|  |  |
| --- | --- |
| **理事会2020年会议 2020年6月9-19日，日内瓦** |  |
|  |  |
|  |  |
| **议项：ADM 33** | **文件 C20/53-C** |
| **2020年4月17日** |
| **原文：英文** |

|  |
| --- |
| 秘书长的报告 |
| 国际电信联盟的业务连续性 – 信息管理 |

|  |
| --- |
| 概要  本文件概述所需的三个投资领域，以确保国际电联的信息基础设施继续是有的放矢和安全的，能够满足国际电联工作人员、成员和其他利益攸关方的需求，并考虑到从当前危机中吸取的经验教训，提供业务连续性、风险管理和灾难恢复，同时为国际电联总部新办公楼的工作环境做出更好的准备。这三个领域是：内部信息和记录管理；信息技术工作工具和网站。  为了支持这些投资，未来五年估计需要1,300万瑞郎，资金或使用节余、储备金账目、自愿捐款，或纳入2022-2026年战略和财务规划之中。  **需采取的行动**  请理事会**注意到**本报告，并就筹资的前行方向提出**建议和意见**。  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  参考文件  [JIU/REP/2016/1](https://www.unjiu.org/sites/www.unjiu.org/files/jiu_document_files/products/en/reports-notes/JIU%20Products/JIU_REP_2016_1_English.pdf)（联检组报告—国际电联管理）、[JIU/REP/2019/5](https://www.unjiu.org/sites/www.unjiu.org/files/jiu_rep_2019_5_final.pdf)（联检组报告—云）、[C20/15](https://www.itu.int/md/S20-CL-C-0015/en)（组织复原力管理系统（ORMS））[C20/43](https://www.itu.int/md/S20-CL-C-0043/en)（问责）*。* |

1 引言

1.1 本文件的目的是向理事会提供确保国际电联业务连续性所需的预期投资预测。

1.2 自理事会2016年会议批准组织复原力管理系统（ORMS）框架以来，国际电联确立了以下业务连续性进程（C20/15）：

– 业务连续性政策（BCP）

– 业务连续性管理系统（BCMS）框架

– 业务风险评估（BRA）

– 活动和有利进程及优先事项

– 业务影响分析（BIA）

– 业务连续性计划（BCP）

1.3 在由新冠肺炎病毒（Covid-19）大流行造成的封锁期间，国际电联持续开展业务的能力体现了这些行动的益处。

**2 背景**

2.1 然而，目前的平台存在挑战，例如旧技术无法实现全球性支持，业务连续性和灾难恢复能力有限。与我们现有的过时平台一起使用当前可用的商业现成应用程序和工具的可能性有限。此外，目前的工具消耗大量人力资源，自动化程度有限（见以下第3.1.3段）。

2.2 更换现有平台将确保国际电联范围内的统一并符合语言要求，在设计时考虑到语言和分析所用的人工智能/机器学习（AI/ML）技术；为成员提供商业协作工具，为所有会议、大会和活动提供自助服务工具；确保适当的业务连续性和灾难恢复机制。

2.3 ORMS项目认识到，尽管可进行业务风险评估并引入缓解措施，但产品和服务（活动）的意外重大中断仍可能在本地和全球范围内发生。中断的高效管理要求我们制定**业务连续性政策**。

2.4 因此，通过ORMS项目进行了业务风险评估，并使用了基于国际电联风险管理政策的通用模型，以确保系统性风险管理和组织复原力。上述模型包含九个不同类别的风险（环境/人为、基础设施-数字中断、人力资源、组织-活动中断、财务、基础设施 – 物理中断、利益攸关方/合作伙伴、组织 – 办公室和后勤以及环境-自然），其中包括中断、原因、影响和缓解等潜在指标。根据这一方法，进行了战略业务影响分析（SBIA），以分析活动和业务中断可能对组织产生的影响，以及活动的恢复时间，以便恢复活动，使活动能够在重启时得以顺利进行。

