

框架技术服务协议

本框架技术服务协议（下称“本协议”）由以下各方订立：

甲方：阿里健康信息技术有限公司

乙方：TAOBAO CHINA HOLDING LIMITED

本协议中双方合称“协议方”或“双方”。

序言：

鉴于，为更好的提高用户体验，提升医疗健康类商品及相关类目商户运营能力，甲方及其附属公司及其关联方（合称“甲方集团”）作为拥有医疗健康类商品及相关类目电商平台运维、技术开发专业团队和能力的电商解决方案技术服务提供商，在甲方关联公司与天猫、商户共同签署的《<天猫商户服务协议>保健食品类目、医疗器械、医疗及健康服务、成人用品及相关类目补充协议》、《<天猫商户服务协议>药品、特殊医学用途配方食品及相关类目补充协议》、与天猫国际、商户签署的《<天猫国际商户服务协议>药品、特殊医学用途配方食品、医疗器械等相关类目补充协议》及其附件的基础上，甲方集团向乙方及其附属公司及其关联方（合称“乙方集团”）购买与互联网信息服务相关的基础软件服务，乙方集团同意向甲方集团及应甲方集团要求向商户提供与互联网信息服务相关的基础软件服务，现双方就此事宜达成本协议如下：

一、定义

“天猫”指阿里巴巴集团旗下包括浙江天猫技术有限公司、浙江天猫网络有限公司及为天猫平台提供软件技术服务的该两家公司的关联方。

“天猫国际”指阿里巴巴集团旗下运营天猫国际平台的淘宝中国控股有限公司。

“天猫平台”指由天猫提供互联网信息服务及相关的软件、技术支持的电子商务平台网站（网址为 www.tmall.com，或依天猫根据业务需要不时修改的 URL，包括但不限于计算机互联网或移动设备互联网的 URL）及客户端，为免疑义，此处天猫平台包括“天猫超市”，但不包括天猫国际。

“天猫超市”指位于天猫平台（www.tmall.com）上的独立频道（chaoshi.tmall.com）。

“天猫国际平台”指由天猫国际提供互联网相关服务及技术支持的电子商务平台网站，网址为 www.tmall.hk 或根据天猫国际业务需要不时增加或修改的 URL、手机应用程序或者网站。

“商户”指于天猫平台及/或天猫国际平台经营目标商品/产品及服务且与甲方关联公司、天猫签署《<天猫商户服务协议>保健食品类目、医疗器械、医疗及健康服务、成人用品及相关类目补充协议》、《<天猫商户服务协议>药品、特殊医学用途配方食品及相关类目补充协议》，及/或，与甲方关联公司、天猫国际签署《<天猫国际商户服务协议>药品、特殊医学用途配方食品、医疗器械等相关类目补充协议》的法律实体。为免疑义，此处商户包括天猫超市和天猫国际进口超市。

“服务类目”是指天猫、天猫超市和天猫国际公示于其网站的如下类目，下表所列类目均以最后一级类目为准，例如：仅列举一级类目的，以一级类目为准；同时列举一、二级类

目的，以二级类目为准；同时列举一、二、三级类目的，以三级类目为准。如该等类目发生任何调整，包括但不限于名称变更、序号变更、合并、拆分、增补、级别调整等，经双方确认一致后，以不时调整后的类目为准。

天猫平台（含天猫超市）“服务类目”，详细资料见附录一。

天猫国际平台“服务类目”，详细资料见附录二。

“**目标商品/产品及服务**”是指商户于天猫平台及/或天猫国际平台经营的“服务类目”下的商品/产品及健康服务（不论是否发布在“服务类目”下），但不包括任何在除外类目中经营的商品或服务。

其中天猫商品/产品及服务包括以下商品/产品及/或服务：在天猫上（包括通过天猫超市）销售的药品、特殊医学用途配方食品、蓝帽子保健食品、医疗器械、隐形眼镜/护理液、计生用品、成人用品、保健用品、医疗及健康服务、体检/医疗保障卡、疫苗服务。

天猫国际商品/产品及服务包括以下在天猫国际销售的商品/产品及/或健康服务：药品、特殊医学用途配方食品、医疗器械、隐形眼镜/护理液、计生用品、原保健用品下的私处护理、保健用品、医疗及健康服务（包括但不限于属于医疗及健康服务属性的体检/医疗保障卡、疫苗服务）。

