

A



خدمة الويبو للنفاذ الرقمي

معايير مستوى الخدمة

أبريل 2025

جدول المحتويات

2.....	الغرض من هذه الوثيقة .....
2.....	التعاريف.....
3.....	النطاق والسياق.....
3.....	معايير الخدمة.....
5.....	إدارة الحوادث ومهل الاستجابة .....
6.....	الاتصالات.....
6.....	دعم المكتب الدولي لخدمة النفاذ الرقمي .....

## الغرض من هذه الوثيقة

تؤدي خدمة النفاذ الرقمي (DAS) دورًا حاسمًا في دعم حق الأولوية المنصوص عليه في المادة 4 من اتفاقية باريس. ويمكن أن يؤدي الإخفاق المطول في ضمان الخدمة الكافية إلى فقدان الحق أو تكاليف إضافية للمودع للتأكد من أن وثيقة الأولوية قد تم الإبلاغ عنها على النحو الواجب. ولأغراض التسليم بشكل مستمر وموثوق، تعتمد الخدمة على تنسيق أنظمة معلومات متعددة.

وتسرد هذه الوثيقة التوصيات المتعلقة بمستويات الخدمة التي ينبغي أن تقدمها أنظمة المعلومات في المكاتب المشاركة في نظام خدمة النفاذ الرقمي لليوبو، بما في ذلك المكتب الدولي.

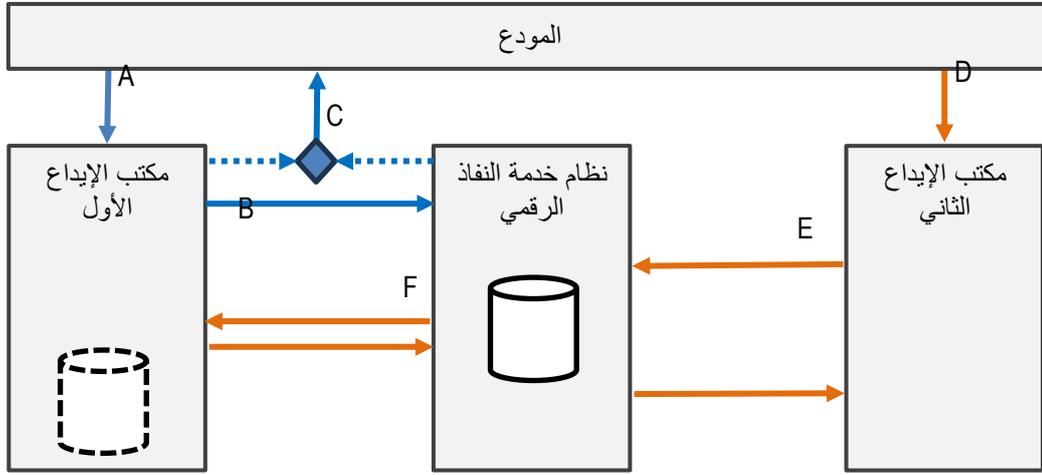
والتوصيات الواردة في هذه الوثيقة لا تشكل التزامات ولا توجد عقوبات أو سبل انتصاف ضمن أحكام إطار عمل نظام خدمة النفاذ الرقمي.

## التعريف

- (أ) **نظام خدمة النفاذ الرقمي (DAS)** - أنظمة المعلومات التي تشغلها المكاتب المشاركة والمكتب الدولي، وتتألف من تخزين الوثائق والبيانات، والسبل الخلفية لتنسيق الخدمة، وتطبيق إنترنت (بوابة DAS للمودع/المكتب) وواجهات بينية بين الآلات للتواصل بين أنظمة المكاتب المشاركة.
- (ب) **OFF** - مكتب الإيداع الأول (OFF) هو المصطلح المستخدم للإشارة إلى المكتب الذي تحتفظ مكتبته الرقمية بنسخة من الوثيقة التي يمكن للمكاتب الأخرى النفاذ إليها.
- (ج) **OSF** - مكتب الإيداع الثاني (OSF) هو مصطلح يُستخدم للإشارة إلى المكتب الراغب في استرجاع نسخة من وثيقة يحتفظ بها مكتب الإيداع الأول.
- (د) **المكاتب المشاركة** - جميع المكاتب التي تشارك في نظام خدمة النفاذ الرقمي إما كمكتب إيداع ثاني أو كمكتب إيداع أول أو كليهما.
- (هـ) **الاستضافة الذاتية** - المكتب الذي يستضيف وثائق الأولوية بنفسه ويسلمها بعد التماس استرجاع، على عكس المكتب الذي يرسل الوثائق إلى المكتب الدولي لاستضافة الوثائق نيابة عنه.

