भारत सरकार

इलेक्ट्रॉनिकी और सूचना प्रौद्योगिकी मंत्रालय

लोक सभा

अतारांकित प्रश्न संख्या 2808

जिसका उत्तर 05 अगस्त, 2026 को दिया जाना है।

14 श्रावण, 1948 (शक)

जोहो के सॉफ्टवेयर सूट का लागत-लाभ मूल्यांकन

2808. श्री कीर्ति आज़ादः

क्या **इलेक्ट्रॉनिकी और सूचना प्रौद्योगिकी** मंत्री यह बताने की कृपा करेंगे किः

(क) क्या सरकार ने कार्य निष्पादन, साइबर सुरक्षा, मापनीयता, एकीकरण और समग्र लागत प्रभावशीलता के संदर्भ में जोहो के सॉफ्टवेयर सूट की तुलना मौजूदा एनआईसी प्रणालियों से करते हुए कोई तकनीकी या लागत-लाभ का मूल्यांकन किया है;

(ख) 'स्वदेशी' औचित्य से परे एनआईसी की अपनी अवसंरचना को मजबूत करने और आधुनिक बनाने के बजाय जोहो को प्राथमिकता देने के विशिष्ट तकनीकी या परिचालनगत कारणों का ब्यौरा क्या है;

(ग) यह देखते हुए कि संवेदनशील सरकारी डेटा एक निजी संस्था के हाथों में जाने की संभावना है, इस बदलाव के दौरान डेटा गोपनीयता, सुरक्षा और निर्बाध सार्वजनिक सेवाओं को सुनिश्चित करने के लिए अपनाए गए उपायों का ब्यौरा क्या है;

(घ) क्या उपयोगकर्ता मंत्रालयों और विभागों से प्रतिक्रिया प्राप्त की गई थी और उन्हें इस निर्णय में शामिल किया गया था; और

(ङ) यदि हां तो खरीद और कार्यान्वयन में पारदर्शिता और जवाबदेही बनाए रखने के लिए सरकार द्वारा क्या कदम उठाए गए हैं/उठाए जाने हैं?

उत्तर

इलेक्ट्रॉनिकी और सूचना प्रौद्योगिकी राज्य मंत्री

(श्री जितिन प्रसाद)

(क): भारत सरकार ईमेल को आधिकारिक संचार के प्रमुख माध्यमों में से एक मानती है और यह अनिवार्य करती है कि ऐसे उद्देश्यों के लिए केवल राष्ट्रीय सूचना केंद्र (एनआईसी) द्वारा प्रदान की जाने वाली सेवाओं का ही उपयोग किया जाए। सुरक्षित, स्केलेबल और निरंतर सेवा वितरण सुनिश्चित करने के लिए, सरकार ने एनआईसी के माध्यम से एक पंजीकृत भारतीय कंपनी, मेसर्स ज़ोहो को मास्टर सिस्टम इंटीग्रेटर (एमएसआई) के रूप में चुना है, ताकि सभी सरकारी उपयोगकर्ताओं को सहायता प्रदान करने में सक्षम एक मजबूत क्लाउड-आधारित ईमेल समाधान उपलब्ध कराया जा सके। पारदर्शी बोली प्रक्रिया के माध्यम से ज़ोहो को एमएसआई के रूप में चुने जाने से एक किफायती सॉफ्टवेयर पैकेज प्राप्त हुआ है जिसमें ईमेल सेवाओं के अलावा वर्ड प्रोसेसर (राइटर), स्प्रेडशीट (शीट), प्रेजेंटर (शो), इंस्टेंट मैसेजिंग (क्लिक), वीडियो कॉल (मीटिंग) और ड्राइव (वर्क ड्राइव) शामिल हैं। ये बंडल किए गए ऐप्स अलग-अलग विक्रेताओं से अलग-अलग समाधान खरीदने की तुलना में लागत में बचत का लाभ प्रदान करते हैं।

(ख): यह कंपनी भारत और विदेशों में कंपनियों को सेवा के तौर पर सॉफ्टवेयर देती है। मैसर्स ज़ोहो एक पंजीकृत भारतीय कंपनी है जो भारतीय कानूनों और अधिकार-क्षेत्र के दायरे में आती है। ज़ोहो किफायती दाम, कई तरह के बंडल किए गए ऐप्स और प्राइवेसी को प्राथमिकता देने के मामले में बड़े वेंडर्स को कड़ी टक्कर देती है। कंपनी अब 60 से ज़्यादा इंटीग्रेटेड एप्लिकेशन देती है, जिनमें सीआरएम, ईमेल (जोहो मेल), अकाउंटिंग (जोहो बुक्स) वगैरह शामिल हैं। ये एप्लिकेशन कम कीमत वाले प्लान वाले आम यूज़र्स से लेकर बड़ी कंपनियों तक, सभी की ज़रूरतों को पूरा करते हैं। 2023-24 में उनका टर्नओवर 10,456 करोड़ रुपये

