

ANNEXE 1

Solution « Mes Appro En Ligne » de l'AP-HP

Présentation et modalités de fonctionnement de la solution de gestion des catalogues électroniques et de dématérialisation du processus de commande de l'AP-HP et prestations attendues d'un fournisseur titulaire d'un marché de l'AP-HP

SOMMAIRE

1.	Objectif.....	3
2.	Périmètre couvert par la solution de dématérialisation	4
3.	Fonctionnalités attendues	4
4.	Processus de gestion des catalogues	4
4.1.	Organisation des catalogues.....	4
4.2.	Définition des rôles des intervenants.....	5
4.3.	Processus de création et de mise à jour du catalogue sur la plateforme de dématérialisation	5
5.	Processus d'échange des messages entre l'AP-HP et le fournisseur.....	5
5.1	Chargement du catalogue électronique par le fournisseur.....	6
5.2	Envoi électronique par l'AP-HP du bon de commande au fournisseur	6
5.3	Accusé réception électronique de la commande avec indication de la disponibilité du produit et délais de livraison	6
5.4	Le bon de livraison électronique	6
5.5	Avis de réception	6
6.	Spécifications fonctionnelles détaillées de la solution AP-HP	6
6.1	Catalogues.....	7
6.2	Commandes	8
6.3	Accusés techniques de réception des bons de commande.....	10
6.4	Réponses du fournisseur à la commande initiale.....	10
6.5	Avis de livraison.....	11
6.6	Avis de réception	11
7.	Période transitoire dans le cadre du déploiement de la solution « Mes Appro en ligne » auprès du fournisseur titulaire d'un marché de l'AP-HP.....	11
8.	Périmètre des accords d'interchange	12
9.	Normes d'échanges.....	12
10.	Panne	12
11.	Sécurité	12
11.1	Contrôles	12
11.2	Confidentialité	12
12.	Preuves.....	12
12.1	Signature.....	12
12.2	Registre des échanges	13
12.3	Force probante	13
12.4	Datation et horodatation.....	13
13.	Responsabilité du fournisseur titulaire de marché(s) AP-HP	13
13.1	Exception de responsabilité.....	13
13.2	Catalogue	13
13.3	Traitement des documents dématérialisés du Processus commande.....	14
14.	Modalités tarifaires.....	14
14.1	Cas des fournisseurs utilisant les services de la plate-forme Proactis.....	15
14.2	Cas des fournisseurs utilisant les services de la plateforme Hospitalis.....	15
15.	Cadre contractuel	15
16.	Entrée en vigueur	16
17.	Résiliation contractuelle relative à la solution « Mes Appro en Ligne » de l'AP-HP	16
18.	Transmissibilité/Cessibilité du contrat signé avec une plateforme de raccordement à la solution « Mes Appro en ligne » de l'AP-HP.....	16
	Annexe 1 : Adhésion à la solution « Mes Appro En Ligne » de l'AP-HP	17
	Annexe 2 : Adhésion à la plateforme de dématérialisation PROACTIS	17
	Annexe 3 : Adhésion à la plateforme de dématérialisation HOSPITALIS de la société CEGEDIM.....	17
	Annexe 4 : Données obligatoires à transmettre pour la constitution des catalogues	17

1. Objectif

La solution « Mes Appro en ligne » de l'AP-HP recouvre une gestion électronique de catalogues et une dématérialisation de l'ensemble du processus de commande. Cette solution mise en place permet aux établissements de l'AP-HP de commander des produits et services sélectionnés notamment par les services de soins à partir de catalogues dématérialisés et d'effectuer les commandes, le suivi des livraisons et la préparation de la facturation via la réception / service fait des produits ou services (en résumé, la gestion totale du cycle de vie des bons de commande hors facturation), en s'appuyant sur les potentialités offertes par la dématérialisation de ces flux.

Outre l'apport ergonomique des catalogues pour les utilisateurs de l'AP-HP exprimant des besoins d'achat, cette solution vise également à inscrire la dématérialisation dans une logique de productivité administrative :

- Réorganisation du circuit des approvisionnements internes à l'AP-HP mais aussi celui avec les fournisseurs,
- Réingénierie des circuits d'approvisionnement des établissements de l'AP-HP au plan administratif et logistique, et notamment l'allègement des procédures des circuits de commandes, la réduction des délais de traitement des commandes et des factures.
- Fluidification de la circulation de l'information entre fournisseurs et utilisateurs et l'AP-HP.

Outre l'amélioration du service rendu aux services de soins, ces améliorations attendues, qui sont détaillées par la suite, permettront de développer à grande échelle l'escompte et la remise sur chiffre d'affaires résultant de la fluidification des échanges sur les réceptions des produits et des prestations d'une part et la productivité qui sera générée pour le fournisseur par cette dématérialisation d'autre part (suppression des saisies de commande, fiabilisation amont des données relatives aux produits et services commandés...). Cette productivité est maximisée pour le fournisseur dans le cas d'une dématérialisation totale des flux entre le système d'information de l'AP-HP et celui du fournisseur (cf. détails ci-après) par rapport aux différents niveaux de dématérialisation).

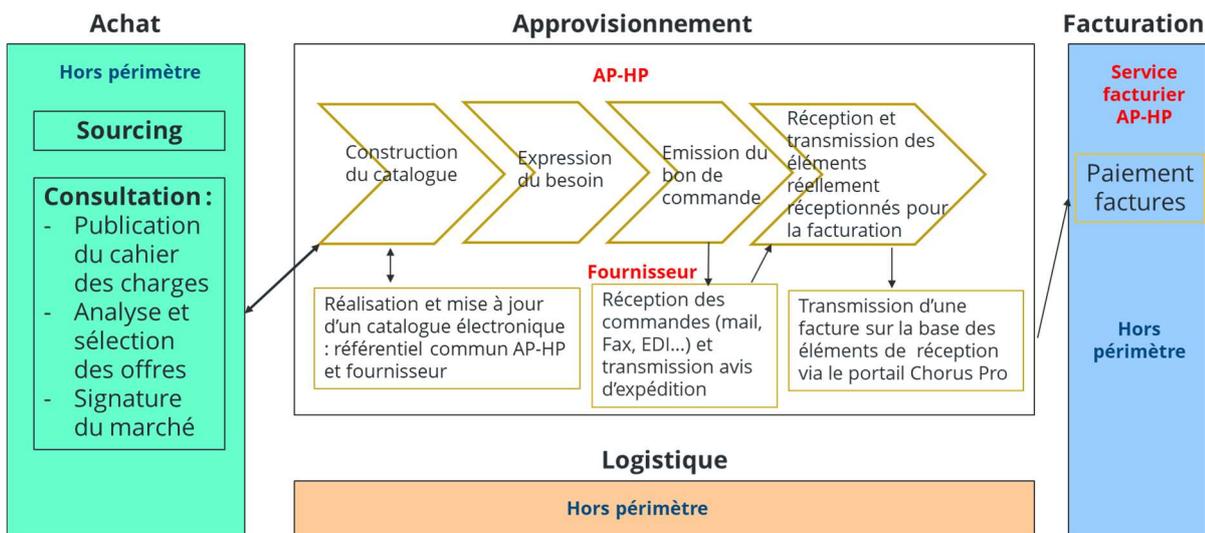
La solution AP-HP mise en place repose sur deux briques applicatives : PROACTIS PROCUREMENT ou TBN (éditeur PROACTIS) et HOSPITALIS (éditeur CEGEDIM).