## النطاق والسياق

تتعلق هذه التوصيات بست خدمات تدعم العمليتين المهمتين في نظام خدمة النفاذ الرقمي، وهما عمليتا التسجيل والاسترجاع:



عملية تسجيل وثائق الأولوية في نظام خدمة النفاذ الرقمي (أزرق)	التماس استرجاع وثيقة أولوية من نظام خدمة النفاذ الرقمي (برتقالي)
(A) App->OSF) التماس لتحميل الطلب في نظام خدمة النفاذ الرقمي	(D) App->OSF) مطالبة بالأولوية تحتوي على رمز خدمة النفاذ الرقمي
(B) OFF->DAS) التسجيل في خدمة النفاذ الرقمي	(E) DAS<->OSF) التماس استرجاع لخدمة النفاذ الرقمي
(C) OFF/DAS->App) تبليغ رمز الوصول إلى خدمة النفاذ الرقمي	(F) OFF<->DAS) استرجاع الوثائق ذاتية الاستضافة

## معايير الخدمة

جدول مستوى الخدمة الموصى به

الخدمة	من	إلى	توصيات مستوى الخدمة
(B) تسجيل الوثيقة في نظام خدمة النفاذ الرقمي	مكتب الإيداع الأول	خدمة النفاذ الرقمي	ت(1) يجب أن تكون الوثائق مسجلة إما بصيغة PDF أو بصيغة متوافقة مع معيار الويبو ST.92 (حزمة PDDP). يجب تهيئة الوثائق بصيغة PDF لتكون قابلة للتشغيل البيئي وقابلة للعرض بسهولة من قبل مكتب الإيداع الثاني: <ul style="list-style-type: none"> <li>• ينبغي أن تكون ملفات PDF متوافقة مع PDF/A (ISO 19005) أو على الأقل يجب أن تدمج الخطوط.</li> <li>• يجب تسطيح ملفات PDF التي تحتوي على استمارة مملوءة.</li> <li>• يجب ألا تكون ملفات PDF محمية بكلمة مرور.</li> <li>• يجب ألا تكون ملفات PDF موقعة رقمياً.</li> </ul>
(B) تسجيل الوثيقة في نظام خدمة النفاذ الرقمي	خدمة النفاذ الرقمي	مكتب الإيداع الأول	ت(2) يجب أن يعمل نظام خدمة النفاذ الرقمي على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع. ت(3) يجب الإبلاغ عن الصيانة المخططة مسبقاً. ت(4) يجب تأكيد التسجيل لمكتب الإيداع الأول في غضون ساعة واحدة من التسجيل. تشجع مكتب الإيداع الأول على تسجيل الوثائق عبر واجهة برمجة التطبيقات (API) لتحسين إمكانية تتبع الطلب.
(C) تبليغ رمز الوصول إلى خدمة النفاذ الرقمي	مكتب الإيداع الأول	المودع	ينطبق هذا فقط على مكتب الإيداع الأول الذي يعين رمز الوصول إلى خدمة النفاذ الرقمي ت(5) يجب أن يتجنب مكتب الإيداع الأول إبلاغ رمز الوصول إلى خدمة النفاذ الرقمي قبل تسلم تأكيد التسجيل الناجح في نظام خدمة النفاذ الرقمي للويبو. يجب إرسال رمز الوصول إلى خدمة النفاذ الرقمي في غضون ساعة من التسجيل الناجح. ت(6) ينبغي على مكتب الإيداع الأول إجراء التماسات إعادة إرسال أو إعادة توجيه رمز الوصول إلى خدمة النفاذ الرقمي.
(C) تبليغ رمز الوصول إلى خدمة النفاذ الرقمي	خدمة النفاذ الرقمي	المودع	ت(7) ينبغي إرسال رمز الوصول إلى خدمة النفاذ الرقمي عبر البريد الإلكتروني في غضون ساعة واحدة من تسجيل الوثيقة من قبل مكتب الإيداع الأول.