**3 投资领域**

3.1 信息和记录管理

3.1.1 信息和数据是国际电联所有活动的基础。国际电联一贯承认其信息的价值，并采取措施确保其信息得到安全存储、访问和充分利用。

3.1.2 现今，由于国际电联业务环境、内部和外部用户需求和期望以及快速技术发展的同步和重大变化，国际电联继续有效管理和使用其信息的能力面临风险，尤其是在当前Covid-19大流行等危机情况下。随着国际电联向其新办公楼过渡，对灵活工作和无纸化程序的需求已变得非常紧迫，且尽管国际电联多年来一直采用电子工作方法，但许多流程并非已完全数字化 – 当前危机凸显了这一点。国际电联的工作人员、成员和其他利益攸关方需要能够实时和随时（24/7）在线访问和使用来自多个来源的信息，并且对更多协作工具的需求日益增长。技术格局也在发生变化，服务和系统转向云，分析、机器学习和人工智能提供了深入利用数据和信息的机会。

3.1.3 然而，过去二十年来为国际电联提供了良好服务的系统和服务并不适应这些新的要求。许多系统是专门的或定制的系统，不能互操作或不能完全互操作。功能往往有限，访问也受到限制。信息是孤立的，因此难以组合、操纵或重用。搜索工具并不覆盖保存信息的所有位置。重要的关键业务内容不在国际电联更大的结构化管理系统中，存储在电子邮箱、个人电子邮件档案、本地硬盘和可移动媒介、云中、服务器和非托管网络驱动器中。

3.1.4 理事会2019年会议批准了一项预算，以确保在拆除Varembé办公楼之前妥善保护和保存无线电通信局（BR）文件，以便必要时得到授权的人员能够继续使用这些文件。下一步是确保国际电联工作人员拥有适当的工具、基础设施和得到培训来创建、存储、管理和访问信息，以便在办公楼建设的过渡期间以及在被拒绝或限制进入办公楼（如当前情况）期间继续他们的日常工作。这需要用完全数字化的工作流程取代依赖纸质文件的流程，从传统系统迁移到新的解决方案，以促进协作、互操作性和远程访问，并为当前分散且通常无法访问的信息建立官方的、得到管理的存储库。

3.1.5 信息资产也需要得到保护，以防丢失、损坏或未经授权的披露或修改。最近完成的ORMS项目将网络攻击和拒绝服务确定为国际电联信息，特别是成员国提供的数据的重大风险。还通过ORMS项目进行了战略业务影响分析，确定了国际电联的主要活动，并确定了在发生重大中断时应首先恢复的活动的优先次序。在大多数情况下，恢复这些活动将需要获得基本信息。与此同时，数据保护和数据隐私正成为一个优先事项，需要相应战略、程序和系统来确保以安全的方式捕获、存储和处理个人信息。为了解决这些关切，国际电联需要制定一个全组织范围的数据/信息分类框架，该框架将包括对信息进行分类，既要考虑到防止未经授权的访问或披露的需要（敏感性），也要考虑到可用性的需要（关键性），同时还需确定和实施信息寿命周期（创建、存储、使用和处置）中每一类信息的保护要求（敏感性和关键性）。

3.1.6 最后，数字化转型要求进行电子存档。若无正确规划，今天的信息很容易永远丢失。由于技术的快速发展及其迅速过时，国际电联必须采取积极主动的步骤来捕获、保护成员提交的信息并使其经得起时间的考验，这同时应用于已就频率划分、卫星协调、规则和标准制定以及一系列其他活动和责任做出的决定，以便这些内容在长远的未来仍可访问和使用。