En tant que soumissionnaire à une consultation de l'AP-HP, attributaire ou titulaire d'un marché de l'AP-HP, le fournisseur adhère de facto à la solution « Mes Appro en ligne » de l'AP-HP. Afin de pouvoir mettre en place cette dématérialisation (des catalogues et du processus de commande), le fournisseur, parallèlement à la signature du marché avec l'AP-HP, doit signer un contrat d'adhésion avec l'un ou les deux éditeurs de la plateforme de dématérialisation (PROACTIS ou HOSPITALIS), les contrats de chacun étant référencé en annexes 2 et 3 du présent document. Si le titulaire sous-traite tout ou partie du processus d'approvisionnement tel que présenté ci-après, il répercute contractuellement au sous-traitant ses obligations envers l'AP-HP qu'il a sous-traitées, notamment en ce qui concerne la conformité de fonctionnement aux exigences de la solution « Mes Appro en ligne » de l'AP-HP.

De façon dérogatoire, lorsque le fournisseur adhère déjà à une autre plateforme d'échange (par exemple plateforme DiaGDirect) connectée avec PROACTIS ou HOSPITALIS ou les deux, permettant de répondre à l'ensemble des exigences de dématérialisation telle que formulées dans la présente annexe 1, il ne doit pas signer les contrats d'adhésion figurant en annexes 2 ou 3, à l'unique condition que cette tierce plateforme ait signée un contrat d'adhésion avec d'une part PROACTIS et d'autre part avec HOSPITALIS dès lors qu'il s'agit de produits ou équipements de santé.

Une attestation d'adhésion à cette tierce plateforme doit être signée par le représentant légal de cette plateforme d'échange à laquelle le fournisseur a adhéré et être fournie à l'AP-HP. Cette attestation doit mentionner que cette tierce plateforme a signé un contrat d'adhésion avec les plateformes PROACTIS et HOSPITALIS.

2. Périmètre couvert par la solution de dématérialisation



Seul le domaine « Approvisionnement » est pris en charge par la solution « Mes Appro En Ligne » de l'AP-HP

3. Fonctionnalités attendues

Les principales fonctionnalités sont :

- Gestion des catalogues des « produits » et « services »,
- Dématérialisation de l'envoi des commandes (EDI, Fax, Mail pour Portail),
- Retour dématérialisé de la réponse d'acquiescement du fournisseur de la commande,
- Retour des avis d'expéditions électroniques des fournisseurs,
- Gestion des réceptions et Envoi des avis de réception pour réduire les litiges de facturation (puisque seules les réceptions validées par l'AP-HP pourront donner lieu à paiement),
- Echanges électronique de l'ensemble des documents d'approvisionnement (catalogues, commandes, réponse d'acquiescement fournisseur, avis d'expédition et avis de réception) avec les fournisseurs et plateformes de dématérialisation.

4. Processus de gestion des catalogues

Un catalogue correspond à un instant donné, à la description du marché en vigueur (références commerciales, libellés, conditionnements, tarifs, ...).

4.1. Organisation des catalogues

Le fournisseur renseigne le catalogue marché (format Excel) correspondant à l'ensemble des références articles, produits et services définis au marché selon les données obligatoires décrites en **annexe 4** du présent document.

Pour information, certains catalogues gérés par l'AP-HP sont « internes », d'autres sont partagés entre l'AP-HP et le fournisseur (certains attributs du catalogue sont renseignés par le fournisseur et d'autres par l'AP-HP).

Un catalogue interne peut être ouvert au fournisseur pour le besoin strict d'enrichissement du catalogue avec des images, fiches techniques, de sécurité ou autres pièces jointes : on parle alors de « Catalogue enrichi ». Un catalogue interne peut par la suite devenir partagé avec le fournisseur et réciproquement au cours de l'exécution du marché, selon les accords qui sont convenus entre l'AP-HP et le fournisseur : on parle de catalogue externe.

4.2. Définition des rôles des intervenants

- Fournisseur :
 - Il est amené à enrichir les catalogues internes avec images, fiches techniques, de sécurité ou autres pièces jointes liés à ses articles et vérifier ses références commerciales et leurs conditionnements.
 - Dans le cadre des catalogues « externes » partagés, il télécharge le catalogue marché à partir de la plateforme de dématérialisation « eContent » de PROACTIS (catalogue initié par l'AP-HP constitué des informations transmises lors de la soumission de son offre : bordereau des prix de l'offre) qu'il doit ensuite compléter a minima des données obligatoires du catalogue ;
 - Charge éventuellement son catalogue public (catalogue de tous ses produits avec tarification publique éventuellement remise) dans le cadre de marchés de fournitures lorsque c'est prévu au marché pour les produits non contenus au niveau du bordereau des prix, en lien avec l'objet du marché et retenus après accord par l'AP-HP.
- PROACTIS :
 - La solution valide la conformité technique des données avec le format de recueil de données (fichier Excel décrits en **annexe 4** du présent document) défini par l'AP-HP (processus automatisé dans eContent),
 - Assiste l'AP-HP et les fournisseurs dans l'utilisation d'eContent.
- Acheteur de l'AP-HP :
 - Charge le catalogue interne (non modifiable par le fournisseur), accepte ou rejette les propositions d'enrichissement du fournisseur ou dans le cas de catalogue externe, accepte ou rejette les propositions de création puis de mise à jour des catalogues grâce aux outils de comparaison rapide et de simulations mis à sa disposition dans eContent,
- Administrateur de catalogue AP-HP :
 - Enrichit les catalogues avec les données propres à l'AP-HP pour intégration dans le système de gestion économique et financière de l'AP-HP (exemple : attributs internes du produit permettant les imputations comptables).

4.3. Processus de création et de mise à jour du catalogue sur la plateforme de dématérialisation

Au paragraphe 4.2 sont décrits les rôles en lien avec les différentes étapes de création du catalogue. Toute mise à jour se fait de la même manière.

