 企业支助：“团结”项目	10
B. 信任和信心：信息安全和灾后恢复	11
C. 共享平台：企业应用程序中心	12
D. “联合国一体化”网络：全球广域网	15
E. 区域交付模式：区域技术中心	15
F. 全球监测：企业网络业务中心	16
G. 托管和互联互通：企业数据中心	17
H. 更完善的工具：全球工程和会议	17
I. 以客户为中心的服务：“联合”服务台	18
J. 战略分析：业务情报和分析	19
五. 创新：联合国数字议程(战略第 2 阶段).....	19
六. 优化：全球采购和全球资产管理.....	22
A. 全球采购	22
B. 全球资产管理	23

七. 财政资源概览	27
A. 预算概览	27
B. 分配给用户部门的资源的成本回收	29
八. 结论	29
九. 有待采取的行动	30
附件	
一. 2014-2015 两年期、2016-2017 两年期、2018-2019 两年期包括“团结”项目资源在内的信息和通信技术资源概览	31
二. 信息和通信技术战略项目执行状况.....	32

一. 导言

1. 大会 2014 年第 69/262 号决议中认可了信息和通信技术(信通技术)战略(A/69/517)，该战略建立了一个联合国信通技术交付的共同愿景。2014 年确定了方向，以前向大会第七十一届会议提交了有关头一年半时间进展情况的报告(A/71/400)。

2. 战略是为支持联合国的目标而拟订的，它建立了一个全球统一提供信息和通信技术的愿景，使得可以通过现代化、变革和创新成功地执行本组织的任务，其基础是一个加强治理和中央领导和业务自由有效平衡的框架。该战略旨在实现：

- (a) 在五年时间内改变联合国的技术环境；
- (b) 整个秘书处实现信通技术结构性现代化；
- (c) 优化资源；
- (d) 强有力的治理措施；
- (e) 在联合国扩大创新空间。

3. 技术在联合国正从分散地侧重于交付事务性服务和解决方案，演变为建立现代数字联合国的一个有价值的机构伙伴，成为以创新方式执行本组织实质性任务的推动力。信通技术促进和推动实现可持续发展目标的力量对于确保联合国能够履行其任务授权至关重要。因此，信息和通信技术厅需要继续与秘书处同事合作，转变信通技术环境并将其现代化，同时努力发挥支持本组织核心工作的技术创新的作用。

4. 这项战略要取得成功，迄今来说至关重要的是加强治理框架，以监督政策和准则、架构、标准和投资选择，这将把信通技术转变为本组织可用来履行其任务的一个强有力的工具。秘书长 ST/SGB/2016/11 号公报明确了该厅的组织结构，并已确定将指定和授权正式化的内部政策和程序。

二. 审计委员会建议的执行状况

5. 在本报告所述期间，审计委员会对信通技术战略的执行状况进行了审计，并于 2017 年 7 月发布了第一份年度进展情况报告(A/72/151)。

6. 审计委员会自 2012 年第一次审计(见 A/67/651)以来已提出 37 项建议，其中 36 项被行政当局接受，1 项被行政当局部分接受。在 37 项建议中，有 2 项被审计委员会评估为得到充分执行，行政当局将向审计委员会提交证据，支持关闭另外 20 项建议。其余 15 项建议与正在执行的信通技术战略有关联，它们正在得到执行。

三. 执行和治理情况概述

A. 第三年的执行状况摘要

7. 信通技术战略(A/69/517)是一项五年计划,目的是改变联合国的技术环境,支持联合国在和平与安全、国际法、人权、发展和人道主义事务等领域的工作。

8. 在改变信通技术环境和将其现代化方面执行该战略的第一个两年半的时间里已经取得了扎实的进展;从而为开始一段创新时期铺平了道路。取得的成就包括:

(a) 信息和通信技术厅通过全球网络的协调统一、一体化使用和生产支助为“团结”项目的部署提供了重要支持;

(b) 在纽约、维也纳和曼谷的企业应用程序中心协调应用程序的开发和统一,同时在整个秘书处为全球用户群体服务。中心共同努力减少遗留的应用程序数目,将其从 2 340 个(截至 2014 年 7 月 1 日)减至 2017 年的 1 220 个。此外,“‘联合’邮件”项目是一个催化剂,加速更多的 IBM Notes 遗留应用程序的迁移或退役。企业应用程序中心继续设立全球标准化的企业解决方案,将其作为减少和重整遗留应用程序的主要模式,这实现了更大的规模经济效益,并提高了安全性和可靠性;

(c) 设在内罗毕、纽约、曼谷和日内瓦的区域技术中心负责统一各个区域的信通技术服务,使治理形成制度,确保遵守全球标准和政策以及落实该战略;

(d) “联合”服务台为“团结”项目和其他企业应用程序提供全天 24 小时全球支助,其目的是形成一种有成本效益和更高效的全球共享服务模式;充当一个信通技术服务请求的单一联络点;以及实现规模和促进在内部形成企业应用程序支持的专门知识;

(e) “团结”项目、Inspira 和“联合”邮件占所提交请求单的 69%。与上一年相比,本组织通过一个更为直观的“联系我们”形式实现 Inspira 支助服务请求单减少 48%。与此同时,本组织 61%的“团结”项目请求在第一通电话中就得到解决,平均解决时间只有三小时,而上一年为八个小时。总体而言,所有支助请求解决时间减少约 66%;

(f) 企业数据中心已全面建立并运行,这提高了数据托管能力的可靠性。余下的 86 个数据中心的足迹进一步减少了 25%;

(g) 通过合并信通厅和外勤支助部(外勤部)的现有系统,建立了“一个联合国”的单一网络,将 594 个联合国地点(联合国总部、总部以外办事处、各经济委员会、维持和平特派团和特别政治任务)连接起来;

(h) 通过系统地实施信通技术安全路线图,秘书处企业系统和应用更加安全。所采取的行动包括:

(一) 信通厅制定了一项十点行动计划，以加强整个秘书处的信息安全，信息安全现正转向维持模式；

(二) 信通厅正在积极实施解决短期和长期信息安全问题的有效措施，包括升级电子邮件和因特网过滤器；

(三) 信通厅编制了一个计算机化信息安全意识课程，为联合国所有工作人员和信通技术授权用户提供基本的工具和知识，以促进加强信息安全。到 2016 年，有 50 000 多名工作人员完成了课程；

(i) 各部门之间开展了富有成效的合作，特别是与外勤支助部合作取得了重大成就，并且外勤支助部在托管企业数据中心、管理“一个联合国”全球网络以及实施关键的企业解决方案以支持外地行动方面发挥了一定作用；

(一) 可通过移动装置进入的第一版电子特遣队所属装备(eCOE)系统已经启用，其中包括设备识别的机器学习模式，目的是提高检查效率、计费准确性和加快向部队派遣国付款速度；

(二) 电子燃料管理系统(eFMS-2)正在从视窗 CE 转移到安卓平板电脑，以提高数据质量；

(三) 电子口粮管理系统(eRMS)第一个移动版上线，并大大提高食品质量和口粮交付；

(j) 目前正在数字议程、创新解决办法和分析、将“团结”项目纳入主流、建设“联合”服务台可持续能力、全球采购和全球资产管理的举措方面作出努力。在这些领域的主要举措包括：

(一) 从 2017 年 4 月起在整个秘书处部署“联合”邮件(Outlook)，取代长期使用的 IBM Notes 电子邮件平台。该举措是联合国信通技术战略的一个关键组成部分，旨在使本组织符合行业最佳做法。“联合”邮件将本组织最重要系统的行政管理集中起来，实施统一的安全政策；“联合”邮件套包括商用 Skype 电话系统，这是一个包括即时通信、特设音频和视频通话和会议的协作平台，使每一位秘书处用户可以点击一下就与其他用户联系上。秘书处将通过一个共同“@un.org”电子邮件地址联合起来。正在与联合国其他机构、基金和方案结成联盟，使联合国共同制度实现无障碍协作；

(二) 鉴于有越来越多的网络威胁危及联合国，国际社会日益关注贩运、恐怖主义和其他恶意行动，对网络战争的威胁的意识日益增强，并且全球社会越来越依赖技术，信息和通信技术厅设立了数字蓝盔部队，该部队是一个帮助保护联合国免受网络威胁和促进网络安全的精英分析师小组。下列统计数据凸显了社会集体面临的网络威胁的严重性：

a. 因特网上 90% 的有组织恐怖主义活动是通过社交媒体实施的；

b. 自 2015 年中期以来，12.5 万推特账户已因威胁实施或宣传恐怖主义行为而被封；

c. 有 26% 的可能性发生涉及 10 000 个或更多记录的数据泄露；

d. 2015 年，据估计网络犯罪可能对全球经济带来 5 250 亿美元的损失；到 2019 年底，该损失可达 2.1 万亿美元；

(k) 联合国以六种正式语文以及其他语文和不同格式制作了大量资料，涉及一系列广泛的主题。这一信息正在越来越多地作为开放数据向公众提供。联合集思(<https://ideas.unite.un.org>)是一个基于网络的平台，学术界、民间社会和联合国能够在这个平台上交流意见，相互学习，并通过应对科学和数据可视化方面挑战帮助其他组织或个人。优胜的解决办法、包括其开放源码得到分享，并在联合集思上公布，供各国政府和民间社会组织使用。在这种方式下，联合集思充当一个实用的催化剂，以使人们能以有意义、互动和动态的方式更好地了解政治和社会经济数据；

(l) 信通厅正在与世界各地的伙伴密切合作，利用公开获得的数据和工具制定开放源码技术解决方案，以应对最紧迫的挑战。这项工作是通过技术创新实验室进行的，来自私营部门、学术界、会员国和联合国的当地和全球创新者在技术创新实验室共同解决问题并快速建立解决办法的原型，以满足当地的需求。联合集思和联合国技术创新实验室网络是此种举措的实例。拟议与会员国合作建立技术创新实验室，以支持联合国的工作。信通厅将在这些实验室发挥技术和创新的作用，并监督其运作；

(m) 维也纳企业应用程序中心负责制定可持续和负担得起的信息技术解决方案，以支持联合国毒品和犯罪问题办公室(毒品和犯罪问题办公室)协助会员国打击洗钱和资助恐怖主义的行为。这些软件产品统称为“goPortfolio”，旨在帮助加强会员国的能力，以打击有组织犯罪，包括跨国有组织犯罪、非法贩毒和其他形式的非法贩运恐怖主义、腐败，并加强会员国在研究、趋势分析和法证方面的能力。goPortfolio 套件旨在根据联合国在这些领域的战略方案支持这些工作；

(n) 部署了联合业务情报，为联合国各级行政和实质性工作的战略方向、政策制定和决策提供支助。联合业务情报提供快速、便捷地获得全系统信息的途径，这些信息是从可信来源(如“团结”项目、Inspira、iNeed)整合而成的，以更好地利用本组织的数据来源。其精简和标准化报告程序通过提供更明确和更一致的概览和跨组织行动，促进改善企业规划和业绩；

(o) 通过首席信息技术干事共同主持的联合国系统行政首长协调理事会信息和通信技术网络，确定了支持全球采购的共享服务及已拟定的货物和服务合同安排。联合国共同制度可以使用这些合同安排。此外，通过加强合作，共享的信通技术解决方案和服务都得到落实。