“**除外类目**”是指：

(1) 保健食品的除外商品：是指天猫和天猫国际经营大类“食品”下的“一级类目”：“酒类”下的“二级类目”：“养生酒”下的“叶子类目”：“保健食品酒”；“食品”下的“一级类目”：“咖啡/麦片/冲饮”下的“二级类目”：“饮料”下的“叶子类目”：“功能饮料/运动蛋白饮料”；“母婴”下的“一级类目”：“孕妇装/孕产妇用品/营养品”下的“二级类目”：“孕产妇营养品”及“母婴”下的“一级类目”：“奶粉/辅食/营养品/零食”下的“二级类目”：“婴幼儿营养品”下的“叶子类目”：“婴幼儿保健食品”。

(2) 成人用品/情趣用品的除外商品：天猫经营大类“化妆品(含美容工具)”下“一级类目”“彩妆/香水/美妆工具”下的商品；天猫经营大类“服饰”下“一级类目”“女士内衣/男士内衣/家居服”下的商品；其他没有发布在“医疗器械、医疗服务、成人用品及相关类目”一般内衣和香水商品；

(3) 医疗及健康服务的除外服务：天猫及天猫国际平台上没有发布在“医疗器械、医疗及健康服务及相关类目”不需要行业准入证照的健康服务。

“**服务**”是指由乙方集团向甲方集团及应甲方集团要求在天猫平台和天猫国际平台向商户提供的互联网信息服务及与此相关的软件服务、二级域名服务等。本协议项下的服务均同时提供、同时终止，商户不可进行单独订购或使用。

“**互联网信息服务**”指由乙方集团向商户提供的、于天猫平台、天猫国际平台为商户展示商品信息的服务。

“**与互联网信息服务相关的基础软件服务**”指乙方集团向甲方集团或应甲方要求由乙方集团向商户提供的、与信息展示、互联网交易相关的包括系统安全服务软件、业务平台运营管理技术软件等基础软件服务，乙方集团就该项软件服务按实时划扣向甲方集团收费。

“**二级域名服务**”指乙方集团允许商户使用带有其品牌关键字、商号等标识的二级域名。

“**其他商户服务**”指乙方集团应甲方集团要求或以约定向商户提供的其他信息服务或软件服务，具体服务项目以协议方在本协议附件《服务条款》中或补充协议中的约定为准。

“**支付宝服务**”指由支付宝（中国）网络技术有限公司、Alipay.com Co., Ltd., Alipay Hong Kong Limited, Alipay Financial Services (HK) Limited 及/或其关联公司（下称“支付宝公司”）向商户提供的“支付宝”软件服务系统及附随为商户提供的代收代付货款服务。

“**支付宝账户**”指商户使用支付宝服务时由支付宝公司为商户提供的一个独占编号（编

号之间互不相同),由商户自行设置密码,以此查询或计量商户的已收、预付或应收应付款。

“消费者”指于天猫平台、天猫国际平台进行购物并用于消费的任何自然人或组织,亦可称为“买家”。

“实时划扣部分服务费”,是指基于甲方关联方与天猫、商户共同签署的《<天猫商户服务协议>保健食品类目、医疗器械、医疗及健康服务、成人用品及相关类目补充协议》、《<天猫商户服务协议>药品、特殊医学用途配方食品及相关类目补充协议》,及/或与天猫国际、商户共同签署的《<天猫国际商户服务协议>药品、特殊医学用途配方食品、医疗器械等相关类目补充协议》及其附件的约定,甲方关联方通过实时划扣的方式,向商户收取的,以在天猫平台、天猫国际平台成交的商品的支付宝成交金额为基数计算的软件服务费。

“上市规则”是指《香港联合交易所有限公司上市规则》。

二、服务与费用、定价

(一) 乙方集团提供的服务及收费

1、与互联网信息服务相关的基础软件服务

(1) 乙方通过自身及促使其子公司和关联公司,包括浙江天猫技术有限公司、浙江天猫网络有限公司向甲方集团或应甲方要求为商户提供与互联网信息服务相关的基础软件服务包括但不限于在天猫平台、天猫国际平台上展示商品及其相关的包括系统安全服务软件、业务平台运营管理技术软件等在内的基础软件服务。乙方集团就此服务向甲方集团收取软件服务费。