Dans le cas d'une gestion des catalogues en mode partagé entre l'AP-HP et le fournisseur, ce dernier peut utiliser la dernière version chargée. Il modifie directement dans le catalogue au format Excel les données à mettre à jour (données contractuelles, photos, descriptions, fiches techniques...) et recharge son catalogue dans eContent conformément aux stipulations du marché (signature d'avenant, clause de révision de prix...).

5. Processus d'échange des messages entre l'AP-HP et le fournisseur

La solution de dématérialisation offre diverses options techniques (au choix du fournisseur) pour dématérialiser les flux entre le fournisseur et l'AP-HP. Deux modes d'échange via la plateforme de dématérialisation sont prévus :

- Interface d'échange de données informatisées (EDI), permettant les échanges directs entre le système d'information du fournisseur et la plateforme de dématérialisation – Format syntaxique IDOC, XML, XCBL ou EDIFACT classique,

- Portail permettant à un utilisateur représentant le fournisseur de recevoir par mél ou fax le bon de commande AP-HP, de récupérer les documents de commandes et de services faits (équivalent à la réception dans SAP) et de créer les documents de réponses (POR/POC, ASN) attendus par APHP (cf. ci-après).

5.1 Chargement du catalogue électronique par le fournisseur

- Possibilité pour le fournisseur de charger le catalogue électronique sur le portail PROACTIS en mode semi-automatique (utilisation d'un fichier Excel selon le format décrit en **annexe 4** du présent document (Données obligatoires à transmettre pour la constitution des catalogues),
- Par EDI selon les conditions tarifaires de la société PROACTIS (cf. Annexe 2)

5.2 Envoi électronique par l'AP-HP du bon de commande au fournisseur

- Par connexion du fournisseur sur le portail PROACTIS ou HOSPITALIS (avec envoi d'un mail de notification par la plateforme à réception du bon de commande au fournisseur). Parallèlement, le portail Hospitalis/PROACTIS pourra transmettre le bon de commande par FAX ou mail.
- Par EDI, envoi du message ORDERS (le coût de développement de l'interface est à la charge du fournisseur).

Le bon de commande transmis au format dématérialisé est accompagné de pièces jointes, dont l'une correspondra au bon de commande signé électroniquement au format PDF. C'est ce document PDF signé électroniquement qui fera foi en cas de litige, charge à l'une ou l'autre partie de se retourner vers celui qui a mal transmis l'information pour en assumer les éventuelles conséquences.

5.3 Accusé réception électronique de la commande avec indication de la disponibilité du produit et délais de livraison

- Par saisie par le fournisseur de l'accusé de réception sur le portail PROACTIS ou HOSPITALIS,
- Par EDI, envoi du message ORDRSP / POR (le coût de développement de l'interface est à la charge du fournisseur.)

Important : pour les commandes relatives aux produits de santé émises par l'AGEPS, l'information relative aux heures de livraisons est impérative.

5.4 Le bon de livraison électronique

- Par saisie par le fournisseur sur le portail PROACTIS ou HOSPITALIS par le fournisseur,
- Par EDI, envoi du message DESADV / ASN (le coût de développement de l'interface est à la charge du fournisseur.)

5.5 Avis de réception

- Par consultation par le fournisseur sur le portail PROACTIS ou HOSPITALIS,
- Par EDI, réception du message RECADV /GR (le coût de développement de l'interface est à la charge du fournisseur.)

6. Spécifications fonctionnelles détaillées de la solution AP-HP

Architecture fonctionnelle globale

Elle décrit le périmètre du projet global et les différentes briques applicatives :

- Système de gestion économique et financière de l'AP-HP,
- Portail PROACTIS pour la gestion des catalogues et des échanges dématérialisés avec les fournisseurs,

- 2 Frontaux de routage des bons de commande et des échanges d'information relatives au cycle de vie du bon de commande qui sont les points de contact avec les fournisseurs, PROACTIS ou HOSPITALIS. Pour les fournisseurs qui ne sont pas déjà enrôlés par l'une ou l'autre de ces 2 plateformes, leur enrôlement se fait selon la répartition suivante, toute difficulté relative à cette répartition devant être signalée à l'AP-HP pour arbitrage :
 - PROACTIS : pour les fournisseurs de produits hors santé,
 - HOSPITALIS : pour les produits de santé.



6.1 Catalogues

Tous les catalogues (aussi bien des produits de santé que hors santé) sont gérés sur le portail PROACTIS et toutes les informations (caractéristiques, prix, images, fiches techniques, etc.) sont à l'usage exclusif de l'AP-HP, l'accès à la plateforme étant contrôlé par PROACTIS.

a/ Lors de la remise des offres, le fournisseur transmet le bordereau de prix unitaire au format attendu par l'AP-HP et sous forme de fichier excel. Ce fichier excel doit ensuite être complétée par les autres informations obligatoires attendues de sa part telles qu'indiquées en **annexe 4** du présent document (Données obligatoires à transmettre pour la constitution des catalogues). Ce fichier est ensuite intégré dans SAP (système de gestion économique et financière de l'AP-HP). Ceci constitue la version initiale du catalogue dénommé « interne » dans la mesure où le fournisseur n'a pas la possibilité de modifier ces informations dans PROACTIS.

Le fournisseur est ensuite invité à enrichir ce catalogue qui est en conséquence partagé mais de façon restreinte. Cet enrichissement est restreint aux images, fiches techniques, fiches de sécurité, modes d'emploi ou autres pièces jointes. On parle de Catalogue interne enrichi ou encore de catalogue enrichi.

Dans le cas des catalogues externes, le fournisseur peut également charger la liste des articles directement dans la solution PROACTIS en ayant renseigné les données obligatoires fournisseur, le catalogue étant ensuite complété avec les données APHP pour être chargé dans le système de gestion économique et financière de l'AP-HP.

b/ Au cours de l'exécution du marché, dans le cas d'un changement de référence (etc.) et dans le cas des catalogues partagés, conformément aux clauses du marché et/ou signature d'un avenant, le fournisseur peut mettre à jour le catalogue :

Quand les modifications sont faites par le fournisseur, l'acheteur AP-HP est alerté et peut effectuer les actions suivantes dans PROACTIS :

- Rejeter le catalogue si la modification n'est pas justifiée,

- Valider le catalogue et le publier directement vers le moteur de recherche (si les modifications n'impactent pas SAP : Rajout d'image, Pièces jointes...),
- Exporter les modifications (fichier Excel au format ZMASS attendu par l'AP-HP contenant les lignes modifiées, rajoutées ou supprimées), utiliser cet export pour constituer le fichier « neutre » et l'importer dans SAP (transaction ZMASS). L'interface d'Export SAP renvoie les données vers PROACTIS pour mettre à jour le catalogue avec les nouvelles références SAP. L'acheteur contrôle puis valide le nouveau contenu, et publie la nouvelle version du catalogue.