B. 信息和通信技术资源的整合

9. 根据大会第 66/246 号决议、第 69/262 号决议第二节和第 70/248 A 号决议第五节，并为执行审计委员会报告(A/67/651)中着重说明的建议，已对管理事务部内各办公室的信通技术职能和资源进行了整合，并将一些办公室进行了协调统一。

10. 在 2016-2017 两年期，将人力资源管理厅、中央支助事务厅和方案规划、预算和账户厅一些技术单位合并到信息和通信技术厅。

11. 在 2018-2019 两年期，信息和通信技术厅将继续在整个秘书处以及所有工作地点及外地特派团巩固和统一信通技术环境，包括拟将七个员额和相关的非员额资源从安全和安保部危机管理信息支助科调出。这一职能整合会产生费用节约，因为拟裁撤一个安保部 P-3 员额，而其余资源将在费用不变的基础上转移。

C. 信息安全

12. 信息和通信技术厅在首席信息技术干事的领导下，致力于协调和促进发展共享能力，以应对联合国组织面临的网络安全威胁。例如，在过去一年中，信通厅已牵头创办了共享威胁情报平台，使得各参与组织可以交流网络安全情报。

D. “团结”项目主流化

13. 大会在第 70/248 A 号决议中，请秘书长为长期支持由首席信息技术干事提供的“团结”项目解决方案及其纳入主流拟订详细的过渡计划。

14. 大会在第 71/272 B 号决议中重申，必须确保将“团结”项目的责任顺利、及时地移交给秘书处内相应的实体。

15. “团结”项目团队和信息和通信技术厅继续合作，制定和实施将要移交给信通厅的信通技术职能主流化计划，包括查明在全球范围内利用专门知识和技能的机会。

E. 所涉财务问题摘要

16. 在 2018-2019 两年期，信通技术经常预算资源估计数为 3.925 亿美元。这一数字与 2016-2017 两年期相比没有变化。

17. 在 2018-2019 两年期，信通技术经常预算资源核定数为 9 550 万美元。这一数额与 2016-2017 两年期相比减少了 230 万美元，即减少 2.4%。所需经费减少被有关信息安全的资源和额外的“团结”项目维护费用部分抵销。

18. 2018-2019 两年期的维持和平特派团信息和通信技术预算比 2016-2017 两年期减少了约 12.2%(从 8.519 亿美元减至 7.479 亿美元)。作为维持和平行动支助账户一部分的信息和通信技术支出减少 5.5%，从 2016-2017 两年期的 5 770 万美元减至 2018-2019 两年期的 5 450 万美元。本报告有关预算预期的一节载有全面的财务分析，并概述了 2014-2015、2016-2017 和 2018-2019 两年期的信通技术资源情况，包括“团结”项目资源(附件一)。

19. 在 2018-2019 两年期，信通技术预算外资源估计数为 1.815 亿美元。这与 2016-2017 两年期相比减少 1.8%。

F. 合规情况

20. 强有力的领导是战略至今取得的成功的关键。加强治理框架对于监督政策和准则、架构、标准和投资选择也至关重要，这将把信通技术变为本组织可用来履行其任务的一个强有力的工具。秘书长公报(ST/SGB/2016/11)明确信息和通信技术厅组织结构，并已将指定和授权正式化的内部政策和程序作出规定。

21. 信通厅由主管信息技术助理秘书长领导，助理秘书长接受主管管理事务副秘书长问责。首席信息技术干事负责领导全球信通技术活动，并由企业项目管理办公室主任、全球服务司司长、全球业务司司长、各区域技术中心主任、企业应用程序中心主任和业务协调科科长与秘书处信通技术组织单位负责人协作提供支持。这种治理框架确保关键利益攸关方共同努力，以便有效地指导本组织信通技术活动和资源的管理。

G. 项目保证和业绩管理

22. 企业项目管理办公室继续确保范围广泛的信通技术项目和执行情况得到有效监督。附件二按大会的要求，详细介绍所有项目的最新状况。这些项目一直遵守既定治理制度和纪律，并接受按企业风险管理原则执行的风险管理审查。项目的任何修改需经审核和批准。

23. 在过去一年里项目保证和业绩管理方面继续有着显著改进：对每月项目状况报告的质量保证审计有所增加；已开始进行项目管理人员的一对一培训，以确保合规；继续举行全球项目状况会议，项目管理委员会每月举行一次会议，以审查项目的变动、关键风险和各种问题。表 1 显示在信通战略第三年执行状况报告的缓解风险方面所取得的进展。

表 1
缓解风险方面的进展

风险说明	减缓计划	迄今取得的进展
执行信通战略的整套信通技术技能不足	培训和技能评估增加	更多工作人员接受信通技术培训，涉及 22 个信通技术课程。正在进行技能评估
采购职能分散，信通技术合同缺乏透明度	实行全球采购并部署“团结”项目	随着在 2016 年 7 月授予地理空间信息服务合同，全球外包项目正在取得进展；为促进全球互联互通而扩大 SITA 电信合同也是全球采购的一个成功典范；信通技术全球系统合同预计将在 2018 年上半年授予；正在编制订立一个软件开发——应用程序服务全球系统合同的工作说明，并且预计将在 2019 年上半年授予一个新的合同；目

风险说明	减缓计划	迄今取得的进展
碎片化现象依然存在，限制了信通战略的有效实施	改善服务交付，下放权力，强化治理、管控和监测手段	前正在作出努力，以优化已经是联合国承包商的思科提供的网络设备配送链；正在为设立云计算服务进行直接谈判，并且预计将在2017年下半年到2018年上半年之间授予新合同。已在信息和通信技术厅内部业务协调科设立合同管理股，以支持有关该厅和外勤支助部信息和通信技术司的合同管理
变革疲劳症和抵制变革	加强利益攸关方的参与和与他们的联系，改善服务提供情况计量	关于信息和通信技术厅组织结构的秘书长公报(ST/SGB/2016/11)于2016年印发，执行更多授权的政策已最后敲定。在这方面存在挑战
缺乏信息安全意识，导致信通技术系统、机密性和信息的完整性受到损害	监测硬性规定的信息安全意识培训课程完成率，并增加安全威胁通报	信息和通信技术厅与利益攸关方之间继续进行互动交流
信通技术资产缺乏可见度	实行资产监测和管控	每月监测强制培训完成率。工作人员定期得到安全威胁警示。在这方面仍然存在挑战
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	联合国的所有信息和通信技术不动产、厂场和设备资产目前记录在“团结”系统中，使得可以实现对有记录的信通技术资产生命周期进行管理，从确定需求到采购过程、使用和处置的。财产管理和库存控制在特派团和总部以及总部以外办事处全年开展的实物核查过程，确认所有信通技术有形资产已适当清点入账
		已编制了关于全球信通技术活动今后所需资源估计的规划假设

四. 现代化和转型：战略第一阶段关键举措的最新情况

A. 企业支助：“团结”项目

24. 与“团结”项目团队的密切配合继续确保顺利和及时地将责任从项目转移到秘书处内相应的实体，这是将“团结”项目主流化努力的一部分。“团结”项目核心基础设施的管理已经外包给一家商业供应商，而接入层通过西班牙巴伦西亚和意大利布林迪西企业数据中心加以管理。

B. 信任和信心：信息安全和灾后恢复

25. 最近的信通技术安全事件清楚地表明，自从信通技术战略获得批准以来，联合国面临的威胁程度大大增加。缺乏统一的信息和通信技术系统、服务、方案和资源，再加上在这一领域的组织惰性以及信通技术安全能力不足，导致高度分散的信通技术环境继续存在，此种环境很有可能遭受攻击。为尽量减少在不可避免地发生信息安全事件时对本组织的损害，信息和通信技术厅坚决反对提供不符合信息安全标准的技术和数据服务。然而，如果本组织内的信通技术仍然呈碎片化，则遭受信息安全风险的可能性大大增加这一根本问题就会仍然存在。

26. 旨在消除信息安全中最关键的不足之处的上述十点行动计划已提交大会，并获得核可。2017年，十点行动计划转向维持模式。已为今后制定了更长期的信息安全战略路线图，这是由于需要以十点行动计划为基础，并对不断变化的威胁作出回应。这一信息安全路线图的目的是：

(a) 在上述文件确立的框架基础上，提供一整套务实的活动；

(b) 扩大十点行动计划举措的范围；

(c) 将这些举措转化为正在进行的方案活动；

(d) 扩展目标，使其不仅包括消除秘书处内的信通技术环境共同缺陷，还包括为处理敏感信息或业务需要等具体风险领域提供指导和解决方案；

(e) 实行 ST/SGB/2016/11 所述确认首席信息技术干事核心作用的问责制，并确保在授权框架内履行。

27. 重要的是要注意到，信息安全是一个贯穿各领域的问题，而且信息安全方案与信通技术战略的其他变革方面有联系，特别是与应用程序、数据中心和支助模式的协调和整合有联系，并与业务活动相互联系和依赖业务活动。

28. 信通技术战略包括旨在通过建立规范性结构、加强标准化和治理来加强技术权威和问责制的一个方案。虽然整个信息技术行业承认“绝对安全”是不可能实现的，上述变革有助于加强信息安全和减少本组织的风险状况。信息安全路线图确立了一种做法，确保根据信息资产的分类、价值以及可能因滥用、无法获取、销毁、未经授权披露或修改造成的损害程度适当保护所有信息资产。

29. 风险管理已得到加强，包括对有关资产评估、这些资产面临的威胁和任何这些威胁影响到任何这些资产时所产生后果有了认识。

30. 由于用于建筑物管理(如电梯、空中交通管制、电力系统)、会议管理(如广播和音像系统、公告和通知系统、电子投票)和人身安全(如出入控制、摄像监视)的多个系统越来越数字化和相互联通，这些系统与更传统的信息技术系统已面临同样的威胁。信通技术安全路线图有意扩大风险管理的重点，将这些过去被排除在外的非传统但关键的信息技术系统纳入，从而制定一个更强有力的风险管理办法。

31. 为根据大会第 69/262 号决议的规定确立对首席信息技术干事权限下的信息安全的中央控制,全球服务司全球安全与架构科负责监督和协调秘书处内的所有信息安全活动。这包括信息安全政策指示中界定的信息安全治理和信息安全管理领域。

32. 区域和地方两级的信息安全管理 and 信息安全业务活动已下放给各区域技术中心和负责外地特派团的外勤支助部。不过,如现行政策所规定的,要使信息安全有成效,大幅提高管理和业务活动的透明度仍然是必不可少的。鉴于本组织网络和应用程序的企业性质,必须迅速分享有关在一个秘书处实体或地点发生的、可能对本组织其他部门产生影响的安全风险、事件或违反情况的信息,即使这些事件或情况看似无关或距离遥远。

33. 在 2018-2019 两年期,信息和通信技术厅将增设四个员额,以加强信息安全,这已得到大会第 72/261 号决议批准,并符合大会第 67/254 A 号决议,而且大会第 69/262、70/248 A 和 71/272 B 号决议已核可信通技术战略,其中包括与家具和设备、订约承办事务、工作人员差旅(设在纽约、曼谷、内罗毕和日内瓦区域技术中心的 4 个 P-4 员额)相关的非员额资源。

34. 这些资源对于加强信通厅的能力,以查明、管理和缓解新的正在出现的威胁并确保遵守信息安全标准、架构、政策和程序必不可少。此外,信通厅将能够履行下列关键任务:进行系统和应用程序的安全审查和合规审计、参与信息风险评估、监督方案和业务信息安全项目的执行,并作为全球事件应对小组的一部分协调对信息安全事件的应对。

