

अध्याय 5 – ठेकागत मामलों, आईटी प्रचालनों, परियोजना प्रबंधन/मॉनीटरिंग की समीक्षा

लेखापरीक्षा उद्देश्य 4

यह सुनिश्चित करने के लिए ठेकागत मामलों, आईटी प्रचालनों और परियोजना प्रबंधन/मॉनीटरिंग की समीक्षा करना कि विभिन्न ठेका, आईटी प्रचालनों, परियोजना प्रबंधन और मॉनीटरिंग पहलुओं का पर्याप्त रूप से समाधान किया गया था।

5.1 अपूर्ण परियोजना कार्यान्वयन

सीएमएस परियोजना को चरणों में कार्यान्वयन की मंजूरी दी गई थी। पहले दो चरणों में 302 कर्मिदल लॉबियों और अंतिम चरण में 36 साइन ऑन/ऑफ (प्रतिदिन) के न्यूनतम औसत के आधार पर सीएमएस एप्लीकेशन के चालू करने हेतु प्रशिक्षण केंद्रों और नियंत्रण कार्यालयों सहित 445 कर्मिदल लॉबियों/स्थानों की मंजूरी दी गई थी।

रेलवे बोर्ड द्वारा चरण-1 के तहत सीएमएस परियोजना के कार्यान्वयन की लक्ष्य तिथि 7 मार्च, 2007 निर्धारित की गई थी। इसके अतिरिक्त वर्ष 2007-08 के रेल मंत्री के रेल बजट भाषण के अनुसार रॉलिंग स्टॉक अनुरक्षण और जांच, राजस्व विभाजन, कर्मिदल प्रबंधन, नियंत्रण चार्टिंग, सीओआईएस आदि सहित एफओआईएस के सभी माइयूल को समयबद्ध तरीके से 2010 तक एकीकृत और कार्यान्वित किया जाना था।

यद्यपि अत्यधिक समय बीत जाने के बावजूद भी कर्मिदल प्रबंधन प्रणाली के विकास और कार्यान्वयन का कार्य पूरा नहीं हो पाया था जैसा कि नीचे दर्शाया गया है:

- बायो मीट्रिक प्रणाली का कार्यान्वयन न होना

पूरे, पूमरे, उमरे, उपूरे, दपूरे, दपूमरे, पूसीरे, दमरे, पमरे और दपरे में बायोमीट्रिक प्रणाली को कार्यान्वित नहीं किया गया था। चयनित लॉबियों की नमूना जांच के दौरान यह देखा गया कि किओस्क के साथ एकीकृत बायोमीट्रिक प्रणाली को उरे की तीन लॉबियों, मरे की दो

लॉबियों, दरे की एक लॉबी और उपरे, पूतरे और परे की सभी चयनित लॉबियों में प्रतिष्ठापित किया गया था।

बायोमीट्रीक प्रणाली के अभाव के परिणामस्वरूप कर्मिदल की मैनुअल जांच हुई जिसमें प्रोक्सी के माध्यम से कर्मिदल की बुकिंग की संभावना होती है।

रेलवे बोर्ड ने उत्तर (सितंबर 2015) में कि बायोमीट्रीक मॉड्यूल को नेटवर्क समस्याओं के कारण पहले कार्यान्वित नहीं किया जा सका जिसका अब समाधान कर दिया गया है और प्रणाली को नई लॉबियों में कार्यान्वित किया जा रहा है। तथापि, इसको अननुपालक थिन क्लाइंट वाली पहले से चालू लॉबियों में कार्यान्वित नहीं किया जा सकता क्योंकि इसे अंगूठे/उंगली की छाप के स्थानीय संग्रहण के लिए अपग्रेडेट क्लाइंट की आवश्यकता है।

रेलवे बोर्ड का उत्तर स्वयं विरोधाभाषी है क्योंकि एक तरफ रेलवे बोर्ड ने बताया कि बायोमीट्रीक प्रणाली को नेटवर्क समस्याओं के कारण पहले कार्यान्वित नहीं किया जा सका और दूसरी तरफ अब उन्होंने बताया कि इसे अननुपालक थिन क्लाइन्ट्स के कारण पहले से चालू लॉबियों में कार्यान्वित नहीं किया जा सकता।