Dans le cas des catalogues internes, le fournisseur transmet les éléments à l'acheteur de l'AP-HP qui se chargera de modifier le catalogue. Aucune intervention du fournisseur n'est autorisée dans ce cas, sauf pour ce qui est des images, fiches techniques, fiches de sécurité, modes d'emploi ou autres pièces jointes.

Comme indiqué ci-dessus, le passage d'un catalogue interne vers un catalogue externe doit être envisagé dans le cadre d'un accord des deux parties et signature d'un avenant en conséquence.

Un accompagnement gratuit par l'AP-HP et PROACTIS est proposé au fournisseur pour lui permettre de maîtriser la gestion des catalogues externes et enrichis (formation et support).

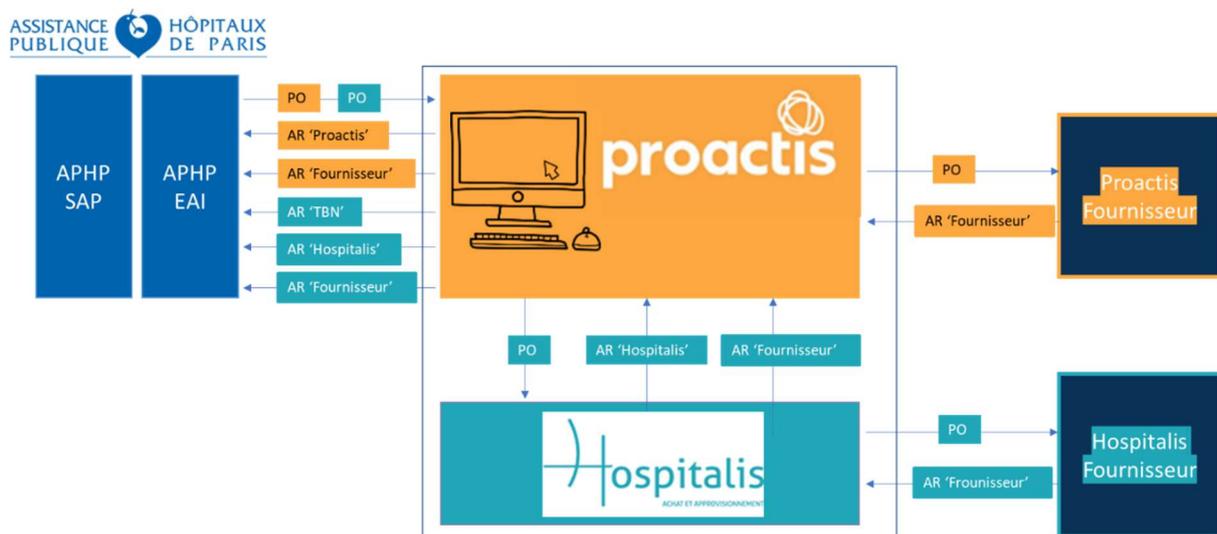
Enfin, toute modification faite sur le catalogue par l'une ou l'autre partie est tracée et conservée.

6.2 Commandes

Comme indiqué ci-dessus, Il y aura 2 plateformes distinctes pour la gestion du cycle de vie des commandes : PROACTIS et HOSPITALIS. **Un fournisseur relève d'une et d'une seule plateforme pour les échanges de flux relatifs aux bons de commande.**

Le cheminement des flux liés au cycle de vie de dématérialisation du processus commande est le suivant :

Architecture flux commande



[Par souci de simplification, le schéma ci-dessus n'illustre que le PO et l'AR technique ; ne figure pas les autres messages POC, POR, ASN et GR qui font partie de la solution implémentée]

PO : Purchase Order – Commande d'achat émise par l'AP-HP

AR : ApplicationResponse – Accusé technique de réception transmis par le fournisseur,

POR : PurchaseOrderResponse – Réponse fournisseur (acceptation de la commande, quantités livrées, dates prévisionnelles de livraison...),

POC : PurchaseOrderChange – Modification de commande d'achat par l'AP-HP (uniquement les annulations totales des bons de commande),

ASN : AdvanceShipmentNotification – Avis d'expédition (Bordereau de livraison dématérialisé),

GR : GoodsReceipt – (avis de réception transmis par l'AP-HP en vue de la facturation par le fournisseur).

Equivalences Messages EDI :

PO	ORDERS
POR	ORDRSP
POC	ORDCHG
ASN	DESADV
GR	RECADV

Parmi les fournisseurs enrôlés, on distingue :

- Les fournisseurs « intégrés » : ils sont en capacité d'intégrer le flux dématérialisé dans leur système d'information via EDI,
- Les fournisseurs « portail » : les échanges entre l'AP-HP et ces fournisseurs se font par accès de ces derniers au portail de la plateforme (PROACTIS/HOSPITALIS) pour recevoir et émettre les informations attendues). Ces fournisseurs devront disposer d'un email afin de pouvoir être notifiés de la mise à disposition du bon de commande au niveau de la plateforme.

Pour les fournisseurs en mode « portail », la commande est disponible pour le fournisseur sur le portail Proactis ou Hopitalis. En parallèle, un mail d'alerte est envoyé au fournisseur pour l'informer de l'arrivée d'une commande. Il est également possible d'envoyer les commandes par mail en plus du dépôt portail : le fournisseur reçoit alors par mél la commande en pièce jointe en format « pdf » signé électroniquement. Le fournisseur peut toujours se connecter au portail pour prendre connaissance de la commande, puis transmettre les informations attendues telles que décrites ci-dessus.

Un bon de commande au format PDF signé électroniquement accompagne toujours un flux dématérialisé de commande en tant que pièce jointe, que ce flux soit un mél ou un message EDI.

Un accusé technique de bonne distribution de la commande au fournisseur au format EDI, Portail, Fax ou mail sera émis par le portail Proactis/Hospitalis, ce message est relayé par Proactis/Hospitalis vers l'APHP.

Un fonctionnement « mixte » peut être envisagé pour certains fournisseurs « intégrés » ne pouvant gérer que l'enregistrement de la commande initiale dans leur système en mode EDI. Pour le reste du flux (réponse à commande, avis de livraison), ils doivent se connecter sur le portail PROACTIS/HOSPITALIS pour transmettre ces informations et rapatrier les avis de réception émis par l'AP-HP.

