



第五十七届会议

议程项目 112

2002-2003 两年期方案预算

信息和通信技术战略

秘书长的报告^{*}

摘要

本报告载有根据秘书长题为“秘书处的信息技术：行动计划”的报告(A/55/780)所列目标和框架拟订的订正信息和通信技术战略，并对大会2001年12月24日第56/239号决议所提要求和意见作了回应。

本文件内所述的框架和建议也是为了支持秘书长在其题为“加强联合国：进一步改革纲领”的报告(A/57/387和Corr. 1)中提出的改革方案。该方案将信息和通信技术视作不断实施改革进程的基本条件，因而它把信息和通信技术同联合国各实务方案和行政管理过程相结合。

拟议战略是按三个基本主题编拟的：(a) 与方案目标的结合；(b) 预期的投资利得，(c) 治理。这些主题反映于本文件第四、第五和第六节。

对信息和通信技术的投资将着眼于在被认为可以代表联合国核心活动的三个领域实现切实利得，这些领域是：(a) 分享和传播联合国的机构性知识资本；(b) 行政和管理过程；及(c) 对联合国各机关和理事机构提供服务。所设想的每一项信息和通信技术行动均应在信息和通信技术标准与最佳做法的构架内加以执行，以确保实现高效，相互配合并得到足够支持。

^{*} 本报告推迟印发，以使其最后订正符合秘书长题为“加强联合国：进一步改革纲领”的报告(A/57/387和Corr. 1)阐述的战略方向。

有四项内容构成提供增值服务所需的必要“构件”：(a) 在总部和总部以外各办事处建立强有力的基础结构；(b) 制订安全政策和规定以确保业务的延续性和系统的完整性；(c) 与外地建立可靠的联系；以及(d) 建立并有效利用人力资源库，集中注重主要技术和管理做法方面的技能。

根据秘书处组织系统复杂性而建立的一个治理结构确立了一个负责制订中央政策与标准的机构，并确定了所有各相关信息和通信技术行动与决策所必需的中央、部厅和地区代表性与参与程度。第六节中详述的这一治理机构已达到必要的协调程度，可确保各种信息和通信技术行动得到统一协调，并纳入全球总方案内。

本文件是与信息和通信技术委员会协作编写的，提出了全世界范围的秘书处信息和通信技术战略构想，以及直至 2005 年年底联合国应实施的项目与行动。虽然信息和通信技术战略方向在 2005 年以后可能不会出现重大变化，但各种技术和目前项目会出现变化。因此，在 2005 年以后，本文件可能需作修订。

目录

	段次	页次
一. 导言	1-4	4
二. 概览	5-17	4
三. 动因	18-27	8
A. 方案动因	19-21	8
B. 体制动因	22-24	8
C. 外部动因	25-27	8
四. 重点领域	28-59	9
A. 电子管理	34-41	10
B. 知识分享	42-55	12
C. 为理事机构服务	56-59	15
五. 构件	60-80	16
A. 基础设施	60-66	16
B. 安全	67-71	17
C. 外地的联接	72-74	18
D. 能力建设	75-80	19
六. 治理	81-86	20
七. 资源问题	87-90	22
八. 结论	91-94	22
附件		
一. 2002-2005 年最显著的项目和倡议		24
二. 经常提出的问题		31

一. 导言

1. 大会在其 1999 年 12 月 23 日第 54/249 号决议中（第 61 段），请秘书长制订一个信息技术发展和实施全面战略。因此，依照秘书长改革方案(A/51/950)的行动 27(d)，秘书长在其 2001 年 2 月 13 日题为“秘书处的信息技术：行动计划”的报告(A/55/780)中，向大会提出了全秘书处的信息技术战略。

2. 大会在其 2001 年 12 月 24 日第 56/239 号决议中，请秘书长考虑到行政和预算问题咨询委员会的有关意见和建议，¹ 重新提交一份行动计划，供大会第五十七届会议审议，其内容应包括：

(a) 拟定在秘书处应用信息技术以改善效率的具体计划以及实施这一计划所需的行动；

(b) 明确界定联合国内部不同单位在应用和融合信息技术方面的责任；

(c) 通过改进协调和减少重复以求实现改善秘书处内有关信息技术的决策过程的目标；

(d) 制定一种用于确定信息技术方面优先事项的成本收益分析方法。

3. 秘书长题为“加强联合国：进一步改革纲领”的改革报告(A/57/387 和 Corr. 1) 为本报告提供了大范围，该报告的目的在于使联合国的工作方案与《联合国千年宣言》以及发展筹资问题国际会议、可持续发展问题世界首脑会议和过去十年其他大型会议的成果协调一致。这些大型会议和首脑会议为会员国寻求实现的目标勾画了一个全面的远景。在全球化时代的今天，我们比以往任何时候都更迫切地感受到需要一个强有力的多边体制。

4. 本文件包含三个单独的部分：报告的主体和两个附件。附件一列出了建议持续实施到 2005 年底的项目和行动清单，附件二列有经常提出的问题各方最近在若干信息和通信技术事项上和对它们的答复。

二. 概览

5. 信息和通信技术方面的重大发展以及诸如因特网等全球网络的迅速增长，为联合国系统实现全球远景创造了新的机会。在战略上运用信息和通信技术的力量将会推动和促进实现联合国的目标和任务。联合国本身需要提高其创造、分享和传播知识的能力，并且能够在新出现的以知识为基础的世界经济中有效发挥功能。

6. 信息技术是一个关键的促进因素，使我们能够成为一个重点更明确、能力更强的组织以及能够自如地顺应不断变化的需要、更具灵活性的组织。设想中的联

¹ 《大会正式记录，第五十六届会议，补编第 7 号》(A/56/7)，第一章，E 节，第 80 至 94 段。

联合国是一个得到自动化适当辅助、具备高效率内部程序、因而能促进在适当级别上作出决策的组织，它也应该是一个充分协调自身所有活动的组织，能够创造性地利用目前处于信息革命前列、而且随着旧障碍被排除而促成实现突破的各种协作工具和技术。

7. 本报告中阐述的信息和通信技术战略确定了一系列根据可预见的实质性需求而确定的行动倡议。如下文所概述的那样，这些行动倡议触及这些问题的核心，并且有助于改革进程。本报告没有列出将在这一战略基础上实施的每一项行动，而是描述了需要给予最多注意的突出内容。此外，并非所有需求都能预测到，而且技术和现行项目肯定会出现变化。因此，在实施这一战略过程中，将需要对其进行修订和补充，以反映那些无法预测的不断扩展和不断变化的需要。

8. 随着把焦点集中于“做紧要的事”上面，信息技术在若干层面上具有极端重要性：及时提供连贯一致的新闻资料日益取决于技术，并对我们的技术基础设施（网络、计算机等）以及我们的工作人员提出了越来越多的要求；强化信息中心，以及持续把图书馆演变成具备联网功能并能产生类似影响的设施；必须不断加强所需的信息管理，以帮助进行合理的决策，同时反映组织方面的优先重点和安排。这一战略提出了所有这些领域的行动倡议，此外还规定了通过切实改进综合管理信息系统(综管系统)以及对有关程序进行改进来提高灵活性的措施。将来必须继续注重技术基础设施，而且各种系统和程序将日益统筹协调，其范围日益全球化，此外它们也将需要在每一年的每一天都能够充分运作。只有这样，联合国的优先目标才能实现。

9. “向会员国提供更好的服务”要求更加重视在自动化的辅助下改进程序，加强对会议及文件的管理，并加以统筹协调。战略中的各项行动倡议触及这些领域以及对视像会议基础设施的改进。处理多语文会议和文件的程序是联合国的一项核心职能，因此将一直是今后行动倡议的对象。

10. 协作对于联合国的任务和运作而言极为重要；信息技术对于实现“合作效果更好”的目标至关重要。通过协调来支持组织效力的技术工具和技能正在迅速发生变化，但却不如上述诸段落所提到的支持效率的工具和技术成熟。作为一个组织，充分利用了电话，妥善利用了电子邮件，但是即便是这些基本的服务也正随着数字技术逐渐造就一个任何时候任何地点都可以传送视像、声音和文字的未来而发生演变。战略中包括分享知识以及促进整个组织范围以及与民间社会的协调的行动倡议。协调技术的运用可能会出现爆炸性的增长，这对联合国的技术基础设施产生重大的影响，但必须应用这些技术以实现提高联合国效力的目标，因此必须继续在这一领域推动取得进展。

11. 总部和外地的方案的管理和指导方式正在不断演变。正在出现的新思想是，总部负责确定政策，提供适当资源和监测方案实施情况。各级方案管理人员的能

力得到适当加强，使他们能够作出知情的决定，并使他们对方案实施情况担负责任。信息和通信技术是这一转变过程中的一个基本“推动因素”。

12. 为了有效地“按照优先事项分配资源”，规划、预算编制和管理程序应得到自动化信息系统的充分支持。这项战略尚不包括涉及这些具体领域的行动倡议，但它预计将需要开展这些行动来提高总体管理信息的效率和效力。例如，信托基金管理的拟议改进措施可能要求加强综管系统。