- **उप-नगरीय माइयूल का गैर-कार्यान्वयन**

पूरे, दपूरे, दरे, परे, मरे और महानगरीय शहरों में ईएमयू ट्रेनों के रनिंग स्टॉफ के 100 प्रतिशत संचलन को कैचर करने के लिए सीएमएस में उपनगरीय माइयूल की आवश्यकता है। माइयूल का कार्यान्वयन पूरा नहीं हुआ है जिसके कारण प्रणाली का निर्धारित उद्देश्य पूरा नहीं हुआ।

रेलवे बोर्ड ने उत्तर (सितंबर 2015) में क्रिस की इस टिप्पणी का समर्थन किया कि माइयूल को कार्यान्वित कर दिया गया है किंतु इसके उपयोग रेलवे पर निर्भर करता है। तथापि, लेखापरीक्षा ने नोट किया कि माइयूल प्रयोग में नहीं है।

- **सीएमएस का अन्य सूचना प्रणालियों के साथ गैर/अपूर्ण एकीकरण**

मार्च 2008 में क्रिस के साथ किए गए समझौता ज्ञापन के अनुसार सीएमएस को मैसेज ब्रोकर टाइप एप्लीकेशन के माध्यम से कर्मिदल प्रबंधन प्रणाली एवं माल ढुलाई प्रचालन सूचना प्रणाली (एफओआईएस)

तथा कर्मिदल प्रबंधन प्रणाली और नियंत्रण कार्यालय एप्लीकेशन/समेकित कोचिंग प्रबंधन प्रणाली (सीओए/आईसीएमएस) के बीच सूचना के आदान-प्रदान हेतु इंटरफेस करना था। इसके अतिरिक्त, जुलाई 2014 में, रेलवे बोर्ड ने 31 जुलाई 2014 तक ही इलेक्ट्रानिक रूप में माइलेज बिल को वेतन चिठ्ठा प्रणाली (प्राइम)⁷² में स्थानांतरित करने के लिए सभी जोनल रेलवे को निर्देश दिया था।

लेखापरीक्षा समीक्षा से पता चला कि सीएमएस को एफओआईएस के साथ-साथ सीओए/आईसीएमएस से केवल आंशिक रूप से जोड़ा गया था। हालांकि एफओआईएस और सीएमएस के बीच एकीकरण पूर्णतया सफल नहीं रहा क्योंकि एफओआईएस के रेलगाड़ी आगमन/प्रस्थान डेटा सभी रेलगाड़ियों के संबंध में सीएमएस में अपडेट नहीं पाए गए। इसके अलावा, सीओए और आईसी एमएस का एकीकरण भी अपूर्ण/आंशिक था क्योंकि सीएमएस में कोचिंग गाड़ियों के आगमन/प्रस्थान समय को अपडेट नहीं पाया गया। इसी प्रकार प्राइम के साथ सीएमएस का एकीकरण सभी जोनल रेलवे में नहीं पाया जा सका था।

एफओआईएस, सीएओ और आईसीएमएस के साथ सीएमएस के अपूर्ण एकीकरण के परिणामस्वरूप आगमन पूर्व अवरोधन (पीएडी) और प्रस्थान पूर्व अवरोधन (पीडीडी) की अपूर्ण रिपोर्टें बनी जिससे पीएडी/पीडीडी अभिलेखों का हस्तचालित रूप से अनुरक्षण हुआ और 10 घंटे की सीमा से परे लगातार ड्यूटी के लिए कर्मिदल के आवागमन मॉनीटरिंग का प्रबंधन भी प्रभावित हुआ क्योंकि रिपोर्टों ने निरंतर चालन ड्यूटी के संबंध में सभी कर्मिदल के आवश्यक ब्यौरें नहीं दर्शाए। रेलवे बोर्ड ने उत्तर (सितम्बर 2015) में क्रिस की टिप्पणी का पृष्ठांकन किया कि दूसरे एप्लीकेशन के साथ सीएमएस का एकीकरण पहले आंशिक था और अब एकीकरण की संस्वीकृति के बाद पूर्णतः कार्यान्वित किया जाएगा। क्रिस द्वारा प्राइम के संबंध में यह बताया गया कि डेटा विनिमय हेतु मानक सुविधा उपलब्ध कराई गई है किंतु इसका उपयोग रेलवे पर निर्भर करता है। तथापि, लेखापरीक्षा ने नोट

