合同编号： 20260915001

陕西省商保一站式结算系统运维项目
技术服务合同

甲方： 陕西省卫生健康信息中心

乙方：中科乐约健康科技（深圳）有限公司

2026 年 9 月 16 日

甲方： 陕西省卫生健康信息中心 （以下简称：甲方）

地址：陕西省西安市莲湖区莲湖路 112 号

乙方：中科乐约健康科技（深圳）有限公司 （以下简称：乙方）

地址：北京市东城区建国门内大街 7 号光华长安大厦 2 座 1223-1 室

根据《中华人民共和国民法典》及相关的法律、法规和实施条例、管理规定，合同双方本着平等自愿、协商一致的原则，就乙方向甲方提供陕西省商保一站式结算系统运维事宜签订本合同，并由双方共同恪守，条款如下：

第一条 项目名称

1、项目名称：陕西省商保一站式结算系统运维项目（以下简称“本项目”）。

2、项目编号：THXZB2026-1027.1B2

3、运维期限：壹年，自本合同签订之起开始计算。

4、地点：陕西省。

第二条 运维内容

在充分遵守国家有关法律、法规的前提下，运营维护“互联网+商业保险”为核心的陕西省商业健康险就医费用一站式结算平台（以下简称“商保平台”），实现患者出院实时结算，真正实现“医保+商保+个人”一站式结算，为商保患者解决理赔难、报销慢、手续繁的痛点，节省时间，提高效率，减轻就医经济负担，提高商保患者满意度。有效提升“医疗+保险”主动服务人民群众的能力，增强人民群众的获得感、幸福感。

运维内容包括：

1. 陕西省商保一站式结算系统的运营维护、迭代升级，保障省健康商保平台快赔、直赔、数据交互等功能稳定运行。

2.实现省商保平台功能：

序号	功能	功能要求

1	商保反欺诈调查功能	平台能迅速识别被保险人可能存在的保险欺诈风险，为保险机构缩小调查范围，指明调查方向，支撑保险机构对患者的此次就诊是否在理赔责任范围内做出快速判断，从而实现快赔/直赔服务。
2	商保快赔功能	患者就诊结算后，线上发起理赔申请，通过接口的方式在线提交理赔所需的就诊数据，实现无纸化理赔流程，保险公司审核完成理赔后，直接将商保报销费用支付给患者。 用户发起理赔申请渠道包括：微信小程序、医院微信公众号/APP、保险公司微信公众号/APP/系统等
3	商保直赔功能	患者出院结算时商保实时同步结算，患者无需支付商保应报销的部分，患者出院时只需支付扣除医保、商保报销后个人自付部分费用，事后平台按周与医院进行相应款项结算。 用户发起理赔申请渠道包括：微信小程序、医院微信公众号/APP、保险公司微信公众号/APP/系统等。
4	患者端（C 端）功能	（1） 实名认证：支持银联四要素、运营商三要素几种方式的实名认证。 （2）申请理赔：支持门诊及住院患者就诊后在线理赔申请。 （3）授权管理：支持患者对制定医疗机构、保险机构、就诊行为进行授权管理。 （4）理赔信息确认：支持患者在线查看、核对理赔金额及理赔病例等数据信息。 （5）消息提醒：支持患者在申请理赔时，对理赔状态更新实时推送消息提醒。
5	平台管理后台功能	为满足商保平台管理人员日常工作要求，医院管理端应含如下功能： （1）授权信息查询管理功能：支持查看患者授权信息。 （2）统计查询管理功能：支持保险机构接入、理赔患者服务信息进行查询统计管理功能。 （3）可视化大屏统计及显示功能；

3.服务要求

乙方提供平台日常运营维护服务，保障理赔结算、多机构系统对接功能，支撑医疗费用审核、理赔数据传输核对、保险理赔款项对账与在线结算业务开展，提供商保患者理赔服务；售后服务需提供 7*24 小时免费技术服务，提供技术咨询、技术培训、安装调试、保修等售后技术服务。

第三条　费用与支付

1、合同总费用：大写：叁拾玖万陆仟伍佰元整（小写：¥396,500.00元）。

2、合同签订后，乙方开具正式发票，30个自然日内支付合同总金额的90%，即¥356,850.00元。验收合格，且验收资料、年度运维交付物（月度运维报告、季度巡检报告、年度总结等）提交后支付合同金额的10%，即¥39,650.00元。

3、发票内容须与合同服务内容一致，发票开具时间应与付款节点同步。如乙方开具发票不合规，甲方有权要求乙方重新开具发票，直至乙方补正合规发票。乙方重新开具发票期间，甲方付款期限相应顺延，无需承担任何逾期责任。

4、乙方账户信息：

乙方账户信息：

名称:中科乐约健康科技（深圳）有限公司

纳税人识别号:913101143208383396

开户行：工商银行深圳台湾花园支行

银行账号:4000024919200402236

地址、电话：深圳市福田区梅林街道梅都社区中康路136号深圳新一代产业园5栋6层007，010-65679990

第四条　验收

1、运维服务期满，乙方提交全套运维交付成果（月度运维报告、季度巡检报告、故障处置台账、安全事件处置记录、年度运维总结报告等），向甲方提交书面年度验收申请。

2、验收依据：本合同、采购文件、投标响应文件、国家及行业相关标准。

3、验收内容：系统功能稳定性、故障响应处置达标情况、各项运维交付物完整、数据安全合规、无重大安全与业务事故。

4、验收不合格，甲方出具书面整改意见，乙方须在约定期限内完成整改，整改全部费用乙方承担，整改完成后重新申请验收。

第五条　双方权利义务

甲方：

1、甲方委托乙方运营维护陕西省商保一站式结算系统，以支撑全省医疗机构的健康商保在线理赔结算、反欺诈调查、保险风控等服务功能的实现。

2、甲方有权监督平台的运维以及数据安全和使用情况，并可通过管理后台实时查询系统内的相关数据使用情况和统计报表。商保平台需留存订单调取记录以备信息合规检查需要。订单调取记录包括客户姓名、身份证号、订单唯一编号、客户授权信息、业务类型、订单发起机构、时间、完成状态等内容。