C. 共享平台: 企业应用程序中心

35. 企业应用程序中心继续协调和领导遗留应用程序的全球开发和支持,导致应用程序的数量从 2014 年的 2 340 个减至 2017 年的 1 220 个。之所以能够减少 1 120 个应用程序,是因为将各种功能与现有企业应用程序和基于平台的标准化解决方案(如 iNeed、“团结”系统、Inspira、“联合”文件平台、“联合”联络平台和“联合”网)进行了整合,并停用和退役过时的系统。企业应用程序中心通过与地方信通技术实体协作努力,利用已有的治理机构和标准技术程序,继续减少遗留应用程序的数量。

36. 企业应用程序中心根据行业成功经验和最佳做法开展了一项研究,证实可采取一种不同的方法来处理应用程序激增的问题。预计这项研究将产生一项管理秘书处应用程序组合的新战略。

37. 最初推动从事这项研究的高级别因素包括:

(a) 认识到应向秘书处各部厅提供利用体制框架内权威数据的灵活、反应迅速和安全的应用程序来执行任务,这类程序包括“团结”系统、Inspira、“联合”文件、会议管理系统等;

(b) “苹果商店”、“谷歌播放商店”和“微软商店”等“应用程序商店”所取得的成功。在“应用程序商店”，应用程序的相关性及采用或购买直接与其成本、回应用户需求的能力、安全程度和维护模式等参数相关。这些参数可以很容易衡量，且直接与有关用户采用情况的统计数据相关。将从联合国所需经费的角度出发，审查这一应用程序开发和交付模式的适用性；

(c) 完全采用云服务来支持秘书处已在使用的标准应用程序平台所产生的影响。云服务有助于更好地了解维护冗余应用程序的成本，并可提供一个解决方案，将遗留应用程序和新应用程序迁至经过安全检查、由信息和通信技术厅管理的云环境；

(d) 需要将信息和通信技术厅管理的安全平台上的较小的灵活应用程序加以整合，这些应用程序已被商品化，以供内部应用程序开发人员使用，也可能供外部应用程序开发人员使用；

(e) 根据联合国数字议程，需要提供软件解决方案，支持完成联合国的实务任务，尤其是实现可持续发展目标。

38. 预计下一份进展报告将分享这项研究的结果和有关新的应用程序组合管理方法的提议。

企业解决方案

39. 纽约、维也纳和曼谷各自的企业应用程序中心负责制订创新的企业解决方案，以支持联合国任务的有效执行。企业系统将日益取代用于将手工操作和工作流程自动化、管理信息和支助决策的多种当地的遗留系统。加强各企业系统的整合还将简化培训和改善用户总体体验。使用标准化的中央托管的系统后，本组织能够提供更好、更加一致和更加可靠的支助、业绩、安全和业务连续性。在下列领域提供了新的标准应用程序。

现代行政和协作解决方案

40. 信息和通信技术厅继续提供对“团结”系统加以补充的行政支助系统。“联合”文件平台和“联合”联络平台以标准的企业级解决方案取代了数百个本地文件库、数据库和共享驱动器。许多遗留系统已退役或转至这两个更加现代、更加可靠的平台。“联合”联络平台的用户已从2015年世界各地的7 000个增至2017年的25 000多个，上传了超过100万个非机密性文件。此外，用户就近18 000篇维基文章和博客进行了协作，并建立了5 800个社区。就“联合”文件而言，全球有超过6 900个用户正在使用该系统，且上传至该平台的内容容量已超过2.5TB（近450万个文档）。信息和通信技术厅继续与联合国档案和记录管理科密切合作，促进和改善记录管理。

41. 秘书处标准的人才和学习管理解决方案 *Inspira* 已得到强化，添加了支持聘用通知管理、秘书处流动计划、员额管理和证明人调查的功能。目前顾问征聘和

临时空缺通知得到了支持，“团结”系统与 Inspira 的整合也得到加强。人力资源管理厅将继续使用 Inspira 支持电子学习和学习管理，包括维持和平行动部更多地就强制性联合国课程利用 Inspira 在外地特派团对部队和联合国警察进行培训。

42. 此外，作为会议文件主要储存库的联合国正式文件系统得到升级，包括换了新的外观和直感，升级后该系统具备了许多移动设备上可用的新功能，搜索能力得到加强，并且下载情况也得到改善。进一步的改进将包括支持六种正式语文的文件元数据；此外，除了当前可通过六种语文进行内容搜索的功能外，还允许用户用这六种语文搜索文件标题。

工作流程系统

43. 服务交付的自动化、跟踪和业绩管理对管理改革和支助服务优化都很关键。标准的企业工作流程和服务管理平台 iNeed 被用于各个部门，以加快和监测以下领域的服务交付：人力资源方面的应享福利、“联合”服务台和设施支助申请以及信通技术业务管理。这样一来，达到了以前无法实现的可见度，对支助和服务管理业绩也有了前所未有的深入了解。

支持联合国工作的解决方案

44. 企业系统正日益被世界各地的机构用于支持本组织各个关键领域的实务工作，包括预防毒品贩运和洗钱、金融情报、会议管理支助和学习管理。维也纳企业应用程序中心在欧洲联盟资助的毒品和犯罪问题办公室项目 goAML 下开发和支持的金融交易分析系统，是会员国当局用来对抗这些日益严重的威胁的关键工具之一。作为提供给会员国的旨在帮助加强打击有组织犯罪能力的 goPortfolio (unite.un.org/goPortfolio)软件套件的一部分，会员国的金融情报机构将其用于打击洗钱和资助恐怖主义行为。

45. 联合国越来越依赖公共和内部网站在本组织内外各受众之间共享信息。秘书处和各机构、基金和方案都使用公共网站，如 www.un.org 托管的网站来宣传它们的任务、成果和活动。这种网站不断增加，吸引了大批访客，作为本组织的信息门户，www.un.org 去年仅这一个网站的访问次数就超过了 1.5 亿。在必要的信通技术安全措施没有到位的情况下，网站使用率和知名度的提高也导致联合国数据、声誉和信息安全面临越来越多的风险。此外，那些不符合技术、信通技术安全、品牌、多语文和无障碍等领域标准的网站最终将会损害联合国的形象以及联合国代表和服务其受众的承诺。为此，信息和通信技术厅与新闻部和大会和会议管理部合作和协调，继续推进其网站统一方案，并建立了经强化的程序，以确保标准得到遵守。要使联合国的公共信息尽可能地具有包容性和无障碍性，必须确保所有网站使用多语文且无障碍。信息和通信技术厅正在利用一些创新技术、软件和技术培训来确保各网站符合无障碍要求，消除阻碍残疾人与网站进行互动或访问网站的障碍，确保所有用户能够平等地获取信息和使用功能。“联合”网平台是这些努力的核心，“联合”网向各部门提供了一个企业标准网页内容管理平台，为管理公共网站提供了一种无需开发人员或技术技能且具有成本效益的解决方案。

46. 秘书长在其题为“防止性剥削和性虐待特别措施：新办法”(A/71/818 和 A/71/818/Corr.1)的报告中介绍了他将采用何种战略来改善本组织防止和应对性剥削和性虐待的全系统办法。该战略侧重于以下四个主要行动领域：以受害者为重；终止有罪不罚现象；让民间社会和外部伙伴参与；改善战略宣传，以促进教育和提高透明度。在改进联合国应对性剥削和性虐待措施特别协调员办公室的领导下，信息和通信技术厅通过与新闻部和人力资源管理厅合作开展工作，提供技术解决方案，支持在多个领域防止性剥削和性虐待。这些领域包括：数据收集、分析和报告；全系统性剥削和性虐待案件储存库和筛选工具；面向公众的防止性剥削和性虐待信息门户；防止网络性剥削和性虐待的信通技术安全技术。这些解决方案将在 2018 年期间完成开发和部署。

外地系统

47. 外地行动是在商业条件和当地电信及因特网服务有限的环境下开展的。信息和通信技术厅与外勤支助部和维持和平行动部合作提供企业解决方案，以支持关键实务领域和支助领域。例如，部署至外地行动的关键系统包括特遣队所属装备电子管理系统，该系统对特遣队所属装备进行自动核查，从而提高了账单的准确性，并加快了向部队派遣国付款的速度。

48. 电子燃料管理系统(eFMS-2)使燃料供应链业务完全透明，监测燃料的消耗情况，并帮助侦查挪用燃料的现象。使用该系统后，经费得到了节省，原因是数据分析加快，获得了及时付款折扣，并且因为燃料发放的控制得到加强，业务费用和燃料消耗有所减少。

49. 外勤支助部的外地支助套件精简大多数特派团共同的、外地特有的行政和业务任务，并使之标准化和自动化。该套件模块旨在与其他企业系统(如“团结”系统)协作和对接，以促进所有外地特派团的服务交付。外地支助套件的最新模块包括航空信息管理系统，该系统简化特派团一级、与空中业务有关的数据收集和核心业务流程。航空信息管理系统包含一个纽约、布林迪西和外地特派团共享的中央数据库。

50. 航空信息管理系统还增加了其他功能，如基本机组人员管理功能、包括保险费分配情况在内的实时可见的支出情况、空中作业地图显像和飞行时数自动分析，从而加强了空中业务的各重要支助工具。目前在世界各地 23 个外地特派团部署了该系统。

D. “联合国一体化”网络：全球广域网

51. 使 594 个地点采用同一标准的“联合国一体化”广域网现已全面运作。该广域网用一个网络使各个办事处间互联互通，以确保一致性、可靠性和服务交付，包括部署了“团结”项目基础部分和扩展部分一期的五个群组，从而成功地取代了 100 多个遗留系统。这是通过与外勤支助部合作、由首席信息技术干事领导的一个联合项目实现的。“联合国一体化”广域网是实现中央监测的功能、支持信通技术基础设施和进一步推动标准化所需的基石。

E. 区域交付模式：区域技术中心

52. 区域技术中心于 2015 年 5 月成立，是确保遵守信息安全、信通技术政策、标准和工作方法的治理和监督机制之一。它们还负责在区域一级协调技术解决方案的交付。这些中心继续巩固 2016 年之前实现的目标，确保解决方案保持可持续性和与时俱进。这些中心现行工作方案中的优先项目包括：

(a) 为整合多个电子邮件通信域设置适当的全球基础设施，将所有邮箱迁至微软 Office 365 云并由其托管；支持使用其他微软 365 工具，如 Skype for Business、OneDrive、Yammer 和其他应用程序。迄今为止，世界各地 23 000 多个用户账户已完成迁移。在 2018 年第三季度结束前，还将有 45 000 个维持和平账户完成迁移；

(b) 通过移动设备管理和 Wi-Fi 协议标准化等举措继续确保为工作人员提供一个安全的数字工作环境；

(c) 根据行业最佳做法，建立全球统一的通信标准和工具，包括使设备和程序统一化和标准化，以及将电子邮件、语音、视频、即时讯息和存在整合为一个协调一致的联合国全系统通信平台；