था। इसमें से उनका एक्सपोर्ट रेवेन्यू 10,132 करोड़ रुपये है। उनके सॉफ्टवेयर सर्विस का इस्तेमाल दुनिया भर में बड़े पैमाने पर होता है और उन्हें तकनीकी रूप से उच्च स्तर का माना जाता है। ज़ोहो के सॉफ्टवेयर प्लेटफ़ॉर्म को चुनने से प्रोफेशनल अपग्रेड, मौजूदा यूज़र अकाउंट्स का आसानी से माइग्रेशन और मॉडर्न ऑफिस प्रोडक्टिविटी टूल्स – जैसे वर्ड प्रोसेसर, स्प्रेडशीट और प्रेजेंटेशन सॉफ्टवेयर – का इंटीग्रेशन सुनिश्चित होता है। इससे सरकारी कर्मचारियों को एक यूनिफाइड कोलैबोरेशन सुइट मिलता है, जिससे उनकी कार्यक्षमता बढ़ती है।

(ग): सेवा प्रदाता के साथ संविदा डेटा संप्रभुता का कड़ाई से पालन सुनिश्चित करती है। महत्वपूर्ण सरकारी डेटा की सुरक्षा के लिए सुरक्षा संरचना को सख्ती से परिभाषित किया गया है। प्राथमिक और आपदा रिकवरी डेटा केंद्रों सहित क्लाउड-आधारित समाधान, भौतिक रूप से भारत के भीतर स्थित हैं, और किसी भी डेटा को देश के बाहर साझा या दोहराया नहीं जा सकता है। सुरक्षित प्रवास और तैनाती सुनिश्चित करने के लिए मजबूत सुरक्षा मूल्यांकन किए गए हैं। स सॉल्यूशन के तहत यह ज़रूरी है कि सभी ईमेल डेटा को 'एट रेस्ट' (स्टोर होने पर) और 'इन ट्रांज़िट' (भेजे जाते समय) दोनों स्थितियों में एन्क्रिप्ट किया जाए। साथ ही, आरएसए 256 और टीएलएस 1.3 स्टैंडर्ड्स का इस्तेमाल करके एंड-टू-एंड एन्क्रिप्शन की खास ज़रूरतें भी पूरी की जानी चाहिए। सर्विस प्रोवाइडर को आईएसओ 27001, आईएसओ /आईईसी 27017 और आईएसओ 27018 जैसे कड़े कंट्रोल स्टैंडर्ड्स और सर्टिफ़िकेशन का पालन करना होगा। इस क्लाउड-बेस्ड ईमेल सॉल्यूशन के लिए ये सिक्योरिटी ऑडिट किए गए हैं:

- मई 2024 में मानकीकरण परीक्षण और गुणवत्ता प्रमाणन (एसटीक्यूसी), एमईआईटीवाई द्वारा व्यापक सुरक्षा ऑडिट।
- प्रगत संगणन विकास केंद्र (सी-डैक), एमईआईटीवाई द्वारा अगस्त 2025 में दूसरा पूर्ण सुरक्षा ऑडिट।

अनुबंध यह सुनिश्चित करता है कि डिजिटल संचार बुनियादी ढांचा संप्रभु है, जिसमें सरकार अनुबंध के दौरान बनाए गए सभी डेटा और बौद्धिक संपदा का पूर्ण स्वामित्व बनाए रखती है। सेवा को उच्च विश्वसनीयता के लिए डिज़ाइन किया गया है, जो 24x7x365 के आधार पर कम से कम 99.9% की सेवा उपलब्धता अपटाइम को अनिवार्य करता है।

(घ) और (ङ): विक्रेता का चयन जीईएम-सीपीपीपी प्लेटफॉर्म पर एक पारदर्शी खरीद प्रक्रिया के माध्यम से किया गया था। प्रारंभिक जीईएम-सीपीपीपी बोली प्रक्रिया में अनुबंध देने से पहले दो शॉर्टलिस्ट किए गए बोलीदाताओं और सरकारी ईमेल उपयोगकर्ताओं के नामित समूहों के साथ प्रूफ ऑफ कॉन्सेप्ट (पीओसी) शामिल था। नए जोहो प्लेटफॉर्म पर ईमेल सेवा के लाइव होने के बाद, विभिन्न मंत्रालयों और विभागों के उपयोगकर्ताओं से ऑनलाइन प्रतिक्रिया एकत्र की गई। मैसर्स जोहो के साथ एनआईसी/एनआईसीएसआई द्वारा हस्ताक्षरित अनुबंध एक नियमित सरकारी अनुबंध है और इसलिए यह नियंत्रक और महालेखा परीक्षक के ऑडिट के दायरे में आएगा। सेवा प्रदाता के माध्यम से सरकार के लिए सुरक्षित, संरक्षित ईमेल सेवाएं प्रदान करने की मुख्य जिम्मेदारी एनआईसी के पास है।

*****