3、甲方负责协调省各级医疗机构的系统服务厂商按平台的技术和流程等要求进行相关工作配合。

4、甲方按本合同约定向乙方支付运维费。

乙方：

1、乙方接受甲方委托负责陕西省商保一站式结算系统的运营维护工作，保障系统功能稳定运营。乙方应指定专门服务团队，核心技术及管理人员未经甲方书面同意不得随意更换。乙方应制定服务中断的应急预案，确保服务连续性。如因乙方人员变动或服务中断影响系统运行，乙方应承担全部责任并赔偿甲方损失。

2、乙方在甲方的监督管理下，确保数据安全前提下，统一引入保险机构、保险服务和科技机构、金融机构等，并负责各机构的系统对接工作，同时推动保险行业业务流程标准化，负责风控模型、智能理算、大数据分析等系列智能化科技系统的研发与应用。所有外部机构接入需要签署数据安全保密协议或合作协议相应的安全保密条款，报甲方留存。

3、乙方负责向甲方提供具有统计报表、运营监控等功能的管理后台，以便甲方实时监管平台运行情况。

4、乙方承诺在获取相关保险机构提供的客户合法授权后方可通过数据通道获取该商业保户的相关数据，数据仅在本合同约定的范围中使用，并对相关信息资料严格保密。本义务在本合同有效期内及终止后均具有法律效力。 因乙方原因造成的数据泄露、丢失、篡改等，乙方应承担全部法律责任和经济损失，并承担第三方索赔责任。

5、乙方负责保障平台合规性运营，并承担因不合规造成的相应责任和损失。

6、乙方提供并按照国家和行业卫生信息标准进行软件平台的开发和使用，没有侵犯任何第三方的合法权利。如发生侵权由乙方全额赔偿。

7、乙方承诺在合作期内提供 7×24 小时免费服务，接到故障通知 2 小时内做出明确响应和安排。如需现场服务的，具有解决故障能力的工程师应在 2 日内到达现场。

8、乙方负责在甲方的指导下组织该项目范围内的技术培训。

第六条　保密条款

双方应对在运维过程中获取的对方的商业秘密（包括但不限于与软件开发有关的信息、客户资料、技术秘密）承担保密义务，直至这些商业秘密成为公知信息为止。如发生以下任一情况，甲方有权单方解除合同，乙方应退出运营维护，并向甲方赔偿由此给甲方造成的全部直接及间接经济损失，且甲方有权要求乙方按合同总金额的 30%支付违约金，违约金不足以弥补甲方实际损失的，乙方应继续赔偿差额。

1. 一方在未征得另一方同意的情况下，不得向任何第三方透露前述商业秘密。一旦发生保密信息泄露事件，乙方必须第一时间书面通报甲方，立即启动应急处置，采取措施降低损害后果。

2. 乙方应确保其员工均承担同等保密义务。

3. 乙方在合同终止后，应彻底删除、销毁所有甲方数据和资料，并向甲方出具书面证明。

4. 泄密的。

第七条　违约责任

1、如发生以下情况，乙方将退出运营维护且向甲方赔偿由此给甲方造成的经济损失。

1) 因乙方原因，造成患者投诉医院达到一年内三次以上的；

2) 因乙方故意或重大过失造成系统发生患者数据泄露的情况；

3) 平台实际运营功能与平台原功能要求发生严重偏差的情况，如不能正常运行商保反欺诈调查功能、快赔、直赔功能、患者 C 端功能、平台管理后台功能，经甲方提出，乙方仍不能纠正或完成相应功能的；

4) 乙方不得擅自将本项目转包、分包。否则，甲方有权单方解除合同并要求乙方赔偿全部损失。

2、除本合同另有约定外，任何一方违反本合同中约定的义务，另一方有权要求违约方赔偿由此给另一方造成的损失。

第八条　争议解决

因本合同引起的或与本合同有关的任何争议，由合同各方协商解决。协商或调解不成的，应向甲方所在地有管辖权的人民法院起诉。

第九条　其他

1、基于本项目运维服务产生的所有数据、模型训练成果、行业分析报告等衍生权益以及专属于甲方的相应知识产权全部归甲方所有，乙方仅可在履行本合同义务的必要范围内使用，不得向任何第三方提供或用于本合同以外的其他目的。

2、由于国家或其他主管部门法律、法规的限制或不可抗力的影响致使本合同无法正常履行时，可由双方协商变更或终止本合同。

3、本合同一式贰份，合同各方各执壹份。各份合同文本具有同等法律效力。

4、本合同经各方签字并加盖单位公章或合同章后生效。

（以下无正文，为《陕西省商保一站式结算系统运维项目技术服务合同》签章页）

甲方：陕西省卫生健康信息中心

（盖章）

联系人：

2026 年 9 月 16 日

乙方：中科乐约健康科技（深圳）有限公司

（盖章）

联系人：徐小强

2026年 9 月 16 日