⁷² वेतन चिठ्ठा एवं संबंधित एकीकृत मांड्यूल

किया कि सीएमएस डेटा को सभी जोनल रेलवे में प्राइम एप्लीकेशन में मैनुअल रूप से दर्ज किया जा रहा है।

• **रेलवे बोर्ड के निर्देशों का अननुपालन**

रेलवे बोर्ड के निर्देशों के अनुसार, प्रचालनों की दक्षता, मितव्ययिता और सुगमता के हित में इलेक्ट्रिक और डीजल कर्मिदल एवं गार्ड लॉबियां एक ही स्थान पर होनी चाहिए थी और न की उसी स्थान पर कई कर्मिदल लॉबियां होनी थीं। अभिलेखों की समीक्षा से पता चला कि भारतीय रेल के 18 स्टेशनों/स्थानों⁷³ पर एक से अधिक लॉबियां हैं।

उपरोक्त दर्शाता है कि रेल प्रशासन द्वारा निर्धारित लक्ष्य के अनुसार सीएमएस के पूरी तरह रोल आउट के लिए उचित रोड मेड नहीं बनाया जा सका था। रेलवे बोर्ड के लॉबियों के एकीकरण के आदेशों को पूरी तरह से कार्यान्वयन नहीं किया गया था। लॉबियों के एकीकरण की प्रक्रिया को प्रचालनों की मितव्ययिता, दक्षता और सुगमता का लाभ प्राप्त करने हेतु शीघ्रता से किया जाना चाहिए।

5.2 कार्यान्वयन की खराब योजना

सीएमएस परियोजना दस्तावेजों के अनुसार, सीएमएस के कम्प्यूटरीकरण के अभिलाभ को भारतीय रेल में सभी कर्मिदल-बुकिंग लॉबियों के कम्प्यूटरीकरण करके और उनको एक डेटा-नेटवर्क से एक-दूसरे से जोड़कर पूर्णतया प्राप्त किया जा सकता है। परियोजना दस्तावेजों के नमूना जांच के साथ-साथ लॉबियों के दौरे के दौरान यह देखा गया कि भारतीय रेल में प्रचालन में सभी लॉबियों को सीएमएस नेटवर्क के अंतर्गत कवर नहीं किया गया था। ब्यौरें निम्नानुसार हैं:

- पूरे में यह पाया गया कि 21 लॉबियों के लिए प्रस्ताव के प्रति पहले चरण में 17 लॉबियों को सीएमएस के कार्यान्वयन की मंजूरी दी गई थी। दुबारा दूसरे चरण में रेलवे बोर्ड ने सीएमएस के कार्यान्वयन हेतु 17 लॉबियों की मंजूरी दी थी। लेकिन 16 लॉबियां

⁷³ एलएनएल, सीएसटीएम, पीएनवीएल, आईजीपी, पीयूएनई (मरे), एससी, बीजेडए (दमरे), एचडब्ल्यूएच (पूरे), एलकेओ, एमबी, एनडीएलएस, जीजेडबी, एलडीएच (उरे), बीएसबी (उपूरे), वीएसकेपी (पूतरे), एएलडी (उमरे), एमजीएस (पूमरे), एनजीपी (दपूमरे)

जिसे पहले चरण में मंजूरी दी गई थी, को भी दूसरे चरण में कार्यान्वित करने के लिए लॉबियों की मंजूरी सूची में भी शामिल किया गया था। पहले चरण में छूट गई 4 लॉबियों को दूसरे चरण की सूची में जगह नहीं मिल पाई।

- पहले चरण के तहत सीएमएस हेतु चयनित उरे की पीडब्ल्यूएल लॉबी में ईएमयू गाड़ियों पर कर्मिदल की बुकिंग से संबंधित कार्य था लेकिन ईएमयू रेलगाड़ी पर कर्मिदल की बुकिंग का मॉड्यूल विकसित/कार्यान्वित नहीं किया गया था। कनेक्टिविटी/इलेक्ट्रिकल उपकरण की अनुपलब्धता के कारण पीडब्ल्यूएल लॉबी को चालू नहीं किया जा सका। अतः पीडब्ल्यूएल लॉबी को प्रदान किया गया टर्मिनल स्पोर्ट प्रणाली आनंद विहार लॉबी को भेज दिया गया था। तथापि, पीडब्ल्यूएल लॉबी अगस्त 2014 में परिचालन में आई और कर्मिदल की बुकिंग पृथक टीए बना कर की जा रही थी।
- दपरे में कैस्टरलॉक लॉबी केवल चालकों के लिए शुरू की गई है और गाई के लिए अभी भी कार्यान्वित की जानी है।

