

聊城市公共资源交易中心文件

聊公共资源〔2020〕4号

关于修订《聊城市公共资源交易中心项目应急预案》的通知

各科室：

因市公共资源交易中心进行了大量人员调整且工作发生了部分变化，原《聊城市公共资源交易中心项目应急预案》已不适应现在工作要求，需予以修订。

特此通知。

聊城市公共资源交易中心

2020年6月23日

聊城市公共资源交易中心

项 目 应 急 预 案

1. 总则	- 4 -
1.1 编制目的	- 4 -
1.2 适用范围	- 4 -
2. 应急指挥保障人员构成	- 4 -
2.1 组织架构	- 4 -
2.2 职责分工	- 5 -
3. 应急响应流程	- 6 -
3.1. 应急响应分级.....	- 6 -
4. 业务应急响应预案	- 7 -
4.1 投标管理应急预案	- 7 -
4.2 开标管理应急预案	- 8 -
4.3 评标管理应急预案	- 9 -
4.4 土地竞价系统应急预案	- 10 -
4.5 产权竞价系统应急预案	- 11 -
4.6 投标保证金缴纳及退付	- 12 -
5. 系统应急预案	- 15 -
5.1 网络、服务器中断服务应急预案	- 15 -

1. 总则

1.1 编制目的

为了全面贯彻落实“安全第一、预防为主”的方针，维护聊城市电子交易平台稳定运行，健全平台的安全管理机制，规范应急管理流程，提高突发事件应急救援反应速度和协调水平，增强综合处置突发事件的能力，保障平台用户的财产安全，最大限度地减少财产损失和减轻社会影响，特制定本预案。

1.2 适用范围

本文内容针对聊城市电子交易平台的参与者与管理者因系统故障、网络故障、服务器故障等各类原因引起的聊城市电子交易平台无法正常使用的应急情况。

2. 应急指挥保障人员构成

2.1 组织架构

2.1.1 应急领导小组

由聊城市公共资源交易中心主要负责人任组长，分管负责人为成员，组成聊城市电子交易平台应急领导小组。

2.1.2 应急工作小组

由聊城市公共资源交易中心分管负责人任组长，各科室负责人为成员，组成应急工作小组。

2.2 职责分工

应急预案响应的各个阶段，应急指挥保障人员的主要工作职责为：

1. 产生阶段：系统参与者上报问题，应急工作小组负责对问题内容及产生的原因进行甄别和判断，根据应急响应等级上报应急领导小组或上级相关部门。

2. 事件起始阶段：根据应急响应级别，一/二级应急事件由应急工作小组确认，三级应急事件由应急工作小组上报应急领导小组组长。

3. 评估确认阶段：如确认是服务器系统问题或网络问题导致最终用户暂时不能正常使用操作且暂时不能提供问题持续时间，需向企业及时说明做出“应急事件”确认。由中心应急工作小组组长确认。

4. 启动预案阶段：如确认需要启动应急预案，由应急领导小组宣布开始应急预案，并记录通知开始时间。问题解决后还是由应急领导小组宣布结束应急预案并记录应急预案结束时间。

5. 系统恢复阶段：应急工作小组确认后通知应急领导小组，并记录通知截止时间，以备核查。并组织进行应急阶段数据补录及恢复阶段并行业务的运行工作。

6. 事件回顾阶段：应急领导小组、工作小组集中对应急过程进行总结，并对过程中应急方案跟实际情况的对应情况，进一步完善应急预案。

3. 应急响应流程

3.1. 应急响应分级

1. 一级应急响应：由于系统或服务器硬件等设备故障，造成部分模块故障持续超过 2 小时，或评标过程无法顺利进行，需要人工干预，启动一级应急响应，由信息技术科负责人评估决定，启动应急预案，安排软、硬件服务商组织实施，信息技术科负责备案。

2. 二级应急响应：由于系统或服务器硬件等设备故障，造成部分模块故障持续超过 4 小时，启动二级应急响应，由信息技术科负责人评估决定，启动应急预案，由软、硬件服务商组织实施，报应急工作小组组长备案。