13. 关于“本组织及其工作人员：为实现出色业绩进行投资”的问题，运用信息技术来加强个人的能力，是许多目标的基础。委托一些工作人员使用那些经过重新设计、可直接获取数据并可立即加以处理的程序，是联合国为改进信息技术和程序而进行投资的一个方面，在其同时也增加了工作人员的责任。战略中包含了处理诸如征聘和福利等领域此类问题的行动倡议。展望未来，提高工作人员的灵活性——这也许要求在家里办公、行动中检索数据以及其他技术特性——将产生更多能够满足工作人员专业需要的行动。这项战略预期在审查权力下放以及不断查明行政管理可能存在重叠的领域等方面将采取进一步行动。此类审查可能会牵涉到制订一种全组织范围的办法来使行政程序自动化。

14. 战略中有一个基本要素需要特别强调，这就是安全。联合国的网络和计算机基础设施持续不断而且日益加剧地受到攻击。与此同时，作为一个组织，每天每时每刻都日益依赖这个基础设施的适当运作。战略中列有一些涉及安全政策及其实施技术的行动倡议。然而，随着本组织从电子角度讲，不论在内部，在联合国系统范围，还是同民间社会，都有着日益的相互联系，我们将不得不建立一种分层次的安全结构，它在技术上应日益尖端，而且必须在数千百万用户对透明度和保密的对立要求方面求得平衡。随着我们迈入一个日益互相联结的未来，可以设想在这一领域需要开展大量的行动。

15. 一项成功的信息和通信技术战略必须把技术转化为一个重要的商业促进因素。它侧重于使联合国及其相关各方使用和分享信息的方式得到具体改进。

16. 本文件内所述的框架和建议将使这一转变得以实现，在此过程中将把信息和通信技术用于：

- 使决策和行政程序更加有效
- 促进分享联合国的体制方面知识
- 向各理事机构和会员国提供更优质的服务

17. 下图显示了战略中所建议的提供服务模式的总体构图。附件一中列有一份内容没有那么详尽的类似图表，显示整份文件中提到的所有项目和行动。

三. 动因

18. 拟议战略的制订考虑到三种因素，或曰动因：方案动因、体制动因和外部动因。

A. 方案动因

19. 这项战略必须确保信息和通信技术投资与本组织的各项方案相一致。在信息和通信技术中，“一致”可以定义为，能为一项活动产生增值，并显示该技术与使用的业绩标准有正面的关联。

20. 在私营部门，这些业绩标准通常与积极的财政影响有关，例如收入增长，成本降低促成总体利润上升。就联合国而言，较好的业绩意味着服务质量更高，例如信息更准确和相关性更强，提供文件更及时，获取资料更快和更多，能使行政和管理过程提高效率。

21. 考虑到秘书处在世界各地开展众多实质性活动，整个组织范围的信息和通信技术战略必须集中于能在各个方面产生和反映实际回报的层次上。因此，这项战略集中于三个广泛的活动领域：知识分享、行政和管理过程即电子管理，以及为理事机构服务。第四节详述了这个概念。

B. 体制动因

22. 秘书处组织结构和地域分布很复杂，这在制定和实施信息和通信技术战略方面也起了重要作用。联合国秘书处要开展广泛的实质性活动，这在联合国系统组织中是独一无二的。除此之外，秘书处开展业务活动的组织结构多种多样，有庞大的类似总部的中心，也有外勤业务。这就要求有力而灵活的电信和安全基础设施，以及复杂的信息流，用以支持业务活动的权力下放和报告的集中提出。

23. 本组织的一整套规则和条例，特别是有关人员征聘和职业发展的规章，在制定战略方面起了重要作用。

24. 最后，为信息和通信技术提供的财政资源水平将会限制开展活动的数量和规模。应该指出，同其他信息密集组织相比，用于联合国秘书处信息和通信技术的资源水平占整个经常预算的比例（大约 5%）一直很低。秘书长关于改革的报告强调，本组织在信息技术及相关培训方面一直投资不足，并且要求适当增加资源。拟议信息和通信技术战略预期将大幅度增加必要的培训资源，为本组织提供内部能力，最大限度地发挥信息和通信技术作为变革推动力量的潜力。

C. 外部动因

25. 在制定战略方面，整个技术的现状和预期状况是重要的决定因素。可能出现新的产品和工业标准。费用高低、替代技术解决办法的互用适用性以及维护方面的问题对该战略预期信息和通信技术在本组织的发展方向都有重大影响。

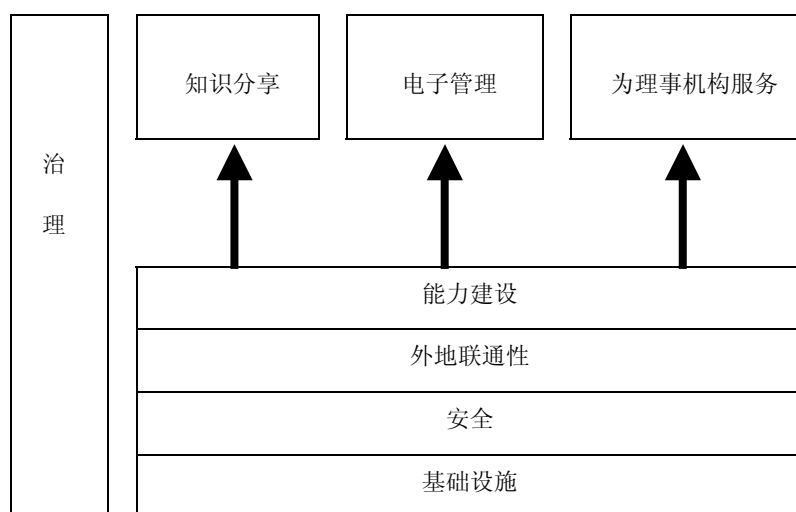
26. 按照当前和预测的趋势，开发的大多数系统应能通过网络获取，避免客户专用软件组件，即避免需要驻留在各个用户电脑内的软件，因为它们的维护和额外支助费用极高。软件的进一步标准化和集中分发至关重要，因为业已证实，这样做能够限制成本和简化各项要素。

27. 2001 年 9 月事件之后，在网络和运作环境的设计和implement中，“网络恐怖主义”的威胁成为重大考虑因素。通过因特网传播的电脑病毒日益诡诈，有可能使整个网络陷于瘫痪，并有能力严重破坏信息系统的完整性。大型和闻名的组织必须大幅度增加在信息安全、可靠的通讯和业务连续性基础设施方面的投资。

四. 重点领域

28. 在联合国秘书处，信息和通信技术的重点是在三个广泛的领域取得积极成果：(a) 分享和传播本组织的机构知识；(b) 行政和管理过程；(c) 为联合国机关和理事机构服务。

29. 如下面图 1 所示，在拟议服务提供模型中，以下四个作为“构件”的要素相互合作：(a) 强有力的基础设施；(b) 确保业务连续性、可靠的通讯以及信息完整性的安全政策和规定；(c) 可靠地与外地联通；(d) 建设和保持内部能力（掌握技术的人力资源）。



30. 治理结构应该符合秘书处体制上的复杂性，确保总部以外部门和办事处在所有有关信息和通信技术行动方面都有必要水平的代表和参与。

31. 根据该战略的广泛目标，所有信息和通信技术投资都必须产生切实回报。在确定信息和通信技术项目和行动优先次序方面，投资利得将是首要的决定因素。只要可能，就应该量化投资利得，方法是预测采用信息和通信技术对一个过程的总体经济影响或者同拟议行动相关联的机会成本。然而，由于某些行动和项目也许难以量化，特别是支持知识分享和传播的信息和通信技术工具所促成的行动和项目，因此目前正提出一系列定性收益，以确定每个项目的总体投资利得。将采用下列回报指标对项目进行分等，并最终确定优先次序。

- 改善服务：更快地获取信息和(或)更高质量的服务
- 简化过程，消除重复，并有可能重新调拨资源
- 扩大以往投资的效用，更新和延长现行制度
- 为决策过程提供很大便利

32. 附件一中的表格显示到 2005 年年底对三个重点领域进行或提议进行的关键行动。回报指标将决定每个项目——行动的优先地位。对于四个“构件”要素没有采用回报指标，因为这些要素被认为是不可或缺的，不可推延。

33. 虽然回报指标将决定项目和行动的优先地位，但是仅靠这些指标还不能显示项目的启动日期和整个时间安排。启动日期和整个时间安排还会受到其他因素的影响，例如现有经费和是否已完成创造先决条件的项目。

A. 电子管理

34. 这个领域包括行政系统和管理系统，信息和通信技术产生回报主要在于通过精简行政管理流程和减少重复，从而改善决策过程和提高效率。

35. 行政结构和流程的核心是综管系统。该系统支持人事、财务、薪金、采购、差旅和有关行政职能。其综合数据库确保对本组织财务报表及有关报告所提供数据和单一来源投入的完整性。

