अध्याय 6 – परिवर्तन प्रबंधन और गतिविधियों की आउटसोर्सिंग की समीक्षा

लेखापरीक्षा उद्देश्य 5

परिवर्तन प्रबंधन और गतिविधियों की आउटसोर्सिंग की प्रभावकारिता की समीक्षा।

6.1 परिवर्तन प्रबंधन - औपचारिक परिवर्तन प्रक्रिया की कमी

प्रबंधन परिवर्तन नियंत्रण का यह सुनिश्चित करने के लिए उपयोग किया जाता है कि कम्प्यूटर प्रणाली में संशोधन समुचित रूप से प्राधिकृत, जॉचे गये, स्वीकृत और प्रलेखित है। क्रिस सॉफ्टवेयर में प्रभावी परिवर्तनों के लिए उत्तरदायी है। तथापि, परिवर्तन हेतु अनुरोध करने के लिए सक्षम प्राधिकारी, परिवर्तनों के जॉच की स्तर/प्रक्रिया परिर्वतन अनुमोदन के लिए सक्षम प्राधिकारी, किये जाने वाले परिवर्तनों के लिए दस्तावेजीकरण के स्तर आदि, अन्य विषयों के मध्य अन्तर्विष्ट सीएमएस में परिवर्तनों को प्रभावित करने वाली कोई औपचारिक प्रक्रिया तैयार/निर्धारित नहीं की गई थी, यद्यपि क्रिस आईएस नीति के अनुसार प्रत्येक समूह को प्रलेखित परिवर्तन प्रबंधन प्रक्रिया का अनुरक्षण करना अपेक्षित है।

सीएमएस में परिवर्तनों को प्रभावी करने के लिए क्रिस द्वारा अनुसरण की जा रही प्रक्रिया की समीक्षा की गई थी और यह देखा गया था कि अंतिम प्रयोगकर्ता द्वारा जॉच करना और सीएओ/एफओआइएस अथवा अन्तिम प्रयोगकर्ता (रेलवे/मालिक) की ओर से सॉफ्टवेयर में परिवर्तनों को अनुमोदन करने के लिए प्राधिकृत किसी भी अधिकारी का औपचारिक अनुमोदन सामान्य तौर पर अभिलेख में उपलब्ध नहीं था।

इस प्रकार उचित परिवर्तन प्रबंधन पद्धति की कमी और जॉच तथा सॉफ्टवेयर परिवर्तनों के अनुमोदन में अंतिम प्रयोगकर्ता के शामिल न होने से एप्लीकेशन में गलत और अप्राधिकृत परिवर्तनों का अंतर्निहित जोखिम है।

6.2 सीएमएस दस्तावेजीकरण का गैर-अपडेशन

क्रिस की सूचना सुरक्षा (प्रणाली दस्तावेजीकरण) नीति के अनुसार, क्रिस द्वारा अनुरक्षित एवं प्रचालित सभी प्रणालियों/एप्लीकेशन्स को व्यापक रूप से और सही ठंग से प्रलेखित किया जाना चाहिए।

सीएमएस पर सिस्टम डिजाईन दस्तावेज भी पूर्ण और अपडेट नहीं था। इसमें प्रत्येक और हर तालिका संरचना उनके फील्ड का नाम, फील्ड का प्रकार, फील्ड का विवरण और अन्य तालिकाओं से उनके संयोजन का स्वरूप नहीं था। डेटा प्रवाह चार्ट भी दस्तावेज में उपलब्ध नहीं थे। रिपोर्ट के ब्यौरें और उनके फॉर्मेट जोकि सिस्टम द्वारा तैयार किये जाने थे/जा रहे थे, वह भी इस दस्तावेज में उपलब्ध नहीं थे।

क्रिस के सीएमएस हेतु प्रशिक्षण नियम पुस्तिका में 'सीएमएस को कैसे संचालित/उपयोग किया जाये' पर अनुदेश/दिशा निर्देश होते हैं परंतु यह दस्तावेज अप्रैल 2012 के बाद से अपडेट नहीं किया गया था और सीएमएस वेबसाईट पर अपलोडिड भी नहीं पाया गया था।

क्रिस सभी जोनल रेलवे को नये रूपान्तर के जारी किए जाने के बारे में सूचित करता है और अपनी वैबसाइट पर सॉफ्टवेयर में किये गये परिवर्तन को भी दर्शाता है। तथापि, मरे, उरे, पूरे, उपरे, पूसीरे, दपूरे, पूमरे, दपरे, परे और दरे में लॉबी अधिकारियों से प्राप्त फीडबैक के अनुसार, लॉबी अधिकारी सामान्य तौर पर सॉफ्टवेयर और प्रशिक्षण के परिवर्तन/नये रूपान्तर/विशेषताओं के सूचित करने की प्रक्रिया से संतुष्ट नहीं थे और जोड़े गये या संशोधित विशेषताओं (जैसे उन्हें कैसे प्रयोग किया जाये) के बारे में उचित ज्ञान/दस्तावेजीकरण के अभाव में लॉबी स्टाफ नई विशेषताऐं/विकल्पों का उपयोग करने में असमर्थ थे।