3. 三级应急响应：由于意外原因非计划性停机或计划性停机造成系统不能被正常访问，该情况故障持续超过 4 小时以上，启动三级应急响应。由信息技术科上报应急领导小组确认为“应急事件”，由应急领导小组组长宣布开始启动应急预案，系统恢复后仍由组长宣布结束应急预案，进入系统补录及恢复正常业务运

行阶段。

4. 业务应急响应预案

4.1 投标管理应急预案

4.1.1 生成投标文件

场景描述

	问题场景描述
1	投标人无法生成投标文件。

应急方案

	应急方案步骤说明	负责人	配合人
1	方案 1：针对投标人计算机原因		
1.1	第一步：投标人无法生成投标文件，将问题反馈至代理公司项目负责人。	建设工程科 政府采购科	
1.2	第二步：代理公司项目负责人可要求投标人下载最新投标客户端，提示更新 CA 驱动。	建设工程科 政府采购科	
1.3	第三步：若问题仍未解决可报信息技术科处理。现场技术维护人员与投标人联系后，可通过远程 QQ 控制等工具要求投标人允许进行远程查看，以解决客户端问题。	信息技术科	平台开发运维公司
2	方案 2：针对系统故障问题		
2.1	第一步：根据生成失败的错误信息，现场技术维护人员确认引起此问题的原因，是招标文件存在问题造成的，还是系统问题造成的。	平台开发运维公司	
2.2	第二步：如为招标文件问题，现场技术维护人员将问题及原因告知项目负责人，由项目负责人确定解决方案。	建设工程科 政府采购科	

2.3	第三步：如为系统问题，现场技术人员评估出解决方案和解决时间，如果在投标截止时间之前无法解决，则与项目负责人沟通解决方案。	平台开发运维公司	建设工程科 政府采购科
-----	--	----------	----------------

4.1.2 投标人投标

场景描述

问题场景描述	
1	招标人在投标截止时间之前上传投标文件，造成上传失败或上传时间过长的现象。

应急方案

	应急方案步骤说明	负责人	配合人员
1	方案 1：针对网络问题		
1.1	第一步：确认网络问题是由于系统占用网络带宽过高，还是投标人自身网络问题，如为投标人自身问题，让其自行解决。	信息技术科	平台开发运维公司
1.2	第二步：如为服务器端带宽问题，通知信息技术科技术人员检查外部网络带宽情况，是否有异常流量占用带宽，若有其它异常情况，则由信息技术科处理异常情况。	信息技术科	平台开发运维公司
1.3	第三步：若为正常网络流量占用，则通知该投标人稍后进行投标文件上传。	信息技术科	
2	方案 2：针对系统资源占用过高		
2.1	第一步：检查各服务器应用占用资源情况，及各应用服务后台运行情况；	信息技术科	平台开发运维公司
2.2	第二步：释放占用 CPU 和内存过高的应用，或重新启用该应用。	信息技术科	平台开发运维公司
2.3	第三步：继续监控资源情况，直至平台平稳过渡。	信息技术科	平台开发运维公司

4.2 开标管理应急预案

4.2.1 标书解密

场景描述

问题场景描述	
1	在开标时，投标人或者招标人无法正常解密

应急方案

	应急方案步骤说明	负责人	配合人员
1	第一步：项目负责人将无法解密的问题反馈至信息技术科。	建设工程科 政府采购科	
2	信息技术科、现场技术人员根据解密失败的错误信息，确认问题原因。	信息技术科	平台开发运维公司
2.1	如是投标人或招标人自身原因，比如带错了 CA 锁，或者 CA 锁做了更新，导致无法解密，将问题原因反馈给信息技术科及项目负责人，由项目负责人确定解决方案。	建设工程科 政府采购科	平台开发运维公司
2.2	如是系统故障问题，现场技术维护人员评估问题解决时间，如果问题解决后能够在解密截止时间之前完成解密，那么就等待问题解决；如果问题解决后无法在解密截止时间之前完成解密，开标管理员当场开启未加密文件进行现场光盘导入。	平台开发运维公司	信息技术科
2.3	如是服务器或者网络故障，信息技术科负责人评估问题解决时间，如果问题解决后能够在解密截止时间之前完成解密，那么就等待问题解决；如果问题解决后无法在解密截止时间之前完成解密，与项目负责人沟通，使用不加密光盘进行人工评议。如果问题解决后在解密截止时间之前无法完成解密且不加密光盘也无法导入的，与项目负责人沟通，使用 pdf 光盘进行人工评议。	信息技术科	建设工程科 政府采购科