36. 如图 2 所示，为行政和管理过程提供额外职能的几个系统通过自动接口与综管系统交换数据。

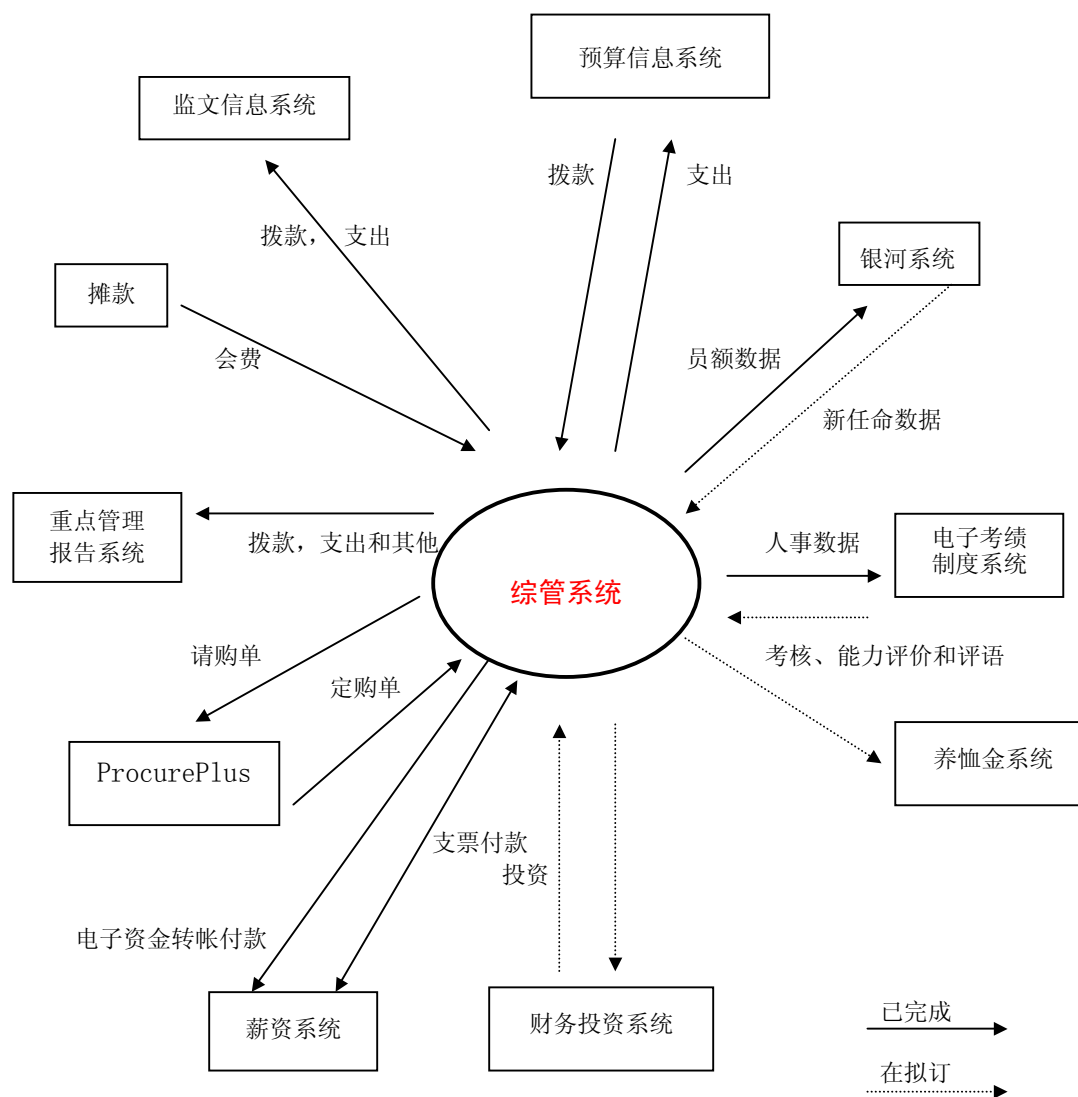


图 2

37. 拟议信息和通信技术战略的前提是，综管系统至少将在今后五年在秘书处行政过程中继续发挥突出作用。如秘书长关于改革的报告（A/57/387）中所强调，本组织打算在综管系统已有的成就上继续前进。在这个基础上，大会核可了用于系统技术升级的经费批款，以确保其切实可行并符合本组织的行政过程。

38. 对管理部和执行办公室的权力下放和职责进行审查将成为采取行动的依据，以利用现代流程技术实行新的自动过程，取消纸张文件，提高透明度，并大大加快速度。改进综管系统的接口将是这一行动的组成部分。也将对整个组织行政过程自动化的方式是否可行进行评估。

39. 除综管系统以外，预期还有几个人力资源信息系统（银河系统（Galaxy），电子考绩制度（e-PAS）和人力资源手册），在支持人力资源改革以及为人力资源的征聘、业绩管理和客户服务提供切实有效的机制方面，将发挥中心作用。
40. 重点管理报告系统提供关键业绩指标的分析性信息，以便利决策过程。该系统的数据来源是综管系统。
41. 电子管理方面的项目和行动的细节见附件一表一.1。

B. 知识分享

42. 不考虑技术因素，联合国可以被视为全球的“合作系统”。正式和非正式的会议、以多种语文分发的各式各样的文件和各种有序和无序的信息交流都是这个系统的一部分。许多利益有关者，不论是内部的还是外部的，同时参与了这个系统的工作。联合国的挑战是在这个互相联结的世界上重新塑造自己，在信息时代利用技术进行有效的合作以及增强方案管理人员的能力。
43. 联合国组织还可以被视为自然的“信息集中点”，即是数据、对话和重点合作的虚拟中心，可在任何时间解决联合国面临的许多实质性问题。每个集中点可以使关心联合国重点领域的联合国内外的专家和求知者能在众多存取层次上进行内容丰富的交流。实际上，一个集中点就是一个全球性的“利害共同体”，关注一个联合国组织所确定并与其目标相一致的实质主题。联合国将要求每个信息集中点超越联合国的结构以及让民间社会紧密和全面的参与，在其重点领域成为全球杰出的集中点。
44. 联合国主持一批以目标定位和充满活力的信息集中点，成为一个技术上有为的合作系统，实现这个概念超出了信息通信技术战略的范围，进入了信息管理领域。不过，如下文所述，这项战略解决了被视为关键部分的知识分享问题。
45. 这个重点领域包括促进和便利联合国知识资本在联合国内外分享的方式、方法和具体项目及主动行动。知识分享和知识管理问题没有标准的蓝图可循。在行政管理过程中，工作流程和业务职能已经得到完善地确立和记载，已成为联合国几十年来日常活动的一部分，但是推动知识分享的过程还在“进行之中”。
46. 在信息和通信技术委员会知识分享工作队的协调下，将发展促进和支持知识分享的机制。内联网将是联合国内部分享知识的主要途径，而外联网则将用于促进联合国各组织间的知识分享。
47. 作为新闻部改组工作的一部分，新闻部正在加强和集中以万维网为基础的各项活动，以便提高其能力，用所有正式语文向世界各区域的受众更有效地提供越来越多的有针对性的信息产品。
48. 下图说明了联合国提供和维持的信息产品用户或利益有关者的情况。

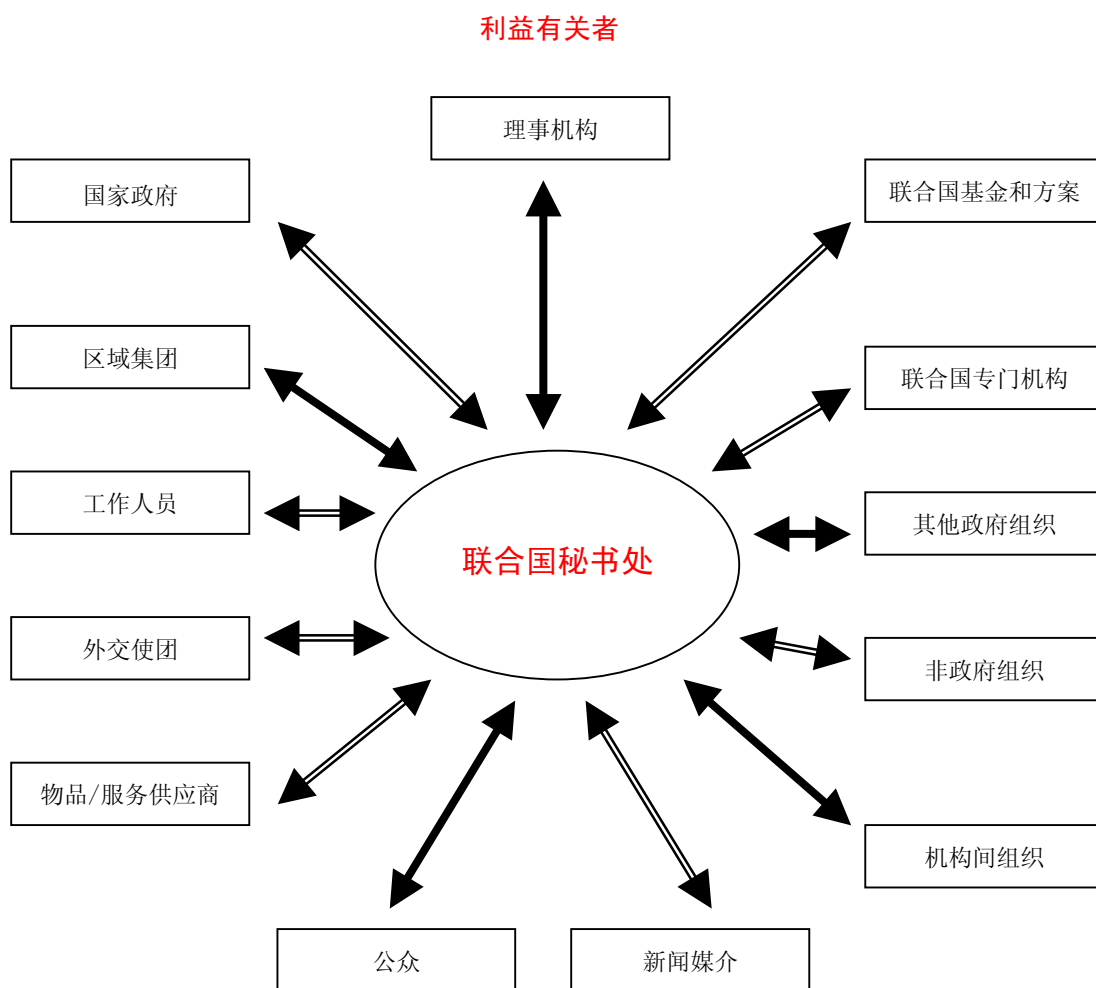


图 3

49. 可以把联合国秘书处的知识资本看作为下文图 4 所列的一种或多种知识成分。下图从两个方面进行知识分类：(a) 明确/隐藏和(b) 正式/非正式。第一个方面把电子媒体上的书面和（或）记录的信息产品与非书面和没有记录的知识相区别。第二个方面（正式/非正式）按照各种知识在秘书处内所赋予的作用划分知识成分。

