

## अध्याय III

### जनरल कन्ट्रोल्ल्स

3. जनरल कन्ट्रोल्ल्स आईटी नियंत्रण संरचना की नींव होते हैं। ये सामान्य वातावरण से सम्बंधित होते हैं जिसमें आईटी प्रणाली को विकसित, संचालित, प्रबंधित तथा बनाए रखा जाता है। जनरल आईटी कन्ट्रोल्ल्स आईटी गतिविधियों हेतु समग्र नियंत्रण का एक ढांचा स्थापित करते हैं तथा यह आश्वासन देते हैं कि समग्र नियंत्रण उद्देश्य संतुष्ट हैं।

#### *संचालन समिति का गठित न किया जाना*

3.1 सभी आईटी संगठनों में एक आईटी संचालन समिति होनी चाहिए जिसमें शीर्ष और वरिष्ठ प्रबंधन के सदस्य शामिल हों जो कि आईटी निवेशों हेतु निधियों की समीक्षा, समर्थन एवं व्यवस्था के लिए जिम्मेदार हों। संचालन सम्बंधी निर्णयों को तैयार करने के लिए संचालन समिति को सहायक होना चाहिए, जिसके लिए व्यवसायिक निवेशों को समर्थन देने के साथ-साथ प्रौद्योगिकी के अधिग्रहण करने के तरीके अनुमोदन हेतु प्रौद्योगिकी उपलब्ध करानी चाहिए।

लेखापरीक्षा ने देखा कि इतने बड़े उपभोक्ता आधार हेतु आईटी बिलिंग प्रणाली को नियोजित करने के बावजूद कम्पनी ने आईटी संचालन समिति का गठन नहीं किया था। शीर्ष स्तर के प्रतिनिधित्व वाली ऐसी समिति का अभाव कम्पनी की आईटी गतिविधियों की अनुपयुक्त निगरानी में परिणित हुआ।

कम्पनी ने बताया (जुलाई 2020) कि परियोजना के सम्बंध में महत्वपूर्ण नीतिगत निर्णय लेने के लिए शुरुआत से ही एमडी, यूपीपीसीएल, एमडी, डिस्कॉम्स एवं सम्बंधित निदेशकों की एक अधिकार प्राप्त समिति का गठन किया गया था।

उत्तर संतोषजनक नहीं है क्योंकि आईटी से सम्बंधित मुद्दों के प्रबंधन की प्रभावी निगरानी हेतु कम्पनी में शीर्ष स्तर के प्रबंधन की कोई भागीदारी नहीं है।

#### *आईटी से सम्बंधित नीतियों का निरूपण एवं अंगीकरण न किया जाना*

3.2 शासित निकाय द्वारा निर्धारित लक्ष्यों को पूरा करने के लिए नीतियां दैनिक कार्यों के लिए रूपरेखा तैयार करती हैं। संगठन के भीतर आईटी गवर्नेंस का मार्गदर्शन करने वाली कुछ प्रमुख नीतियों में मानव संसाधन नीति, आउटसोर्सिंग नीति, प्रलेखन और प्रलेख प्रतिधारण नीतियाँ तथा आईटी सुरक्षा नीति शामिल हैं।

लेखापरीक्षा ने देखा कि कम्पनी ने 2012 में एक आईटी नीति विकसित की थी, लेकिन इसे कम्पनी के बोर्ड द्वारा न तो अनुमोदित कराया गया और न ही अपनाया गया था। एक निर्धारित अंगीकृत प्रक्रिया के अभाव में, कम्पनी आईटी से सम्बंधित निर्बाध प्रक्रिया प्रवाह हेतु संगठन में आईटी संरचना का पालन नहीं कर सकी। कम्पनी आईटी परिचालन के प्रबंधन के लिए क्षेत्र विशेष से सम्बंधित योग्य जनशक्ति को तैनात करने में भी विफल रही क्योंकि कम्पनी तथा डिस्कॉम्स के मुख्यालयों के आईटी सेल, के प्रमुख अधीक्षण अभियंता/अधिशाली अभियंता थे। अग्रेतर, कम्पनी द्वारा अपने/डिस्कॉम्स के अधीन सृजित आईटी परिसंपत्तियों के उपयुक्त प्रलेखन तथा लेखापरीक्षा अवधि के दौरान निष्पादित परिवर्तन प्रबंधन के लेखापरीक्षा पथ का प्रबंधन नहीं कर सकी।

कम्पनी ने बताया (जुलाई 2020) कि एक आईटी नीति तैयार की गई है और इसे लागू भी किया गया है लेकिन इसे बोर्ड द्वारा नहीं अंगीकृत किया गया है। अग्रेतर, मैसर्स एचसीएल टेक्नोलॉजीज लिमिटेड के साथ हुए एफएमएस अनुबंध के रूप में एक आउटसोर्सिंग नीति भी है।

उत्तर संतोषजनक नहीं है क्योंकि बोर्ड की स्वीकृति के बाद ही उक्त नीतियों को अपनाया और लागू किया जाना चाहिए था, और किसी भी पार्टी के साथ किए गए किसी भी प्रकार के अनुबंध को एक नीति के रूप में नहीं माना जा सकता है। अग्रेतर, कम्पनी ने मानव संसाधन नीति और दस्तावेज प्रतिधारण नीति नहीं बनायी थी।

### **व्यवसाय निरंतरता तथा आपदा बहाली योजना का क्रियान्वयन न किया जाना**

**3.3** व्यवसाय निरंतरता और आपदा बहाली योजना (बीसी तथा डीआर योजना) अवश्य होनी चाहिए ताकि रूकावट या आपदा के कारण उत्पन्न कम्प्यूटर सुविधाओं की अस्थायी या स्थायी हानि की स्थिति में भी संगठन कार्य करना जारी रख सके। इस तरह की योजनाएं यह सुनिश्चित करती हैं कि संगठन डाटा को क्रियान्वित, पुनर्प्राप्त और संरक्षित करने की क्षमता बनाये रखता है।

लेखापरीक्षा में देखा गया कि कम्पनी के पास व्यवसाय निरंतरता और आपदा बहाली योजना नहीं थी जो एक आपदा के तुरंत बाद की जाने वाली कार्यवाही को रेखांकित करती है। व्यवसाय निरंतरता के लिए आवश्यक मुख्य विन्यास मद अर्थात् हार्डवेयर, सॉफ्टवेयर, कर्मियों और अन्य संपत्ति की पहचान और प्रलेखन कम्पनी द्वारा नहीं किया गया था।

कम्पनी ने बताया (जुलाई 2020) कि व्यवसाय निरंतरता को संभालने के लिए, नोएडा में एक अलग आईटी इकाई बनाई गई थी। प्रारंभ में, व्यवसाय निरंतरता योजना (बीसीपी) 2014-15 में विकसित की गई थी, जो बहुत ही बुनियादी थी और 2015 और 2016 में डाटा सेंटर-आपदा बहाली केंद्र (डीसी-डीआरसी) अभ्यास के दौरान अनुसरण की गई थी। तदनुसार, वर्तमान और भविष्य की आवश्यकता के लिए उपयुक्त एक व्यवसाय निरंतरता योजना विकसित की गई थी।