(d) 统一信通技术基础设施和服务目录，同时使服务交付管理流程标准化；

(e) 为实施和监督信息安全政策提供持续的业务支助，包括十点行动计划。

53. 在本报告所述期间，外勤支助部制定了一个外地技术框架，概述了今后五年为支助外地特派团行动发展信通技术的愿景。该框架与通过现代化、转型和创新在联合国交付信通技术的信通技术战略愿景相一致。该框架侧重于两个优先目标，即优化核心信通技术业务的交付，以及成为向外地行动有效交付创新和技术解决方案的工具所需的重新定位。该框架详细说明了外勤支助部在与信息和通信技术厅实施联合企业举措以利用相对优势造福秘书处方面的使能作用和承诺。框架还详细介绍了需要采取哪些步骤，引进创新，加强能力，增强外地行动的效率和效力、可持续性、灵活性和反应能力。外勤支助部将每年对框架的实施情况进行一次审查，且其实施将与战略的执行保持一致。

54. 各区域技术中心对外勤支助部的外地技术框架起到了补充作用，该框架便利外勤部通过覆盖 35 个实体的 3 个区域信通技术服务中心，监督为维持和平特派团文职人员和军警人员以及合用同一地点的其他伙伴提供信通技术服务的情况。区域信通技术框架年度工作计划颁布各部和各区域特有的战略；这些工作计划还体现信通技术战略和各区域特定的目标。

F. 全球监测：企业网络业务中心

55. 企业网络运行中心继续成功地监测所有网络和企业数据中心的运行。随着信息和通信技术厅运营的监测解决方案并入外勤支助部运营的网络控制中心，目前正在进行进一步的整合。该阶段已于 2017 年 11 月完成。

G. 托管和互联互通：企业数据中心

56. 企业数据中心继续在托管、连通和监测领域提供服务。主要系统继续得到加强，并被移至企业数据中心。自 2016 年 7 月以来，又有下列应用程序被移至该中心：方案捐助者报告工具、企业级搜索软件、“联合”会议平台、遗留 Domino 应用程序群和企业服务总线。迁移的应用程序得益于企业数据中心二十四小时不间断的运营，可以保证在各时区提供全球服务。此外，信息和通信技术厅正与外勤支助部密切合作，通过将巴伦西亚、布林迪西和纽约数据中心接入公共云解决方案，建立一个单一的联合国混合云数据中心。

57. 信息和通信技术厅与外勤支助部都支持采用云服务，这进一步强化和丰富了企业数据中心的服务选项。云计算是一个以较低的成本实现创新和灵活性的极好机会。云计算利用可共享、可配置和可扩展且通过因特网作为一种服务提供的计算资源。一项新的联合国战略提议采用一种混合云和多重云的办法。一个在办公房地内运行的私有云将托管敏感和关键的应用程序和系统，同时为其它平台获取第三方公共云技术。云战略将使联合国能：

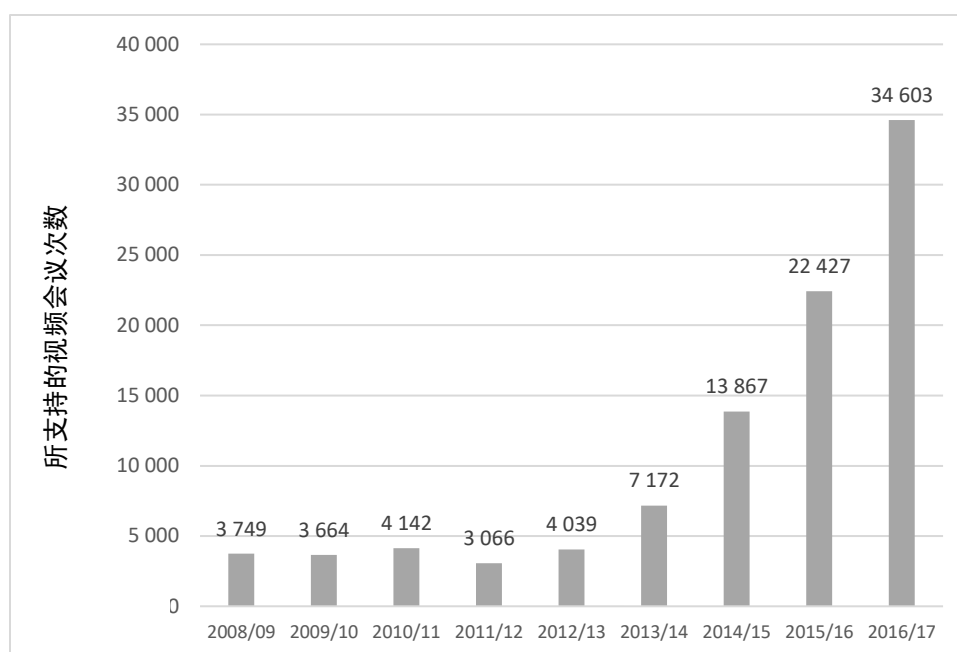
- 面对业务需求更加灵活，响应更加迅速
- 以更快的速度和更少的资本建立全球足迹并减少今后的支出
- 更加无缝地适应需求的变化和可扩展性的要求
- 确保业务或项目拥有更大的透明度
- 减少与基础设施不合规问题相关的风险
- 将信息技术资源从低价值的任务转移至如安全和企业架构等高价值的任务

秘书处认为，采用基于自动化和编排服务的云战略，影响将不限于技术架构，还将使联合国从战略上和实质上受益。

H. 更完善的工具：全球工程和会议

58. 为了保持质量并不断改善无缝视频会议的服务交付，对现有的业务技术程序和标准进行了审查并通过添加更多准则进行了更新。通过信息和通信技术厅、外勤支助部、联合国日内瓦办事处和其他主要视频会议服务提供者之间的密切合作，在整个组织的实施一直受到监测并进展顺利。最近的分析表明，秘书处对视频会议高度依赖，并确认了视频会议数量呈现增加的趋势(如图一所示)。高效的通信技术会议管理系统有助于控制差旅成本，并通过缩短差旅时间最大限度地减少生产力的损失；然而，需要考虑进一步投资，以增加对视频会议服务的使用和满足对该服务不断增加的需求。

图一
信息和通信技术会议管理系统使用情况



59. 其他加强全球工程和会议的项目也在进行中，如统一通信项目、视频会议预订和管理系统以及私有云视频会议桥接基础设施。已拟订这些项目的要求和办法，并将通过包括外勤支助部和秘书处在内的部门间和区域间合作实施这些项目。在广播和会议服务整合期间，用户将从服务中获益，而基础设施项目计划于 2017 年底进行整合。

60. 区域技术中心与全球工程和会议对视听和多媒体设施及相关基础设施进行的评估表明，基础设施需要重大更新和投资。由于许多设备已超过其经济寿命周期，因此大量联合国设备需要更换或升级。全球工程和会议正在积极协助区域中心编写技术评估和要求分析，并制定一项长期资本投资预算。

61. 全球工程和会议为所有工作地点的项目提供专门知识和援助，例如联合国日内瓦办事处的战略遗产计划、非洲经济委员会非洲会堂的翻新工程以及亚洲及太平洋经济社会委员会第 3 会议室的翻新工程。这些项目与其他较小的项目范围和规模不同，是融入未来的战略愿景良好的基础和组成部分。为确保所需的标准与全球战略保持一致，协调位于不同地理位置和归属不同部门的项目至关重要。已为战略遗产计划设立了一个专门的信息和通信技术协调小组委员会，以改善对项目和新资本投资的管理。

I. 以客户为中心的服务：“联合”服务台

62. “联合”服务台首先于 2014 年 9 月在曼谷投入使用，内罗毕、日内瓦、纽约和布林迪西跟着予以采用，目前已全面运行，并继续进一步巩固、协调和持续改进对企业应用程序和服务的支持活动。这五个中心已实现首要目标，即不受时

间和地点限制，为世界各地联合国人员提供 24 小时不间断的全球支助。这五个中心作为一个虚拟实体运作，是所有关键企业信通技术应用程序服务请求、问题或问询的统一联络点。

63. 核心支助程序，如事件管理、请求的满足和问题管理，建立于信息技术基础设施库框架的基础之上，该框架是由详细的信息技术服务管理最佳做法构成的一套行业标准，其重点是使信通技术服务满足业务需求。

64. “联合”服务台支持的全球企业应用程序和服务数量从 2015 年底的 14 个增至目前的 35 个。此外，“联合”服务台还合并了“团结”系统生产支助价值链的活动，产生了显著的效益，其中包括：

- 由于“团结”系统的稳定(与 2016 年相比每天的服务请求减少 50 项)，以及 Inspira “联系我们”页面的推出，与 2016 年相比，每日服务请求总量减少了 27%(每天的服务请求减少 76 项)
- 取得了突出的客户满意度，平均得分为 88%，比上一年提高了 6%
- 业务得到了显著的改进，与 2016 年相比，2017 年服务请求的平均解决时间缩短了 66%，受理的服务请求平均有效期缩短了 43%

J. 战略分析：业务情报和分析

65. 分析和业务情报服务已作为信息和通信技术厅战略框架的一个方案加以提供。随着本组织日益了解基于数据的决策所具有的潜力，对业务情报和分析服务的需求正在扩大。由于在整个组织进行了更加系统的数据管理，已采用了单一的数据仓，作为遗留系统和当前系统各种数据源的存储库，导致数据治理和管理得到改进。

66. 在高级管理层这一级，信息和通信技术厅一直在提供一系列执行信息看板，便于获取统一的决策数据，并提供与财务、人力资源和其他企业服务有关的重要管理信息。因此，高级管理人员可以查看将“团结”系统、iNeed 和 Inspira 等主要企业应用程序的数据来源结合在一起的关键绩效指标。这些基本的业务情报和分析解决方案已得到扩展，用于支持本组织的实务领域。

67. 如同秘书处大多数信息和通信技术领域的情况一样，业务情报尚未统一，存在多个数据库，正在使用许多不同的技术，并且采用了一系列方法。统一业务情报的工作仍在继续，在客户参与、需求的界定和利益攸关方的治理方面已取得进展。

68. 信息和通信技术厅编制了 100 份关于所有行政领域的通用业务情报报告并制定了 14 个信息看板。该厅还与大会和会议管理部合作，制定了有关会议管理和文件链关键绩效指标的新的看板。

五. 创新：联合国数字议程(战略第 2 阶段)

69. 因特网的爆炸式发展以及全球连通性的增强为联合国提供了前所未有的机遇，使其能够利用技术和数据支持自身的使命，更好地接触联合国所服务和代表的对象。但是，这些机遇对本组织也构成了重大威胁。

70. 信通技术战略的重点已转向使用技术和数据支持联合国的核心工作。注意到大会在以往决议中决定让首席信息技术干事领导秘书处的所有信通技术活动，随着战略向创新阶段过渡，必须进一步协调支持实务工作的信通技术方案。为此，在迄今所做工作的基础上正在采取若干项举措。

71. 数字议程利用技术执行大会的决定，即加强本组织，并推动联合国在和平与安全、人权、法治、社会和经济以及人道主义事务领域的工作。

72. 在当今世界上，信通技术不仅仅是内部的企业系统、服务和基础设施，还可以推动和促进更好地完成联合国所有任务，为达此目的，技术和数据创新必不可少。信息和通信技术厅旨在通过联合国数字议程，为秘书处各部厅提供利用现有技术和新兴技术提高效率的手段，并找出提供服务和实现本组织任务的新方法。创新对于应对网络安全威胁也很重要，最近发生的事件表明，自信通技术战略得到核准以来，事实上自从上次向大会提交关于信通技术战略的进展报告以来，联合国面临的风险水平显著提高。