联合国秘书处内的知识

	明确	隐藏
正式	☛ 规范文件 ☛ 会议文件 ☛ 报告 ☛ 出版物 ☛ 数据库 ☛ 行政指示 ☛ 情况通报 ☛ 供新闻媒体使用的产品	☛ 组织单位的核心条件 ☛ 工作人员个人的核心能力 ☛ 指示、指导和辅导 ☛ 会议讨论，演示
非正式	☛ 顾问报告 ☛ 明文规定的程序 ☛ 系统具体说明 ☛ 总结经验教训的报告 ☛ 项目计划 ☛ 可行性研究 ☛ 技术性出版物 ☛ 培训手册和材料 ☛ 模板(索取承包人估价书、索取资料书) ☛ 数据库 ☛ 布告板 ☛ 常见问题	☛ 前工作人员的能力 ☛ 工作人员的机构记忆 ☛ 工作人员以前的经验 ☛ 顾问的演示 ☛ 讨论会

图 4

50. 虽然联合国在分享左上方框的正式/明确的知识方面已经取得并将继续取得进展，但是拟议的信息和通信技术战略还要处理目前基本上尚处于分离状态而没有加以利用的其他三类知识成分。这方面的一个目标是联合国“要了解自己了解什么”，作为能有效利用这些知识的第一步。

51. 编写和应用联合国秘书处技能目录将能够在全世界方便查找联合国内部的具体能力。这将极大地有利于发展各种实践共同体以及便利和使用各种来源的隐藏知识。

52. 为支持新闻部的工作还规划了其他几项分享知识的主动行动：(a) 集中和加强联合国的网站及其内容的管理；(b) 使信息中心的网络合理化；(c) 朝虚拟图书馆的方向再迈进一步和(d) 提供出版信息的网上服务和交付。

53. 秘书处在影响整个联合国系统的活动中已取得重大进展。作为主管机构，秘书处信息技术事务司同联合国系统行政首长协调理事会（首长协理会）秘书处协调，成功地建立了联合国系统外联网，通过外联网联合国系统各组织能够安全地分享信息和应用软件。目前可以通过外联网查找高级官员名录。预计不久的将来外联网将增加其他应用软件和产品信息。

54. 此外，信息技术事务司在对联合国系统有影响的主动行动范围内，同首长协理会秘书处协调，将在 2002 年底之前试用以“Google”搜索器为基础的联合国全系统搜索引擎。这个系统将大为便利会员国和公众获取联合国全系统的网络信息。用户查找具体的主题资料时不再需要分别进入联合国基金、方案和专门机构的单独网站，而从一个入口点就能搜索整个联合国系统的材料。

55. 分享知识的项目和主动行动的详情已列入附件一表一.2。

C. 为理事机构服务

56. 我们有大量的机会，可以大幅度提高向联合国理事机构和机关提供的服务质量和效率。这些机构正常业务活动的工作流程可以从应用信息通信技术中获得很大收益。

57. 拟议的战略预见将有几项主动行动涉及大会和会议管理部、新闻部和管理部在提高所提供的服务质量和增加有关行政过程的效率方面的协调工作。具体的重点领域有：

- 会议支助
- 会议资源的规划与分配
- 会议主题和有关文件相联结
- 会议室文件（决议草案）
- 区域集团外联网

58. 按照秘书长题为“加强联合国：进一步改革纲领”的报告（A/57/387 和 Corr. 1）的要求和秘书长关于改进大会事务和会议事务部的工作情况的报告（A/57/289 和 Corr. 1）的进一步要求，大会和会议管理部将采取一些具体主动行动，促进该部战略性应用信息和通信技术。这些主动行动除其他外，将涉及电子文件处理和按需求印制文件的问题，它们将提高正式文件印制工作的成本效益。

59. 附件一表一.3 编列了在本战略期限内所计划的主动行动和项目。

五. 构件

A. 基础设施

60. 要确保可持续和可靠的信息和通信技术作业和要使本组织能够有效地提供服务，稳固的基础设施都是必不可少的。尽管在不久之前，办公室自动化设施和联网计算仅被视为是提高生产率的工具，但现在他们已被认为是任何办公室正常作业的必要条件。局域网和广域网、电子邮件、综管系统或是进入因特网的联接发生问题常常会造成丧失作业能力的结果。此外，随着联合国秘书处实际上在全世界所有时区通过相互联接的方式作业，通讯和中央计算基础设施在任何时候都必须可供利用和适当运作，因此他已处于作为服务提供模式基石的地位。

61. 除了要有适当的有形基础设施存在，最高度地确保随时都可提供服务，目前还强调信息和通信技术基础设施的管理。如要确保世界各地的许多系统相互兼容和作业情况良好，在利用和管理信息和通信技术方面，推进标准化和采用最佳做法都是极其重要的。

62. 对软件的分配和台式计算机的计算支助采用中央管理办法对于利用极其有限的支持资源达到当前的业绩水平而言，极其重要。应当指出的是，虽然单单在联合国总部，通过网络彼此相联的台式计算机已超过 7 000 台，但同公认的行业标准相比，专门用于提供支助的资源水平非常低（信息技术事务司服务台仅有 10 名合同工作人员）。通过利用集中化的软件配置，新版的软件、不断翻新的消除病毒软件和配置参数通过网络分送给所有连接的计算机。这项战略预见，将对散布世界各地的所有办公室集中分配软件。

63. 将继续采用中央支助事务机构（信息技术事务司）同各用户部门之间的服务级协议，并将在全球各地实施，还将加强其性能，以涵盖更多服务要素。在向数量庞大和需要各不相同的用户提供服务方面，利用服务级协议能保留必要的灵活性。

64. 事实证明，通过利用存储区域网（储域网）将组织的存储设施集中在一起的办法成本效益极高，因为这样做就可以大幅减少所用局域网服务机的数量和所需的维修。此外，通过采用性能更优越的磁盘技术，储域网大幅度提高了可用性。联合国秘书处正在通过一项管理事务部/大会和会议管理部/维持和平行动部联合倡议落实这项技术。目前计划在联合国联网办事处和意大利布林迪西联合国后勤基地采用同一技术，使得这三个地点（纽约、日内瓦和布林迪西）能够彼此提供后备设施。

65. 除了上述倡议之外，目前正在计划把有形基础设施的各种组成部件升级，包括更换已经陈旧过时，不再能够维修的总部电话交换机（PAXB）。

66. 下表列出正在进行和计划进行的所有主要倡议，以满足已查明的需要：

行动	时限
改用视窗 2000	2002 年第 1 季至 2003 年第 3 季
新的 PABX	2003 年第 1 季至 2004 年第 4 季
存储区域网	2002 年第 1 季至 2005 年第 4 季
中央服务机对错误的容忍度	2005 年第 2 季至 2005 年第 4 季
在总部和总部之外办事处的内容管理系统	2002 年第 1 季至 2003 年第 4 季
加强服务级协议	2002 年第 3 季至 2003 年第 2 季
多点数字化视像会议	2004 年第 1 季至 2005 年第 4 季
虚拟会议室	2004 年第 1 季至 2005 年第 4 季
掌上电脑/制定日历一体化	2002 年第 3 季至 2003 年第 2 季

B. 安全

67. 在全球当前的背景之下，需要密切注意信息安全和确保业务保持连续性的框架和措施，并相应地优先处理。“网络恐怖主义”的攻击可能会发生并给所有信息密集的组织带来灾难性的影响，以致需要制定保持业务连续性的计划并毫不拖延地加以实施。

68. 就算是不考虑发生重大灾难的情况，通过因特网散布的病毒日益精巧对正常作业构成时时刻刻都存在的危险，需要采取适当措施。若干层次的消除病毒设施、台式计算机、局域网服务机和电子邮件信息都需要经常刷新，以便找到和消除新近发展出来的病毒。除了病毒之外，本组织还可能受到下列危害：黑客未经许可试图闯入系统、‘邮件炸弹’和其他可能扰乱作业的行动，需要不断适当地进行监控以及进行管理和维修，维持健全的网络安全设施。将继续运用和加强在网络外围以及在关键部门外围运作的多层防火墙，以之作为网络安全基础设施的一部分。