उत्तर संतोषजनक नहीं है क्योंकि नोएडा में बनाई गई इकाई केवल निगरानी के उद्देश्य से है, जबकि बुनियादी गतिविधियों का क्रियान्वयन मैसर्स एचसीएल के कर्मचारियों द्वारा किया गया था। अग्रेतर, कम्पनी द्वारा लेखापरीक्षा को प्रस्तुत की गयी व्यवसाय निरंतरता योजना कम्पनी द्वारा विश्लेषण और मूल्यांकन के लिए प्रस्तुत किया गया एक मसौदा मात्र है, जिसे अभी तक (मार्च 2021), पूर्ण एवं अनुमोदित नहीं किया जा सका।

### **आर-एपीडीआरपी बिलिंग प्रणाली की आईटी परिसंपत्तियों का प्रबंधन**

**3.4** संपत्ति प्रबंधन में आईटी उपकरणों की एक सटीक सूची को बनाए रखना, इस बात की जानकारी होना कि सम्बंधित उपकरण के क्या लाइसेंस हैं और उपकरणों का रखरखाव और संरक्षण शामिल हैं। आईटी परिसंपत्ति प्रबंधन में सॉफ्टवेयर और प्रक्रिया प्रलेखन का प्रबंधन करना भी शामिल है जो कि एक इकाई के लिए मूल्यवान हैं।

### **आईटी संपत्तियों का वार्षिक अनुरक्षण अनुबंध**

**3.4.1** मैसर्स एचसीएल टेक्नोलॉजीज लिमिटेड के साथ किये गये अनुबंध की सामान्य शर्त 26.3 में यह प्रावधान है कि आर-एपीडीआरपी के तहत आपूर्ति किए गए आईटी उपकरणों की वारंटी की वैधता की अवधि स्थापना की तिथि से 36 माह और डिलीवरी की तिथि से 42 माह, इनमें से जो भी पहले हो, होगी। अग्रेतर, श्वेत पत्र के अनुसार कम्पनी को आर-एपीडीआरपी बिलिंग प्रणाली के सुचारु तथा सतत संचालन हेतु आर-एपीडीआरपी के तहत आपूर्ति किए गए सभी हार्डवेयर तथा सॉफ्टवेयर सॉल्यूशंस हेतु पृथक वार्षिक रखरखाव अनुबंध (एएमसी) सम्पादित करना एवं वार्षिक तकनीकी सहायता (एटीएस) लेना आवश्यक है।

लेखापरीक्षा ने निम्नलिखित अनियमितताओं को देखा:

(i) कम्पनी ने बिना निविदा प्रक्रिया अर्थात् द्वि-निविदा प्रणाली (तकनीकी तथा वित्तीय) का पालन किये आर-एपीडीआरपी प्रणाली के तहत आईटी संरचना के एएमसी/एटीएस के कार्य को मैसर्स एचसीएल टेक्नोलॉजीज लिमिटेड (एएमसी/एटीएस वेंडर) को अनुरोध के आधार पर ₹ 71.58 करोड़ पर आवंटित (जून 2014) कर दिया। इसके अतिरिक्त, जून 2014 से जून 2018 तक लगातार उनके पक्ष में ₹ 203.60 करोड़ के मूल्यांकन के कार्य को नवीनीकृत किया।

(ii) एएमसी/एटीएस वेंडर को सुविधा शुल्क के रूप में मूल उपकरण निर्माता (ओईएम) द्वारा चार्ज किये गए एएमसी/एटीसी की लागत पर 15 प्रतिशत जोड़कर कार्य प्रदान करने के बावजूद, कम्पनी ने न तो एएमसी/एटीएस वेंडर द्वारा दावा की गयी ओईएम शुल्क की दरों की विश्वसनीयता और औचित्य की जाँच की और न ही इस प्रकार के काम के लिए प्रचलित सुविधा शुल्क की जाँच की। आर-एपीडीआरपी के आईटी सलाहकार<sup>1</sup> के सुझाव के बाद भी कम्पनी ने ओईएम शुल्क के सम्बंध में ओईएम से सीधे कोई पुष्टि/स्पष्टीकरण नहीं मांगा और एएमसी/एटीएस वेंडर द्वारा दावा की गयी आईटी दरों को सत्यापित करने में विफल रही। अग्रेतर, यह देखा गया कि 2018-19 के दौरान कम्पनी द्वारा एएमसी/एटीएस कार्य के लिए खुली निविदा आमंत्रित की गयी थी और उसे पिछले वर्षों (अर्थात् जून 2014 से जून 2018 तक) के दौरान प्रदान की गई एएमसी/एटीएस की दरों से 31.26 प्रतिशत<sup>2</sup> कम दरों पर प्रदान किया गया था, जो यह भी दर्शाता है कि एएमसी/एटीएस वेंडर को अनुमत की गई दरें अनुचित रूप से बहुत अधिक थीं।

समापन बैठक (मार्च 2021) में, कम्पनी ने बताया कि एमओपी के स्पष्टीकरण (जून 2014), कि तीन वर्षों के पश्चात् एएमसी की लागत आर-एपीडीआरपी कार्यक्रम के तहत आच्छादित नहीं थी, विद्यमान प्रणाली क्रियान्वयन एजेंसी (एसआईए) द्वारा एएमसी को जारी रखने के लिए बोर्ड द्वारा तत्काल निर्णय लिया गया था। इसने आगे कहा कि मानक ओईएम प्रथाओं के अनुसार दर के औचित्य की जाँच की गई थी और मैसर्स इन्फोसिस, सलाहकार द्वारा भी इसकी पुष्टि की गई थी। अग्रेतर, 2018 में कई उपकरण ओईएम के प्राथमिकता समर्थन से बाहर हो गए थे और इसलिए इसे ओईएम भागीदारों द्वारा समर्थित किया गया था, जिसके कारण एएमसी की दरें कम हो गयी थी। हालाँकि, सरकार ने लेखापरीक्षा की आपत्ति का संज्ञान लिया।

उत्तर संतोषजनक नहीं है क्योंकि तथ्य जो कि एमओपी द्वारा स्पष्ट किया गया था, अनुबंध में पहले से ही प्रावधानित था। अग्रेतर, कम्पनी ने ओईएम के एएमसी दरों की प्रमाणिकता सुनिश्चित करने के लिए आईटी सलाहकार के सुझाव पर भी विचार नहीं किया। ओईएम की प्राथमिकता समर्थन से बाहर होने वाले उपकरणों को 31.26 प्रतिशत की गणना करते समय पहले ही हटा दिया गया है।

(iii) लेखापरीक्षा ने देखा कि अंतिम स्थानों/डिस्कॉम्स के लिए एएमसी अनुबंध जनवरी 2015 में किया गया था, यह मानते हुए कि अंतिम स्थानों पर आईटी प्रणालियों की आपूर्ति जुलाई 2011 तक कर दी गयी थी एवं जनवरी 2012 तक स्थापित तथा चालू की जा चुकी थी। हालाँकि, कम्पनी द्वारा प्रस्तुत सूचनाओं से ज्ञात हुआ कि आईटी प्रणालियां जनवरी 2012 के बाद स्थापित की गयी थी, जिसमें 18 से 27 माह तक का विलम्ब हुआ। इन अंतिम स्थानों पर आईटी उपकरणों की स्थापना एवं