Il se peut aussi, pour des raisons liées à l'indisponibilité des plateformes par exemple, que l'AP-HP soit amenée à émettre un bon de commande en mode « édition locale » avec transmission par mél et hors plateforme ; en conséquence, tout l'aval du flux est traité directement par l'AP-HP et par le fournisseur en mode « manuel », cela constituant alors un mode « dégradé ».

Cas particuliers de bons de commande :

- Ne sont pas concernés par ces flux les bons de commande de « prestations de professionnels de santé » de l'Hospitalisation à Domicile,
- Les **commandes urgentes** : ce sont des bons de commande dont le caractère de traitement prioritaire est à prendre en compte par le fournisseur,
- Les **commandes de régularisation** : sont, elles, identifiables d'après le contenu d'une information sur le bon de commande « **Régularisation** ». Elles sont utilisées en cas de service fait ou réception déjà opérée au moment où la commande doit être créée (les échanges ont été opérés hors outil). Elles doivent être envoyées, afin de permettre la facturation mais ne doivent pas faire l'objet de livraison nouvelle par le fournisseur. La notification de réception doit donc aussi être envoyée. Par contre le fournisseur ne doit transmettre aucune proposition de modification ou de proposition de modification de livraison ni d'avis de livraison relatifs à ces commandes.
- Les **Commandes de dépôt et de consignation** :
Il faut distinguer :
 - o la commande de « Dépôt Consignation », clairement identifiées par l'apposition sur le bon de commande de ce qualificatif initial hérité du typage de commande (et les suivantes liées au

- réapprovisionnement). Les commandes « Dépôt Consignation » ne sont pas transmises par voie dématérialisée au fournisseur mais sont acheminées hors système (transmission par le pharmacien),
- de la commande de régularisation sur dépôt, qui est transmise par voie électronique via la plateforme HOSPITALIS.
 - **Commandes d'annulation** : uniquement dans le cas d'une annulation totale d'un bon de commande. Une information est transmise au fournisseur lui indiquant que le bon de commande initial a été annulé. Cette information est gérée sous la forme d'un message « ORDCHG » (Order change). Ce cas est prévu dans le CCAP des marchés avec les éventuelles conditions associées. Ce cas est rare et précédé en général par un appel téléphonique suivi de l'émission d'une nouvelle commande pour tenir compte de l'évolution du besoin.

Adresses de livraison :

Il est demandé aux fournisseurs de prendre en compte les adresses de livraison qui seront définies au niveau du bon de commande ou le cas échéant au niveau de chacun des postes du bon de commande.

En effet dans le cas d'adresses de livraisons différentes parmi les postes de la commande, l'adresse d'en-tête est « effacée » au profit des adresses mentionnées sur chaque poste (l'adresse d'entête est modifiée en adresse fictive qui commence par 999, indiquant au fournisseur qu'il doit vérifier l'adresse au niveau de la ligne).

Cohérence entre l'unité de commande d'un article et son unité de livraison :

Cette cohérence est nécessaire afin d'éviter des livraisons de quantités erronées et des impossibilités de traiter la facture correspondante.

Ainsi, le Titulaire d'un marché de l'AP-HP garantit pour chaque article que l'unité d'achat définie dans le marché et utilisé les commandes par l'AP-HP est la même utilisée à la fois pour le bon de commande, la livraison par son service d'expédition et donc pour les avis de livraison dématérialisés conformément au bon de livraison. Si ce n'est pas le cas, le titulaire s'engage à demander formellement et sans délai au service marché de l'AP-HP la modification des unités d'achat des articles concernés afin qu'elles correspondent aux unités livrées.

6.3 Accusés techniques de réception des bons de commande

Il est prévu de recevoir un accusé de réception technique pour chaque flux transmis par l'AP-HP de la part du fournisseur (ou par l'une des plateformes dans le cas des fournisseurs « Portail »). L'AR confirme la bonne distribution de la commande quel que soit le mode de transmission (Portail, EDI, mél ou fax).

Ces accusés techniques attestent de la bonne transmission de la commande :

- Commande bien arrivée, et disponible sur le portail,
- Commande bien envoyée par email depuis la plateforme,
- Commande bien envoyée par fax depuis la plateforme (accusé de réception du fax par le destinataire),
- Commande bien transmise par EDI au système d'information du fournisseur.

Tout bon de commande est considéré comme reçu par le fournisseur, à la suite de l'émission par l'un des moyens ci-dessus, d'un accusé de réception technique.

6.4 Réponses du fournisseur à la commande initiale

La réponse fournisseur au bon de commande dématérialisé transmis par l'AP-HP est un élément d'une grande valeur ajoutée pour le processus dématérialisé du bon de commande.

Une seule réponse est attendue qui peut être de l'un des types suivants :

- Acceptation par le fournisseur de l'ensemble du bon de commande,
- Acceptation avec modification par le fournisseur du bon de commande mais avec des propositions de modifications (limitativement : quantités, dates de livraison et/ou substitution d'article) qui sont ensuite soumis à l'aval de l'AP-HP (échange téléphonique donc hors système) ; si acceptation, c'est le POR qui sera

porteur des propositions de modification, cela engendrant une modification de la commande au sein de l'AP-HP sans qu'un nouvel envoi soit fait des modifications.

- refus complet du bon de commande par le fournisseur si ce n'est pas conforme aux clauses contractuelles (par exemple si les prix ne sont pas conformes au bordereau de prix unitaire modifié le cas échéant par voie d'avenant, si la commande contient une erreur et envoyée par erreur au fournisseur non concerné, ce dernier pourra transmettre un POR rejet).

Dans le cas des fournisseurs non intégrés EDI, ils doivent saisir sur le portail HOSPITALIS ou PROACTIS ces éléments de réponse.

6.5 Avis de livraison

L'avis de livraison est le pendant dématérialisé du bordereau de livraison émis par le fournisseur, et donné au transporteur pour accompagner les marchandises ou lors de la fin de la réalisation d'une prestation.

Ce flux retour dématérialisé (ASN : « Advance Shipment Notification » / Message EDI DESADV) est soit transmis par le système d'information du fournisseur à l'une des deux plateformes HOSPITALIS/PROACTIS ou bien saisi par le fournisseur sur l'un des deux portails HOSPITALIS ou PROACTIS.

Important : un ASN concerne un et un seul bon de commande, mais un bon de commande peut donner lieu à transmission de plusieurs ASN (cas des livraisons multiples pour un bon de commande donné).

Ce flux constitue aussi un apport dans la fluidification de la gestion des réceptions dans le système d'information de l'AP-HP et la rapidité du paiement des factures fournisseurs, cela ouvrant la perspective d'un déploiement à grande échelle de l'escompte.

