|  |  |
| --- | --- |
| **理事会2017年会议 2017年5月15-25日，日内瓦** | logo_C_ |
|  |  |
|  |  |
| **议项：ADM 22** | **文件 C17/60-C** |
| **2017年2月21日** |
| **原文：英文** |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 秘书长的报告 | | |
| TIES电子邮件 – 现状和今后的步骤 | | |
| 概要  国际电联的TIES电子邮件服务创建于二十世纪90年代，目的是在当时没有其它可用替代方法的情况下，为代表们的工作提供便利。随着各种替代（大多数是免费的）服务进入市场，TIES电子邮件用户的数量出现了大幅下降。如要继续提供此服务，则需投资以使其能够达到当今的安全和用户界面标准。鉴于用户数量很少，难以为此项投资提供令人信服的理由。  需采取的行动  请理事会**审议**以下分析并**决定**是否要根据秘书处的建议终止提供TIES电子邮件服务。  **说明：**终止TIES电子邮件服务不会给TIES账户的地址造成任何影响，这些地址是获取文件和其它国际电联服务的一种认证方式。 |

# 1 概述

联合检查组在关于国际电联的2016年报告中指出（建议5）“秘书长应指定旨在提高国际电联财务基础稳定性和可预测性的综合计划，将旨在增加收入的方案和节约成本的建议纳入其中，并提交理事会2017年会议首肯。”作为减少费用提高效率全面努力的一部分，国际电联管理层审查了TIES电子邮件服务的现状。各种数据（见附件）显示，定期使用此项服务者寥寥。为进一步印证现状，秘书处于九月实施了一次调查并通过面谈直接从TIES账户持有人处获得反馈。为给回复留出更多时间，于1月再次发出调查信息。共有2,200多位用户做了回复。本修订后的文件不仅展示了上述咨询的成果，亦介绍了对TIES电子邮件成本/使用的分析以及未来可选用的方案。

# 2 TIES电子邮件服务的背景

第一版本的TIES电子邮件服务于二十世纪90年代初引入。最初引入的目的在于为参与国际电联活动的各方提供便利，因为当时并无其它电子邮件服务提供商。国际电联率先向代表们推出了新电子工作手段，同时亦为TIES用户提供连接服务。然而现在已时过境迁。如今，市场上已出现了许多（免费）替代服务且TIES电子邮件的更新并不充分：界面老旧，现行的认证与国际电联其它信息技术（IT）系统和现代安全框架不匹配。过去几年发生了多起安全事件。上个月，我们发现有2650多份恶意文件来自TIES电子邮件账户。今年年初，网络攻击者利用恶意软件成功伪造了一个虚假国际电联TIES网站，用于偷窃所有TIES账户的用户名和口令。在欧盟计算机应急响应团队（CERT-EU）的帮助下此网站被屏蔽。如不加以处理，当前的TIES基础设施会继续将整个国际电联的数字基础设施置于风险之下。

尽管存在这些挑战，但部分国际电联TIES电子邮件用户仍然十分珍视拥有一个‘@ties.itu.int’电子邮件地址。

# 3 TIES调查

为更好地了解现状，国际电联管理层决定向所有TIES账户持有人发出调查。全面的调查结果可在[此处](http://www.itu.int/en/council/Documents/2017/TIES-email-survey2016Results.pdf)获取。此调查旨在收集反馈和指导意见，从而为考虑今后的步骤，包括保持/发展还是终止TIES电子邮件的方案，提供支持。

**调查对象的描述：**成员国用户（44%）、部门成员用户（32%）、部门准成员用户（7%）、其它用户–大多数用户来自国际组织（7%）、学术成员（5%）、与主管部门有关的实体（2%）、常驻使团（1%）。所有调查对象中，58%来自发达国家，36%来自发展中国家，还有6%来自最不发达国家。

**使用：**几乎所有调查对象均知道自己有TIES电子邮件（84%）但使用率很低：47%从不使用，14%每年使用几次，12%每季度使用几次，12%每月使用。仅有6%的调查对象每天使用此服务，另有9%每周使用。从不/很少使用国际电联服务的主要原因是他们已经拥有其它可满足要求的电子邮件服务（86%的调查对象）。TIES电子邮件最常见的用途是转发电子邮件；72%的用户仅在开展与国际电联相关的讨论时使用TIES电子邮件。

**意见 - 保留还是取消TIES电子邮件？：**调查对象在被问及国际电联是否应保留TIES电子邮件服务时，33%称他们没有意见，51%称应当保留，16%认为不应保留。但是，仅有1%的调查对象愿意为此服务付费。其它人称他们不愿意付费（即便是每月象征性的10瑞郎或更低的费用）或对此没有看法。