73. 联合国现在所处的世界与仅仅五年前相比就已大为不同。全球人口已超过 70 亿，物质世界发生了变化，曾被认为局势稳定的地区因冲突和自然灾害而出现动荡，导致发生人道主义危机。联合国继续履行其任务，适应不断变化的格局，并不断改变其处理和平与安全、国际法、人权、人道主义事务和可持续发展的办法。然而，随着网络和物质世界之间的界限消失，网络空间发生了更加剧烈的变化，从而带来了全新的重大威胁，这就需要对网络和安全采用一种通盘考量的办法。这些威胁危及联合国、联合国资产及联合国人员，并影响到联合国执行任务的能力。通过强调这些问题，信通技术战略旨在提高人们对这些威胁的认识，并在资源允许的范围内制定对付它们的手段。

74. 内部网络安全组织，如数字蓝盔部队，展示了信息和通信技术厅如何支持和保障联合国方案。数字蓝盔部门的工作人员和合同资源是具备网络安全相关风险和问题方面专业技能的受过训练、拥有一定知识的从业人员。作为能够在网络世界中开展行动的专家，他们在分析网络威胁、保护联合国免受网络入侵以及支持各部门执行任务方面发挥着关键作用。数字蓝盔部队不仅是一个具有影响力的服务部门，还代表了技术界的行动呼吁，因为技术界希望能在网络安全方面发挥积极作用，打击网络犯罪，并在联合国网络安全能力建设方面产生积极影响。

75. 为了提高对新兴技术和创新技术的认识，信息和通信技术厅已开始定期举行向联合国工作人员以及会员国代表开放的情况介绍“技术创新探讨”。这些探讨有助于提高对组织、城市和社会的未来、区块链和加密货币、人工智能以及机器学习等问题的认识。

76. 这类情况介绍以及随之产生的与各部厅的对话往往会带来实实在在的项目，在这些项目中信息和通信技术厅采用新技术协助各部厅。最近的例子包括一个分析大会决议和投票记录的工具、分析国家网络安全战略的解决方案(与国际电信联盟合作的项目)以及对全球冲突和恐怖主义的自动化分析。

77. 信息和通信技术厅采用人工智能、机器学习和语言处理等新技术创造工具，以满足秘书处内部的需求和支持会员国。在这方面，对新闻和社交媒体进行了自

动分析，预测暴力事件的爆发，并在肯尼亚最近的全国大选中进行了测试。信息和通信技术厅继续紧跟技术的发展和方向。

78. 为了让世界各地的技术人员参与进来，信息和通信技术厅推出了众包平台“联合”集思——这是一个利用全球数千名数据科学家和编码人员的创意和解决方案的平台，目前该平台用于解决复杂的挑战，提供真正的工具和解决方案。这些以及其他许多信通技术创新有助于全球社区和会员国与联合国进行互动。到目前为止，已经启动了 11 项挑战，“联合”集思网站的访问次数超过 34 000 次。利用众包使得本组织能够通过公众公开和建设性的贡献解决一些人类所面临的最复杂的问题。

79. 2017 年推出了一个新的平台——信通技术促进可持续发展平台 (<https://ict4sd.github.io>)，以促进与学术界的合作。该平台为志愿服务的学术团体带来了挑战，这些团体创造解决方案，然后作为开源软件与联合国、会员国和公众分享。

80. 创新在推动联合国向前发展方面发挥着关键作用，并帮助人们认识到，本组织创新和参与伙伴关系的能力是决定联合国能否成功执行其任务的重要因素。为了积极主动地利用创新工具，信息和通信技术厅正在创建联合国技术创新实验室，以利用当前可用的尖端前沿技术，如区块链、人工智能和物联网。通过创新和伙伴关系，联合国将利用技术解决与其任务有关的一系列问题。联合国技术创新实验室将支持技术共享，并确保解决方案可扩展和可复制，且能有效地帮助解决系统性全球问题并加速执行联合国的任务。

81. 信息和通信技术厅已启动结构化方法来建立伙伴关系，该方法的组成部分之一是信通技术咨询委员会。该委员会旨在连接外部组织和联合国，以弥合私营和公共部门以及学术界与联合国任务之间的差距。

82. 联合国已与私营和公共部门组织以及相关领域的学术界和个人建立多个伙伴关系。这方面的一个例子就是联合国与民间社会建立的、支持可持续发展目标的具体目标 16.9 的伙伴关系。该伙伴关系将支持为所有人获得官方认可的身份所作的努力。

83. 与 ID2020 的伙伴关系重点是对身份问题采取一个开放、以人中心且利用生物识别技术和创新技术方面最新进展的办法。据估计，目前有 11 亿人的身份无法核查。通过与民间社会、两家大型技术公司和联合国合作，信息和通信技术厅正在支持使用技术使所有人具备正式身份的努力。

84. 在秘书长数字转型议程的框架下，根据 [ST/SGB/2016/11](#) 号秘书长公报以及通过与实务秘书处和用户群体的密切合作，维也纳企业应用中心已为会员国主要政府机构，包括打击腐败、控制非法药物和打击跨国组织犯罪的机构，开发并向其交付可持续和负担得起的信息技术解决方案组合，供其在管辖范围内使用。

85. 提供软件产品旨在建立和加强各国能力，以收集、分析和传播数据、信息和情报，并开展战术和战略分析，协助各国制定相关政策、规则和法律。

六. 优化：全球采购和全球资产管理

A. 全球采购

86. 根据与统一秘书处各信通技术办公室基础设施和服务的努力相一致的资源合理化进程，已在统一采购需求方面取得重大进展，从而订立了由信息和通信技术厅业务协调科管理的新全球系统合同。

87. 采购行动要么已完成，要么正在进行中，以订立以下方面的全球系统合同：信息技术设备；语音、数据和托管云服务；以及可供整个秘书处多个地点多个用户使用的企业软件开发和应用程序服务。随着用户数量增加和合同期限变为长期，有可能实现规模经济并在采购设备和/或服务时享有折扣。

88. 在实施的第三年，信息和通信技术厅、外勤支助部信息和通信技术司、秘书处其他办事处和采购司合作，为实现全球采购和合同管理，继续开展如下努力：

(a) 2016 年 7 月授予提供地理空间信息服务的合同；

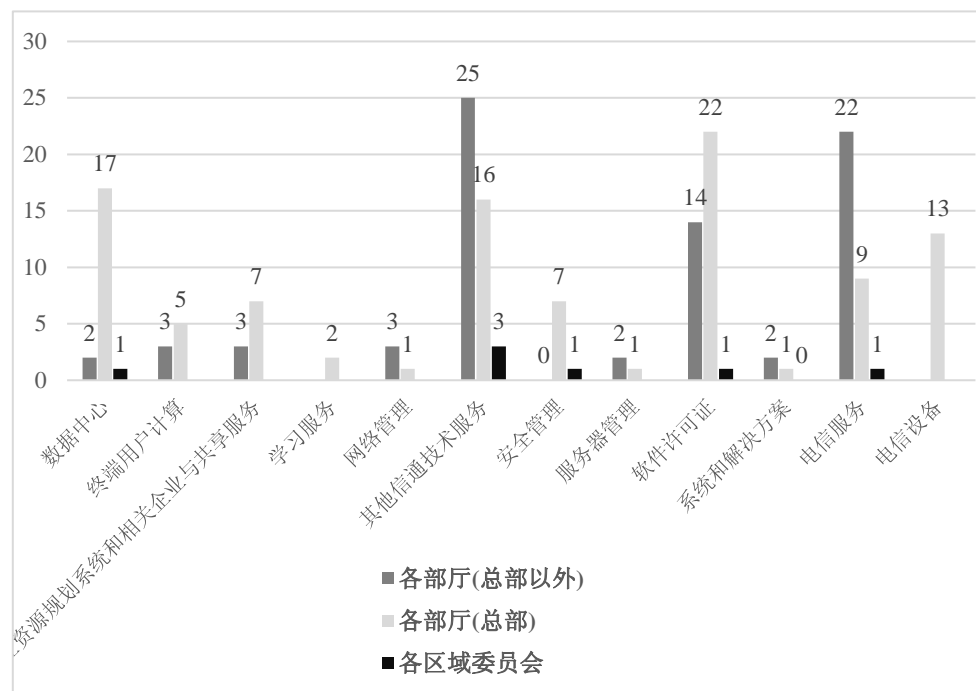
(b) 正在订立信通技术全球系统合同，用于提供电子邮件、存储、卫星网络管理和服务台等全权管理的服务；提供任务订单服务；并提供综合劳动力服务。服务地点包括纽约秘书处、维和特派团和特别政治任务以及经济委员会、法庭和总部以外办事处。采购流程目前处于技术评价阶段，预计将于 2018 年上半年授予合同；

(c) 正在通过三种交付模式订立应用程序服务全球系统合同，包括综合劳动力服务、预聘合同和任务订单。信息和通信技术厅与信息和通信技术司将在多个地点受益于这项合同。信息和通信技术厅、信息和通信技术司和采购司的代表目前正在审查工作说明书。预计将于 2019 年上半年授予合同；

(d) 虽然于 2013 年就与国际航空电讯集团公司订立了提供全球联通服务的电信合同，但其范围和用途随着时间的推移而逐渐扩大和增加，带来了更低的价格和全球批量折扣。这是全球采购的成功范例。美国电话电报公司为总部提供连通服务的合同将终止，相关服务将纳入国际航空电讯集团公司的服务合同；

(e) 正与两大云计算服务提供商进行直接谈判，以订立通过全球托管数据中心网络构建、部署和管理应用程序和服务的全球系统合同。云计算将软件、平台和基础设施作为服务加以提供，这样联合国就能够避免前期的基础设施成本，并使本组织专注于其核心业务，不必在计算机基础设施上花费时间和金钱。

图二
信息和通信技术相关合同概览



B. 全球资产管理

89. 大会认可首席信息技术干事为本组织信通技术活动总体方向和业绩发挥的强有力中央领导作用(第 69/262 号决议, 第二节, 第 16 段)。在全球秘书处资产管理方面, 可通过提高有形资产和无形资产的能见度, 加强控制与问责。为此, 信息和通信技术厅和外勤支助部于 2016 年 5 月和 6 月审查了资产和购置情况。本组织目前采购和维护的既有每年订购的许可证, 也有永久许可证。但此次审查明确显示, 有可能从单独许可证转向全系统许可证, 由此为本组织带来巨大惠益。不久, 信通厅将可利用“团结”系统监测实物财产、知识产权和软件许可证, 上述部分在信通技术投资和资源中占很大比例。

90. 所有信通资产已使用“团结”系统作为中央数据库数据仓, 该系统还监测不动产、厂场和设备状况以及信通技术实物资产的交易和变更管理控制。软件许可可通过“团结”系统采购流程服务项目单登记, 并按照“团结”系统标准流程登记为无形资产。信息和通信技术厅目前正与方案规划、预算和账户厅一道建立一项标准程序, 识别软件开发带来的无形资产并实现资本化。