69. 确保安全的通信和安全的数据储存设施来保护信息的机密性和完整性是信息安全基础设施的核心要素。目前已采用在传送线上以及存储设施内对数据加密的办法，这将继续成为在所有办公室都采用的正常运作程序和标准。将电子邮件加密和采用程序以确保其适当利用，将取代现用的编码电缆系统。

70. 拟议的战略包括制定全面的信息和通信技术安全政策，它将包括保持业务连续性计划以及关于数据安全和数据保密的规范。目前正在保持业务连续性计划的范围内考虑各种灾后恢复情况，从正常的作业中断到重大灾难都包括在内。已经研制出网络安全设计，并且正在总部和总部外各办事处实施。目前正在世界各地所有办公室执行以行业现用标准程序为根据、以严格的网络安全指南为基础的标准。

71. 下表列出目前正在信息安全领域执行或计划执行的主要行动：

行动	时限
综合安全政策	2002 年第 3 季至 2003 年第 2 季
保持业务连续性计划	2002 年第 4 季至 2003 年第 2 季
冗余的关键硬件	2004 年第 1 季至 2005 年第 2 季
标准化程序	2002 年第 2 季至 2003 年第 1 季
• 准入	
• 核准	
• 核证	
• 管理	
多层防火墙	2001 年第 1 季至 2002 年第 4 季
先进的病毒预防	正在进行中
安全通信	正在进行中

C. 外地的联接

72. 使得各外地办公室，不论大小都能同联合国秘书处广域网连接，在落实电子管理和交流知识领域最容易达成的目标方面，是一项必不可少的条件。维持和平行动部（维和部）发挥带头作用，确保所有维持和平特派团和政治特派团以及其他外地活动，例如法庭的当地基础设施都足够健全，能够通过卫星联系或通过陆基联系同总部联接。联合国布林迪西后勤基地向各个特派团提供协调、通信、物资和后勤支助。信息技术事务司负责在联合国总部提供每周七天每天 24 小时的支持，以便能够同联合国秘书处内联网充分联接。

73. 除了维持和平特派团之外，拟议的战略包括通过利用安全的虚拟专用网络技术把联合国新闻中心同内联网联接起来的计划。

74. 下表列出各项主要行动和拟议的时限：

行动	时限
• 把所有维持和平特派团同内联网联接	2001 年第 1 季至 2002 年第 1 季
• 把联合国新闻中心同内联网联接	2002 年第 3 季至 2003 年第 2 季
• E-Stars（同各维持和平特派团通讯联系）	2002 年第 3 季至 2003 年第 1 季
• 维和部—管理事务部联网业务	正在进行中
• 虚拟专用网络	2002 年第 2 季至 2003 年第 3 季
• 先进的数据交换（IGX）	2001 年第 1 季至 2002 年第 4 季

D. 能力建设

75. 在落实信息和通信技术战略时，技术熟练的人力资源加上适当的有形基础设施都是关键的成功因素。在信息和通信技术的管理、开发、作业和利用方面，技术培训和采用最佳做法构成建立内部能力的关键要素。如同上述秘书长关于进一步改革的报告（A/57/387 和 Corr.1）所强调的，要支持此一进程，将需要大幅度增加培训。通过密集培训信息和通信技术工作人员在关键技术方面达到足够的数量，是有效提供服务的必要条件。此外，整个组织的工作人员依赖信息和通信技术，应当加强对他们进行如何高效率有效利用这种技术的培训。

76. 在协力一致采用已被证实的办法时，作为第一步，正在编纂已整理的做法，例如已由信息技术基础设施图书馆和信息技术事务管理处公布的那些做法，并将其散发给获指派职责同信息和通信技术相关的工作人员。

77. 信息技术事务司已完成了用来开发信息和通信技术系统以及管理这类项目的标准方法，并正将其介绍给秘书处各单位。采用标准方法，包括利用强制性成本效益分析作为开发所有新系统以及启动与信息和通信技术相关的项目的先决条件，将提供一种连贯一致的方式，用来确保协调一致和投资收益。

78. “技能经济”的概念业已确立（银河项目的实施就是一个例子），将通过利用信息和通信技术管理局、信息和通信技术委员会及工作组作为优化利用现有的技能资源的工具来进一步宣扬此一概念。联合国技术工作人员技能目录一旦编制完成，将通过便利迅速找到分散在本组织各单位的专门技术来进一步补充这些信息和通信技术理事机构的协调能力。

79. 除了建设内部技术之外，还将继续利用选择性外包来利用特别是逐渐成为商品、不需要机构知识的技术。将继续对这几种服务采用多种系统合同的做法，以保证在需要时能迅速得到这种服务。

80. 兹将主要行动及其时限开列如下：

行动	时限
• 最佳做法准则	2002 年第 1 季至 2003 年第 3 季
• 信息和通信技术资产清单	2002 年第 1 季至 2002 年第 4 季
• “技能”经济	正在进行中
• 选择性外包	正在进行中
• 内部和外部技术培训	正在进行中
• 矩阵管理	正在进行中
• 标准系统研发方法	2002 年第 1 季至 2002 年第 4 季

六. 治理

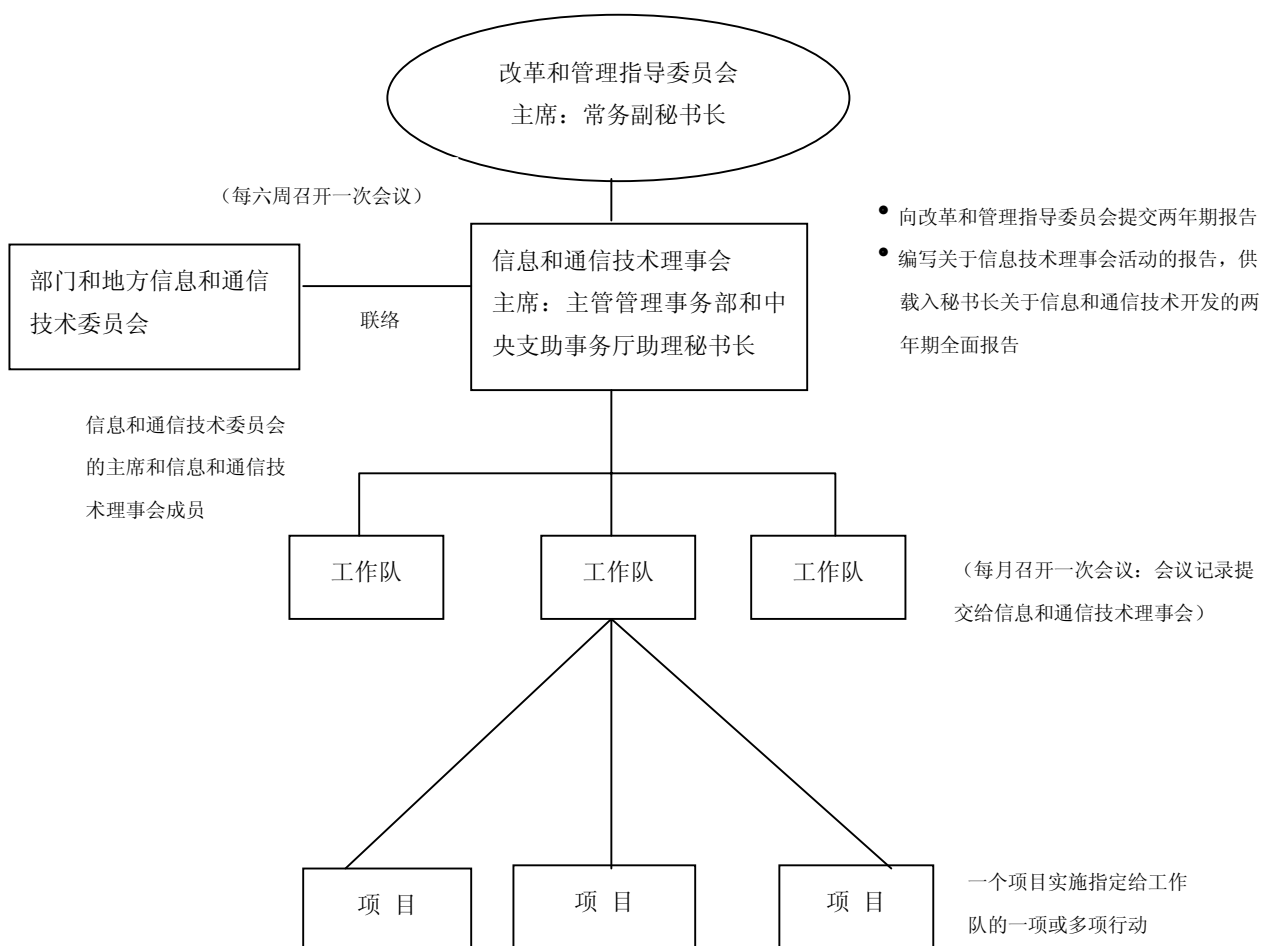
81. 信息和通信技术管理是战略的关键内容。秘书长题为“秘书处的信息技术：行动计划”的报告(A/55/780)提议了一种治理系统，满足了由一个中央机构负责在整个组织内颁布标准，而另一方面设立一个总部以外的联合国秘书处各部厅积极参与决策过程的机制的需要。

82. 秘书长 2001 年 6 月 8 日 ST/SGB/2001/5 号公报设立的信息和通信技术理事会，是受托协调统一联合国秘书处信息和通信技术倡议的部门间机构。