**改进？：**在被问及希望改进哪些功能时，调查对象回复称：用户界面（35%）、存储容量（18%）、安全性（14%）和客户服务（11%）。几乎有40%的用户称国际电联没有必要改进TIES电子邮件（因为他们不使用此项服务）。

# 4 对TIES电子邮件的分析和可选方案

将使用统计数据和此项用户调查结果合并在一起，便可明显看出国际电联正在为极少数人维持着TIES电子邮件服务。大多数用户或者不使用此项服务，或者不常使用，抑或将邮件转发至另一电子邮件地址。而且，尽管有一半用户称国际电联应保留此服务，但几乎没有用户愿意每月支付甚至很少的金额来维护此项服务。此外，秘书处对在统计数据中被确定为经常性用户的一些常驻日内瓦使团的采访结果显示，TIES的使用率甚至要低于统计数据所示。在此背景下，现提出如下可选方案供审议：

**1) 维持并对TIES电子邮件服务实施现代化改造：**此方法将允许国际电联继续提供此项服务（不改善功能），但成本将会很高：约200,000瑞郎的前期投资，且为更新界面以妥善确保数据安全性（加密、认证）并提供支持（包括垃圾信息检测）每年还要再付出100,000瑞郎。这意味着在未来四年期间，需要约20瑞郎每月/用户。现已过时的平台构成了对国际电联的安全风险，糟糕的界面和缺乏移动功能实际给国际电联的品牌造成了伤害。鉴于用户数量稀少，以及目前各成员国减少费用的要求，因此难以为前期和随后的持续投资提供恰当的理由。在成本回收的基础上，通过向感兴趣的成员收费来提供此项服务技术上可行。但是，用户调查中没有任何一个调查对象表示愿意为此项服务支付至多20瑞郎/月的费用，这意味着从商业角度来看以此方式覆盖成本不切实际。

**2) 转用冠以国际电联品牌的外部托管服务：**此方法使国际电联能以现代化的界面和安全性维持提供品牌服务（但属于一种商业产品）。与上述方案1相比，此方法可将成本降低50%左右，即约10瑞郎每月/用户。但是，如上所述，调查显示用户不愿为此服务付费，且国际电联难以找出理由为少量用户群体提供此种市场上可免费提供的服务。接受调查者中仅有1%称愿意为此项服务支付最高10瑞郎/月的费用。鉴于至少需要几百付费用户，因此从商业角度来看以此方式覆盖成本不切实际。

**3) 终止TIES电子邮件服务并为用户的过渡提供帮助：**尽管有些TIES电子邮件用户可能对此项服务的关闭表示遗憾，但使用和反馈显示实际用户群体数量甚微（调查对象中每星期使用此服务的不足10%且每日使用的仅占6%）。用户无法获取替代服务的可能性极低，因为此类服务如今已全面普及。有鉴于此，秘书处将在必要时帮助用户寻找替代服务。此外，如果用户希望保留TIES电子邮件地址以继续使用国际电联品牌，则他们可以安排将其电子邮件转发至自己选定的另一电子邮件地址（不会给国际电联或用户带来费用）。秘书处将根据各案例的情况，按需求为TIES电子邮件用户的过渡提供技术或其它帮助，以避免造成用户服务的中断。说明：终止TIES电子邮件服务不会给TIES账户的地址造成任何影响，这些地址是获取文件和其它国际电联服务的一种认证方式。

# 5 建议

鉴于TIES电子邮件服务的低使用量，更新与维护成本，缺乏在成本回收基础上维持服务的潜力，而且已有免费/低成本的替代服务可用，另外现行TIES电子邮件服务将整个国际电联的数字基础设施置于风险之下，因此建议国际电联终止TIES电子邮件服务且秘书处在必要时，可为感兴趣的用户确定替代服务提供帮助，包括将这些用户的TIES电子邮件转发至另一电子邮件地址，或提供其它的帮助以避免在假设为8-12月的过渡期内造成这些用户电子邮件服务的中断。

附件

TIES电子邮件的高频用户\*：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **常驻使团** | **157** | 27% |
| **主管部门** | **124** | 21% |
| **与主管部门有关的实体** | **76** | 13% |
| **科学或工业组织** | **46** | 8% |
| **经认可的运营机构** | **45** | 8% |
| **联合国系统** | **44** | 8% |
| **国际电联** | **29** | 5% |
| **其它用户** | **21** | 4% |
| **部委** | **14** | 2% |
| **大学、研究机构** | **8** | 1% |
| **区域性和国际组织** | **6** | 1% |
| **卫星组织** | **5** | 1% |
| **其它实体** | **4** | 1% |
| **区域性组织** | **1** | 0% |
| **区域代表处** | **1** | 0% |
| **总计** | **581** | 100% |

\* TIES电子邮件经常性用户（至少每月使用一次）

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_