<p>ت (9) في الاستثمارات الإلكترونية، ينبغي أن تتحقق المكاتب من توفر الوثيقة (باستخدام واجهة برمجة التطبيقات) قبل تمكين تقديم استمارة الطلب. (10) ينبغي أن تعالج أخطاء المودعين في تقديم الرمز الصحيح أو الإشارة الصحيحة إلى مكتب الإيداع الثاني، بين مكتب الإيداع الثاني والمودع مباشرة.</p>	<p>المودع</p>	<p>مكتب الإيداع الثاني</p>	<p>(D) مطالبة بالأولية تحتوي على مز الوصول إلى خدمة النفاذ الرقمي</p>
<p>ت(11) يجب أن يعمل نظام خدمة النفاذ الرقمي على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع. ت(12) ينبغي الإقرار بالتماس الاسترجاع بشكل فوري. ت(13) في حال استضافة الوثيقة من قبل مكتب الإيداع الأول، يجب إرسال رابط التنزيل لاسترجاع الوثيقة في غضون ساعة من استلام الوثيقة من قبل نظام خدمة النفاذ الرقمي من مكتب الإيداع الأول. ت(14) في حال استضافة الوثيقة من قبل خدمة النفاذ الرقمي، يجب إرسال رابط التنزيل لاسترجاع الوثيقة في غضون ساعة من استلام التماس الاسترجاع.</p>	<p>مكتب الإيداع الثاني</p>	<p>خدمة النفاذ الرقمي</p>	<p>(E) التماس الاسترجاع</p>
<p>ينطبق هذا فقط على مكتب الإيداع الأول الذي اختار الاستضافة الذاتية ت(15) ينبغي إعادة الوثيقة في غضون يوم عمل واحد من تاريخ استلام التماس. ت(16) في حال تعذر استرجاع الوثيقة لسبب ما، ينبغي على مكتب الإيداع الأول أن يوضح السبب (أي، انتظار المراجعة الأمنية، أو وثيقة كبير جداً، إلخ) في الرد لصالح مكتب الإيداع الثاني. ت(17) يجب أن يعمل نظام مكتب الإيداع الأول الذي يستجيب للتماسات الاسترجاع على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع</p>	<p>خدمة النفاذ الرقمي (مكتب الإيداع الثاني)</p>	<p>مكتب الإيداع الأول</p>	<p>(F) استرجاع الوثائق ذاتية الاستضافة</p>

#### توافر الأنظمة على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع

أنظمة المعلومات التي تخدم خدمة النفاذ الرقمي والمخصصة للاستجابة للالتماسات، لا سيما استرجاع وثائق الأولوية، يجب أن تعمل على مدار الساعة وطوال أيام الأسبوع وأن تمتاز بالمرونة. ينبغي على المكاتب البحث عن أفضل الممارسات البنوية لضمان أن يبقى النظام متاحاً وقادراً على تحمل الأخطاء وأمناً. وينبغي مراعاة المبادئ التالية:

- الإتاحة. ينبغي تصميم الأنظمة كي تعمل بشكل مستمر في الظروف العادية، دون الحاجة إلى قطع الخدمة أثناء العمليات العادية.
- المرونة. ينبغي أن تتمتع الأنظمة بالمرونة في مواجهة الأعطال التقنية المعروفة مثل تعطل الخادم وانقطاع الشبكة وانقطاع التيار الكهربائي، إلخ. وينبغي أن تتعافى الأنظمة، ويفضل أن يكون ذلك تلقائياً، مع الحد الأدنى من انقطاع الخدمات أو دون انقطاعها.
- الأمن. ينبغي أن تتبع الأنظمة أفضل الممارسات الأمنية لحماية البيانات والوثائق، لا سيما لأن وثائق الأولوية عادةً ما تكون غير منشورة وقت تبادلها. وتحديد توصيات الأمن يتجاوز نطاق هذه الوثيقة.
- الصيانة المجدولة. في الحالات التي تتطلب صيانة مجدولة، لتحديث النظام على سبيل المثال، ينبغي الإعلان عن الصيانة قبل 5 أيام عمل (يرجى الرجوع إلى قسم الاتصالات أدناه).
- التعافي من الكوارث. في حالة حدوث انقطاع كبير في النظام، مثل حدوث كارثة طبيعية أو فقدان مركز بيانات أو حدث مماثل، ينبغي أن يكون لدى المكاتب إجراءات لاستعادة الأنظمة واستعادة الخدمة خلال فترة زمنية محددة - هدف وقت الاسترداد (RTO). وينبغي أن تراعي خطة التعافي من الكوارث الحاجة إلى حماية حقوق المودعين ومراعاة قسم "فرصة الامتثال" في أحكام إطار عمل نظام خدمة النفاذ الرقمي.

#### دورة حياة الالتماس والتعامل مع الالتماسات المتعددة

في الحالات التي يتعذر فيها على المكتب ذي الاستضافة الذاتية تسليم الوثيقة المطلوبة ضمن الإطار الزمني المحدد في اتفاقية مستوى الخدمة هذه، يجب مراعاة الحد الأقصى لدورة حياة التماس الاسترجاع. تنفذ التدابير التالية لضمان معالجة الالتماسات في الوقت المناسب ومنع أوجه القصور الناجمة عن الالتماسات المكررة أو المنتهية الصلاحية:

- فترة الصلاحية الموحدة. سيكون لجميع التماسات الاسترجاع فترة انتهاء صلاحية محددة بفترة 15 يوماً لمنع تراكم الالتماسات التي لم تعالج وتقليل جهود المعالجة المكررة.
- إدارة الالتماسات المتعددة: في حال تقديم التماسات استرجاع متعددة لنفس الوثيقة، سيتم تجاهل أي التماس يتجاوز فترة انتهاء الصلاحية البالغة 15 يوماً لضمان تبسيط المعالجة وتجنب الازدواجية غير الضرورية في الجهد المبذول.

