附件2

四川省公路水运建设工程

电子招投标系统运行应急处理方案

为保证四川省公路、水运建设工程电子招投标系统（以下简称“电子招投标系统”）正常运行，快速有效的解决系统运行过程中的突发事件，最大程度减少突发事件造成的损失和影响，省政府政务服务和公共资源交易服务中心（以下简称“省交易中心”）和交通运输厅共同制订本应急处理方案。

一、职责分工

**（一）省交易中心**

牵头负责电子招标投标系统运行保障和应急处理，负责交易平台运行各环节工作的安排协调、应急调度处理和保障服务，负责提供数字证书办理指南及咨询服务；组织电子招投标系统开发单位对系统运行软件、硬件（服务器、网络、电源等）维护、保障、应急处理和系统运行有关咨询服务；收集系统运行期间的各类情况，组织系统开发单位按要求对系统进行完善和修改。

**（二）交通运输厅**

牵头负责公路、水运工程项目开展电子招投标活动的全过程业务保障和应急处理，组织相关行政监督部门对项目招投标活动实施行政监督；组织范本编制单位做好系统运行业务保障及应急处理；指导招标人做好电子招投标活动中有关问题的处理；组织范本编制单位按要求对招标范本进行完善和修改。

**（三）项目行政监督单位**

按相关行政监督部门的工作职责，对招标人（招标代理机构）在开评标阶段处理有关系统运行保障及应急处理相关事宜进行监督，确保招投标活动依法依规顺利开展。

**二、**应急工作联络

为保障系统建设和运行过程中各项工作的有效对接和沟通，各单位（除项目监督单位外）均设联络员，其中省交易中心和交通运输厅作为牵头单位，分别设总协调员、联络员各一名，其他单位设联络员一名。总协调员负责牵头单位之间的联系和沟通，并及时向相关领导汇报有关工作。联络员负责内部有关部门或技术支持单位的沟通，掌握系统运行的有关情况，及时向总协调员汇报。

招标人（招标代理机构）或投标人在使用电子招投标系统时，若发现标准招标文件或系统存在问题，应及时与交通运输厅和省交易中心的联络员联系，联络员将收到的问题、修改建议、处理结果按《信息流转表》做好相关书面记录，针对需要紧急处理解决的问题，由联络员按照应急处置机制处理。针对需要会商解决的问题，由牵头单位的总协调员提出，然后组织相关单位共同进行讨论研究。各牵头单位联络员负责将出现的问题及处理措施按《信息流转表》做好相关书面记录，同时做好台账登记工作。

三、部分情况的应急预案

**（一）招标文件无法生成**

**问题描述**

|  |  |
| --- | --- |
|  | 问题描述 |
| 1 | 招标人（招标代理机构）在编制招标文件时，文件无法正常生成。 |

**应急处理方案**

|  |  |
| --- | --- |
|  | 应急处理方案步骤说明 |
| 1 | 第一步：招标人（招标代理机构）联系省交易中心信息技术处技术支撑工作人员。 |
| 2 | 第二步：技术支撑工作人员检查判定无法生成原因。是否是电脑系统设置或配置变更导致客户端与服务器端的连接失败，如是电脑系统设置或配置问题则由省交易中心信息技术处技术支撑工作人员指导招标人（招标代理机构）进行修改，若是服务器端网络故障则由技术支撑工作人员联系政务云网络服务提供方。 |
| 3 | 第三步：检查招标文件生成的其它因素，是否是有未知因素导致生成报错，在招标人（招标代理机构）报错机器上检查。若是系统程序有BUG，则记录后由系统开发单位负责评估并进行紧急修复。 |

**（二）投标管理应急预案**

1.无法生成投标文件

**问题描述**

|  |  |
| --- | --- |
|  | 问题描述 |
| 1 | 由于客户端原因造成无法生成投标文件。 |

**应急处理方案**

|  |  |
| --- | --- |
|  | 应急处理方案步骤说明 |
| 1 | 第一步：投标人无法生成投标文件，将问题反馈至省交易中心信息技术处技术支撑工作人员。 |
| 2 | 第二步：指导投标人下载最新投标客户端，并更新CA驱动。 |
| 3 | 第三步：若问题仍未解决可报上报系统开发单位负责人，通过远程等方式进行查看，以解决客户端问题。 |

2.上传投标文件失败

**问题描述**

|  |  |
| --- | --- |
|  | 问题描述 |
| 1 | 投标人在截标前上传投标文件，出现提交失败、或提交时间过长的现象。 |

**应急处理方案**

|  |  |
| --- | --- |
|  | 应急处理方案步骤说明 |
| 1 | 第一步：确认是否系统问题还是客户端环境问题，如确认是客户端环境问题导致，比如网络问题或环境问题，由省交易中心信息技术处技术支撑工作人员指导解决。 |
| 2 | 第二步：如确认是系统问题，则由省交易中心信息技术处技术支撑工作人员负责联系并及时进行解决。 |