<sup>1</sup> आर-एपीडीआरपी के तहत कम्पनी द्वारा मैसर्स इन्फोसिस लिमिटेड को सूचना प्रौद्योगिकी सलाहकार (आईटीसी) के रूप में नियुक्त किया गया था (मार्च 2009)।

<sup>2</sup> एएमसी आवंटन लागत 2017-18: ₹ 22.78 करोड़ घटाया एएमसी आवंटन लागत 2018-19: ₹ 15.29 करोड़ = ₹ 7.49 करोड़ घटाया जीवन/समर्थन अंत के मदों की एएमसी लागत: ₹ 0.37 करोड़ = ₹ 7.12 करोड़ (अर्थात् 2017-18 के एएमसी आवंटन लागत का 31.26 प्रतिशत)।

चालू करने में विलम्ब के कारण, कम्पनी न केवल समय से उपकरणों का उचित उपयोग करने में विफल रही, बल्कि वारंटी की अवधि जिसके दौरान आईटी उपकरण अप्रयुक्त रहे व्यतीत हो गया। पीवीवीएनएल के कुल 56 आर-एपीडीआरपी नगरों में से, 40 स्थानों/नगरों में आईटी प्रणालियों की स्थापना की तिथि जनवरी 2012 से बाद की थी, परिणामस्वरूप, वारंटी अवधि समाप्त हो गई थी और कम्पनी को एएमसी व्यय वहन करना पड़ा।

समापन बैठक (मार्च 2021) में, कम्पनी ने बताया कि अंतिम स्थान पर उपकरणों की एएमसी की अवधि को आपूर्ति के 42 माह या चालू होने से 36 माह, जो भी पहले हो, के रूप में परिभाषित किया गया था। चूंकि सभी आपूर्तियाँ जुलाई 2011 तक पूर्ण कर दी गई थी, जनवरी 2015 को एएमसी का प्रारम्भ तिथि माना गया था। हालाँकि, सरकार ने लेखापरीक्षा की आपत्ति को संज्ञान में लिया।

उत्तर स्वीकार्य नहीं है क्योंकि कम्पनी उपकरण की स्थापना में विलम्ब के कारणों को प्रस्तुत करने में विफल रही और परिणामस्वरूप वारंटी अवधि का उपयोग करने में विफल रही और एएमसी व्यय वहन करना पड़ा।

### आपदा बहाली केंद्र की स्थापना

**3.4.2** निष्पादन लेखापरीक्षा प्रतिवेदन 2016 के प्रस्तर 2.1.18 पर, लेखापरीक्षा ने इंगित किया था कि आपदा बहाली केंद्र (डीआरसी) की कार्यपद्धति का परीक्षण डाटा सेंटर (डीसी) के सहसंबंध में नहीं किया गया था। परिणामस्वरूप, उपभोक्ताओं के बिलिंग डाटा को किसी भी आकस्मिकता/आपदा की स्थिति में होने वाले नुकसान के उच्च जोखिम का सामना करना पड़ा।



आपदा बहाली केंद्र, नोएडा

आपदा बहाली केंद्र (डीआरसी) जून 2011 को स्थापित और प्रारम्भ किया गया था और प्रावधान के अनुसार, डीआरसी को 90 दिनों के भीतर अर्थात् सितम्बर 2011 तक सफलतापूर्वक उपलब्ध होना चाहिए था, जबकि, लेखापरीक्षा ने पाया कि डीआरसी सितम्बर 2016 में उपयोगकर्ता स्वीकृति परीक्षण (यूएटी) के पूर्ण होने के पश्चात् अर्थात् स्थापना की तिथि से पाँच वर्षों से अधिक का समय व्यतीत हो जाने के पश्चात् सफलतापूर्वक उपलब्ध कराया गया था। चूंकि डीआरसी को जून 2011 में स्थापित माना गया था, तीन वर्षों की वारंटी अवधि जून 2011 से शुरू हुई और जून 2014 में समाप्त हो गई, उसके बाद डीआरसी की एएमसी शुरू की गयी।

कम्पनी ने जून 2014 से सितम्बर 2016 की अवधि हेतु डीआरसी के एएमसी पर ₹ 22.21 करोड़ का व्यय किया था। कम्पनी द्वारा शुरुआती चरणों में हार्डवेयर की आपूर्ति और विलंबित रोलआउट के परिणामस्वरूप सम्पूर्ण वारंटी अवधि (जून 2011 से जून 2014) डीआरसी के बिना किसी फलदायक उपयोग के अनुत्पादक हो गयी।

समापन बैठक (मार्च 2021) में, सरकार ने लेखापरीक्षा की आपत्ति का संज्ञान लिया एवं अनुबंध की शर्तों की जाँच करने का आश्वासन दिया।

### आर-एपीडीआरपी के तहत जनशक्ति की तैनाती

**3.5** श्वेत पत्र के अनुसार आर-एपीडीआरपी के तहत बनाई गई आईटी प्रणाली का प्रबंधन और कम्पनी के सहयोग हेतु, पाँच वर्षों की अवधि के लिए सुविधा प्रबंधन सेवा (एफएमएस) आईटीआईए के कार्यक्षेत्र में थी। आईटी प्रणाली का संचालन एफएमएस के कार्यक्षेत्र से बाहर था और कम्पनी के कर्मचारियों द्वारा ही किया जाना था। अनुबंध के प्रावधानों के अनुसार आईटीआईए द्वारा कर्मचारियों को प्रशिक्षित करने का कार्य किया जाना था। प्रणाली के स्थिर रखरखाव और संचालन के लिए भौगोलिक सूचना प्रणाली (जीआईएस) का अद्यतनीकरण, दोषपूर्ण मीटर और मॉडम के प्रतिस्थापन के लिए समय पर कार्यवाही शुरू करने हेतु मीटर डाटा अभिग्रहण प्रणाली (एमडीएस) की निगरानी, नेटवर्क बैंडविड्थ सेवा की निगरानी और डाटाबेस प्रतिधारण और स्वामित्व का प्रावधान, डाटा सेंटर/आपदा बहाली (डीसी/डीआर) संचालन प्रबंधन आदि कम्पनी द्वारा किया जाना था। लेखापरीक्षा ने निम्नलिखित देखा:

(i) डाटा स्वामित्व और सुरक्षा मुद्दों के कारण कम्पनी के पास प्रणाली का प्रबंधन करने और डाटाबेस के प्रशासन की जिम्मेदारी थी। कम्पनी द्वारा डाटा सेंटर के दिन-प्रतिदिन किए जाने वाले कार्यों के लिए, श्वेत पत्र में सम्बंधित पूर्व-निर्धारित कर्तव्यों के साथ डाटा सेंटर प्रबंधक, डाटाबेस प्रशासक, प्रणाली प्रशासक, प्रशासन/एचआर जैसे पदों को कम्पनी द्वारा बनाया जाना आवश्यक था।