(2) 乙方集团应向甲方集团收取的软件服务费以双方关联方另行签署的具体软件服务协议(即《天猫软件技术服务协议》及《天猫国际软件技术服务协议》)及其不时修订的版本为准。定价原则为:基于甲方/甲方关联方与天猫、商户共同签署的《<天猫商户服务协议>保健食品类目、医疗器械、医疗及健康服务、成人用品及相关类目补充协议》、《<天猫商户服务协议>药品、特殊医学用途配方食品及相关类目补充协议》及/或与天猫国际、商户共同签署的《<天猫国际商户服务协议>药品、特殊医学用途配方食品、医疗器械等相关类目补充协议》及其附件的约定,甲方向商户收取的实时划扣部分软件服务费的一定比例,该比例依据服务类目不同而不同,其中“服务类目”中除“OTC 药品、国际医药和处方药”类目外的其他类目的比例为 50%;而对“OTC 药品、国际医药和处方药”类目,双方认同该类目项下,需要更为专业的系统安全风险等管理系统,甲方需在乙方集团所提供之基础软件服务上升级,故该类目下的服务费比例为 40%。

(3) 如商户与甲方、天猫之间另行签订书面盖章版本的《天猫服务条款(保底)》,商户与甲方、天猫同意在履行《天猫服务条款(保底)》时,将本协议下的销售额纳入保底成交额计算范围,在服务期结束后,甲方及/或天猫会与商户进行结算,并按照《天猫服务条款(保底)》的约定无息退还或者向商户收取差额服务费。就该部分签署了《天猫服务条款(保底)》的商家“服务类目”对应的实时划扣软件服务费,甲方将按照实收金额(即退还或收取差额部分后甲方实际收取的金额)的一定比率向天猫支付本协议下的软件服务费。一定比例依照本条(2)款约定处理。

2、信息、域名服务及收费

(1) 互联网信息服务

天猫、天猫国际分别作为 tmall.com、tmall.hk 域名的所有者通过其网站页面为商户展示其商品和服务信息,为商户和消费者提供交易、交流的载体。就提供的互联网信息服务,乙方集团暂不向甲方、商户或消费者收费。

（2）二级域名服务

乙方集团允许商户使用带有其品牌关键字、商号等标识的二级域名。就二级域名服务，乙方集团暂不向甲方集团、商户收费。

（二）乙方集团提供的其他服务

在本协议的履行过程中，向甲方集团提供的，基于天猫平台、天猫国际平台发起的，与成交有关的信息服务或软件服务，包括但不限于营销服务、客户服务等，乙方集团就上述服务不向甲方集团收取费用。如前述服务由甲方集团主动提出并发起，乙方集团有权向甲方集团收取费用，具体内容可由协议方另行协商，签署、达成收费协议。

（三）公平合理协商

本协议项下的费用为乙方集团及甲方集团以公平合理协商的基础协定的价格。本协议项下的交易将基于本协议各方各自独立的利益而进行。

（四）结算方式、收款账户、服务费发票、税款

以双方关联方另行签署的具体软件服务协议（即《天猫软件技术服务协议》及《天猫国际软件技术服务协议》）及其不时修订的版本为准。

三、甲方集团的权利义务

1、在服务使用过程中，甲方集团承诺并保证其拥有合法的权利能力和行为能力缔结本协议并使用乙方集团提供的相关服务。

2、甲方集团需保证其因签订本协议提供的所有信息真实、准确，符合相关法律法规。

3、甲方集团在使用服务的过程中必须遵守诚实信用的原则，不采取不正当竞争行为。

4、甲方集团在使用服务时实施的所有行为均需遵守国家法律、法规以及各种社会公共利益及公共道德。

5、甲方集团应履行好其对商家的管理义务，对于乙方提出的有关需求应紧密配合。

6、甲方集团应谨慎使用乙方集团提供的权限、资料和素材，不得将其用于与本协议无关的事务上。为避免歧义，在不使用乙方集团提供的权限、资料和素材的前提下，阿里健康通过自建系统、研发数据化产品向商家提供服务的情况下，前述系统及产品阿里健康有权用于商业化之用途，因此而产生的数据归属于阿里健康。