83. 该理事会由主管中央支助事务助理秘书长主持，于 2001 年 10 月正式成立，于 2001 年 11 月开始运作并举行了第一次会议。根据委员会的职权范围，六个主题领域工作队已于 2002 年 1 月成立并开始运作。

84. 下面图 5 显示治理机构的结构及其“工作方式”的关键方面：

联合国秘书处信息和通信技术治理和管理框架



信息和通信技术理事会的六个工作队：

- 对内和对外分享秘书处内外的知识
- 信息和通信技术标准和方法
- 电子事务（会议、行政、治理、商务）
- 信息和通信技术采购
- 信息和通信技术基础设施改造
- 信息和通信技术保安和数据保密

图 5

85. 应当指出，将由最终被指定负责颁布这方面标准的信息技术事务司所领导的信息和通信技术标准和方法工作队制定标准。

86. 将由信息和通信技术理事会通过其主题领域工作队，监测所有已核可的信息和通信技术倡议和项目的进展情况。信息和通信技术理事会还一直帮助协调管理事务部、维持和平行动部和大会和会议管理部联合开发的基础设施升级，例如储域网、起草关于标准的行政指示并协调 2004-2005 两年期方案概算的有关问题。

七. 资源问题

87. 秘书处本两年期与信息和通信技术有关的支出总额约为 1.32 亿美元，即经常预算总额的 5%。同其他大型信息密集组织相比，这一支出数额占预算总额的百分比很低，例如世界银行将相当于 11% 的经常预算总额用于信息和通信技术。特别是在人道主义协调方面，信息和通信技术经费一直得到自愿捐助的补充。

88. 大会第五十六届会议核可的方案预算规定减少资源。这对本组织 2002-2003 年信息和通信技术方面的工作方案产生了极大影响。这些削减对中央事务的影响更大，因为削减所针对的是信息技术支出以及与信息和通信技术工作方案十分相关的其他支出用途。最后结果是，信息技术事务司的概算被多次削减。

89. 削减特别严重地影响了提供关键性中央服务的领域，包括网络（局域网和广域网）运作、每周七日每日 24 小时的运作、服务台以及与支助会议和大会有关的服务，如音响工程和辅助服务。削减的深度和广度，加上秘书处日常活动越来越依赖信息和通信技术服务，大大提高了风险程度并危及基本业务的连续性。局域网/广域网路由器、综管系统运作支助、电子邮件和万维网服务机等重要系统没有适当的每周七日每日 24 小时的硬件服务合同，妨碍出现故障时快速地恢复服务。除运作支助外，在可以确保充分经费以前，几项开发项目和倡议已被搁置。

90. 2004-2005 两年期方案预算纲要编列了经费，恢复了对信息和通信技术足够的供资，以确保可持续的运作。不过，纲要未编列充分经费使秘书处能够开展本文件所述的所有各个项目和倡议。

八. 结论

91. 本文件中的设想、框架和具体建议是经秘书长改革方案从内部推动产生的。

92. 在编写本文件时，秘书处还密切注意到大会 2001 年 12 月 24 日第 56/239 号决议提出的意见和建议。大会这项决议核可了行政和预算问题咨询委员会先前提出的意见并作出具体评论。

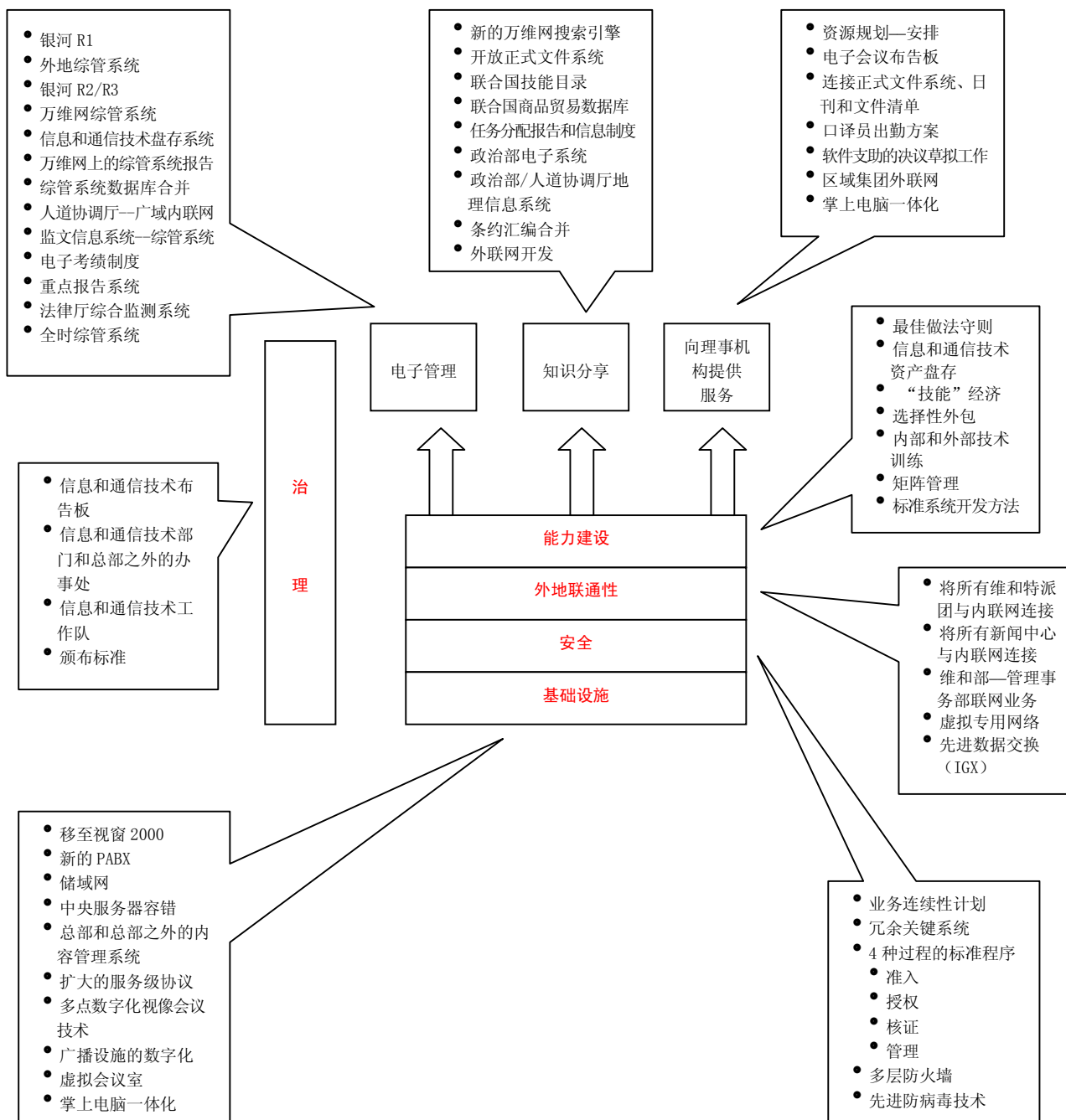
93. 下表列出该决议提出的意见和本文件所述的相关行动：

行预咨委和第五委员会的意见	本文件有关章节
拟定在秘书处应用信息技术以改善效率的具体计划以及实施这一计划所需的行动；	通过精简行政程序提高效率是对每个项目和倡议的增值进行排比时考虑的四种投资利得之一。
	第四节查明了被认为具有增效作用的所有倡议。这些倡议都符合“简化过程”指标。
明确界定联合国内不同单位在应用与综合信息技术方面的责任；	通过信息和通信技术理事会落实的治理结构确定管理信息和通信技术资源的责任及决策进程。
	虽然总部以外各部厅通过部门和地方信息和通信技术委员会管理各自的信息和通信技术资源，但有关信息和通信技术倡议和项目的决定由理事会及附属主题工作队负责协调和监测。
	信息技术事务司负责制定标准。
	见第六节——治理。
通过加强协调和减少重复以求实现改善秘书处内有关信息技术的决策过程的目标；	信息和通信技术理事会每六周举行一次会议，确保协调并避免重复信息技术事务方面的努力。
	除了理事会进行协调和定期监测以外，全球信息和通信技术盘存系统提供关于信息和通信技术项目和倡议的最新资料，进一步支持这一目标。
	见附件一表一. 1. 中的信息和通信技术盘存系统。
制定一种用于确定信息技术方面优先事项的成本效益分析方法；	成本效益分析方法是正在最后确定并将在整个系统执行的标准系统开发方法的强制性措施。见第五. D 节。

94. 执行拟议战略的速度将受现有资源的限制。由于资源的限制，几项倡议，包括基本基础设施增强，将不在本两年期方案预算中执行。这些倡议将在 2004-2005 两年期预算范围内提出，在适当经费核定以后执行。