उपरोक्त तथ्यों से पता चला कि व्यवहार्यता पहलू पर विचार किए बिना सीएमएस एप्लीकेशन के कार्यान्वयन हेतु स्थलों का चयन किया गया था जिसके परिणामस्वरूप प्रचालन हेतु अव्यवहार्य स्थलों की मंजूरी हुई। इसके परिणामस्वरूप बहुमूल्य आईटी संसाधन भी निष्क्रिय पड़े रहे।

5.3 निर्धारित लक्ष्य तिथि के अंदर परियोजना का कार्यान्वयन न होना

रेलवे बोर्ड ने तीन चरणों⁷⁴ में 747 स्थानों पर सीएमएस एप्लीकेशन के कार्यान्वयन हेतु 2005-06 से 2013-14 की अवधि के दौरान ₹ 80 करोड़ (लगभग) की मंजूरी दी। 31 मार्च 2015 तक 372 लॉबियां⁷⁵ चालू हो पायी थी अर्थात् पिछले नौ वर्षों के दौरान केवल 49.8 प्रतिशत लक्ष्य पूरा किया गया है। इतने अधिक विकासशील प्रौद्योगिकी युग में एक परियोजना के कार्यान्वयन में इतनी लम्बी अवधि का लगना प्रशासन के हितों पर बाधा डालता है। विभिन्न जोनों में

⁷⁴ चरण-I-153 स्थान, चरण-II-149 स्थान, अंतिम (तीसरा)-चरण- स्टेज I - 220 स्थान और स्टेज -II -225 स्थान

⁷⁵ लॉबियों में क्रिस/एनडीएलएस मुख्यालय में एक सीएमएस स्थान और दो प्रशिक्षण स्थान शामिल हैं।

सीएमएस के गैर/विलंबित कार्यान्वयन के कारणों को **परिशिष्ट-XXIX** में दिया गया है।

इस प्रकार, समय पर साइट तैयार न कर पाने में रेल प्रशासन की विफलता से परियोजना के कार्यान्वयन में देरी हुई जिसके कारण आपूर्त किन्तु प्रतिष्ठापित न किए गए टीएसएस उपकरण की वारंटी लेने में भी विफलता हुई। सीएमएस कार्यान्वयन में देरी से रेलवे सीएमएस के कम्प्यूटरीकरण के लाभ से वंचित रह गया। इसलिए, सभी लॉबियों पर सीएमएस के कार्यान्वयन को शीघ्रता से करने के लिए सभी प्रयास किए जाने की आवश्यकता है।

5.4 टर्मिनल प्रचालित करने में प्रशिक्षित कार्मिकों की कमी

चालन स्टॉफ के अधिकतम उपयोग हेतु प्रशासन के पास सीएमएस संभवतः एक शक्तिशाली एमआईएस साधन है। प्रणाली के माध्यम से सृजित की गई विभिन्न एमआईएस रिपोर्ट केवल तभी प्रभावी है जब डेटाबेस अपडेट हो; अर्थात् सभी डेटा, प्रणाली में सही और समय पर भरे जाएं। चूँकि सीएमएस कार्य 24X7 स्वरूप का है, डेटा प्रविष्टि कार्य में भी अत्यधिक श्रमबल गहन है। प्रशिक्षित एवं निपुण श्रमबल सीएमएस के सफल एवं सुगम प्रचालन हेतु अपेक्षित है।

सीएमएस की परियोजना रिपोर्ट के अनुसार प्रति लॉबी स्टाफ, जिसे कोर टीम कहा जाता है, को सीएमएस सॉफ्टवेयर के उपयोग में क्रिस द्वारा प्रशिक्षित किया जाएगा। यह कोर टीम रेलवे में सॉफ्टवेयर के कार्यान्वयन हेतु उत्तरदायी होगी। वे रेलवे में सॉफ्टवेयर प्रशिक्षण देने के लिए प्रशिक्षक के रूप में भी कार्य करेंगे। इस संबंध में, लेखापरीक्षा अभ्युक्तियां निम्नानुसार है:

जोन	प्रशिक्षित कार्मिक की स्थिति
पूरे	छह स्थानों पर कोर कार्यान्वयन समूह के कुछ ही प्रशिक्षित कार्मिक प्रणाली में कार्य कर रहे थे।
मरे	पुणे मंडल में, क्रिस द्वारा एक कोर कार्यवाहक को प्रशिक्षित किया गया था।
उपरे	जयपुर मंडल की चार लॉबियों में 37 प्रचालकों में से चार प्रचालक प्रशिक्षित नहीं थे।
दपूरे	केजीपी, एडीएल और एनएमपी लॉबियों में कार्यप्रणाली हेतु

	कोई प्रशिक्षित कार्मिक उपलब्ध नहीं था।
	एसआरसी में केवल एक प्रशिक्षित कार्मिक उपलब्ध था। केजीपी और एसआरसी लॉबियों के बाहरी कार्मिकों को कोई अधिकृत प्रशिक्षण नहीं दिया गया था।
दपूमरे	बाहरी प्रचालकों को प्रशिक्षण नहीं दिया गया था।
दपरे	पांच प्रशिक्षित प्रचालकों में से दो कर्मिदल सदस्यों को उनकी रनिंग इयूटी पर वापस भेज दिया गया था, एक को एनसीएमएस स्थान पर स्थानांतरित कर दिया गया था और शेष दो को कहीं और स्थानांतरित कर दिया गया था।
परे	लेखापरीक्षा में नमूना जांच की गई सात लॉबियों में से तीन लॉबियों (साबरमती, पालनपुर, गाँधीधाम) में प्रशिक्षित स्टॉफ उपलब्ध नहीं था।
पूमरे	प्रणाली की कार्यपद्धति में प्रचालक उचित रूप से प्रशिक्षित नहीं थे।

12 जोनल रेलवे⁷⁶ में अधिकांश प्रचालक प्रशिक्षण के बिना ही कार्य कर रहे थे।

- नमूना जांच किए गए स्थानों में नए आंगतुकों को प्रशिक्षण प्रदान करने की कोई व्यवस्था नहीं है। लॉबियों के सीएमएस प्रचालकों ने अपना काम पुराने साथियों से सीखा लेकिन उनको कोई औपचारिक प्रशिक्षण नहीं दिया गया था। इसके अलावा, प्रयोगकर्ता सीएमएस प्रचालन की नियमपुस्तक/दस्तावेजीकरण से अनभिज्ञ थे। पूरे की एसएन, सीएमएस लॉबी में गार्ड की बुकिंग लॉबियों में सीएमएस कार्यप्रणाली के बारे में प्रचालकों की अनभिज्ञता के कारण मुख्यतः मैनुअल रूप से की जा रही थी। इसके अतिरिक्त, कुछ सीएमएस विशेषताओं के उपयोग न करने और टीए/सीएमएस प्रचालन सृजन में त्रुटियों, जिन्हें इस रिपोर्ट के अध्याय 3 के अंतर्गत दर्शाया गया है, के कारण यह तथ्य उभरता है कि सीएमएस प्रचालकों को उचित रूप से प्रशिक्षण नहीं दिया गया था (उरे, पूरे, उमरे, मरे, पमरे)।

⁷⁶ पूरे, दपूरे, पूमरे, दमरे, पूरे, पूसीरे, उमरे, मरे, परे, दपूमरे, उपरे और दपरे

- सीएमएस के जून 2006 के विज्ञान डाक्यूमेंट वर्जन 1.1 के अनुसार रेलगाड़ी लिपिकों (टीएनसी) को कर्मिदल बुकिंग, कॉल करने आदि की गतिविधियां करनी थी। तथापि, यह देखा गया कि सीएमएस डेटा प्रविष्टि कार्य और अन्य संबंधित कार्य के असाइमेंट हेतु मरे में कोई संयुक्त प्रक्रिया आदेश (जेपीओ) नहीं जारी किया गया था।

5.5 सीएमएस का प्रयोग न किया जाना

लेखापरीक्षा में यह देखा गया कि सभी कर्मिदल के प्रचालनों को सीएमएस के अतंगत कवर नहीं किया जा रहा था जिसके परिणामस्वरूप सीएमएस के माध्यम से कर्मिदल का गैर मॉनीटरिंग और गैर प्रबंधन हुआ।