Les bons de livraison saisis ou envoyés par EDI par le fournisseur sont ainsi suivis dans un tableau de bord AP-HP permettant le gestionnaire de commande de l'AP-HP de relancer le réceptionnaire quant à la saisi de la réception (ou service fait) dans le système d'information de l'AP-HP. Ainsi, l'envoi à l'AP-HP d'un bon de livraison dématérialisé a un impact important sur la maîtrise du délai global de paiement d'une facture.

6.6 Avis de réception

Ce flux est transmis par l'AP-HP au fournisseur (GR « GoodsReceipt » / Message EDI RECADV). Il indique la marchandise ou les prestations réellement réceptionnées (quantités réceptionnées, dates de réception et éventuels motifs de non-conformité) et qui peuvent être payées. L'objet de cette fonctionnalité est de réduire les litiges relatifs aux factures présentant un écart entre les éléments facturés et ceux réellement réceptionnés par l'AP-HP.

Ce flux fait référence à l'ASN si celui-ci a été transmis par le fournisseur. Dans tous les cas, sur le portail HOSPITALIS ou PROACTIS, le fournisseur peut accéder à l'ensemble des éléments concernant les avis de réception le concernant émis par l'AP-HP qui remplit ainsi son obligation d'information du fournisseur prévue au CCAP.

7. Période transitoire dans le cadre du déploiement de la solution « Mes Appro en ligne » auprès du fournisseur titulaire d'un marché de l'AP-HP

Il se peut, au cours de la période transitoire de déploiement de la solution MAEL, que la dématérialisation soit partielle. Durant cette phase, le fournisseur accepte qu'une partie des bons de commande, dématérialisée, transite par la plateforme d'échanges dématérialisés et qu'une autre soit transmise directement par l'AP-HP au fournisseur par mail, fax... Dans ce dernier cas, les flux présentés ci-dessus concernant le cycle de vie des bons de commande ne s'appliquent pas (accusés de réception de commandes,

émission du bordereau de livraison électronique, réception de l'avis de réception de marchandise). Par contre, les catalogues peuvent être déployés.

8. Périmètre des accords d'interchange

Les clauses de la présente annexe prévalent sur les accords existants entre les parties et les accords déjà existants entre le fournisseur et les plateformes PROACTIS/HOSPITALIS en termes d'engagements de service qui auraient été arrêtés par ailleurs.

9. Normes d'échanges

Dans le cas de fournisseurs intégrés, les normes d'échange avec la plateforme HOSPITALIS ou PROACTIS sont définies dans le cadre d'un contrat tiers entre les fournisseurs et HOSPITALIS ou PROACTIS. En matière de sémantique associée aux informations échangées, la norme de référence pour ces échanges est UN EDIFACT ou UNSPSC sous l'égide de l'ONU.

10. Panne

En cas de panne de l'une ou l'autre plateforme outillant la solution « Mes Appro En Ligne » de l'AP-HP, une procédure alternative dégradée est mise en place (envoi des informations par mail ou fax). La procédure de reprise tient compte de cette solution alternative lors de la restauration de la plateforme.

11. Sécurité

11.1 Contrôles

Chaque partie (AP-HP/Fournisseur de marché AP-HP/PROACTIS/HOSPITALIS) établit des procédures de contrôle interne adaptées aux échanges dématérialisés susceptibles de prévenir les accès non autorisés, la destruction, l'altération ou l'interception des données transmises ou conservées.

Dans le cas où le contenu d'un flux apparaît inhabituel ou atypique au destinataire, que les informations soient incomplètes, imprécises ou en contradiction avec les pièces jointes (par exemple le bon de commande au format PDF signé), le destinataire doit en aviser rapidement l'émetteur quitte à remonter l'ensemble de la chaîne de transmission.

11.2 Confidentialité

L'ensemble des informations transmises sont jugées confidentielles, les parties s'engagent à maintenir cette confidentialité sur la chaîne de la conservation et transmission de ces informations et prennent toutes les mesures raisonnablement adaptées à cette fin. De plus, PROACTIS et HOSPITALIS garantissent la non-exploitation des données échangées entre l'AP-HP et ses fournisseurs pour toute la durée de détention de ces données, archivage compris.

12. Preuves

12.1 Signature

Les parties conviennent que conformément aux articles 1316-1 et suivants du code civil, la signature électronique apposée sur les bons de commande au format PDF joint au flux dématérialisé a la même valeur qu'une signature manuscrite.

12.2 Registre des échanges

L'ensemble des métadonnées et données des échanges dématérialisés concernant le cycle de vie d'une commande sont hébergées sur la plateforme de dématérialisation (PROACTIS/HOSPITALIS) qui en garantit la conservation de manière à constituer un enregistrement fidèle et inaltérable. Ce registre de transaction pour un flux donné est conservé selon les modalités suivantes :

- Proactis conserve en ligne les documents PO/POR/ASN/GR/AR durant 2 ans.
- Concernant les catalogues les 10 dernières versions du catalogue sont conservées avec un historique maximum de 7 ans (ex : s'il y a 15 versions de catalogues dont 10 éditées dans les 7 dernières années, seules ces 10 versions seront accessibles).
- En cas de fin de contrat avec l'une ou l'autre des 2 plateformes PROACTIS ou HOSPITALIS, une réversibilité s'applique : les éditeurs des plateformes PROACTIS et HOSPITALIS remettent à l'AP-HP les archives des données concernant les échanges d'information liés à la dématérialisation stockées dans les deux plateformes d'échange ainsi que les métadonnées permettant les échanges entre l'AP-HP et ses fournisseurs titulaires de marchés AP-HP.

12.3 Force probante

Dès lors que les accusés de réception sont fournis par une partie, un message restitué par celle-ci a la même valeur probante à l'égard de l'autre partie qu'un écrit.

Il est convenu que les registres de transactions sont admissibles dans tout litige et font preuve de leur contenu comme s'il s'agissait de documents originaux. Les parties (AP-HP et titulaire du marché) reconnaissent la qualité d'écrit original aux messages transmis et aux pièces jointes les accompagnant.

12.4 Datation et horodatation

L'AP-HP et ses fournisseurs s'entendent pour que tous les documents et messages transmis entre elles par la plateforme PROACTIS ou HOSPITALIS soient datés et horodatés dans un journal archivé à minima de façon quotidienne et de façon sécurisée afin d'avoir force probante. Les dates/heures/secondes enregistrées au niveau de la plateforme Hospitalis/Proactis font foi en cas de différend. En cas d'intermédiation supplémentaire d'une autre plateforme (exemple DiagDirect, GHX, etc.), Hospitalis ou Proactis s'assurent avec elles de la mise en œuvre du même niveau d'exigence leur étant applicable dans le cadre de la solution « Mes Appro En Ligne » de l'AP-HP.