इस प्रकार, पूर्ण एवं अपडेट दस्तावेजीकरण की कमी, डेटा सेंटर स्तर के साथ-साथ लॉबी स्तर पर सीएमएस के कार्यचालन को गंभीर रूप से प्रभावित कर सकती है।

उत्तर में (सितम्बर 2015) रेलवे बोर्ड ने क्रिस टिप्पणियों का समर्थन किया कि सिस्टम डिजाईन पर दस्तावेजीकरण के नियमित अपडेशन की आवश्यकता को अनुपालन के लिए नोट कर लिया है। प्रशिक्षण नियम पुस्तिका को अब तक 3.8 संस्करण तक अपडेट किया गया है और आगे परिवर्तनों को अलग से अवगत कराया गया है। किंतु बड़ा

आकार होने के कारण इसे ऑनलाइन पर अपलोड करने के लिए फलदायक नहीं पाया गया।

रेलवे प्रशासन का उत्तर उस सीमा तक स्वीकार्य नहीं है कि प्रशिक्षण नियम पुस्तिका को व्यापक रूप से अपडेट और वेबसाइट पर अपलोड नहीं किया गया है जो कि असंख्या तरीकों से किया जा सकता है।

6.3 सीएमएस प्रचालनों के लिए लॉबियों पर समर्पित स्टाफ की कमी

सीएमएस के प्रचालन हेतु समर्पित स्टाफ के अभाव में, लॉबियों के कार्य करने के लिए कुशल कार्मिक (गार्ड और ड्राईवर) और आउटसोर्स किये गये कार्मिक तैनात किए जा रहे हैं।

पू.रे की आरपीएच, केडब्ल्यूएई, एजैड, पीकेआर[82] लॉबी, म.रे क पुणे मंडल, द.पूरे, की केजीपी और एसआरसी, पू.त.रे के केयूआर मंडल द.रे के चैन्नै मंडल और औरंगाबाद (एडब्ल्यूजी) को छोडकर दपूमरे और द.मरे की लॉबियों के सीएमएस प्रचालन आउटसोर्स किये गये स्टाफ द्वारा प्रबंधित/प्रचालित किए जा रहे थे जबकि पूरे की एचडब्ल्यूएच (विद्युत, डीजल और गार्ड), बीडब्ल्यूएन (विद्युत) लॉबी और दिल्ली मंडल की सभी लॉबी कर्मीदल सदस्यों (ड्राईवर और गार्ड) द्वारा प्रबंधित/प्रचालित किए जा रहे थे पू.सी.रे मे. सीएमएस डेटा फिडिंग का कार्य विभिन्न लॉबी में तैनात गेट मैन, एएलपी, पोर्टर, रिटायरिंग रूम बीयररस द्वारा किया जा रहा था।

इसके अतिरिक्त यह भी देखा गया कि आउटसोर्स की जा सकने वाली विशिष्ट गतिविधियों के सूचीकरण की कोई प्रलेखित और अनुमोदित नीतियाँ नहीं थी न ही रेलवे प्रयोगकर्ता व आउटसोर्सिंग प्रयोगकर्ता के उत्तरदायित्व निश्चित करने के लिए।

जैसाकि पैराग्राफ 4.3 के तहत उजागर किया गया है डेटा की सुरक्षा और गुणवत्ता के साथ समझौता किया गया था। चूंकि सीएमएस की व्यवस्था में सुरक्षा आवश्यकताएं व रनिंग भत्ते के रूप में वित्तीय उलझाव शामिल होते हैं अतः आउटसोर्स किये गये कार्मिकों की

[82] *शब्दावली देखें*

कार्यात्मक आवश्यकता और जिम्मेदारियों का विधिवत् वर्णन करते हुए नीति प्रतिपादित की जा सकती हैं।

रेल प्रशासन सीएमएस प्रचालन के लिए समर्पित स्टाफ तैयार करने और कार्य में प्रशिक्षित स्टाफ को बनाए रखने की उच्चतर क्षमता की निरन्तरता को सुनिश्चित करने में भी विफल रहा। यह प्रबंध सीएमएस के प्रचालन हेतु तैनात किये गये महँगे रनिंग स्टाफ और आऊटसोर्स किये गये अनुभवहीन स्टाफ के बीच संतुलन को बना कर रख सकता है।