**（三）开标管理应急预案**

1.标书解密

**问题描述**

|  |  |
| --- | --- |
|  | 问题描述 |
| 1 | 投标人不能正常进行远程解密。 |

**应急处理方案**

|  |  |
| --- | --- |
|  | 应急处理方案步骤说明 |
| 1 | 第一步：投标文件通过电子招标投标系统以数字证书在线方式远程开标。1.投标人应按招标文件要求在规定的时间对投标文件进行远程解密。因投标人原因造成投标文件未解密的，视为撤销其投标文件。投标人撤销投标文件的，应按招标文件的规定做相应处理。2.若出现因非投标人原因造成投标文件未解密的（例如所有投标人的投标文件均不能解密的，则视为非投标人原因）。 |
| 2 | 第二步：省交易中心交易组织处将问题告知信息技术处及技术支撑工作人员进行排查解决，若能快速解决，则由技术支撑工作人员解决并恢复； |
| 3 | 第三步：若不能快速解决，由招标人（招标代理机构）中止电子开标，及时另行安排开标时间，并将有关情况告知所有投标人。交易组织处组织招标人（招标代理机构）将原有资料及信息移送交易评审处妥善保密处理。 |

**（四）评标管理应急预案**

1.评标

**问题描述**

|  |  |
| --- | --- |
|  | 问题描述 |
| 1 | 评标过程出现报错或评标无法进行下去。 |

**应急处理方案**

|  |  |
| --- | --- |
|  | 应急方案步骤说明 |
| 1 | 第一步：评标专家将系统问题书面反馈至省交易中心评审处门禁处，由评审处将问题反馈给项目监督人员和招标人，以及信息技术处。 |
| 2 | 第二步：由信息技术处通知技术支撑工作人员对发现的问题进行检查排查，确认问题原因，初步提出解决问题的方案，并预估修复时间。 |
| 3 | 第三步：若系统修复能在短时间内完成（建议修复时间不超过4小时），则评标委员会应在评标室内等候（晚上9：30后应安排隔夜住宿），待修复后，继续评审。 |
| 4 | 第四步：若系统修复暂时无法修复（建议修复时间超过8小时以上），则由招标人将情况向各单位汇报后，项目监督人员向评标委员会宣布停止评标，且评标专家签订保密协议。原有资料及信息由项目监督人员与招标人对该项目进行封标处理，待系统问题解决，由招标人请示主管部门后，及时重新抽取评标专家进行评标活动（原评标委员会回避）。 |

四、环境应急响应预案

**（一）网络、服务器中断服务**

**问题描述**

|  |  |
| --- | --- |
|  | 问题描述 |
| 1 | 网络、服务器中断服务 |

**应急处理方案**

|  |  |
| --- | --- |
|  | 应急方案步骤说明 |
| 1 | 第一步：省交易中心信息技术处技术支撑工作人员经初步判定，可能是网络或服务器产生问题的，联系政务云网络服务提供方。 |
| 2 | 第二步：网络和服务器维护人员对问题进行诊断，判断是否可通过使用备份或重启在60分钟内恢复服务，若可以则快速实施恢复服务。 |
| 3 | 第三步：若问题不能快速解决，省交易中心信息技术处技术支撑工作人员需提出恢复方案以及可能的处理时间，将方案报相应的牵头单位。 |
| 4 | 第四步：相应的牵头单位同意后，网络和服务器维护方按方案进行实施，先确保服务正常。并通知系统开发单位进行数据核验，将错误信息进行清除。 |
| 5 | 第五步：故障分析后将系统恢复回原状，解除应急状态。 |

**（二）招标公告推送中断**

**问题描述**

|  |  |
| --- | --- |
|  | 问题描述 |
| 1 | 招标公告或招标文件或中标候选人结果公示等信息或附件资料推送中断 |

**应急处理方案**

|  |  |
| --- | --- |
|  | 应急处理方案步骤说明 |
| 1 | 第一步：招标人发现招标公告或招标文件或中标候选人结果公示等信息或附件资料不能推送或推送后无法显示在门户网中，及时联系省公共资源交易中心受理处，由其负责排查并处理解决。 |
| 2 | 第二步：由省公共资源交易中心受理处负责统筹系统开发单位检查应用系统接口端的程序和数据，排查发生问题的原因，并根据原因报送相应单位接口联络人。 |
| 3 | 第三步：若问题可以快速定位并恢复，则进行恢复操作，并检查信息或资料队列，将受影响的信息或资料通知相关业务部门，由省公共资源交易中心受理处组织重新发送。随后进行问题产生原因分析及解决，以防止再次发生。 |
| 4 | 第四步：若问题不能快速解决，在交易系统支持的情况下，暂由省公共资源交易中心受理处安排人工进行发布，待信息或资料推送服务恢复后，可停止人工处理。公告时间应满足法定时间（以网站展示时间为准）。 |
| 5 | 第五步：故障原因分析后可进行系统恢复原状，恢复时要确保不影响正常的短信节点业务。 |

五、相关单位联系方式

**（一）交通运输厅**

厅建管处：028-85525246 厅公路局：028-85575898

省航务海事中心：028-85525767

**（二）省交易中心**

受理处：028-86937573 评审处：028-86932031

组织处：028-86935066 监督处：028-86910980

信息处：028-86955567、028-86744466