13. Responsabilité du fournisseur titulaire de marché(s) AP-HP

13.1 Exception de responsabilité

Une partie ne saurait être tenue responsable pour tout retard dans l'exécution d'obligations ou pour toute inexécution d'obligations résultant du présent accord lorsque les circonstances y donnant lieu relèvent de la force majeure.

13.2 Catalogue

Le fournisseur d'un marché de l'AP-HP enrichit le catalogue des produits ou services sur le portail internet mis à sa disposition dans le cadre de la solution AP-HP de dématérialisation des flux d'approvisionnement. Pour chaque produit / service prévu dans ce catalogue, le titulaire de ce marché de l'AP-HP ajoute une image, une fiche technique et si nécessaire d'autres pièces jointes comme par exemple une fiche de sécurité ou un mode d'emploi.

Le fournisseur de ce marché AP-HP est responsable des informations qu'il ajoute et notamment des conséquences qui pourraient survenir d'erreurs dans cet ajout : image, fiche technique ou pièce jointe erronée au regard du produit concerné.

Sans préjudice des dispositions relatives aux pénalités, le Titulaire d'un marché AP-HP engage sa responsabilité à l'égard de l'APHP et de tout tiers, notamment des patients, pour tout dommage étant la conséquence d'un ajout d'informations erronées associées à un produit et qui se manifesterait dans les documents joints aux produits ou services tels que livrés à l'AP-HP (fiches technique, de sécurité ou mode d'emploi), ces informations communiquées au stade de la livraison faisant foi pour tout recours et en leurs absences celles communiquées à l'AP-HP pour l'établissement du bon de commande.

Par ailleurs, le titulaire est dispensé d'enrichir un catalogue de médicaments.

13.3 Traitement des documents dématérialisés du Processus commande

La responsabilité des parties démarre dès réception par un destinataire (ou un tiers désigné par lui) de l'information ou du document envoyé par l'émetteur (ou un tiers désigné par lui).

14. Modalités tarifaires

Le présent document décrit les conditions tarifaires qui s'appliquent aux fournisseurs de l'AP-HP utilisant les services des plateformes Proactis et Hospitalis.

L'AP-HP prend en charge l'ensemble des coûts d'abonnement aux deux plateformes donnant accès à leur portail respectif (gestion des catalogues dans PROACTIS, dépôt et retrait par le fournisseur des informations d'échanges de la commande au service fait, en utilisant l'accès au portail utilisateur de sa plateforme d'enrôlement prévue à cet effet).

De façon générale, l'AP-HP prend à sa charge les coûts de mise à disposition des plateformes, les raccordements avec l'AP-HP, la gestion des catalogues électroniques en transactionnel dans PROACTIS, la modalité « portail » sur les plateformes avec le dépôt et le retrait par le fournisseur des informations d'échanges de la commande au service fait, le cas échéant envoi depuis les plateformes de mél ou fax selon leur possibilité.

Le raccordement EDI entre un fournisseur et ces plateformes est optionnel et à la charge du fournisseur selon la tarification de la plateforme de raccordement. Ce raccordement EDI permet une intégration plus poussée entre le système d'information de l'AP-HP et le système d'information des fournisseurs via la plateforme de raccordement.

En revanche, en vue de tirer pleinement parti de la dématérialisation du processus de commande, il est pertinent d'automatiser de bout en bout les échanges en EDI avec l'AP-HP en procédant à une intégration avec le SI du fournisseur via la plateforme de raccordement. Cette possibilité est optionnelle. Si le fournisseur décide cette mise en œuvre, qui au demeurant peut servir pour tous ses clients, les développements nécessaires sont facturés au fournisseur par la plateforme à laquelle il est raccordé (PROACTIS ou HOSPITALIS) auxquels s'ajoutent des frais courants (cf Annexe 2 et 3 du présent document).

Les flux d'échange intégrés liés au cycle de vie des bons de commande (transmission du bon de commande jusqu'à l'avis de réception) sont gérés par l'une des deux plateformes PROACTIS ou HOSPITALIS à laquelle le fournisseur est raccordé.

En annexes 2 et 3 figurent les contrats relatifs à l'accès et à l'usage des services des plateformes Proactis et Hospitalis, ainsi que leur tarification associée au raccordement EDI.

14.1 Cas des fournisseurs utilisant les services de la plate-forme Proactis

Dans le cas des fournisseurs partiellement intégrés (échanges des informations entre l'AP-HP et le fournisseur transitant via le portail PROACTIS pour la réception des bons de commande, la saisie des accusés de réception, l'enregistrement du bon de livraison électronique et la consultation de l'avis de réception), ce service est gratuit, de même que la gestion du catalogue fournisseur.

Toutefois, le portail PROACTIS propose des services à plus haute valeur ajoutée pour les fournisseurs de l'AP-HP permettant une intégration plus poussée entre le système d'information de l'AP-HP et le système d'information des fournisseurs via cette plateforme : il s'agit de la mise en place de catalogue « punch-out », cette possibilité étant à la charge du fournisseur selon la tarification PROACTIS présentée en Annexe 2.

Si le fournisseur choisit de mettre en œuvre un raccordement EDI relatif à la dématérialisation du processus de commande, la tarification PROACTIS est présentée en Annexe 2.

Concernant les fournisseurs déjà clients / enrôlés dans le service Premium de PROACTIS, il n'y aura pas de nouvelle facturation à périmètre constant, i.e. pas de double facturation du service dès lors que le service a déjà été mis en place antérieurement au projet de l'AP-HP.

14.2 Cas des fournisseurs utilisant les services de la plateforme Hospitalis

HOSPITALIS propose un service Freemium (service gratuit) permettant de :

- Accéder à un portail
- Visualiser dans un tableau de bord le suivi des commandes (ORDERS) de l'AP-HP
- Enregistrer l'Accusé réception électronique de la commande (ORDRSP) avec indication de la disponibilité du produit et délais de livraison par saisie de l'accusé de réception sur le portail Web
- Enregistrer le bon de livraison électronique (DESADV) par saisie du bon sur le portail Web,
- Consulter l'avis de réception (RECADV) transmis par l'AP-HP.

Si le fournisseur choisit de mettre en œuvre un raccordement EDI relatif à la dématérialisation du processus de commande, la tarification HOSPITALIS est présentée en Annexe 3. Ce raccordement permettra un interfaçage électronique entre HOSPITALIS et leur système d'information des commandes, d'accusé de réception et de bon de livraison (DESADV), de sérialisation du médicament (code consolidé transporté dans le DESADV), de bon de réception / service fait émis par l'AP-HP.