4.3 评标管理应急预案

4.3.1 评标

场景描述

	问题场景描述
1	评标过程出现报错或评标无法进行下去；

应急方案

	应急方案步骤说明	负责人	配合人员
1	第一步：评标管理员将问题汇报信息技术科。	各业务科室 工作人员	
2	第二步：首先对日志进行检查或对问题部分的相关程序进行排查，确认问题原因，初步提出问题解决方案，并预估问题修复时间。当能够在半天之内将问题进行修复时，则进行系统的快速更新。	信息技术科	平台开发运 维公司
3	第三步：若不能快速修复，则报项目负责人决策启用人工评议，经同意后通知各评标管理员安排相关人工评议工作。	各业务科室	
4	第四步：人工评议数据收集后可在项目评议结束后将数据进行录入，后续归档时将人工评议扫描上传系统。	信息技术科	

4.4 土地竞价系统应急预案

4.4.1 限时竞价阶段异常终止

场景描述

	问题场景描述
1	在限时竞价阶段，由于系统异常终止，造成竞买人无法正常报价，地块竞拍异常结束。

应急方案

	应急方案步骤说明	负责人	配合人员
1	第一步：土地及矿产交易科了解竞买人异常终止现象后报信息技术科处理。	土地及矿产 交易科	

2	第二步：首先了解清楚问题发生的过程，同一地块的其他竞买人是否也发生了类似情况；对系统日志进行检查或对问题部分的相关程序进行排查，确认问题原因。	信息技术科 土地及矿产 交易科	平台开发运 维公司
1	方案 1：针对竞买人自身问题		
1.1	若确认是竞买人自身原因，比如网络或者计算机故障导致，向中心给出问题排查说明书面报告。	平台开发运 维公司	
2	方案 2：针对系统故障问题		
2.1	若确认是系统故障问题，则首先向中心给出问题排查说明书面报告，并在 8 小时之内修复系统漏洞，进行测试验证，确定已修复系统漏洞。	平台开发运 维公司	
2.2	与土地及矿产交易科、信息技术科沟通问题处理措施，并配合中心对处理措施进行测试验证，确保方案切实可行。	信息技术科 土地及矿产 交易科	平台开发运 维公司

4.5 产权竞价系统应急预案

4.5.1 限时竞价阶段异常终止

场景描述

问题场景描述	
1	在限时竞价阶段，由于系统异常终止，造成竞买人无法正常报价，标的物竞拍异常结束。

应急方案

	应急方案步骤说明	负责人	配合人员
1	第一步：产权交易科了解竞买人异常终止现象后报信息技术科处理。	产权交易科	
2	第二步：首先了解清楚问题发生的过程，同标的物的其他竞买人是否也发生了类似情况；对系统日志进行检查或对问题部分的相关程序进行排查，确认问题原因。	信息技术科 产权交易科	平台开发运 维公司

1	方案 1：针对竞买人自身问题		
1.1	若确认是竞买人自身原因，比如网络或者计算机故障导致，向中心给出问题排查说明书面报告。	平台开发运维公司	
2	方案 2：针对系统故障问题		
2.1	若确认是系统故障问题，则首先向中心给出问题排查说明书面报告，并在 8 小时之内修复系统漏洞，进行测试验证，确定已修复系统漏洞。	平台开发运维公司	
2.2	与信息技术科沟通问题处理措施，并配合中心对处理措施进行测试验证，确保方案切实可行。	产权交易科	平台开发运维公司

4.6 投标保证金缴纳及退付

4.6.1 投标保证金无法正常缴纳

场景描述

问题场景描述	
1	投标保证金无法正常缴纳

应急方案

	应急方案步骤说明	负责人	配合人
1	情况一：针对保证金子账号无法生成问题		
1.1	第一步：联系平台接入银行，让其检测子账号的状态，子账号是否已用完或释放有问题。	信息技术科各业务科室	平台接入银行
1.2	第二步：检查银行系统与电子交易系统之间的衔接是否有问题。	信息技术科各业务科室	平台接入银行 平台开发运维公司
2	情况二：针对保证金子账号无法入账问题		

