

西咸新区公共资源交易中心实施 “不见面开标”现场应急预案

各市场主体:

为科学应对和妥善处理西咸新区公共资源交易平台实施“不见面开标”工作中的突发事件，建立健全不见面开标系统（以下简称系统）故障处理应急响应机制，有效预防、及时控制和最大限度地消除交易系统突发故障的危害和影响，结合实际，制定本预案。

一、预防和预警

主要由交易保障部及驻场信息服务单位负责日常网络电子设施设备的维护和交易系统平台的运行。

（一）日常预防管理

- （1）定期检查机房服务器及重要网络设备。
- （2）及时更新服务器的防病毒软件病毒库。
- （3）定期对所有服务器进行漏洞扫描、补丁修复。
- （4）定时备份重要数据。

(二)及时收集、分析、汇总不见面开标系统的运行情况信息，当发现访问数据库速度迟缓、不能进入相应程序、不能保存数据、不能访问网络、应用程序非连续性工作时，在做好记录同时与陕西省公共资源交易中心信息处相关人员协调相关处置工作，以保障平台系统的正常运转。

二、应急事件处理

(一)无法正常参加开标会议的处理

1. 投标人无法登陆不见面开标大厅

投标人无法登陆不见面开标大厅，或不见面开标大厅显示状态不正常。个别投标人无法登陆不见面开标大厅，招标人或招标代理机构可提示投标人检查网络环境、重新安装插件、检查浏览器或换台电脑解决。

所有投标人都无法登陆不见面开标大厅，新区公共资源交易中心应及时联系交易系统运维单位检查开标状态，若发现状态问题，则尽快修改相应状态以使不见面开标大厅正常开标；新区公共资源交易中心交易保障部实时监控项目的开标，待项目开标结束后，联系驻场信息服务单位检查状态出错的原因。

2. 投标人无法及时解密投标文件

若在解密过程中有个别投标人因系统问题无法解密，则新区公共资源交易中心开标工作人员即刻通知驻场信息服务单位，驻场信息服务单位技术人员帮助投标人进行问题分析解决解密问题。

因系统故障导致解密时间不够，开标工作人员在解密时间结束前及时根据实际情况向新区公共资源交易中心领导汇报并与行

业监督部门联系确定解决方案；按照招标人和监督部门的意见延长投标人标书解密时间，并尽快通知各投标人。

（二）投标人不响应指令的处理

1. 投标人未能响应招标人指令进行不见面开标各流程操作

投标人未能响应招标人指令进行不见面开标各流程操作时，招标人或招标代理机构通过不见面开标大厅交互对话框及时提醒投标人完成相应操作，若问题仍未解决可电话联系投标人指导完成相应操作。

2. 不见面开标大厅出现音、视频故障

不见面开标大厅出现音、视频故障，导致投标人无法查看直播信号，无法与招标人互动的情况。新区公共资源交易中心应及时联系驻场信息服务单位，检查是否设备未开启，接口松动等问题，确认产生问题的原因，短时间内无法恢复的更换开标厅继续开标，并做好在线直播信息的恢复工作。

（三）其他问题处理

1. 网络、服务器中断服务

网络、服务器因以下原因中断服务

(1) 系统因网络中断原因造成无法正常运行的；

(2) 系统服务器、软件、数据库出现故障导致系统无法正常运行的；

(3) 系统存在安全漏洞，系统中毒或受到网络攻击，有潜在泄密风险的；

(4) 其它无法保证招投标过程公开、公正、公平和信息安全的

意外情形。

驻场信息服务单位对问题进行诊断，判断是否可通过使用备份或重启在 30 分钟内恢复服务，若可以则快速实施恢复服务。若问题不能快速解决，驻场信息服务单位需要提出恢复方案以及可能的处理时间，根据实际情况向新区公共资源交易中心领导汇报并与行业监督部门联系确定解决方案。

因竞买人计算机系统遭遇网络堵塞、病毒入侵、硬件故障等不能正常登录交易系统参加不见面开评标活动的，后果由竞买人承担，网上交易活动不中止，也不终止。

三、信息公开

当信息系统故障造成的社会影响面较大，或在有关新媒体上持续扩大时，西咸新区公共资源交易中心应及时上报陕西省公共资源交易中心或相关行业监管部门，根据需要适时对外发布信息，公布事实以及处理措施，正确引导舆论。

四、应急结束

当突发故障和危害结束，或相关风险因素已基本得到控制或消除，结束应急响应。由西咸新区公共资源交易中心交易保障部通报其他相关人员，组织正常交易活动。

西咸新区公共资源交易中心

2021 年 8 月 4 日