7、甲方集团有权根据业务调整情况将本协议项下的全部权利义务一并转移给阿里健康信息技术有限公司全资拥有的附属公司，此种情况将会提前 30 天书面通知乙方集团，乙方集团应当配合该等转移工作，包括但不限于签署相关的协议文件。

8、甲方集团需督促其关联方按照另行签署的具体软件服务协议（即《天猫软件技术服务协议》及《天猫国际软件技术服务协议》）支付服务费用。

9、若在本协议期限内，香港联合交易所有限公司对香港联合交易所有限公司证券上市规则（下称“上市规则”）作出修改或更新，甲方有权要求乙方修改或更新本协议有关条款以使甲方符合上市规则有关关联交易的要求；乙方应在合理可行的情况下尽力配合并同意相关修改或更新。

10、为使甲方符合上市规则并履行其作为上市公司在其适用法律法规下的责任，甲方有权派审计人员至乙方处对本协议项下的交易（不包含整个交易系统）进行审计；该等审计每年不超过 2 次。

四、乙方集团权利义务

1、乙方集团有义务在现有技术维护整个天猫平台、天猫国际平台的正常运行，使甲方集团向商户提供的服务及商户网上交易活动得以顺利进行。

2、乙方集团同意协助甲方集团履行其对商家的管理义务，并提供相关便利，包括向甲方集团指定工作人员开放相应权限，包括数据权限、素材权限、资料权限，以及提供相关素材材料等。

3、对甲方集团或商户使用乙方集团服务中所遇到的问题及反映的情况，乙方集团应及时作出回复。

4、如甲方集团违反本协议约定，或甲方集团执行本协议可能使天猫、天猫国际系统面临重大风险的，乙方集团有权立即终止甲方集团使用天猫、天猫国际后台系统、切断系统连接等措施，直至甲方集团完成纠正或风险解除。

5、乙方集团有权根据业务调整情况将本协议项下的全部权利义务一并转移给其关联公司，此种情况将会提前 30 天书面通知甲方。

6、为使甲方符合上市规则并履行其作为上市公司在其适用法律法规下的责任，在甲方审计人员对本协议项下的交易进行审计时，经甲方给予合理时间提前通知，乙方集团应给予该等审计人员必要的配合（包括容许该等审计人员查核其有关的账目记录），以便该等审计人员就本协议项下的交易作出报告；但甲方要求乙方集团提供的此类配合，如使乙方集团违反中华人民共和国的相关法律、法规、准则以及其他乙方集团应遵守的相关法律、法规、准则的，乙方集团不予提供；如审计的内容涉及国家机密或个人隐私，协议方需按照相关的法律法规执行；如配合的内容涉及乙方集团自身且已超出乙方集团在本协议合作过程中应当向甲方披露范围内的商业秘密，乙方集团有权不予提供。

7、乙方集团声明并保证，其拥有提供给甲方集团和商户使用的软件服务对应的软件系统的合法、有效的知识产权，未对任何第三方合法权益构成侵害，包括但不限于第三方知识产权、物权等。

8、乙方集团应尽合理努力监督商户不得在天猫平台、天猫国际平台除“服务类目”以外的任何其他商品类目发布目标商品/产品及服务，如发现违反前述规定的商品/产品及服务发布，则应撤销或变更该商品/产品及服务发布以符合前述规定。因违规发布导致甲方集团未能收到的软件服务费/技术服务费，甲方集团有权向乙方集团追偿。

五、保密

1、本协议所称商业秘密包括但不限于本协议、任何补充协议及其所述内容及在合作过程中涉及的其他秘密信息。任何一方未经商业秘密提供方同意，均不得将该信息向任何第三方披露、传播、编辑或展示。协议方承诺，本协议终止后仍承担此条款下的保密义务，保密期将另行持续三年。

2、因对方书面同意以及国家行政、司法强制行为而披露商业秘密的，披露方不承担责任，但应将该等事项通知其他协议方；该商业秘密已为公众所知悉的，披露方不承担责任。

六、反商业贿赂

如发现对方、对方雇员、股东、法定代表人、实际控制人或关联企业等向协议其他方或其关联企业的雇员或顾问等提供实物、现金、现金等价物、劳务、旅游等价值明显超出正常交往范畴的利益，则可视为对方存在商业贿赂行为。