• مسؤوليات مكاتب الإيداع الثاني:

- يجوز لمكاتب الإيداع الثاني إما أن تقدم التماساً جديداً بعد انتهاء فترة الصلاحية أو أن تفوض عملية إعادة الإصدار إلى خدمة النفاذ الرقمي للويبو.
- في حال أعاد أحد مكاتب الإيداع الثاني إصدار التماس، يُعتبر التماس ACKID الصادر سابقاً متقادماً ومستبدلاً أصولاً بهدف منع التضارب والازدواجية.
- في حال اختار أحد مكاتب الإيداع الثاني السماح لخدمة النفاذ الرقمي للويبو بأن تتولى إعادة الإصدار، فلا ينبغي تقديم أي التماسات إضافية مرتبطة بنفس الإيداع لتجنب الإجراءات المتضاربة.
- إعادة الإصدار التلقائي من قبل خدمة النفاذ الرقمي: ستولد خدمة النفاذ الرقمي للويبو بشكل منظم التماسات جديدة للوثائق التي لم تسلم في غضون الإطار الزمني المحدد بمدة 15 يوماً. وسيُعتبر التماس ACKID الأصلي متقادماً، بما يضمن أن أحدث التماس فقط هو الذي سيعالج.

ومن خلال اعتماد هذه التدابير، ستمكن المكاتب المشاركة من الحد من التدخلات اليدوية غير الضرورية، وتعزيز كفاءة الاسترجاع، وتعزيز عملية تبادل الوثائق بشكل أكثر تنظيماً وقابلية للتنبؤ.

### إدارة الحوادث ومهل الاستجابة

#### المبادئ

ينبغي أن يكون لدى المكاتب المشاركة عمليات لإدارة الحوادث مخصصة للتعامل مع المشاكل التقنية والتشغيلية. وينبغي أن يحتوي نظام إدارة الحوادث على العمليات التالية:

- نظام تكنولوجيا المعلومات لدعم إدارة الحوادث (نظام إصدار التذاكر).
- عمليات للمستخدمين وللمكاتب الأخرى المشاركة في خدمة النفاذ الرقمي لإحالة المسائل.
- مقياس الأولويات والعمليات المرتبطة به (انظر (ي) أدناه).
- مستويات الدعم والمسؤوليات المحددة بشأن حل الحوادث (المستوى 1، المستوى 2، إلخ).
- إجراءات الرصد والتصعيد.
- إغلاق الحوادث وتقييمها والإبلاغ عنها.

يمكن استخدام عملية إدارة الحوادث في مكتبة البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات (ITIL) كمرجع.

#### مقياس أولوية الحوادث

يمكن النظر في سلم الأولويات التالي لنظام خدمة النفاذ الرقمي:

- الأولوية 1:** عدم توفر الوظائف المهمة لعملية التسجيل أو الاسترجاع لفترة زمنية طويلة (أكثر من ساعة واحدة).
- الأولوية 2:** مشاكل وقت الاستجابة أو جودة البيانات أو غيرها من الأعطال بما في ذلك عيوب النظام.
- الأولوية 3:** تقديم الدعم للمستخدمين والمكاتب المشاركة الأخرى فيما يتعلق بمشكلات مثل رموز الوصول غير الصحيحة إلى نظام خدمة النفاذ الرقمي، وتوافر الوثائق، وما إلى ذلك.

## الاتصالات

ينبغي على جميع المكاتب المشاركة تقديم المعلومات التالية إلى المكتب الدولي لتوزيعها أو نشرها:

- جهات الاتصال المعينة لإدارة الحوادث.
- عمليات إدارة الحوادث، بما في ذلك عناوين البريد الإلكتروني أو تفاصيل الاتصال الأخرى الخاصة بالدعم.
- الحوادث الحالية التي تؤثر على الخدمة.
- الصيانة المجدولة أو عدم توفر الخدمة.
- أي معلومات أخرى عن معايير أو إجراءات الخدمة الخاصة بالمكتب، بما في ذلك ساعات العمل (مع تحديد المنطقة الزمنية).

## دعم المكتب الدولي لخدمة النفاذ الرقمي

يجب إرسال طلبات الدعم من المكتب الدولي إلى [das.support@wipo.int](mailto:das.support@wipo.int) لا يوفر صندوق البريد هذا الدعم في الحوادث فحسب، بل يوفر أيضًا مساعدة عامة في تشغيل خدمة النفاذ الرقمي أو تنفيذها أو توسيع نطاق استخدامها.