2.1	第一步：检测子账号的状态，银行系统入账是否有问题。	平台接入银行	
2.2	第二步：与平台接入银行联系，确认中心的保证金账户状态是否正常。	综合科	平台接入银行
2.3	第三步：检测电子交易系统的关联性（如系统升级、业务模块设计调整、权限变更等），是否对子账号有影响。	信息技术科	平台开发运维公司

4.6.2 电子交易系统无法显示投标保证金到账明细

场景描述

问题场景描述	
1	电子交易系统无法显示投标保证金到账明细

应急方案

	应急方案步骤说明	负责人	配合人
1	情况一：针对投标人自身问题		
1.1	第一步：若是投标人汇错子账号，则由信息技术科辅助投标人查询子账号是否在该投标项目之下。	信息技术科 各业务科室	投标人
1.2	第二步：若是投标人晚于开标时间汇入，则由财务通过网银查询保证金是否汇入。	综合科 各业务科室	投标人
2	情况二：针对电子交易系统和银行系统衔接问题		
2.1	第一步：银行系统是否存在问题，往电子交易系统推送数据是否顺畅。	信息技术科	平台接入银行
2.2	第二步：电子交易系统是否存在问题，从银行系统获取数据是否顺畅。	信息技术科	平台开发运维公司
2.3	第三步：检测电子交易系统的关联性（如系统升级、业务模块设计调整、权限变更等），是否对保证金的显示有影响。	信息技术科	平台开发运维公司

4.6.3 投标保证金无法正常退付

场景描述

问题场景描述	
1	投标保证金无法正常退付

应急方案

	应急方案步骤说明	负责人	配合人
1	情况一：针对投标人自身问题		
1.1	第一步：若是投标人汇错子账号、晚于开标时间汇入，则由信息技术科辅助投标人查询子账号所在的项目，通过电子交易系统的退款流程正常退付。	综合科 信息技术科 各业务科室	投标人 平台开发运维公司
1.2	第二步：若是投标人变更户名或账户信息，则由各业务科室审核，财务通过网银系统查询并退款。	综合科 各业务科室	投标人
2	情况二：针对电子交易系统与银行系统衔接问题		
2.1	第一步：若是银行系统存在问题，造成批量退付不成功，由平台接入银行检查退款报文，查明原因，由各业务科室提供退款名单，经财务查询到账情况，平台接入银行做批量退款业务。	综合科 各业务科室	平台开发运维公司 平台接入银行
2.2	第二步：若是电子交易系统存在问题，由信息技术科检查退款报文，查明原因，由各业务科室提供退款名单，经财务查询到账情况，委托银行做批量退款业务。	信息技术科 综合科 各业务科室	平台开发运维公司 平台接入银行
2.3	第三步：检测电子交易系统的关联性（如系统升级、业务模块设计调整、权限变更等），是否对保证金的退款有影响。	信息技术科	平台开发运维公司

5. 系统应急预案

5.1 网络、服务器中断服务应急预案

5.1.1 网络、服务器中断服务

场景描述

	问题场景描述
1	网络、服务器中断服务

应急方案

	应急方案步骤说明	负责人	配合人员
1	第一步：信息技术科工作人员在发现应用问题后，经初步判定可能是网络或服务器产生问题，报对口技术人和网络及服务器维护人员；	信息技术科	平台开发 运维公司
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 100 分钟内恢复服务，若可以则快速实施恢复服务。	信息技术科	
3	第三步：若问题不能快速解决，信息技术科人员需要提出恢复方案以及可能的处理时间，将方案报业务部门。	信息技术科	
4	第四步：业务部门同意后，网络和服务器维护方按方案进行实施，先确保服务正常。并通知应用维护方进行数据核验，将错误信息进行清除。	信息技术科	平台开发 运维公司
5	第五步：故障解决后，将系统恢复回原状，解除应急状态。	信息技术科	