लेकिन, जून 2015 (नगरों की अंतिम गो-लाइव तिथि) से पाँच वर्षों से अधिक का समय व्यतीत हो जाने के पश्चात् भी, कम्पनी द्वारा ऐसी कोई व्यवस्था नहीं की गयी और डाटा सेंटर प्रबंधन, डाटाबेस प्रशासन, सिस्टम प्रशासन का कार्य आईटीआईए द्वारा किया गया। अग्रेतर, आवश्यक जनशक्ति की कमी के कारण, प्रक्रिया प्रलेखन, उपयुक्त प्रलेखन के साथ डाटाबेस और एप्लीकेशन परिवर्तन प्रबंधन तथा व्यवसायिक नियमों/प्रावधानों का मानचित्रण कम्पनी द्वारा ही नहीं किया जा सका। कई अनुस्मारकों के बावजूद, कम्पनी दर अनुसूची/कॉस्ट डाटा बुक के संशोधन, संहिता में संशोधनों और मुख्यालय/वितरण कम्पनियों/क्षेत्र कार्यालयों के अनुरोध के आधार पर किये गए परिवर्तनों से सम्बंधित दस्तावेजों को उपलब्ध कराने में विफल रही।

कम्पनी ने इस तथ्य को स्वीकार किया (जुलाई 2020) और बताया कि जहाँ तक डाटाबेस प्रशासन का सम्बंध है, चूँकि प्रणाली विकसित हो रही थी और जटिल प्रणाली हेतु आवश्यक विशेषज्ञ डीबीए कौशल कम्पनी के पास उपलब्ध नहीं थे कम्पनी के इंजीनियर प्रत्यक्ष रूप से डाटाबेस प्रशासन (डीबीए) का कार्य नहीं करते हैं। हालाँकि, कम्पनी के आईटी अधिकारियों के लिए पृथक डाटाबेस सर्वर (परीक्षण और प्रतिवेदन दृष्टान्त) बनाए और उपलब्ध कराये गये थे, जिन पर आईटीआईए द्वारा उत्पादन रिलीज से पहले सभी रिलीज का प्रदर्शन और परीक्षण किया गया था।

(ii) कम्पनी को प्रत्येक उप-खण्ड/नगर (कम्पनी की आवश्यकता के अनुसार) में कम से कम एक अधिकारी को नामित करना था, जो जीआईएस/एमडीएस/एसडीओ उपकरण के नियमित आधार पर संचालन की निगरानी करने और क्षेत्र में संचालन प्रबंधन सेवा के लिए जिम्मेदार होगा।

लेखापरीक्षा ने देखा कि कम्पनी ने क्षेत्रीय कार्यालयों, अर्थात् जोन, मण्डल, खण्डों एवं उप-खण्डों में आईटी कर्मचारियों की आवश्यकता का आंकलन नहीं किया, तथा प्रत्येक जोन एवं मण्डल में केवल एक आईटी कर्मी को तैनात कर सकी। इस प्रकार, हालाँकि, एक विशाल उपभोक्ता आधार और आर-एपीडीआरपी के तहत एक विशाल आईटी अवसंरचना के बाद भी कम्पनी ने मूल स्तर अर्थात् उप-खण्ड तक आईटी कर्मियों की तैनाती के निर्देशों की अनदेखी की।

कम्पनी ने बताया (जुलाई 2020) कि क्षेत्र स्तर पर कार्य की आवश्यकता को देखते हुए मण्डल स्तर पर आईटी अधिकारियों की नियुक्ति की गयी, जो खण्डों और उप-खण्डों के क्षेत्रीय अधिकारियों के साथ काम करते हैं तथा उन्हें एप्लीकेशन का प्रबंधन करने के लिए प्रशिक्षित करते हैं। डीटी/फीडर पर उर्जा का लेखांकन करने में प्रणाली की विफलता हेतु अनुश्रवण कर्मियों की अनुपलब्धता को जिम्मेदार नहीं ठहराया जा सकता है, यह डीटी मॉडम के अनुचित रखरखाव के कारण विफलता है।

उत्तर संतोषजनक नहीं है क्योंकि क्षेत्रीय कार्यालयों में आईटी कर्मियों की आवश्यकता का आंकलन कभी नहीं किया गया और कम्पनी ने भी उत्तर के समर्थन में कोई दस्तावेज प्रस्तुत नहीं किया।

### **सुरक्षा लेखापरीक्षा का न किया जाना**

**3.6** श्वेत पत्र के बिन्दु संख्या सी 11 'सूचना सुरक्षा नीति एवं लेखापरीक्षा' में प्रावधान था कि कम्पनी द्वारा छः माह में एक बार एवं जब-जब प्रणाली में महत्वपूर्ण उन्नयन हो, तीसरे पक्ष के विशेषज्ञ द्वारा सूचना सुरक्षा की लेखापरीक्षा करायी जानी चाहिए।

लेखापरीक्षा ने देखा कि मैसर्स एकेएस द्वारा तृतीय पक्ष लेखापरीक्षा डीसी और डीआरसी की गो-लाइव की तिथि से केवल एक बार (डीसी का दिसम्बर 2016 और डीआर का अप्रैल 2017) किया गया जो श्वेत पत्र में निहित प्रावधानों का उल्लंघन था। ग्राहक सेवा केंद्र और अन्य अंतिम स्थानों की ऐसी सुरक्षा लेखापरीक्षा कम्पनी द्वारा कभी भी नहीं कराई गयी।

कम्पनी ने बताया (जुलाई 2020) कि आवश्यक उन्नयन को अंतिम रूप दिए जाने तक सुरक्षा परीक्षण शुरू नहीं किया गया। इसने आगे कहा कि 2019-20 में, कई सुरक्षा उपकरणों को नवीनतम और सुरक्षित उपकरणों से बदल दिया गया था और एक बार निष्पादन पूर्ण हो जाने के पश्चात्, कम्पनी सभी नवीनतम सुरक्षा निगरानी मानकों को पूर्ण करने में सक्षम होगी।

उत्तर पुष्टि करता है कि कम्पनी नियमित अंतराल पर सुरक्षा लेखापरीक्षा नहीं करा सकी।

### **अतिरिक्त सूचना प्रौद्योगिकी बिलिंग प्रणाली को नियोजित करना**

**3.7** आर-एपीडीआरपी बिलिंग प्रणाली के एसआरएस के क्लॉज एसएफ 15 में प्रावधान था कि, मांग पर वर्चुअलाइजेशन क्षमता और कार्यक्षमता के साथ बदलती व्यवसाय और तकनीकी आवश्यकताओं को पूर्ण करने जिसके द्वारा कम्पनी को परिवर्तन के अनुकूल सक्षम किया जा सके, एप्लीकेशन पोर्टफोलियो एवं आईटी अवसंरचना को आकार में लंबवत एवं क्षैतिज रूप से स्केलेबल होना चाहिए। अग्रेतर, आरएफपी के पैरा 7 में प्रावधानित था कि सम्बंधित डिस्कॉम उत्तर प्रदेश राज्य के भीतर कहीं भी आईटी सॉल्यूशन तैनात करने के लिए स्वतंत्र होगा। भविष्य में, यदि उत्तर प्रदेश राज्य में कोई इकाई उभरती है, तो इस तरह के सॉल्यूशन को भी डिस्कॉम्स को बिना किसी अतिरिक्त लागत के नियोजित किया जाएगा।