गार्ड अपनी ड्यूटियां मैनुअल रूप से साइन ऑन/ऑफ कर रहे थे। डीजल कर्मिदल के बायो डेटा को एमएस लॉबी के चालू होने के पांच वर्षों के बाद भी सीएमएस में कैप्चर नहीं किया गया था। प्रणाली सीएमएस प्रचालक की अनुपलब्धता और त्रुटिपूर्ण प्रणाली के कारण अप्रचालित/अनुपयोगी पड़ी रही। मुंबई मंडल में, स्लेट प्रणाली की अनुपलब्धता के कारण सीएमएस उपयोग में नहीं था। (परिशिष्ट XXX)

5.6 नियंत्रण कार्यालय को विभिन्न लॉबियों द्वारा विभिन्न प्रकार की सूचना की मैनुअल रिपोर्टिंग

- उरे में यह देखा गया कि दिल्ली मंडल के मंडलीय कार्यालय/नियंत्रण कार्यालय विभिन्न लॉबियों से अलग-अलग प्रकार की सूचनाएँ एकत्र कर रहे थे जबकि या तो वही सूचना सीएमएस में पहले से उपलब्ध थी अथवा सीएमएस से ली जा सकती थी। दिल्ली मंडलीय लॉबियों से कार्यालय/नियंत्रण कार्यालय कर्मिदल की सुबह की स्थिति, डीजल कर्मिदल उपलब्धता, असामान्यता विवरण, सीएमएस ईंधन स्थिति, कर्मिदल बुकिंग, औसत रेस्ट इत्यादि एकत्र करता है जिसे सीएमएस से लिया जा सकता था।
- पूरे (एचडब्लूएच मंडल), पूसीरे (एपीडीजे⁷⁷ मंडल), मरे और दपूरे में नियंत्रण कार्यालय को विभिन्न लॉबियों से मैनुअल रूप से और/अथवा टेलीफोन पर भिन्न-भिन्न सूचनाएँ दी जा रही थी।

⁷⁷ संकेताक्षर देखें

- पमरे और दरे के नियंत्रण कार्यालय विभिन्न लॉबियों से विभिन्न प्रकार की सूचनायें एकत्र कर रहे थे जबकि वही सूचना सीएमएस में पहले से उपलब्ध थी।

इससे यह पता चलता है कि सीएमएस का उचित रूप से कार्यान्वयन नहीं किया गया है और प्रबंधन के सीएमएस एप्लीकेशन में विश्वास की कमी के परिणामस्वरूप मैनुअल हस्तक्षेप/समानान्तर मैनुअल प्रचालन हो रहा था।

5.7 ठेकागत मामले- हार्डवेयर/थिन क्लाउड्स की आपूर्ति एवं उनका अनुरक्षण।

5.7.1 सीएमएस स्थानों पर वार्षिक अनुरक्षण ठेके का गैर-निष्पादन

मार्च 2015 तक, भारतीय रेल की 372 लॉबियों में सीएमएस एप्लीकेशन उपलब्ध था। नवम्बर 2010 में, रेलवे बोर्ड ने सीएमएस लॉबियों में टीएसएस के एएमसी और डेटाकाम उपकरण के केंद्रीकृत प्रसंस्करण के प्रस्ताव का अनुमोदन तदनुसार उनकी शुरुआती वारंटी समाप्त होने के बाद दिया और तदनुसार जोनल रेलवे को सूचित किया गया। तथापि, जुलाई 2011 में रेलवे बोर्ड ने केंद्रीकृत एएमसी के प्रस्ताव को खारिज कर दिया और अगस्त 2011 में जोनल रेलवे को जोनल स्तर पर सीएमएस स्थानों पर उपकरण का अनुरक्षण सुनिश्चित करने का सुझाव दिया। इस संबंध में निम्नलिखित लेखापरीक्षा आपत्तियां हैं:-

- 13 जोनल रेलवे⁷⁸ के आईटी उपकरण/टीएसएस उपकरण उनकी संबंधित वारंटी अवधि की समाप्ति से अनुरक्षण सहयोग से बाहर थे।
- पीसी प्रणाली की अनुपलब्धता/गैर अनुरक्षण के कारण सीएमएस के कार्य में ठहराव आया और उपरे में हस्तचालित कार्य फिर से शुरू हुआ। उपकरण खराब होने के कारण नीमपुरा (दपूरे) लॉबी 22 मई 2013 से परिचालन में नहीं थी। टीएसएस उपकरण के गैर कार्यचालन के कारण एक कम्प्यूटरीकृत सीएमएस लॉबी कर्मिदल की हस्तचालित रिपोर्टिंग केन्द्र में बदल गई थी।