Concernant les fournisseurs et dépositaires déjà clients / enrôlés dans le service Premium d'Hospitalis, il n'y aura pas de nouvelle facturation à périmètre constant, i.e. pas de double facturation du service dès lors que le service a déjà été mis en place antérieurement au projet de l'AP-HP.

15. Cadre contractuel

Pour mettre en œuvre les dispositions relatives à la solution « Mes Appro En Ligne » de l'AP-HP, les fournisseurs de l'AP-HP (mandataire et ses co-contractants) doivent adhérer à solution « Mes Appro en ligne » de l'AP-HP, soit en participant à une consultation lancée par l'AP-HP intégrant ces dispositions, soit en signant un avenant à leurs marchés pour y intégrer ces dispositions.

En pré-requis, il appartient à l'AP-HP de mettre à disposition de ses fournisseurs le(s) plateforme(s) nécessaire(s) au bon fonctionnement de la solution « Mes Appro en ligne ».

Les fournisseurs de l'AP-HP doivent signer un contrat d'adhésion avec la plateforme qui gère la gestion des catalogues (PROACTIS) et un contrat d'adhésion avec la plateforme permettant la dématérialisation du

processus de commande (un des deux éditeurs PROACTIS ou HOSPITALIS). Ce(s) contrat(s) décrit (vent) notamment les obligations des fournisseurs en termes de réception et transmission d'informations.

Pour tout besoin de support de la part de PROACTIS ou HOSPITALIS dans leur périmètre respectif, les méls de contacts sont les suivants :

- Pour PROACTIS : customercare@proactis.com
- Pour HOSPITALIS : support.aphp@hospitalis.org

16. Entrée en vigueur

La présente annexe concernant les modalités d'échange entre en vigueur en même temps que la date de début de l'exécution d'un nouveau marché ou de l'avenant à un marché existant. A cette date d'entrée en vigueur, la signature du contrat avec l'une ou les deux éditeurs de plateforme est réputée acquise.

Les travaux préparatoires tels que les enrichissements de catalogues, la préparation des échanges et éventuellement les développements EDI peuvent débuter dès l'attribution du marché et pour une durée de 3 semaines maximum avec le cas échéant plusieurs chargements progressifs en terme de périmètre d'articles ou de services mis à disposition dans le catalogue électronique.

En cas de changement d'une ou des deux plateforme(s) de dématérialisation décidé par l'AP-HP en cours d'exécution d'un marché, le fournisseur de marché(s) de l'AP-HP s'engage à signer un acte modificatif venant préciser les nouvelles modalités d'échanges dématérialisés, l'AP-HP engageant tous les moyens nécessaires pour que les nouvelles modalités soient équivalentes ou plus avantageuses.

Le titulaire d'un marché AP-HP peut, s'il le souhaite, bénéficier d'un accompagnement à titre gratuit dans le processus de dématérialisation, en sollicitant soit l'AP-HP, soit le service d'assistance des plateformes PROACTIS et HOSPITALIS. Les coordonnées des interlocuteurs sont communiquées lors du processus d'enrôlement.

17. Résiliation contractuelle relative à la solution « Mes Appro en Ligne » de l'AP-HP

La résiliation prend automatiquement fin à la date de fin ou de résiliation du marché contracté avec l'AP-HP.

18. Transmissibilité/Cessibilité du contrat signé avec une plateforme de raccordement à la solution « Mes Appro en ligne » de l'AP-HP

Le fournisseur doit informer l'AP-HP de tout projet de fusion ou d'absorption modifiant son capital social, et de tout projet de cession du présent Marché. Les droits résultant du présent Accord-Cadre ne peuvent être cédés par le fournisseur qu'avec l'agrément préalable et expresse de l'AP-HP.

Annexe 1 : Adhésion à la solution « Mes Appro En Ligne » de l'AP-HP

Cette solution est également dénommée en abrégé MAEL. Elle est décrite dans le présent document. L'adhésion se matérialise soit par la participation à une consultation de l'AP-HP pour laquelle le fournisseur devient attributaire puis titulaire, soit par la signature d'un avenant à ses marchés existants.

Annexe 2 : Adhésion à la plateforme de dématérialisation PROACTIS

Cf document joint « AP-HP_CCAP_ANNEXE 2.1_Contrat PROACTIS pour les Fournisseurs APHP.pdf »

L'adhésion à la partie « Portail » et « Catalogue » de PROACTIS est obligatoire. Le coût d'adhésion est pris en charge par l'AP-HP. La mise en œuvre d'une connexion EDI est optionnelle et à la charge du fournisseur, les conditions tarifaires étant présentées dans le document joint « AP-HP_CCAP_ANNEXE 2.3_Conditions tarifaires PROACTIS pour les Fournisseurs APHP.pdf ».

Par ailleurs, Proactis présente :

- ses engagements de service standards de sa plateforme dans le document « 22.089_Annexe 2.2_Engagement sur le niveau de service (SLA), HY1 2022_v3.0.1.22.pdf », ces engagements étant considérés par l'AP-HP comme un minimum, le niveau d'exigence étant défini dans le CCP du présent marché.
- ses engagements de support dans le document « AP-HP_CCAP_ANNEXE 2.4 Convention de soutien standard Proactis 2022.pdf », ces engagements étant considérés par l'AP-HP comme un minimum, le niveau d'exigence étant défini dans le CCP du présent marché.

Annexe 3 : Adhésion à la plateforme de dématérialisation HOSPITALIS de la société CEGEDIM

Cf document joint « AP-HP_CCAP_ANNEXE 3.1_Contrat Hospit@lis_Conditions Particulières (CPFOU) 102020_ModèleFreemium_v2 »

Si le fournisseur décide d'adhérer également à cette plateforme, la partie « Portail » de HOSPITALIS en mode « Freemium » est prise en charge par l'AP-HP. La mise en œuvre d'une connexion EDI est optionnelle et à la charge du fournisseur, les conditions tarifaires étant présentées dans le document joint « AP-HP_CCAP_ANNEXE 3.3_Contrat Hospit@lis_Conditions Tarifaires EDI ».

Par ailleurs, Hospitalis présente ses engagements de service standards de sa plateforme dans le document « AP-HP_CCAP_ANNEXE 3.2_Contrat Hospit@lis_SLA-Service Level Agreement (AXEFOU 2) 102020_VF.pdf », ces engagements étant considérés par l'AP-HP comme un minimum, le niveau d'exigence étant défini dans le CCP du présent marché.

Annexe 4 : Données obligatoires à transmettre pour la constitution des catalogues

Cf document joint « AP-HP_CCAP_ANNEXE 4_Fichier modèle Catalogue Proactis.xlsx »