3.1.7 国际电联迫切需要做出投资来建立数字工作进程，实施数据/信息安全分类系统，并建立电子档案。一个五年期项目将包括以下活动：

• 确立优先事项

• 依赖纸质内容的业务流程得以简化并完全数字化

• 需安全获得、保护和保存的信息类型

• 制定政策和项目计划

• 为关键业务内容建立官方的、得到管理的存储库

• 明确和分析对国际电联信息的威胁、风险和保护要求，确定对国际电联活动至关重要的信息类型，制定敏感性分类方案，并定义关键记录的类别

• 确定并选择以各种形式（文档、视频、音频、图像、数据、万维网、社交媒体等）对国际电联信息进行电子存档的解决方案

• 工作人员培训

3.1.8 秘书处将需要招聘固定期限职位的数字化转型、数据分类和电子存档方面的专家。额外费用包括购买系统和将信息迁移到新解决方案的费用。该项目的初步估算费用是五年间800万瑞郎。

3.2 国际电联的信息技术（IT）工作工具

3.2.1 在过去几十年中，国际电联的企业资源规划（ERP）和客户关系管理（CRM）平台（目前运行在国际电联办公场所的SQL上）已经过多次升级，方便了国际电联及其代表充分利用新的功能和技术。

3.2.2 现今，SAP已重新设计了其全套软件产品（企业资源规划（ERP）、战略资源管理（SRM）、客户关系管理（CRM）、其他），以便在由SAP开发的内存数据库HANA上运行，最好是在云中。因此，SAP宣布，到2025年（有可能延长到2027年），所有的SAP现有ERP、SRM 和 CRM 解决方案都应迁移到SAP的下一代业务套件 – S/4HANA – 上。此外，国际电联的电子商务平台需要在2021年初迁移到C/4HANA上。

3.2.3 国际电联已采取了若干步骤来为这项重大工作做出准备。该迁移项目的第一阶段 – 将国际电联的电子商务平台迁移到云中的C/4HANA – 将于2020年年中启动。随后的主要阶段工作将是迁移到S/4HANA。实现这一目标的目标日期是2025年12月。

3.2.4 将国际电联的整个SAP系统迁移到C/4HANA和S/4HANA的费用估计约为500万瑞郎。用于ERP系统迁移工作的部分资源已得到理事会的批准，并已列入2020-2021年预算（200万）和利用前几年的节余（100万）。其余200万用于ERP/CRM升级的资金将纳入2022-2025年战略和财务规划之中。

3.3 国际电联网站

3.3.1 当前的国际电联网站于2012年上线，此后一直在有机发展。每年约有200万用户访问该网站。国际电联目前的平台供应商于2018年宣布，在未来几年内将停止其平台和定期支持。没有供应商支持的平台运行会给业务连续性和安全性带来严重风险。由于现有平台没有得到进一步开发，因此限制了国际电联利用市场上现有的商业创新方案（如机器学习（ML）/人工智能（AI）的可能性，包括协调网站和支持自动翻译成六种语文的新工具。请参考理事会语文工作组2020年2月文件（[CWG-LANG/10/2](https://www.itu.int/md/S20-RCLCWGLANG10-C-0002/en)）。

3.3.2 为了减轻这些风险并支持创新，包括改善移动接入，国际电联需要将网站迁移到现代网站平台。现代平台有助于结构和功能特性的统一和标准化，可以由非技术人员维护，从而创造新的工作人员效率。新平台还将提供行业标准服务，以满足成员和其他利益相关方不断变化的期望。

3.3.3 为了支持向新平台的迁移，最初估计需要在三年内投资200万瑞郎。

**4 结论**

国际电联的信息基础设施需要紧急升级和投资，这样才能使其继续有的放矢和安全可用，满足国际电联工作人员、成员和其他利益攸关方不断变化的需求，更好地满足未来业务连续性和灾后恢复需求，并为未来国际电联总部办公楼的新工作环境做好准备。

请理事会注意到本报告及其所述投资请求，并就今后的筹资方式提出意见和建议。

预计未来五年内的投资资金需求将达到1300万瑞郎，具体如下：

1) 信息和记录管理，5年内的估算费用为800万瑞郎

2) 国际电联的信息技术工作工具，未来四年内的估算费用为300万瑞郎（包括待定的用于ERP/CRM的200万瑞郎）

3) 通信/新的网络平台在三年期间内的估算费用为200万瑞郎。

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