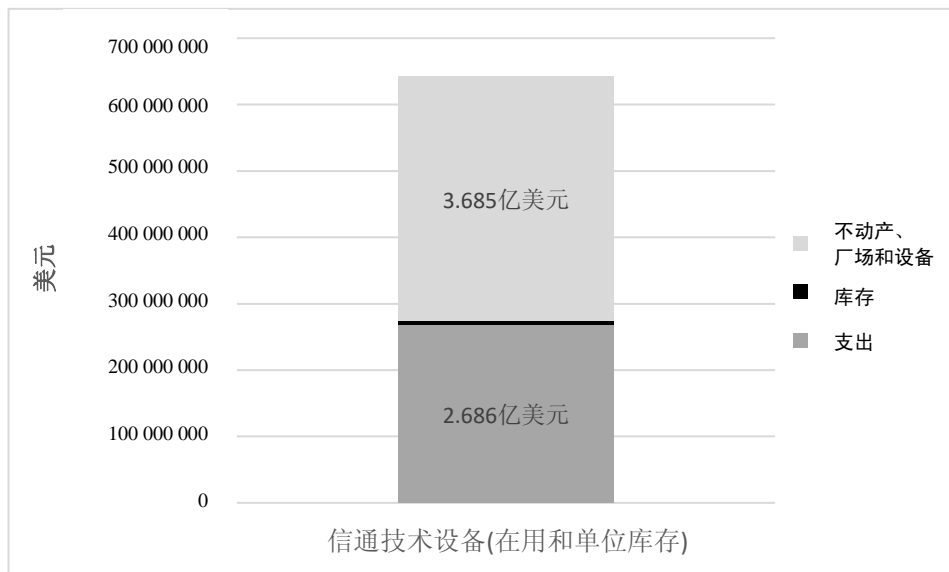
91. 联合国所有信通技术资产每个项目在从接收到处置的整个寿命周期均受监测和管控。经常利用商业分析方法核查许可证等信通技术无形资产, 以确保资产得到适当使用和保管, 确保控制系统得当。不断监测资产, 确保恰当问责且相关记录得以维护。首席信息技术干事将有形资产和无形资产适当层级的管理权下放给区域技术中心。

维持和平行动信息和通信技术资产和库存

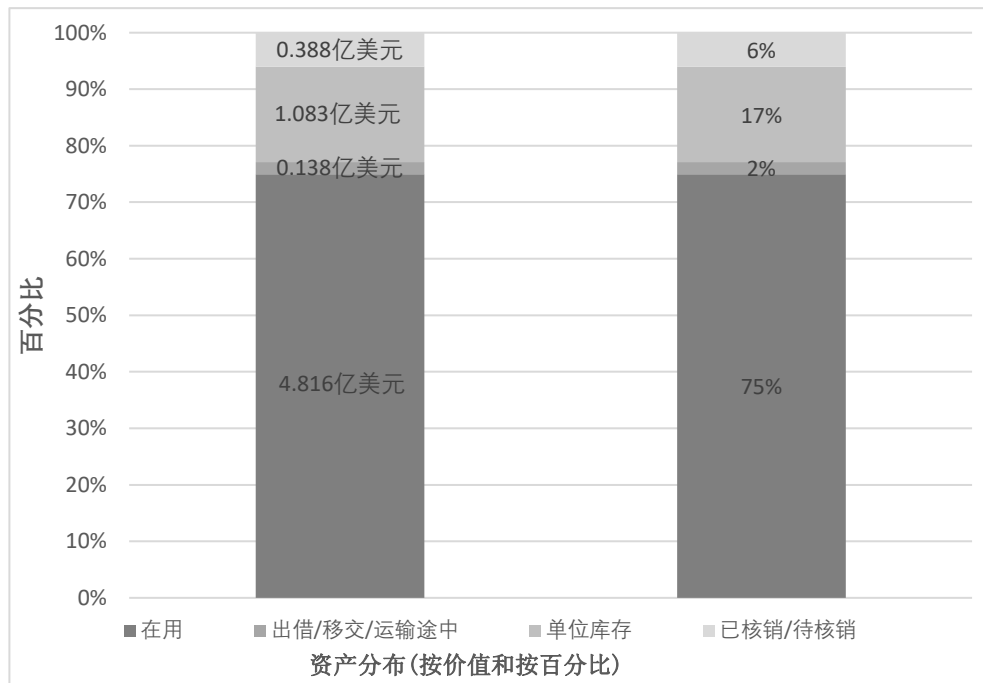
92. 截至 2017 年 6 月 30 日,维持和平行动持有的信通技术资产采购原值为 6.425 亿美元,已折旧 3.705 亿美元,残值为 2.72 亿美元。如图三所示,在这些资产中,57.3%(3.685 亿美元)为不动产、厂场和设备项目(如卫星地球站、通信设备房地),41.7%(2.686 亿美元)为消耗品(如计算机、打印机、卫星电话),1%(540 万美元)为库存物品(如手提式无线电台、储存盘)。总资产中有 75%(4.816 亿美元)正在使用,17%(1.083 亿美元)为库存,6%(3 870 万美元)待核销或已核销,2%(1 380 万美元)正在移交、出借或在运输途中(见图四)。

图三

截至 2017 年 6 月 30 日外勤支助部信息和通信技术资产分类



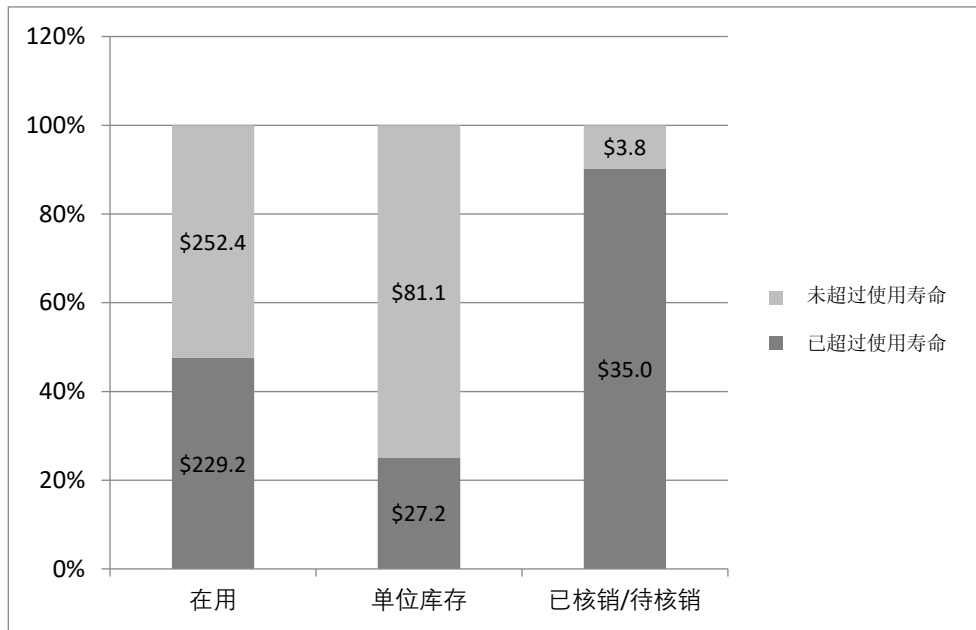
图四
截至 2017 年 6 月 30 日外勤支助部信息和通信技术资产状况



93. 47.3%(2.292 亿美元)的在用资产已超过使用寿命, 25.1%(2 720 万美元)的单位库存物品已超过使用寿命(见图五)。持有已超过使用寿命的单位库存类资产往往是因为迟迟没有收到替换资产而作为可供即时使用的临时性业务替代品。

图五
截至 2017 年 6 月 30 日外勤支助部信息和通信技术资产的使用寿命状况

(百万美元)



94. 维持和平特派团仍在利用老化设备开展行动，长此以往，特派团任务可能会受到影响。例如，截至 2017 年 6 月 30 日，各维持和平特派团和特别政治任务使用的笔记本电脑和台式电脑价值为 4 580 万美元，其中 46.2%(2 120 万美元)已超过使用寿命，如果不进行替换，预计余下 53.8%(2 470 万美元)将于 2019-2020 两年期结束前超过使用寿命。

95. 价值 9 410 万美元、占有信通技术资产 14.6% 的老化网络通信设备已超过或即将超过使用寿命，更有可能失灵，使网络更容易中断并发生系统故障。由于制造商不再为此类网络设备提供支持，因此不会再有任何安全程序更新或故障修理，加大了出现间谍软件、遭受网络攻击和黑客攻击的风险。不更换此类网络设备可能危及工作人员的安全和保障，还会削弱外地特派团的信心，降低其效率。此外，老式设备的维护成本随着时间推移而增加。

96. 外勤支助部已比照中央确定的参数制定了风险评估框架，以推动整体审查不替换资产带来的风险和业务影响。此框架显示，资产基础在过去五年继续加速老化。因此，更换为秘书处和外勤支助部交付关键服务的陈旧设备应当成为优先事项。另外，应更换因技术过时而无法使用的名义最终用户设备。根据此风险评估框架，2018/19 年度更换关键资产所需资源为 1.481 亿美元(见表 2)。这一数额占所有超过预期使用寿命的关键信通技术资产货币价值的 57%，是保证今后关键服务可用并降低重大业务损失风险的关键。

表 2
截至 2017 年 6 月超过预期使用寿命的信息和通信技术关键资产

说明	所有资产共计	超过预期使用 寿命数量	已超过 使用寿命 百分比	在用和库存价值 (美元)	已超过预期使用 寿命价值 (美元)	已超过使用 寿命价值 (百分比)
台式电脑	14 331	9 752	68	14 077 055	9 967 859	71
笔记本电脑	27 533	8 183	30	31 762 615	11 205 607	35
计算机服务器	679	537	79	9 340 778	6 595 386	71
卫星调制解调器	2 603	1 149	44	15 761 634	6 890 618	44
网络设备	432	244	56	6 480 026	3 639 264	56
网络附加储存	53	26	49	832 771	115 858	14
网络防火墙	736	302	41	11 325 458	4 463 917	39
网络路由器	1 641	1 083	66	22 827 069	16 135 832	71
网络服务器	296	149	50	3 687 705	1 658 596	45
网络开关	6 967	3 912	56	60 520 489	41 850 323	69
无线电广播设备	910	466	51	6 104 399	2 246 284	37
固定式卫星地球站	434	164	38	15 687 353	7 460 530	48
磁带库系统	22	15	68	482 178	374 550	78
电话专用自动交换分机	503	344	68	23 842 610	17 598 810	74
多通道数字终端机	4 256	2 123	50	26 977 156	16 373 479	61
视频会议终端	771	196	25	8 200 874	1 607 201	20
共计				257 910 170	148 184 114	57

97. 秘书长要求制定一项再利用和安全处置已退役信通技术设备的全系统政策，在这方面，外勤支助部已指导各外地特派团评估当地市场情况，并寻找机会，与地方当局签订处置协议，并考虑采用替代处置办法。为 2017 财政年度发布的年度财产管理指示还要求各特派团全面遵守联合国外地特派团环境政策、废物管理政策以及当地环境条例与法律，落实联合国关于环境稳定的原则，并拟订一项资产处置战略，其中包含核销和处置已退役信息通信技术资产的具体指南。