कम्पनी 168 चयनित नगरों में राजस्व बिलिंग के लिए आर-एपीडीआरपी के तहत विकसित आर-एपीडीआरपी बिलिंग प्रणाली का उपयोग (फरवरी 2013 से) कर रही थी। इस तथ्य के बावजूद कि कम्पनी राजस्व बिलिंग के लिए इस तरह के उद्यम व्यापक सॉल्यूशन सूट के संचालन और प्रबंधन से ठीक तरह परिचित हो रही थी, कम्पनी ने आर-एपीडीआरपी में अच्छादित किए गए क्षेत्रों के अलावा अन्य क्षेत्रों में एक नयी क्लाउड कम्प्यूटिंग वेब-आधारित ऑनलाइन बिलिंग प्रणाली (गैर आर-एपीडीआरपी) को नियोजित किया (फरवरी/जुलाई 2016)।

लेखापरीक्षा ने देखा कि कम्पनी ने गैर आर-एपीडीआरपी क्षेत्र के उपभोक्ताओं की राजस्व बिलिंग विद्यमान आर-एपीडीआरपी बिलिंग प्रणाली से करने या अतिरिक्त बिलिंग प्रणाली अर्थात् एमपॉवर को नियोजित करने से पहले कोई भी लागत लाभ विश्लेषण नहीं किया तथा ₹ 2.89 लागू कर अतिरिक्त, प्रति उपभोक्ता प्रति बिल आधार पर व्यय करने के लिए प्रतिबद्ध हो गयी। अतिरिक्त बिलिंग प्रणाली की तैनाती के कारण, कम्पनी न केवल विद्यमान सिस्टम के प्रयोग के अनुभव का उपयोग करने में विफल रही बल्कि 141 मिश्रित खण्डों (दोनों आईटी बिलिंग प्रणालियों के उपभोक्ताओं वाले खण्ड) के क्षेत्रीय कर्मचारियों को दो अलग-अलग आईटी बिलिंग प्रणालियों को एक साथ उपयोग करने हेतु बाध्य किया। अग्रेतर, कम्पनी ने दोनों आईटी बिलिंग प्रणालियों के प्रयोग हेतु अपने कर्मचारियों के लिए प्रशिक्षण भी निर्धारित नहीं किया जो कि इस तथ्य से प्रमाणित होता है कि लेखापरीक्षा को कोई प्रशिक्षण कार्यक्रम उपलब्ध नहीं कराया गया और चयनित खण्डों के क्षेत्र के दौरे के दौरान भी इस तथ्य की पुष्टि की गयी।

कम्पनी ने बताया (जुलाई 2020) कि आर-एपीडीआरपी बिलिंग प्रणाली को इसके क्रियान्वयन के बाद आर-एपीडीआरपी क्षेत्र के उपभोक्ताओं को जोड़कर लंबवत एवं बड़ी संख्या में क्रियात्मकताओं तथा अन्य प्रणालियों को जोड़कर एवं एकीकृत कर क्षैतिज रूप में विस्तारित किया गया था। जब 2015 में, गैर आर-एपीडीआरपी क्षेत्र के लिए भी समान प्रणाली विकसित करने की आवश्यकता पड़ी, तो यह समझा गया कि गैर आर-एपीडीआरपी क्षेत्रों के लिए बिलिंग, संग्रहण तथा उपभोक्ता डाटा की शर्तें बहुत भिन्न हैं एवं यह महसूस किया गया कि आर-एपीडीआरपी के कई घटक कम से कम पहले चरण के लिए गैर आर-एपीडीआरपी हेतु दोहराए जाने के लिए व्यवहार्य नहीं थे। इसमें आगे कहा गया है कि सॉफ्टवेयर लाइसेंस, हार्डवेयर, बुनियादी ढांचे के क्रियान्वयन एवं अंतिम स्थान की तैयारी के व्यय की भारी पूंजीगत लागत को डिस्कॉम्स द्वारा अपने आंतरिक कोष से वहन करना पड़ता। अग्रेतर, उस समय तक एमओपी द्वारा तृतीय पक्ष की स्वतंत्र मूल्यांकन संस्था-सूचना प्रौद्योगिकी (टीपीआईईए-आईटी) का सत्यापन शुरू नहीं किया गया था तथा इसलिए, टीपीआईईए-आईटी की प्रक्रिया पूर्ण होने तक वर्तमान आर-एपीडीआरपी बिलिंग प्रणाली के सम्पूर्ण विस्तार पर विचार करना बहुत जटिल था। इसने अंततः कहा कि यद्यपि उपर्युक्त व्यापक दृष्टिकोण बनाने के लिए प्रबंधन द्वारा विस्तृत विश्लेषण किया गया था, लेखापरीक्षा द्वारा इंगित लागत की तुलना नहीं की जा सकी क्योंकि दोनों मॉडलों की तुलना हेतु प्रौद्योगिकी के साथ-साथ आवश्यकताएं भिन्न थी जिसके कारण तुलनीय समान मानदण्ड बहुत कम थे।

उत्तर इस तथ्य को ध्यान में रखते हुए संतोषजनक नहीं है कि आईटी बिलिंग की व्यावसायिक आवश्यकता नगरीय और ग्रामीण दोनों उपभोक्ताओं के लिए समान थी। कम्पनी बाद में नियोजित की गयी गैर आर-एपीडीआरपी बिलिंग प्रणाली के तहत आर-एपीडीआरपी बिलिंग प्रणाली के मॉड्यूल<sup>3</sup> का प्रभावी ढंग से उपयोग कर रही थी। इसके अतिरिक्त, एंटरप्राइज वाइड सॉफ्टवेयर लाइसेंस होने के कारण, कम्पनी को नयी आईटी बिलिंग प्रणाली की तुलना में अतिरिक्त लागत के रूप में डीसी और डीआरसी की केवल क्षमता वृद्धि की लागत का आंकलन करना था। अग्रेतर, विस्तार में कोई जटिलता नहीं थी क्योंकि आर-एपीडीआरपी के तहत चयनित नगरों की उचित घेराबंदी का प्रावधान था। इसलिए, आर-एपीडीआरपी बिलिंग प्रणाली का विस्तार गैर आर-एपीडीआरपी क्षेत्रों में टीपीआईईए-आईटी सत्यापन को भी प्रभावित नहीं करता। इस प्रकार, कम्पनी द्वारा विद्यमान आर-एपीडीआरपी बिलिंग प्रणाली के साथ लागत तुलना किए बिना एक अतिरिक्त आईटी बिलिंग प्रणाली का विकल्प चुनने का विचार औचित्यपूर्ण नहीं था जैसा कि ऊपर वर्णित है जिसे कम्पनी ने स्वयं उत्तर में स्वीकार किया था।