附件一

最显著的项目和倡议（2002-2005 年）



表一. 1

电子管理

项目	目的	预期益处	进度—里程碑	回报种类
银河 R1	利用互联网、内联网和软件支助人员征聘。	把自动化技术应用于应聘人员的申请、名册的列入和初步甄选,以精简和缩短征聘过程。	系统版本 1 已于 2002 年 5 月 1 日投入生产	简化过程,改善服务,支助决策过程
综管系统数据库合并	重新设计数据库体系结构和合并机制	精简部门间财务交易、工作人员调动和其他过程。消除数据输入工作的重叠。加强报告能力	职能和技术研究将于 2002 年中开始,预期于 2003 年中完成。实施计划尚待拟定	简化过程,利用过去投资,支助决策过程
外地综管系统	在维持和平任务中实施综管系统	将维和场址与综管系统连接。直接从外地操作综管系统,以免除在总部重新输入人事数据的必要	已与五个特派团 ^a 连接,并对系统进行遥控操作。正计划在 2002 年第三季度与联危核查团 ^b 连接	简化过程、利用过去投资
银河 R2	提供网址,以协助离职工作人员(行政和联合国应付津贴),并提供万维网工具,使人力资源执行人员和外部应聘人员能为联合国所公布的职位确定选配标准、并就预先批准的联合国顾问和个别承包商进行网上盘存	协助工作人员正确和及时地办理离职行政手续,并计算联合国应付津贴;审查在互联网上颁布的所有空缺,并于专载栏颁布空缺时告知“客户”;为预先批准联合国顾问制定自动工具,对电子人员编制采用类似的过程。从中央平台对顾问进行密切和有效的监测。	排定于 2002 年年底实施	改善服务,简化过程
万维网上的综管系统报告	重新设计综管系统用户接口,使系统能够在万维网上操作,并简化使用最频繁的功能	移至万维网和重新设计将大大便利在外地部署其所有功能,并将其技术基础设施提高到目前的工业标准,使更宜于其他组织实施	工作于 4 月中开始。预期于 2003 年年底完成。	简化过程,利用过去投资

^a 联合国驻塞浦路斯维持和平部队、联合停战监督组织、联合国驻黎巴嫩临时部队、联合国科索沃临时行政当局特派团和联合国后勤基地。

^b 联合国危地马拉观察团。

信息和通信技术盘存系统	使能在联合国秘书处内联网上对信息和通信技术资产进行联机盘存；其中包括软件应用、硬件、通信设备、现有项目和软件许可证协定	该套系统将使与内联网连接的所有部门能取得分布于全球的整个系统内的关于信息和通信技术资产的现有资料。分享别处已有的设施可能会节省大笔经费	该套系统已于2002年8月在联合国总部实施；预期于2002年年底在全系统实施	利用过去投资，支助决策过程
综管系统 网上报告	取代Paradox成为综管系统前端报告工具	将能在网上提出报告并为系统用户提供更大的灵活性	目前正在对各种替代工具进行比较分析。预期在2002年10月底前完成并选出新工具。其后将对报告进行重新设计。	利用过去投资、改善服务
在人道协调厅全面部署广域内联网/网络出入口/虚拟图书馆	使提高人道协调厅工作效率的工具易于使用；促进和便利全球25个不同部门内的工作人员分享信息	提高效率；避免工作重叠；使工作人员更好地了解最新发展情况。	中央文件数据库和网络出入口原型于2002年在总部投入操作。计划于2003年在外地办事处包括虚拟图书馆全部部署	简化过程，支助决策过程
电子化总部合同委员会	电子化总部合同委员会	该套系统使总部合同委员会能以自动化技术处理案件，其中包括使利用大量纸张的过程自动化，并提供目前没有的报告能力	该套系统将于2002年第四季度全面实施	简化过程
重点管理报告系统	报告重点管理业绩指标	该套系统利用存于综管系统内的数据提供关于符合（或背离）重订目标的管理一级的信息	该套系统已在法律厅、监督厅、裁军部、经社部和管理事务部付诸实施。目前，跟踪的重点是：经常预算开支趋势、监督厅各项建议的执行、空缺管理和性别均衡。将于2002年下半年在亚太经社会、欧洲经委会和日内瓦办事处付诸实施。	支助决策过程
项目管理信息系统	向伙伴基金提供具有项目管理和监测能力的综合系统，并向联合国执行伙伴提供万维网应用能力，以电子方式提交定期进度报告和财务报表	以关系数据库应用和万维网报告能力取代以劳力密集方式维持的现有的总分析表应用程序。简化数据的获取、维持和分析；使管理报告标准化；更及时地提交报告。	系统设计阶段已经完成。伙伴基金正在寻求适当的资金来源	简化过程

综合监测和文件信息系统（监文信息系统）	与方案规划、预算和帐务厅（帐务厅）和内部监督事务厅（监督厅）合作，为方案管理过程的端到端实施提供一个综合联机环境	支持联合国促进问责制和行政效率的管理文化。	关于方案预算、方案监测、发展帐户和报告的单元已经部署；关于技术合作的单元正在开发（指标：2003 年）；其他单元正在规划中。与生产系统结合是优先项目	支助决策过程
电子考绩制度	使编写和处理考绩报告的工作流程自动化	利用基础数据库使采用大量纸张的过程予以简化，并便利管理报告的编制。	各部门正在试用该系统。预期于 2003 年年底在整个联合国全面付诸实施	简化过程
法律厅信息管理项目	跟踪分派的法律事项 管理文件和档案记录 联机发表新闻法律材料	更有效率的个案管理 更有效率的文件管理、存档、检索和法律研究。更好地了解国际法律规范	拟定系统的最后计划。 若资金有着落，将于今年稍后期间开始为系统的设计和开发进行采购过程	简化过程
综管系统全时操作	使联机和分批处理方式能够同时进行	使联机用户包括偏远时区的用户更易使用该套系统	初步分析已经开始。预期将于 2003 年年中完成	利用过去投资

表一.2

知识分享

项目	目的	预期益处	进度—里程碑	回报种类
因特网搜索引擎。	向联合国因特网网址所有用户提供多语言搜索能力。	能够发挥查询所有网页内容的高效搜索能力。满足长期以来的需要，即具有联合国所有正式语文的适当搜索能力。	已经试用和选定 Google。目前正在确定筹资金来源。	改进服务，扩大以前投资的效用。
开放正式文件系统。	使非政府组织和一般民众能够通过因特网进入正式文件系统。	目前，正式文件系统是免费提供给常驻代表团和各国首都的，但范围有限。非政府组织和其他组织要进入该系统则要收取服务费。如果能够免费进入该系统，将大大便于传播正式文件，并且不再需要在联合国网址上转载文件。	该系统已经重新设计，可在开放标准平台（Lotus Notes）上操作，提供所有六种正式语文的搜索能力。在现阶段，只需要有进一步的硬件，就有可能开放这一系统。	改进服务，扩大以前投资的效用。
联合国秘书处技能目录。	按照秘书处的组织结构制定一个电子目录。	能够对组织内部的具体主管领域进行完整的搜索，并便于形成共同实践。	已开始可行性研究。如果资源获得批准，将定于 2004 年开始这项工作。	扩大以前投资的效用，为决策工作提供很大便利。

项目	目的	预期益处	进度—里程碑	回报种类
联合国商品贸易数据库。	将联合国主机中最大的数据库之一移至可进行因特网联网的客户服务器环境。	用户只要使用万维网浏览器就可直接进入数据库，并且可以下载数据或研究数据。	经社部（统计司）已经制定了一个模式。将于 2002 年第三季度在因特网上提供 β 版。到 2003 年底将全面执行。	改进服务，精简程序。
联合国任务分配报告和信息制度。	加强政治部收集冲突预防活动的资料、监督和分析能力。	这一全球制图和报告制度将向管理人员和主管干事提供更加准确的最新资料。	定于 2002 年 9 月开始第二试验阶段。	改进服务，为决策工作提供很大便利。
多媒体电子制作系统。	在新闻编辑室环境采纳当今技术。	该系统能够在新的制作中实现高度自动化。主要效益是高效率、成本控制和安全储存。	这项工作于 10 月份开始，可望在 2003 年第四季度完成。	改进服务，为决策工作提供很大便利。
转换选举援助司存档系统。	可以将电子文件和检索文件做成移植文件格式。	更快存取更准确的资料。	计划于 2003 年开发。	改进服务。
被占领的巴勒斯坦领土的共同地理信息系统（政治部/人道协调厅）。	共用最新和准确的地图及标准化地点名称。	产生更准确的资料及使用共同术语。	计划于 2003 年开发。	改进服务。
将因特网上联合国条约汇编所有内容纳入内部条约数据库/工作流量系统。	使最终用户能够联机查阅与条约有关的最新资料。 能够在因特网上自动更新，内部系统能够反映出相应的更新。 确保数据库中双边和多边条约整个案文的搜索能力。	扩大联机查阅在联合国秘书处登记的各项条约，包括条约的整个案文。 更准确和更及时地在网上提供资料。 建立提供扩大的导航选择和易于操作的有效的联机搜索和检索系统。	制定可行性计划，包括确定筹资选择。 同上。 视筹资情况而定。	改进服务。

项目	目的	预期益处	进度—里程碑	回报种类
将《条约汇编》出版物转换成光盘形式。	为在世界任何地点迅速和方便搜索和检索《联合国条约汇编》及有关出版物的电子版全文提供成本-效益高的设施。	建立有效的资料传送和分配进程。	探索各项筹资选择。	改进服务。
联合国系统外联网。	便于在联合国系统各组织之间分享知识。	向联合国系统所有有关用户提供安全和有用的资料。	网络和系统总体结构已经完成。于 2002 年 9 月采用高级官员名册。计划在 2002 年底进入联合国系统搜索引擎引导程序。	扩大以前投资的效用。
书目信息系统网。	提升达格·哈马舍尔德图书馆图书馆综合管理系统 Horizon 软件版本和替换目录编制系统。	通过使用 UNICODE 符合软件，支持多种语文文字和与正式文件系统连接。	新硬件已经购置并将于 7 月份安装。达格·哈马舍尔德图书馆提升到视窗 2000 的工作将从 8 月开始，10 月完成。到年底可望全面执行书目信息强化系统网。	改进服务。