七. 财政资源概览

A. 预算概览

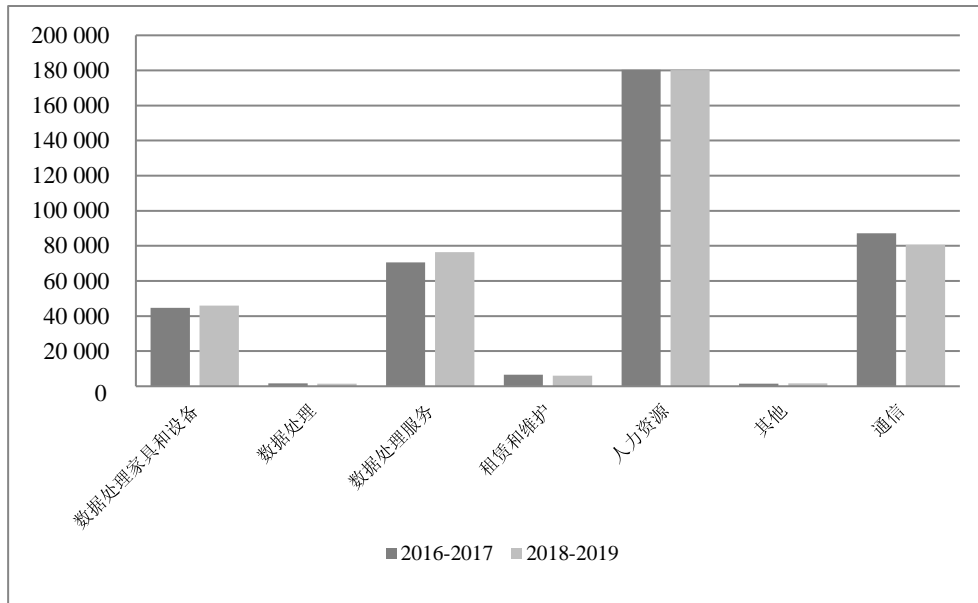
98. 包括特别政治任务资源在内的经常预算资源总额已从 2016-2017 两年期批款额 56.202 亿美元减少至 2018-2019 两年期的 54.051 亿美元(见附件一)。2018-2019 两年期的信通技术核定资源总额为 3.813 亿美元，与 2016-2017 两年期等额。其中 45.9% 涉及人力资源(信息和电信技术职类员额，包括媒体技术、电信技术、信息管理系统和技术职系)，20.5% 涉及通信，19.5% 涉及数据处理服务(见图六)。

99. 信通技术方案可用的维持和平预算从 2016-2017 两年期的 8.519 亿美元减少至 2018-2019 两年期的估计数 7.479 亿美元。预算外资源从 2016-2017 两年期的 1.849 亿美元减少至 2018-2019 两年期的估计数 1.815 亿美元。

图六

2016-2017 两年期和 2018-2019 两年期经常预算中的信息和通信技术资源总额

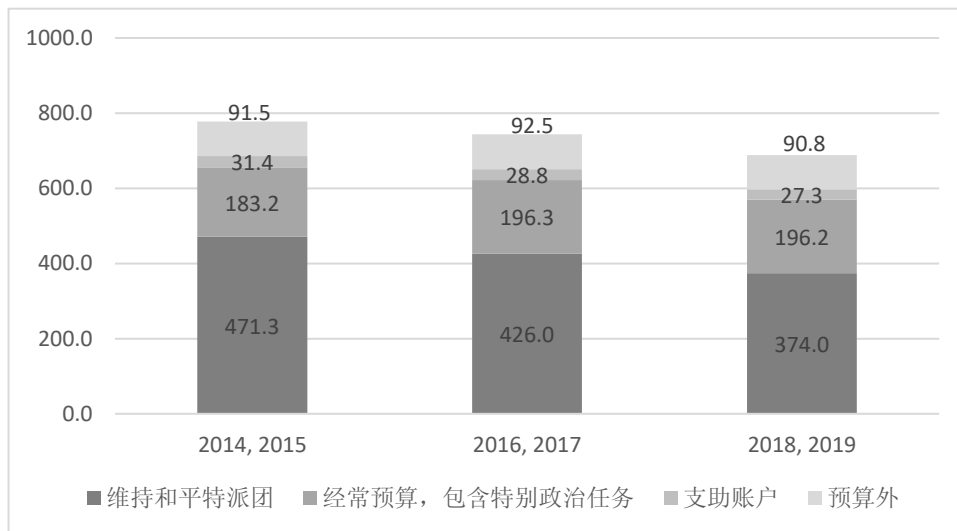
(千美元)



图七

按资金来源列示的信息和通信技术年度资源概览

(百万美元)



100. 秘书处评估了推进大会授权的信通技术方案和活动所需资源，目前正在成本优化举措基础上确定 2018-2019 两年期所需资源的最佳水平。2016-2017 年方案预算中分配给信通技术的资源平均占批款总额的 7%。将按信通技术支出平均占经常预算资源 7.3%这一比例执行 2018-2019 年预算。

101. 附件一概述了 2016-2017 两年期和 2018-2019 两年期的信通技术资源，包括为“团结”项目提供的资源。本组织在 2018-2019 两年期将其资源的 3.6%分配给信通技术方案和活动，但在不同资金来源之间差异很大。就预算外资源而言，信通技术资源分配额占预算总额 0.9%，而在支助账户方面，这一比例最高，占预算总额 9.1%。对于维持和平特派团，信通技术资源分配额占预算总额 5.8%。

102. 过去三个财政年度维持和平特派团中涉及员额的信通技术资源分配额平均约占 27%，非员额资源约占 73%。2017/18 年度期间，信通技术资源从 4.45 亿美元锐减至 3.74 亿美元，主要原因是 2016/17 年度联合国科特迪瓦行动清理结束，而且核准了联合国海地稳定特派团和非洲联盟-联合国达尔富尔混合行动 6 个月而不是 12 个月的所需资源。

B. 分配给用户部门的资源的成本回收

103. 信通技术战略的主要重点是通过整合信通技术资源、基础设施和服务台，合理安排应用程序，从而减少整个组织的信通技术费用。已精简年度信通技术费用，从而实现信通技术服务增效，使投资更侧重于可实现的战略目标。

104. 已为 2018-2019 两年期制定包括企业应用程序和个人计算标准费用在内的综合费率卡。

八. 结论

105. 信通技术通过现代化、转型和创新，在更好的治理框架和有效平衡中央领导与业务自由的基础上，设立了联合国内部信通技术交付的共同愿景。然而，阻碍充分实现这一愿景的挑战依然存在。

106. 影响联合国信通技术环境及其成功执行任务、确保有效提供支持、应对日益增多的网络安全威胁的能力的最突出的问题仍然是对信通技术采取各自为政和高度分散的办法，这限制了整个组织的互操作性、简易性和应对能力，最终导致效率降低，费用增加。

107. 信通技术对联合国而言至关重要，是实现现代化、简化和灵活性的战略使能手段，最终为联合国执行任务提供支持。在与各部门紧密协作后，审计委员会强调的与技术权威相关的问题、包括标准、政策和治理已通过信通技术战略得到解决。展望未来，信通技术战略将落实简化本组织工作的新政策和程序，支持组织改革，还将支持信息分享，便于更一致地执行任务。程序和政策将实现自动化，嵌入工作流程和系统，这样合规会最大限度地减少业务管理费用。同样，监督、治理和问责也将嵌入所有应用程序，实现问责和风险管理自动化。最后，为在不断升级的网络安全风险中改善问责，控制和问责将与嵌入各系统的职责分工并行，确保制衡得当。

108. 联合国必须转变为处于数据驱动的技术革命前沿的组织，利用技术作为催化和推进手段。为此，联合国必须把重点放在四个关键领域：

(a) 完成任务：技术使用、实时数据共享、有效管理和信息创新技术是完成任务的关键；

(b) 推动改革的技术：联合国对内可以优化支助、后勤和行政；技术和数据若使用得当，可使组织更具成本效益、更有效率；

(c) 通过伙伴关系获得资源：技术部门的海量资源——财政、数据和专门知识——高度互联互通的环境中个人的创新解决办法以及学术界深厚的知识基础对支持联合国的工作至关重要；

(d) 基于数据的决策：若辅之以技术和数据的使用，联合国内部和会员国的决策、政策制定和立法文书工作可得到大大加强。

109. 尽管面临各种挑战，执行战略最初两年半取得的重大进展表明，在联合国内全面、可靠、高效利用信通技术这一长期终极目标是可以实现的。为在当前成果的基础上再接再厉，并进一步推动信通技术战略的落实，拟巩固、调整并把重点放在企业战略架构、治理风险与合规以及信息安全，促使在本组织各级实现转型，推动创新并使用基于数据的办法。秘书长打算结合其改革提案，提出进一步建议，在执行本组织授权任务时优化信通技术投资的影响。

九. 有待采取的行动

110. 请大会注意信通技术战略目前正在执行的状况。

附件一

2014-2015 两年期、2016-2017 两年期、2018-2019 两年期包括“团结”项目资源在内的信息和通信技术资源概览

(百万美元)

两年期	包括特别政治任务在内的经常预算 ^a	预算外 ^a	支助账户 ^b	维持和平特派团 ^c	共计	“团结”项目	共计, 包括“团结”项目	每年, 不包括“团结”项目	每年, 包括“团结”项目
2014-2015	366.4	183.0	62.8	942.5	1 554.7	111.1	1 665.8	777.3	832.9
2016-2017	392.5	184.9	57.7	851.9	1 487.0	99.0	1 586.0	743.5	793.0
2018-2019	392.5	181.5	54.5	747.9	1 376.4	77.6	1 454.0	688.2	727.0
2014-2019 年信通技术资源共计	1 151.4	549.4	175.0	2 542.4	4 418.1	287.7	4 705.8	2 209.1	2 352.9
2018-2019 年预算总额^d	5 405.1	21 313.4	601.5	12 952.4	40 272.5	77.6	40 350.1		
信通技术资源占预算总额百分比	7.3	0.9	9.1	5.8	3.4	100.0	3.6		

^a 2016-2017 两年期核准的和 2018-2019 两年期拟议的工作人员费用分析反映了信息和电信技术职类的员额, 该职类包括媒体技术、电信技术和信息管理系统和技术职系。非员额资源分析包括“团结”系统的信息技术和通信方面的非员额承付项目。总数不包括一次性的“团结”项目资源。2014-2015 两年期经常预算数额反映了实际支出。由于无法获得信息, 如适用的话, 2014-2015 两年期预算外支出额近似于 2016-2017 年度支出。

^b 支助账户工作人员费用的计算依据是本报告所述期间维持和平支助账户使用的标准成本, 以及外勤支助部信息和通信技术司、信息和通信技术厅、方案规划、预算和账户厅财务信息业务处以及人力资源管理厅人力资源信息系统科的实际核定员额和一般临时人员职位计数。

^c 信息和通信技术支出类别下的数额见 A/C.5/68/26、A/C.5/69/24、A/C.5/70/24 和 A/C.5/71/24。2014/15 年度维持和平特派团工作人员费用计算见 A/71/400 附件一。2016/17 和 2017/18 年度期间, 维持和平特派团工作人员费用根据维持和平特派团预算中信通技术组织单位的工作人员标准费用计算。

^d 见 A/72/6(Introduction)、A/72/6(Introduction)/Corr.1 和 A/C.5/71/24。对维持和平特派团而言, 2018-2019 两年期预算总额估计是 2017/18 年度核定数额的两倍。

附件二

信息和通信技术战略项目执行状况

A. 项目状况概览

项目数	状况
20	第一次进度报告(A/70/364)所述的战略项目
-7	第二次进度报告(A/71/400)已完成并进入日常运行的项目
13	第二次进度报告(A/71/400)余下的战略项目
-5	第三次进度报告(A/72/755)已完成并进入日常运行的项目
8	第三次进度报告(A/72/755)余下的战略项目