<sup>3</sup> नया संयोजन, मीटरिंग, बिलिंग, संग्रहण, ग्राहक सेवा एवं विच्छेदन।

### गैर आर-एपीडीआरपी क्षेत्र की आईटी बिलिंग प्रणाली प्रदान करने में अनुचित लाभ

**3.8** गैर आर-एपीडीआरपी क्षेत्रों में क्लाउड आधारित ऑनलाइन बिलिंग प्रणाली के क्रियान्वयन हेतु कम्पनी द्वारा प्रस्ताव हेतु अनुरोध (आरएफपी) संचारित (मार्च 2015) किया गया। मैसर्स इनफाइनाइट कम्प्यूटर सॉल्यूशंस (इंडिया) लिमिटेड, मैसर्स फीनिक्स आईटी सॉल्यूशंस लिमिटेड और मैसर्स सिफी टेक्नोलॉजीज लिमिटेड, नेटवर्क बैंडविड्थ सर्विस प्रोवाइडर के रूप में (निविदादाता) के एक कंसोर्शियम द्वारा केवल एक निविदा प्रस्तुत की गयी एवं कंसोर्शियम को अंत स्थानों पर नेटवर्क बैंडविड्थ प्रदान करने के लिए ₹ 7,583/- प्रति माह प्रति स्थान एवं ₹ 4.15 प्रति बिल किये गये उपभोक्ता प्रति माह का अनुबंध आवंटित किया गया।

लेखापरीक्षा ने देखा कि:

(i) विस्तृत औचित्य के अभाव में एकल निविदा से बचने के लिए केंद्रीय सतर्कता आयोग (सीवीसी) के स्पष्ट निर्देशों (जनवरी 2002) के बावजूद, गैर आर-एपीडीआरपी क्षेत्र में ऑनलाइन बिलिंग प्रणाली के नियोजित करने का कार्य एक मात्र निविदादाता को आवंटित कर अनुचित लाभ दिया गया।

(ii) तीन प्रमुख आईटी फर्मों ने अपनी रुचि दिखाई एवं कम्पनी से निविदा प्रस्तुत करने की अंतिम तिथि को बढ़ाने का अनुरोध किया (अर्थात् मैसर्स टेक महिंद्रा: 27 जून 2015 तक, मैसर्स एक्सचर: 20 जून 2015 तक तथा मैसर्स एसएपी इंडिया प्रा0लि0: 10 जून 2015 तक)। लेकिन कम्पनी ने कार्य की अत्यावश्यकता को बताते हुए अंतिम तिथि को मात्र 20 मई 2015 से 2 जून 2015 तक बढ़ाने की अनुमति दी एवं एकमात्र निविदादाता मैसर्स इनफाइनाइट कम्प्यूटर सॉल्यूशंस (इंडिया) लिमिटेड ने अपनी निविदा 2 जून 2015 को प्रस्तुत की। हालाँकि, कम्पनी कार्य का आवंटन निविदा खोलने की तिथि के 248 दिनों बाद कर सकी (जैसा कि नीचे विवरण दिया गया है) जो स्वयं कार्य की अत्यावश्यकता के आधार का खंडन करता है। इस प्रकार, कम्पनी ने खुद को सर्वोत्तम प्रतिस्पर्धी दलों की प्राप्ति से वंचित कर दिया। 248 दिनों के दौरान कम्पनी द्वारा की गई तिथि-वार गतिविधि को दर्शाने वाला विवरण तालिका 3.1 में दर्शाया गया है:

तालिका 3.1: ठेका देने में विलम्ब को दर्शाने वाला विवरण

दिनांक	घटना का कालक्रम
	निविदा प्रस्तुत करने की अंतिम तिथि।
	प्रस्तुत निविदा खोलने की तिथि।
02.06.15	मैसर्स फीनिक्स एवं मैसर्स इनफाइनाइट के कंसोर्शियम द्वारा केवल एक निविदा प्रस्तुत की गयी। निविदा खोलने वाली समिति ने प्रस्तुत की गई निविदा को खोलने का निर्णय लेने हेतु मामले को बीओडी के समक्ष रखने का निर्णय लिया।
03.06.15	बीओडी ने प्राप्त एकल निविदा को खोलने एवं मूल्यांकन करने का निर्देश दिया।
20.06.15	निविदा खोलने वाली समिति द्वारा निविदा खोली गयी।
22.06.15	निविदा खोलने वाली समिति ने निविदा का तकनीकी भाग सलाहकार (मैसर्स इंफोसिस) को सौंप दिया।
26.06.15	निविदा मूल्यांकन समिति का गठन किया गया।
04.08.15	सलाहकार ने 61.39/100 का अंक प्रदान करते हुए तकनीकी मूल्यांकन प्रतिवेदन अग्रेषित किया।
07.08.15	निदेशक (वाणिज्यिक) ने निविदादाता द्वारा प्रस्तुत बिन्दुवार स्पष्टीकरण पर विचार करने के लिए मूल्यांकन प्रतिवेदन तकनीकी सलाहकार को वापस कर दिया।
26.08.15	तकनीकी सलाहकार ने प्रस्तुत स्पष्टीकरण पर प्रतिक्रिया दी और अंक को 62.54/100 कर दिया।



दिनांक	घटना का कालक्रम
18.09.15	निविदा मूल्यांकन समिति ने उचित बिन्दुवार औचित्य के बिना अंक को 62.54/100 से बढ़ाकर 70.19/100 कर दिया और वित्तीय निविदा खोलने का निर्णय लिया।
23.09.15	वित्तीय निविदा मूल्यांकन समिति द्वारा खोली गयी।
09.12.15	निगमीय भण्डार क्रय समिति (सीएसपीसी) ने निविदा मूल्यांकन समिति द्वारा अनुमोदित दरों पर अंतिम स्वीकृति दी।
18.01.16	बीओडी ने सीएसपीसी की संस्तुति पर निविदादाता के चयन की स्वीकृति दी।
05.02.16	यूपीपीसीएल ने गैर आर-एपीडीआरपी क्षेत्र (एमवीवीएनएल और डीवीवीएनएल के लिए) में ऑनलाइन बिलिंग प्रणाली हेतु क्रियान्वयन एजेंसी की नियुक्ति के लिए आशय पत्र (एलओआई) जारी किया।
14.07.16	यूपीपीसीएल ने गैर आर-एपीडीआरपी क्षेत्र (पीवीवीएनएल और डीवीवीएनएल के लिए) में ऑनलाइन बिलिंग प्रणाली हेतु क्रियान्वयन एजेंसी की नियुक्ति के लिए एलओआई जारी किया।

समापन बैठक (मार्च 2021) में, कम्पनी ने बताया कि बीओडी के प्रस्ताव में विस्तृत औचित्य एवं कार्य के महत्व का विस्तृत विवरण दिया गया था। एकल निविदा आधार पर खरीद को बीओडी द्वारा अनुमोदित किया गया था।

उत्तर स्वीकार्य नहीं है क्योंकि कम्पनी ने बीओडी को इस तरह के अनुबंध में दर, तर्कसंगतता या उद्योग प्रथा के औचित्य का विस्तृत उल्लेख करने के बजाय, केवल एकल निविदा की प्राप्ति एवं निविदा प्रदान करने की अत्यावश्यकता से अवगत कराया।

