服务响应、变更适配与应急保障方案（12 分）	根据供应商提交的保障方案，从以下方面进行评审：①问题受理、响应和升级机制；②分级响应和处置时限承诺（不得低于采购文件要求）及其保障措施；③非工作时间及寒暑假期间的保障安排；④机构调整、系统升级、新系统接入等变更场景的影响分析与适配验证办法；⑤迎新、开学、毕业等重要时段的专项保障安排；⑥服务记录和成果资料的编制与提交安排。上述内容每项 2 分，满分 12 分，每有一处瑕疵或不足扣 1 分，扣完为止。缺项不得分。