注：上一次进度报告余下的 13 个项目中，下列项目已于 2016 年圆满完成并进入日常运行：数据中心整合、加强信息安全的十点行动计划(合规工作进入日常运行)、“团结”项目应用程序接口、信通技术政策与合规(合规工作进入日常运行)；网络和基础设施升级 (MPLS) /“联合国一体化”网络。

B. 根据项目管理委员会已批准或尚待其批准的变更要求而修改的项目

项目管理委员会已批准下列八个项目的变更要求。这些要求包括调整项目时间表、逐步取消一些项目以便更好地进行跟踪、结束已提速的项目等。提出变更要求的原因包括采购延迟、供资问题、范围扩大或时间表重新评估等。

项目名称	变更要求说明
“联合”服务台/整合	由于服务台整合被搁置，项目完成日期由 2017 年 3 月 31 日修改为 2018 年 12 月 31 日。由于群组 5 启用和伽利略库存管理系统退役同时进行，外勤支助部/维持和平行动部整合活动已停止并推迟至 2018 年底进行
网络和基础设施升级 (MPLS——多协议标记交换)——“联合国一体化”网络	项目完成日期由 2016 年 12 月 31 日修改为 2017 年 12 月 31 日。总部同步光纤网更换工作预期将于 2017 年 12 月 31 日前完成
企业网络业务中心	项目完成日期由 2017 年 12 月 31 日修改为 2018 年 12 月 31 日。第 2 阶段预期在 2017 年 8 月 31 日前完成，第 3 阶段在 2018 年 12 月 31 日前完成
“团结”项目主流化	项目完成日期由 2018 年 12 月 31 日修改为 2019 年 9 月 30 日。安全、商业智能和应用程序方面的活动预期在 2019 年 9 月 30 日前完成
全球采购战略	项目完成日期由 2017 年 3 月 31 日修改为 2019 年 2 月 14 日。由于高度依赖其他部门，对项目时间表进行了重新评估和调整。信通技术服务投标征求书的授标改在 2018 年上半年进行，应用服务的授标改在 2019 年上半年进行。云计算服务合同计划在 2017 年底前完成
加强信息安全的十点行动计划	十点行动计划正在向维护模式过渡，已为今后信息安全工作制定较长期战略路线图
网站整合/合理化	已结束第 1 阶段(于 2017 年 6 月 30 日完成)并根据新计划启动第 2 阶段。项目完成日期由 2017 年 11 月 30 日修改为 2020 年 12 月 31 日

项目名称	变更要求说明
企业商业智能和分析	修改了项目计划，结束第2阶段，增加第3阶段。第2阶段两项剩余活动转入第3阶段。项目完成日期由2016年12月31日修改为2018年2月28日。

C. 进行中的项目

项目名称	说明	开始日期	完成日期	完成率	关键里程碑
“联合”服务台/整合	建立一个24/7不间断服务全球支助中心，支持“团结”系统、Inspira、“联合”文件、“联合”联络平台、iNeed、Earthmed等企业应用程序。整合整个组织的服务台	2015年1月1日	2018年12月31日	93%	资源充足并充分配置人员的“联合”服务台(完成日期:2015年9月30日;已完成) 技术推出(完成日期:2015年9月30日;已完成) 供资模式建立(完成日期:2015年12月31日;已完成) 服务台整合(完成日期:2018年12月31日;被搁置)
网络和基础设施升级(多协议标记交换)——“联合国一体化”网络	升级广域网，以容纳现有和新的企业应用程序	2013年5月10日	2017年10月31日	95%	完成群组4的互通连接(完成日期:2015年9月30日;已完成) 建立供资模式(完成日期:2015年10月31日;已完成) 继续增加秘书处实体(完成日期:2017年12月31日;已完成)
企业网络业务中心	建立一个企业级业务中心，负责在全球范围探测信息技术资产的状态变化(活动管理)并确定需要采取的行动，以尽快使受影响的信息技术服务恢复到信息技术用户可接受的水平(事件管理)	2015年5月11日	2018年12月31日	72%	第1阶段:企业网络全球业务中心监测纽约基础设施(完成日期:2015年12月31日;已完成) 第2阶段:合并全球企业网络业务中心和外勤支助部信息和通信技术司网络管制中心为一个企业监测解决方案(完成日期:2017年8月31日;已完成) 第3阶段:将其他区域技术中心的监测工作转到企业监测系统(完成日期:2018年12月31日;进行中)。
数据中心整合	向企业数据中心部署共享的基础设施服务和应用程序	2013年12月1日	2016年12月31日	100%	核心业务支助活动从区域技术中心移交至企业数据中心(已完成) 适应力强的“联合”文件和“联合”联络平台进入运行(已完成) 适应力强的Inspira进入运行(已完成)

项目名称	说明	开始日期	完成日期	完成率	关键里程碑
					为迁移剩余应用程序制订项目计划(完成日期: 2016 年 12 月 31 日; 已完成)
“团结”项目主流化	将各项责任从项目移交至秘书处内相应实体	2013 年 12 月 1 日	2019 年 9 月 30 日	73%	基础设施(完成日期: 2018 年 12 月 31 日; 进行中) 安全(完成日期: 2018 年 12 月 31 日; 进行中) 商业智能(完成日期: 2016 年 12 月 31 日; 进行中)。 应用程序(完成日期: 2018 年 12 月 31 日; 进行中) 部署协调(完成日期: 2018 年 12 月 31 日; 进行中)。 生产支助(完成日期: 2018 年 12 月 31 日; 进行中)。 行政(项目管理、合同、人力资源、预算)(完成日期: 2019 年 9 月 30 日; 进行中)
全球采购战略	清点所有信通技术合同和资产, 查明全球采购机会	2016 年 2 月 1 日	2019 年 2 月 14 日	46%	第 1 阶段: 制订要求, 拟定投标征求书(完成日期: 2016 年 12 月 31 日) - 语音和数据(已完成) - 地理空间信息服务(已完成) - 信通技术服务(进行中) - 应用程序(进行中) 第 2 阶段: 征集投标书并授标(完成日期: 2019 年 2 月 14 日; 进行中)
加强信息安全的十点行动计划	加强整个秘书处下列方面的信息安全: 预防; 事件侦测和应对; 治理、风险与合规	2013 年 3 月 1 日	2016 年 12 月 31 日	100%	举措 1: 配置工作站以确保遵守各项政策和程序(完成日期: 2016 年 12 月 31 日; 已完成) 举措 2: 电子邮件过滤(已完成) 举措 3: 强制性安全意识培训(已完成) 举措 4: 网络安全-网络区域分割(完成日期: 2016 年 12 月 31 日; 已完成) 举措 5: 入侵探测(已完成)

项目名称	说明	开始日期	完成日期	完成率	关键里程碑
					举措 6: 网络情报服务/馈源(已完成)
					举措 7: 核准并颁布待定政策草案(已完成)
					举措 8: 信息资产分类(完成日期: 2016 年 12 月 31 日; 已完成)
					举措 9: 强制性实施公共网站最低要求(完成日期: 2016 年 12 月 31 日; 已完成)
					举措 10: 强制报告信息安全事件(已完成)
灾后恢复	制定整个秘书处的灾后恢复计划, 确保在紧急情况下关键通信技术系统有效进行失效备援	2013 年 5 月 1 日 (第 1 阶段) 2017 年 10 月 17 日 (第 2 阶段)	2016 年 12 月 31 日 (第 1 阶段) 2019 年 6 月 28 日 (第 2 阶段)	100% 9%	审查全秘书处关键应用程序清单(已完成) 订正关键应用程序灾后恢复估计(已完成) 重新提交灾后恢复提案供 9 月核准(已完成) 为关键应用程序逐一制定灾后恢复计划(完成日期: 2016 年 12 月 31 日; 已完成) 灾后恢复演练(完成日期: 2019 年 6 月 28 日; 进行中)
“团结”项目应用程序接口	确保目前为“团结”项目基础部分和“团结”项目扩展部分一期推出后无法支持的行政业务需求提供支持的现有系统和应用程序继续运作并实现其业务目的	2014 年 5 月 1 日	2016 年 9 月 30 日	100%	适应性/差距分析(已完成) 建立应用程序接口配置登记表(已完成) “团结”项目变更控制委员会核准群组 3 的首批应用程序接口配置(已完成) 交付首批运行的应用程序接口(已完成) 向群组 3 和群组 4 实体交付经核准的应用程序接口(已完成) 应用程序接口和程序合理化(完成日期: 2016 年 9 月 30 日; 已完成)
信通技术政策和合规	设立信通技术政策合规职能。进行自我评估, 并对部分政策开展详细的自我评估	2015 年 7 月 31 日	2016 年 12 月 31 日	100%	发布政策(已完成) 在信息和通信技术厅设立合规职能(已完成)

项目名称	说明	开始日期	完成日期	完成率	关键里程碑
应用程序整合/合理化	降低应用程序组合的费用、复杂性和冗余，增强组织目标与技术架构的一致性。此项目是应用程序管理战略的关键部分，该战略已由现有的企业应用中心执行。通过提供整个组织使用的系统而不是进行本地应用程序开发，联合国应用程序数目到 2020 年时将从 2014 年 6 月时的 2 340 个减少至 1 000 个	2014 年 6 月 1 日	2020 年 12 月 31 日	70%	<p>为所有信通技术实体协调自我评估(已完成)</p> <p>详细的政策合规审查(完成日期：2016 年 12 月 31 日)</p> <p>第 1 阶段：制定方法和应用程序路线图；建立全球应用程序组合(已完成)</p> <p>第 2 阶段：企业资源规划相关系统按计划退役，IBM Notes 迁移并执行应用程序合理化路线图(完成日期：2017 年 12 月 31 日；已完成)</p> <p>第 3 阶段：联合国应用程序数目减少至 1 000 个(完成日期：2020 年 12 月 31 日；进行中)</p>
网站整合/合理化	提升网站运营和网页设计效率，加强安全，通过战略改变现有运作模式实现规模经济	2014 年 1 月 2 日	2020 年 12 月 31 日	30%	<p>开发网站技术并制定计划(已完成)</p> <p>制定联合国网站整合解决办法(已完成)</p> <p>统一化第 1 和第 2 级：处理关键网站(已完成)</p> <p>统一化第 3 级：确定并修改网站(已完成)</p> <p>统一化第 4 级：确定并修改网站(完成日期：2017 年 11 月 30 日；作为第 2 阶段)</p> <p>第 2 阶段(完成日期：2020 年 12 月 31 日)</p> <ul style="list-style-type: none"> - 确立项目治理 - 维护网站详细目录 - 从监管要求、业务、技术和财务方面评估网站 - 确定问题、重叠之处和改进机会 - 制定和执行路线图，以便满足合规要求，把握统一网站和整合技术共同平台的机遇
企业商业智能和分析	为企业应用程序建立商业智能和分析流程、报告和	2016 年 1 月 1 日	2018 年 2 月 28 日	92%	制定战略并建立数据管理理事会(已完成)

项目名称	说明	开始日期	完成日期	完成率	关键里程碑
	看板,实现标准化和治理。 整合并集中各类业务仓库				界定角色/责任,建设能力,采购SAPHANA许可证,安装新的商业智能模型(已完成) 整合数据,进行信通技术技能评估(已完成) 制定数据治理框架和信息资产登记册(已完成) 开发试点项目。为“团结”项目商业智能和分析进行能力建设(完成日期:2018年2月28日;进行中)