(iii) आरएफपी दस्तावेज के पात्रता मानदण्ड से सम्बंधित क्लॉज 3.6.3 में प्रावधानित है कि निविदादाता या किसी कंसोर्शियम/ओईएम पार्टनर को किसी भी सरकारी विभाग या सार्वजनिक सूचीबद्ध एजेंसी द्वारा अतीत में कभी भी काली सूची में न डाला गया हो। लेखापरीक्षा ने देखा कि एकमात्र निविदादाता, के कंसोर्शियम पार्टनर, मैसर्स सिफी टेक्नोलॉजीज लिमिटेड, को महाराष्ट्र सरकार द्वारा काली सूची में डाला (सितम्बर 2013) गया था लेकिन निविदादाता द्वारा अपनी निविदा देते समय इसका खुलासा नहीं किया गया।

समापन बैठक (मार्च 2021) में, कम्पनी ने बताया कि निविदा प्रस्तुत करने से पहले जनवरी 2014 में महाराष्ट्र सरकार द्वारा मैसर्स सिफी को काली सूची से हटा दिया गया था।

कम्पनी का उत्तर स्वीकार्य नहीं है क्योंकि आरएफपी दस्तावेज स्पष्ट रूप से निर्धारित करता है कि निविदादाता या किसी कंसोर्टियम/ओईएम भागीदार को किसी भी सरकारी विभाग या सार्वजनिक सूचीबद्ध एजेंसी द्वारा पूर्व में कभी भी काली सूची में नहीं डाला गया हो। अग्रेतर, कम्पनी भागीदार को काली सूची से हटाने सम्बंधी दस्तावेज उपलब्ध नहीं कर सकी।

(iv) आरएफपी के क्लॉज 3.7.1 में प्रावधानित है कि निविदा देने वाले के लिए न्यूनतम योग्यता अंक, अधिकतम तकनीकी अंक के 70 प्रतिशत से अधिक होना चाहिए। प्रारम्भ में, परियोजना के आईटी सलाहकार मैसर्स इंफोसिस ने निविदादाता को 61.39 प्रतिशत अंक प्रदान दिए तथा कुछ प्रकरणों पर स्पष्टीकरण मिलने के बाद इसे बढ़ाकर 62.52 प्रतिशत कर दिया। अंत में, निविदा मूल्यांकन समिति<sup>4</sup> ने अभिलेख पर विस्तृत औचित्य के बिना एक मात्र निविदादाता के अंकों को बढ़ाकर 70.19 प्रतिशत कर दिया। जिससे ऐसा प्रतीत होता है कि एक मात्र निविदादाता को योग्य बनाने के लिए अंक बढ़ाए गए जो अन्यथा तकनीकी रूप से योग्य नहीं हो सकता था।

<sup>4</sup> निविदा मूल्यांकन समिति का गठन (26 जून 2015) किया गया जिसमें प्रबंध निदेशक, यूपीपीसीएल, निदेशक (वित्त), यूपीपीसीएल, निदेशक (वाणिज्यिक), यूपीपीसीएल और अध्यक्ष, यूपीपीसीएल के स्टॉफ ऑफिसर शामिल थे।

कम्पनी ने बताया (जुलाई 2020) कि इस उद्देश्य के लिए गठित उच्च स्तरीय मूल्यांकन समिति ने देखा कि सलाहकार ने निविदादाता द्वारा उनके प्रश्नों एवं स्पष्टीकरणों के उत्तर में प्रस्तुत किए दस्तावेजों एवं स्पष्टीकरणों पर विचार नहीं किया और कम अंक दिए। समिति ने इसका संज्ञान लिया तथा उपलब्ध अतिरिक्त तथ्यों के आलोक में सलाहकार के अंकन की समीक्षा की एवं उनके अंतिम मूल्यांकन में अंक दिए।

उत्तर संतोषजनक नहीं है क्योंकि सलाहकार ने उसके द्वारा बताया गए बिन्दुवार कारणों के सापेक्ष कम अंक दिए जबकि समिति ने बिना किसी विस्तृत औचित्य के निविदादाता को मनमाने ढंग से अर्हक अंक प्रदान किए। अग्रतर, निविदादाता कम्पनी को पूर्ण स्पष्टीकरण प्रदान करने में भी विफल रहा।

कम्पनी को सीवीसी के निर्देशों का कड़ाई से अनुपालन सुनिश्चित करना चाहिए, निविदादाताओं की साख सुनिश्चित करने के लिए आवश्यक जाँच करना और अनुबंध के आवंटन में दृढ़ समय प्रबंधन सुनिश्चित करना चाहिए।

### **गैर आर-एपीडीआरपी बिलिंग प्रणाली क्रियान्वयन एजेंसी को अनुचित लाभ**

**3.9** मैसर्स इनफाइनाइट कम्प्यूटर सॉल्यूशन (इंडिया) लिमिटेड एवं मैसर्स फीनिक्स आईटी सॉल्यूशंस लिमिटेड के कंसोर्शियम को डिस्कॉम्स के गैर आर-एपीडीआरपी एवं ग्रामीण क्षेत्रों में ऑनलाइन बिलिंग प्रणाली के क्रियान्वयन हेतु आशय पत्र<sup>5</sup> (एलओआई) जारी किया गया था। कम्पनी द्वारा क्लाइंट पर आधारित ओरेकल सीसी एंड बी समाधान ₹ 4.15 प्रति बिल किये गये उपभोक्ता प्रति माह के आधार पर प्रदान करना शामिल था। बाद में, कम्पनी ने 142वीं बोर्ड की बैठक के निर्णय के आधार पर उपरोक्त दरों को ₹ 2.89 प्रति उपभोक्ता प्रति माह के आधार पर मूल अनुबंध एवं एलओआई की समान नियम एवं शर्तों पर संशोधित किया।

लेखापरीक्षा ने देखा कि कम्पनी ने मैसर्स इनफाइनाइट कम्प्यूटर सॉल्यूशन (इंडिया) लिमिटेड को संशोधित एलओआई जारी करते समय बोर्ड के अनुमोदन के विपरीत बिल किए गए प्रति उपभोक्ता प्रति माह के भुगतान क्लॉज को बिल योग्य प्रति उपभोक्ता प्रति माह के रूप में परिवर्तित कर दिया। परिणामस्वरूप, कम्पनी ने 2018-19 के दौरान मैसर्स इनफाइनाइट कम्प्यूटर सॉल्यूशन (इंडिया) लिमिटेड को ₹ 2.16 करोड़ (परिशिष्ट-3.1) का अनियमित भुगतान किया।

समापन बैठक (मार्च 2021) में, कम्पनी ने बताया कि पहले निविदा के माध्यम से स्वीकृत दर को वेंडर द्वारा बिल किए गए उपभोक्ताओं के द्विमासिक बिलिंग के आधार पर बांटा गया था। बाद में, द्विमासिक से मासिक बिलिंग में परिवर्तन के आधार पर इसे अधोवत संशोधित किया गया। वेंडर द्वारा प्रस्तावित दरों एवं शर्तों को बीओडी द्वारा प्रस्तावित दरों और शर्तों की तर्कसंगतता का आकलन करने के बाद स्वीकृत एवं अनुमोदित किया गया था। सरकार ने लेखापरीक्षा आपत्ति का संज्ञान लिया।