发生上述情形的，协议其他方有权立即解除与对方的所有合作关系（包括但不限于基于本协议的合作）并向对方收取违约和/或赔偿金，违约金以甲方、乙方规则的规定为准，赔

偿额以协议其他方因对方的贿赂行为而遭受的经济损失和商誉损失作为计算依据。

七、有限责任

(一) 乙方集团服务按“现状”和“可得到”的状态提供。甲方集团在使用乙方集团服务前已充分了解天猫平台、天猫国际平台的功能和服务特性并同意乙方集团无须就已存在的软件瑕疵、功能不足或任何需改进事项对甲方集团和 / 或商户承担责任。

(二) 因乙方集团须向数量庞大的商户提供服务，且所提供的服务内容复杂、技术含量较高，故乙方集团仅对因其故意或重大过失导致的甲方集团和 / 或商户损失承担违约和/或赔偿责任，且金额以甲方集团已支付的服务费用为限。

(三) 使用乙方集团下载服务或者获取任何资料的行为均出于甲方集团的独立判断并由甲方集团自行承担风险。甲方集团独自承担因此可能对其电脑系统或资料灭失造成的损失。

(四) 不论在何种情况下，乙方集团均不对由于 Internet 连接故障、计算机系统故障、通讯故障、电力故障、电脑病毒、黑客入侵、罢工、劳动争议、暴乱、起义、骚乱、火灾、洪水、风暴、爆炸、战争等不可抗力事件而造成的不能服务或延迟服务承担责任。

八、协议终止

(一) 自然终止：本协议履行完毕后自然终止。

(二) 协商解除：协议方协商一致可终止本协议。

(三) 在香港联合交易所有限公司在本协议期限内按上市规则要求甲方终止或暂停进行本协议项下的交易情况下可终止本协议。

九、违约责任

(一) 在本协议有效期内，一方如果存在侵犯第三方（如消费者、知识产权权利人或商品/服务的实际使用者）权益、违反国家法律法规或其他违反本协议和/或天猫规则和/或天猫国际规则的行为时，**违约方应根据本协议向守约方支付违约金，同时应赔偿守约方因此遭受的实际损失（如有），**违约方须赔偿的损失包括但不限于：

- 1、守约方被判决须对任何第三方支付违约金或赔偿额；
- 2、守约方被执行行政处罚的金额；
- 3、守约方支付的律师费用、消除影响所支出的合理且必要费用。

(二) 甲方集团对乙方集团存在任何期限届满而未付的款项时，乙方集团向甲方集团发出书面催款通知，给与甲方集团 15 日宽展期以尽快支付应付款项。甲方集团应在宽展期届满之前完成款项支付。如甲方集团在宽展期届满时仍未能完成款项支付的，除天猫规则、天猫国际规则另有约定或双方达成其他一致约定外，甲方集团应自首次逾期之日（非宽展期满之日）起向乙方集团支付未付款项每日万分之五的违约金，如造成乙方集团损失的，应予以赔偿，但违约金最高不超过本协议金额的 20%。

十、商业关系终止

在使用乙方集团服务（包括但不限于本协议项下的各项服务内容）的过程中，如甲方集团或甲方集团实际控制人、董事、经理、业务负责人等实施了下列严重违背诚信经营原则或严重影响乙方集团商业声誉的行为，则乙方集团有权立即终止甲方集团继续使用乙方集团的任何服务，乙方及各关联公司亦可终止与甲方的任何合作关系并不再开展任何商业合作：

- 1、严重违背诚信经营原则或严重影响乙方集团商业声誉的商业贿赂行为；
- 2、违背诚信经营原则或影响乙方集团商业声誉的涉嫌刑事犯罪行为。

十一、争议解决、协议期限及其他

1、本协议之订立、解释与适用，以及与本协议有关的争议，均应依照中华人民共和国法律，并以浙江省杭州市余杭区有管辖权的人民法院为第一审管辖法院。

2、如本协议的任何条款被视作无效或无法执行，则上述条款可被分离，其余的条款对协议方仍具有法律效力。

3、乙方于甲方过失或违约时放弃本协议规定的权利，不应视为其对甲方的其他或以后同类之过失或违约行为弃权。甲方于乙方过失或违约时放弃本协议规定的权利，不应视为其对乙方的其他或以后同类之过失或违约行为弃权。