⁷⁸ पमरे, पूरे, दपूरे, दमरे, पूसीरे, पूउरे, मरे, उपरे, दपरे, दरे (26 लॉबी में से केवल दो में यूपीएस/इन्वर्टर शामिल थे), परे, उरे (दिल्ली मंडल की डीजल लॉबी) और उमरे

- दिल्ली मंडल (उरे) की अधिकांश डीजल लॉबियों⁷⁹ में किसी अनुरक्षण सहयोग के बिना उपकरण दो-तीन वर्षों से खराब स्थिति में पड़े हुए थे। म.रे में सीसीटीवी और बॉयोमैट्रिक से जुड़े दो किओस्क मरम्मत के अभाव में पुणे इलैक्ट्रिकल शेड की लॉबी में अनुपयुक्त पड़े हुए थे।

रेल प्रशासन के विभिन्न अधिकारियों ने क्रिस को बताया कि अनुरक्षण सहयोग के अभाव में बहुत अधिक संख्या में उपकरण त्रुटिपूर्ण हो गए थे। सीपीएम/आईटी/क्रिस द्वारा यह बताया गया कि मार्च 2012 की समाप्ति पर 34 लॉबियाँ बंद पड़ी थीं और अपना साइन ऑन/साइन ऑफ का कार्य नहीं कर रही थीं। हार्डवेयर, नेटवर्क कनेक्टिविटी की हानि इत्यादि विफलता के कारण ऐसी स्थिति उत्पन्न हुई।

उचित अनुरक्षण सहायता के बिना उपस्कर की खराबी (पीसीज/कियोस्क आदि) सीएमएस के सुचारू प्रचालन को रोकती हैं। समस्या को सुलझाने के लिए रेलवे द्वारा अब तक कोई कार्रवाई नहीं की गई है।

5.7.2 अधिक पुरानी और त्रुटिपूर्ण हार्डवेयर का प्रतिस्थापन न करने और कलपुर्जों हेतु स्टॉक का अनुरक्षण न करना:

भारतीय रेल वित्तीय संहिता-संस्करण-1 के संशोधित पैरा 219 की अग्रिम सुधार स्लिप सं. - 71 के अनुसार यूपीएस का संशोधित जीवन काल चार वर्ष था, थिन क्लार्ईट का पाँच वर्ष था और प्रिंटर के लिए यह तीन वर्ष था।

सीएमएस लॉबियों में उपकरण के निष्पादन के आंकलन के उद्देश्य हेतु लेखापरीक्षा दलों द्वारा विभिन्न स्थानों की नमूना जांच के दौरान यह देखा गया कि पूरे, उरे, दपूरे, उपरे, पूमरे, पूसीरे तथा दपरे में निर्धारित कोडल लाइफ से अधिक आयु वाले पुराने हार्डवेयर में से किसी को भी प्रतिस्थापित नहीं किया गया था। इसके अतिरिक्त यह भी देखा गया कि पूरे, दपूरे, पूमरे, पमरे, दपूमरे, मरे, दमरे, दरे, उपरे और उरे⁸⁰ के अंतर्गत नमूना जाँच किए गए किसी स्थान पर कोई अतिरिक्त

⁷⁹ जिंद एमटीसी, दिल्ली, डीईई, आरओके, एसएसबी

⁸⁰ एसटीसी, आरओके, एनजेडएम, जेएचएल, जिंद जीजेडबी, डीईई

उपकरण (थिन क्लाइंट, मॉनीटर, प्रिंटर, यूपीएस, मॉडम और कियोस्क) क्रियाशील नहीं था।

5.8 आईटी प्रचालन/सीएमएस प्रचालन

5.8.1 लॉबी का अभिरक्षक निर्धारित नहीं किया गया

प्रणाली के उचित कार्यचालन के लिए एक कुशल अभिकल्पित संगठन और उचित अभिरक्षक की पहचान करना अपेक्षित है। परियोजना दस्तावेजों ने दर्शाया कि अंतिम चरण के अंतर्गत लॉबी वरिष्ठ डीओएम के नियंत्रणाधीन होंगी जबकि चरण-I और II के अंतर्गत लॉबी वरिष्ठ डीईईज और वरिष्ठ डीएमई के नियंत्रणाधीन होंगी। ऐसे प्रबंध लॉबियों के रखरखाव में कठिनाइयों उत्पन्न करते हैं।