表一.3

向各理事机构提供服务

项目	目的	预期益处	进度—里程碑	回报种类
资源规划和日程安排。	制定和执行统一的会议环节系统（规划、会议日历、会议服务、维持机关/届会/会议数据库和报告制度-滚动会议清单（电视和网页）和布告栏。	通过使用工作流量支助软件，使秘书处能够充分利用工作人员和承包者资源。	该系统的第一个单元将于 2002 年下半年执行。	精简程序，改进服务，为决策工作提供很大便利。
电子会议布告板（与上述项目联用）。	在滚动电子屏幕上实时展示有关会议的资料。资料包括地点和供参考的有关文件。	协助代表团在计划的时限内对工作量作出规划。	初步规划阶段项目。	改进服务，精简程序。
将《联合国日刊》、正式文件系统和文件清单连接起来。	形成会议日历和有关文件之间的联网。	将会议之前的有关资料密切联系起来，以协助代表团的筹备工作。	正在进行分析。将在 2004-2005 年拟订资源范围内建立这方面的联系。	精简程序，改进服务。

项目	目的	预期益处	进度—里程碑	回报种类
全面执行口译员出勤方案。	自动调派口译员。	充分利用口译资源，精简调派过程。	定于 2002 年下半年在维也纳执行单元。	精简程序。
用软件支助决议的起草。	为决议起草过程提供自动化和工作流量制度。	使非正式审议期间的决议和有关文件的起草过程更加准确和有效。	在 2004-2005 年资源范围内进行。	精简程序。
区域集团外联网。	提供安全的因特网设施，供各区域集团进行远距离审议。	即可节省与会者的时间，也可节省支助会议所需的资源。与正式文件系统内的文件连接可进一步精简审议及提高产出。	在 2004-2005 年资源范围内进行。	精简程序。
掌上电脑一体化。	能够使用移动/手提式计算机装置（即 Palm，IPAQ）获取联合国的有关资料。	代表团将能够在任何地点通过移动/手提式计算机装置查询与会议有关的资料。	由安道尔政府从事并完成设计。必须批拨资金用于服务器硬件和由专门供应商提供的服务。	改进服务。

附件二

经常提出的问题

1. 问：怎样用数量表明投资利得？随着战略取得进展，谁来评估投资利得？

答：

战略准备采用以下三个标准中的一个或一个以上的标准来预计投资利得：

- 总的经济影响
- 利得质量指标
- 机会成本

总的经济影响：这是表明预计投资利得的最理想和最宜采用的方式。它表明一个组织采取某一信息和通信技术措施所产生的直接和间接财务影响。

虽然这种方式通过进行标准的成本收益分析，通常最能明确表明预计投资利得，但并不是总是能够这样做。往往很难用数量来表明不那么显而易见的收益。在种情况下，无法进行传统的成本收益分析。

利得质量指标：虽然利得质量指标不适于表明所产生的财务影响，但可用它来确定各种拟议措施的轻重缓急，通常是让那些能够产生多种收益的措施享有优先。如本报告正文所述，联合国秘书处采用这种方式，利用以下利得指标来确定信息和通信技术项目的轻重缓急。

- 改进服务：更快获取信息和/或服务有所提高
- 精简程序。消除重复并有可能实现资源的调拨
- 扩大以前投资的效用。改进现有系统并延长其寿命
- 为决策工作提供很大便利

机会成本：这一概念即是要确定联合国因不执行或成功执行某一项目或采取某一措施预计要在中期和长期承担的费用。采用这种方法可明确提出相当于传统成本收益分析表收益栏的数量证据。

支持改进基础设施的提案宜采用机会成本方式，因为各组织的日常工作都依赖基本信息和通信技术服务（电子邮件、文件共用、办公室自动化工具、因特网），因此不应将这类提案视为选择性投资，而应将其作为必要的定期改进。

信息和通信技术委员会各专题工作队将监测每个措施的进展，并在战略取得进展的同时评估其利得。

2. 问：信息和通信技术委员会就标准、采购等事项做出的决定对联合国不同部门和工作地点有多大的约束力？谁负责这些决定的日常执行？

答：

信息和通信技术委员会标准和方法工作队的主要执行途径是就标准颁发的行政指示。所有总部部厅、和总部之外的办事处都必须执行主管管理事务的副秘书长颁布的行政指示。总部的信息技术事务司和总部之外办事处的电子事务科负责确保标准得到采用。

3. 问：不同工作地点将如何分享知识？谁来确保各内联网和其他机制之间的相互连通？将来是否要求所有系统都可以通过因特网接通？

答：

内联网是支持在秘书处分享知识的基础设施之一。目前，所有总部之外办事处和维持和平特派团都可以进入联合国总部的内联网。总部的用户还可以获取总部之外办事处的本地内联网储存的信息。信息技术事务司协同各地的电子事务科对网络的连通进行管理。为支持同联合国系统其他组织交流信息，担任这一项目主管机构的信息技术事务司已建立并维持一个内联网。内联网的第一个应用程序是联合国系统行政首长协调理事会秘书处建立的高级官员名册，于 2002 年 9 月完成，目前正投入运作。

所有系统都必须可以在网上运作。

4. 问：已经对综管系统进行了哪些评估来确保它在今后五年内仍然能在秘书处的行政管理工作中发挥重大作用？综管系统上网运作计划的状况如何？

答：

在 1990 年底初开始建立综管系统时，认为该系统的基本技术基础设施是最先进的。综管系统第十三次进度报告建议根据信息和通信技术在过去十年中发生的重大变化，对这一技术进行重大升级。升级包括把这一系统迁移到网上，这将确保它至少在今后五年内在技术上都是可行的。

系统迁移上网工作于 2002 年二季度开始，预定在 2003 年 8 月完成。

5. 问：谁将负责储域网的设立和标准化、储域网的维修服务以及备份数据的保护？管理事务部、大会和会议管理部、维持和平行动部和如何在总部、日内瓦和布林迪西进行协调？

答：

联合国秘书处已经选定了用作储域网标准的技术。目前正用这一技术来支持各部门建立的主要系统的产业。总部的信息技术事务司和总部之外办事处的电子

事务科负责确保采用这一标准。总部的采购司和总部之外办事处的采购处确保在这一标准得到遵守后才核准和完成全系统储域网技术设备的采购。

6. 问：在发生重大故障或病毒入侵的情况下，有哪些数据恢复计划？由哪个司来主管？

答：

已经制订并在实行一个三地协调的业务故障恢复计划，以确保在发生有可能发生的若干故障时，得以继续业务工作。它涉及复制安装在秘书处大楼、DC-2 大楼和布林迪西联合国后勤基地的储域网上的主要数据库和系统。

7. 问：从何种意义上来说总部电话交换台已经“陈旧过时”？准备用什么系统替换？它会提供大有改进的性能，例如视像会议和提高数据传输速度吗？

答：

总部的电话系统是 1987 年安装的，需要进行替换，因为厂商在 2005 年后不再提供维修和支助服务。目前正在索取承包人估价书，以便在此之前完成替换工作。新系统应有最新的技术管理工具，包括综合计费 and 语音邮件以及用于故障恢复的冗余能力。

视像会议和其他通信服务是通过租赁的线路、综合业务数字网线路和通过因特网来提供的。提供这些服务的能力基本上是由频带宽度和管理远程通信量的工具来决定的。换上的电话系统不会影响到提供这些服务的能力，但会方便这些服务的管理。

8. 问：第五.C 节提到的由信息技术事务司拟订的成本收益分析采用何种格式？正采用何种方式在整个秘书处进行这一分析？有无具体例子？

答：

将利用酌情进行的成本收益分析，来从数量上确定投资利得。本附件结尾附有这一工具的格式，仍在视需要对格式进行调整。

9. 问：将如何处理整个联合国系统今后的信息和通信技术设备和服务的采购？信息技术事务司将在何种程度上谈判采购合同并确保标准得到遵守并有兼容性？

答：

信息和通信技术设备及服务的采购在可能时，将更多地采用系统合同。这些合同是由采购司集中谈判拟订的，或是机构间采购活动产生的。标准由信息技术事务司提出，以行政指示形式颁发，并刊载在内联网上。

附文

成本收益分析



							ICT—PM—TCBA		
成本收益分析+投资提案									
	0年	1年	2年	3年	4年	5年	6年	7年	总计
成本									
开发/项目									0
人事费									0
设备编码									0
其他									0
总成本	0	0	0	0	0	0	0	0	0
收益									
有形									
人事费节余									0
设备节余									0
房舍节余									0
其他									0
无形									
参照 1									0
参照 2									0
参照 3									0
总收益	0	0	0	0	0	0	0	0	0
年现金流量	0	0	0	0	0	0	0	0	
累积年现金流量	0	0	0	0	0	0	0	0	
贴现率(年%)	0.06	0.06	0.06	0.06	0.06	0.06	0.06	0.06	
贴现系数	1.00	0.94	0.89	.84	0.79	0.75	0.70	0.67	
现金流量贴现	0	0	0	0	0	0	0	0	
累积现金流量贴现	0	0	0	0	0	0	0	0	
净现值	0								