4、任何对本协议的修订和对规则的制定或修改一经生效即构成对协议方各方权利义务的补充，并成为本协议的一部分。除另行明确声明或另行签署协议外，任何扩大的服务范围或软件功能的增强均受本协议的约束。

5、本协议经协议各方法定代表人或授权代表签字或加盖公章，并经各方内部决策程序审议通过（包括但不限于甲方需根据上市规则取得甲方股东大会中独立股东的批准（如适用））之日（“生效日期”）后起生效，有效期为自2024年4月1日或生效日期之较迟者起至2027年3月31日。协议方应在本协议期限届满前60天就是否延长本协议的有效期及有关条款进行协商并在本协议期限届满前以书面形式签订续签的条款。本协议的任何续签应遵守届时甲方及乙方须遵守的相关法律法规的规定（包括上市规则）。

十二、协议附件清单

协议附件、附录均是本协议的组成部分，与本协议条款具同等法律效力。

附录一：天猫平台（含天猫超市）服务类目

附录二：天猫国际服务类目

附件一 《<天猫商户服务协议>保健食品类目、医疗器械、医疗及健康服务、成人用品及相关类目补充协议》、《<天猫商户服务协议>药品、特殊医学用途配方食品及相关类目补充协议》、《<天猫国际商户服务协议>药品、特殊医学用途配方食品、医疗器械等相关类目补充协议》

附件二 《天猫软件技术服务协议》、《天猫国际软件技术服务协议》

（本行以下无正文）

本页无正文，为签署页

甲方：阿里健康信息技术有限公司

(授权代表签字或盖章)


2024年2月2日



乙方：TAOBAO CHINA HOLDING LIMITED

(授权代表签字或盖章)

2024年2月2日



附录一：天猫平台（含天猫超市）服务类目

天猫平台服务类目：

天猫经营大类名称	一级类目名称及 ID	二级类目名称及 ID	三级类目名称及 ID
保健品及医药	OTC 药品/国际医药 201273575	OTC 药品 50023720	/
		国际医药 124984002	/
	处方药 122966004	/	/
	保健食品/膳食营养 补充食品 50026800	特殊医学用途配方食品 125014001	特殊医学用途食品 125112004
		蓝帽子保健食品 201869702	
	医疗器械 50023721		
	计生用品 50024153		
	隐形眼镜/护理液 50023722		
	成人用品/情趣用品 2813		
	保健用品 50023717		
服务大类	医疗及健康服务 50026535		
	体检/医疗保障卡 201230407		
	疫苗服务 127110013		

天猫超市服务类目：

天猫经营大类名称	一级类目名称及 ID	二级类目名称及 ID	三级类目名称及 ID
保健品及医药	保健食品/膳食营养 补充食品 50026800	蓝帽子保健食品 201869702	
		特殊医学用途配方食品 125014001	特殊医学用途食品 125112004
	医疗器械 50023721		
	计生用品 50024153		
	隐形眼镜/护理液 50023722		
	成人用品/情趣用品 2813		

	互联网医疗/保健用品 50023717		
服务大类	医疗及健康服务 50026535		
	体检/医疗保障卡 201230407		
	疫苗服务 127110013		

附录二：天猫国际服务类目

天猫国际经营 大类名称	一级类目名称及 ID	二级类目名称及 ID	三级类目名称及 ID
保健品及医药	OTC 药品/国际医药 201273575	OTC 药品 50023720	/
		国际医药 124984002	/
	医疗器械 50023721	/	/
	计生用品 50024153	/	/
	成人用品/情趣用品 2813	情趣用品 50019641	私处护理 122342003
	保健用品 50023717	/	/
	处方药 122966004	/	/
	隐形眼镜/护理液 50023722	/	/
	保健食品/膳食营养 补充食品 50026800	特殊医学用途配方食品 125014001	特殊医学用途食品 125112004
服务大类	医疗及健康服务 50026535	/	/
	体检/医疗保障卡 201230407	/	/
	疫苗服务 127110013	/	/