एम/आईटी ने 2012 के अपनी निरीक्षण रिपोर्टों में, अंतिम चरण के अंतर्गत लॉबियों के लिए एमसी का कार्यान्वयन करने वाले प्राधिकारी के बारे में मुद्दा उठाया किंतु इस संबंध में रेलवे बोर्ड के कोई निदेश अभिलेख में नहीं पाए गए थे।

- मरे में पुणे मंडल में संबंधित लॉबियों में सीएमएस की व्यवस्था करने के लिए यांत्रिक और प्रचालन विभाग द्वारा अलग से ठेके दिए गए थे। तथापि विद्युत विभाग ने पुणे विद्युत लॉबी में सीएमएस के प्रचालन हेतु ठेका देने पर विचार नहीं किया। यह प्रचालन, यांत्रिक और विद्युत विभागों के बीच समन्वय की कमी को दर्शाता है।
- दपरे में, सीएमपीई⁸¹ सीएमएस की गतिविधियों का मॉनीटरिंग करने के लिए जोनल स्तर पर समग्र प्रभारी था। तथापि इस बारे में कोई विशिष्ट आदेश अभिलेख में नहीं रखे गये थे। पूरे में एसएम लॉबी के लिए अभिरक्षक वरिष्ठ डीईई/ओपीएन था और एचडब्ल्यूएच लॉबी के लिए यह वरिष्ठ डीओएम था।

द.प.रे में, परिपत्र/सतर्कता आदेश की अपलोडिंग, लोको मास्टर अनुरक्षित करने आदि के लिए उत्तरदायी व्यक्ति निर्धारित नहीं किये गये हैं और इसलिए उक्त कार्य भी नहीं किया गया है। सीएमएस के प्रभावी उपयोग के लिए द.प.रे द्वारा कोई संयुक्त प्रक्रियात्मक आदेश जारी नहीं किया गया था।

⁸¹ शब्दावली देखें

5.8.2 धूल रहित और वातानुकूलित वातावरण का प्रावधान न करना

उच्च सोफिस्केटेड आईटी उपकरण के सुचारु कार्यचालन के लिए धूल रहित और वातानुकूलित वातावरण आवश्यक है जो अनुरक्षण आवश्यकता को भी कम कर सकता है।

- लॉबी निरीक्षण के दौरान लेखापरीक्षा द्वारा यह देखा गया कि की गई नमूना जाँच में अधिकतर लॉबी में आईटी उपकरण के सुचारु कार्यचालन के लिए वातावरण अनुकूल नहीं था क्योंकि पूरे, द.म.रे, पू.त.रे, परे, उ.प.रे, दपूमरे, द.पू.रे (एसआरसी और निमपुरा लॉबी), पू.म.रे (धनबाद लॉबी को छोड़कर), म.रे (घोरपुरी को छोड़कर), उ.म.रे (एमजीएस लॉबी) और द.प.रे में कोई वातानुकूलित सुविधा उपलब्ध नहीं थी। उ.सी.रे की जीएचवाई, एनजीसी, एनबीव्यू, एनजेपी, एमएलडीटी, केआईआर लॉबियों में एसी सुविधा संस्थापित की गई थी परंतु वह बहुत पहले से ही खराब थी।
- म.रे की पुणे इलैक्ट्रिक लॉबी, पूतरे की टीएलएचआर लॉबी और पूमरे की सभी चयनित लॉबियों में धूल रहित वातावरण नहीं था।
- द.रे की चेन्नई सेंट्रल (एमएएस) लॉबी में जल रिसाव की समस्या थी। उरे की दिल्ली लॉबी की छत/दिवारों में रिसाव पाया गया था।

दिल्ली मंडल (उरे) की तुगलकाबाद लॉबी रेलवे ट्रेकों में स्थित थी और शंटिंग/रेलगाड़ी प्रचालन कर्मिदल की गतिविधियों में बाधा पहुँचाती है, जिससे कर्मिदल की कुशलता प्रभावित होती है। इसके अतिरिक्त, ट्रेकों के बीच में लॉबी का होना कर्मिदल के जीवन और लॉबी के अन्य संबंधित प्रचालनों के लिए एक जोखिम था।