उत्तर स्वीकार्य नहीं है क्योंकि भुगतान शर्तों में परिवर्तन को बीओडी द्वारा अनुमोदित नहीं किया गया था तथा उसे संशोधित एलओआई जारी करते समय प्राधिकार के बिना डाल दिया गया।

<sup>5</sup> एमवीवीएनएल और पूवीवीएनएल के लिए फरवरी 2016 में तथा डीवीवीएनएल और पीवीवीएनएल के लिए जुलाई 2016 में।

### एक ही आईडी का उपयोग करके एक साथ कई सिस्टम में लॉगिंग करना

**3.10** दोनों आईटी बिलिंग प्रणालियों के मॉडल दस्तावेज<sup>6</sup> में यह प्रावधानित है कि प्रणाली डिफॉल्ट प्रत्येक उपयोगकर्ता आईडी को एक सह लॉग ऑन सत्र तक सीमित कर देगा। प्रणाली उपयोगकर्ता आईडी को प्रशासनिक रूप से अक्षम करने के लिए एक तंत्र प्रदान करेगा एवं एक निर्दिष्ट अवधि के बाद अक्षम उपयोगकर्ता आईडी को पुनः सक्षम या हटाने के लिए एक तंत्र प्रदान करेगा। लेखापरीक्षा ने देखा कि:

- दोनों आईटी बिलिंग प्रणालियों अलग-अलग सिस्टम पर एक ही समय में एक ही यूजर आईडी का उपयोग करते हुए कई लॉग ऑन सत्रों को अनुमत कर रही थी।
- दोनों आईटी बिलिंग प्रणालियों के तहत 5,383 आईडी (आर-एपीडीआरपी: 1,131 तथा गैर आर-एपीडीआरपी: 4,252) में से कुल 450 आईडी (आर-एपीडीआरपी: 122 तथा गैर आर-एपीडीआरपी: 328) खण्डों के सेवानिवृत्त/स्थानांतरित/मृतक कर्मचारियों से सम्बंधित थी जो सम्बंधित खण्डों से उनके कार्यमुक्त होने के बाद भी सक्रिय थी। आईटी प्रणाली में ऐसी उपयोगकर्ता आईडी की पहचान करने एवं एक निर्दिष्ट अवधि के बाद उन्हें बंद करने हेतु कोई तंत्र नहीं है। इस प्रकार, अनधिकृत व्यक्तियों द्वारा इन आईडी के दुरुपयोग से इंकार नहीं किया जा सकता।

उपर्युक्त इंगित करता है कि प्रणालियां बाहरी खतरों से सुरक्षित नहीं थीं एवं उनमें गोपनीयता और सुरक्षा का अभाव था।

कम्पनी ने बताया (जुलाई 2020) कि एक ही उपयोगकर्ता को, लेकिन अनिवार्य रूप से केवल एक ही स्थान/मशीन पर, कई सत्रों की अनुमति देने के लिए प्रतिबंधों को फिर से डिजाइन किया गया है। प्रयोक्ताओं/नियंत्रक प्रभागों के अनुरोध के अभाव में आईडी का प्रयोग जारी है। इसने आगे कहा कि यह आवश्यकता अब ईआरपी के माध्यम से पूरी होने की प्रक्रिया में है जिसमें पहचान एवं पहुँच प्रबंधन (आईडीएएम) प्रणाली की उपर्युक्त कमियों को इस वर्ष के भीतर दूर करने की योजना है।

उत्तर गलत है क्योंकि प्रणाली एक ही समय में कई लॉग ऑन सत्रों को विभिन्न सिस्टम में अनुमति देती है। अग्रेतर, तथ्य यह है कि कम्पनी द्वारा सेवानिवृत्त/स्थानांतरित/मृत कर्मचारियों से सम्बंधित यूजर आईडी को निष्क्रिय नहीं किया जा सका।

### निष्कर्ष

- कम्पनी ने आईटी गतिविधियों, के प्रबंधन के लिए उत्तरदायी मानव संसाधन, दस्तावेज प्रतिधारण, आईटी सुरक्षा, व्यवसाय निरंतरता और आपदा बहाली योजना के सम्बंध में आवश्यक आईटी नीतियों का निरूपण एवं अंगीकरण नहीं किया।

- कम्पनी एएमसी/एटीएस वेंडर द्वारा मूल उपकरण निर्माताओं की लगायी गयी दरों की यथार्थता/तर्कसंगतता सुनिश्चित करने में विफल रहीं एवं कम्पनी ने आईटी परिसंपत्तियों का विवेकपूर्ण तरीके से वार्षिक रखरखाव भी नहीं किया।

अग्रेतर, कम्पनी ने न तो विद्यमान आर-एपीडीआरपी प्रणाली को गैर आर-एपीडीआरपी क्षेत्रों में विस्तारित करने की संभावना का विश्लेषण किया एवं न ही अतिरिक्त आईटी बिलिंग प्रणाली का अनुबंध प्रदान करते समय लागत लाभ विश्लेषण किया।

<sup>6</sup> आर-एपीडीआरपी: एसआरएस के आईडीएम 3.8 और आईडीएम 3.12 एवं गैर आर-एपीडीआरपी: आरएफपी के आईएएम 43 और आईएएम 47।

- गो-लाइव तिथि से पाँच वर्षों के व्यतीत हो जाने के पश्चात् भी कम्पनी ने आर-एपीडीआरपी बिलिंग प्रणाली के प्रबंधन के साथ-साथ डाटाबेस प्रशासन के कार्य की जिम्मेदारी नहीं ली। आईटी प्रणाली में गोपनीयता से समझौता किया गया क्योंकि कम्पनी लॉगऑन सत्रों को प्रतिबंधित करने और मृत/स्थानांतरित/सेवानिवृत्त कर्मचारियों की लॉग-इन आईडी को समय पर बंद करने में विफल रही।

#### संस्तुतियाँ

संस्तुति संख्या	संस्तुति	सरकार की प्रतिक्रिया
3	कम्पनी को आईटी से सम्बंधित प्रकरणों के प्रबंधन की प्रभावी निगरानी के लिए शीर्ष स्तर के प्रबंधन की भागीदारी पर विचार करना चाहिए। अग्रेतर, कम्पनी को विभिन्न पहलुओं से सम्बंधित स्पष्ट एवं व्यापक आईटी नीतियों को निरूपण एवं क्रियान्वयन तथा परिवर्तित व्यवसायिक वातावरण के अनुसार समय-समय पर उनकी समीक्षा करनी चाहिए।	सहमत
4	आईटी संपत्तियों के रखरखाव में आवश्यक उचित तत्परता एवं निविदा की पारदर्शी प्रक्रिया के माध्यम से नई प्रणालियों की खरीद से पहले लागत लाभ विश्लेषण का अति सावधानी से पालन किया जाना चाहिए।	सहमत
5	कम्पनी को कर्मचारियों की यूजर आईडी की निगरानी करनी चाहिए और डाटा गोपनीयता एवं सुरक्षा बनाए रखने के लिए प्रणाली प्रबंधन एवं डाटाबेस प्रशासन का काम करना चाहिए।	सहमत