

SERVICE D'ACCÈS NUMÉRIQUE AUX DOCUMENTS DE PRIORITÉ (DAS) DE L'OMPI

NORMES CONCERNANT LE NIVEAU DE SERVICES

avril 2025

Table des matières

Objet du présent document	2
Définitions	2
Champ d'application et contexte.....	3
Normes concernant le niveau de service	3
Gestion des incidents et délais d'intervention	5
Communications.....	6
Équipe d'assistance au DAS du Bureau international	6

OBJET DU PRÉSENT DOCUMENT

Le Service d'accès numérique (DAS) joue un rôle essentiel en ce qu'il soutient le droit de priorité établi par l'article 4 de la Convention de Paris. Un manquement prolongé à assurer un service adéquat peut entraîner une perte de droit ou des frais supplémentaires pour le déposant pour s'assurer que le document de priorité a été dûment communiqué. Pour assurer un service continu et fiable, il faut que les différents systèmes d'information soient coordonnés.

Le présent document contient une série de recommandations relatives au niveau de service que devraient fournir les systèmes d'information des offices participant au système DAS de l'OMPI, y compris le Bureau international.

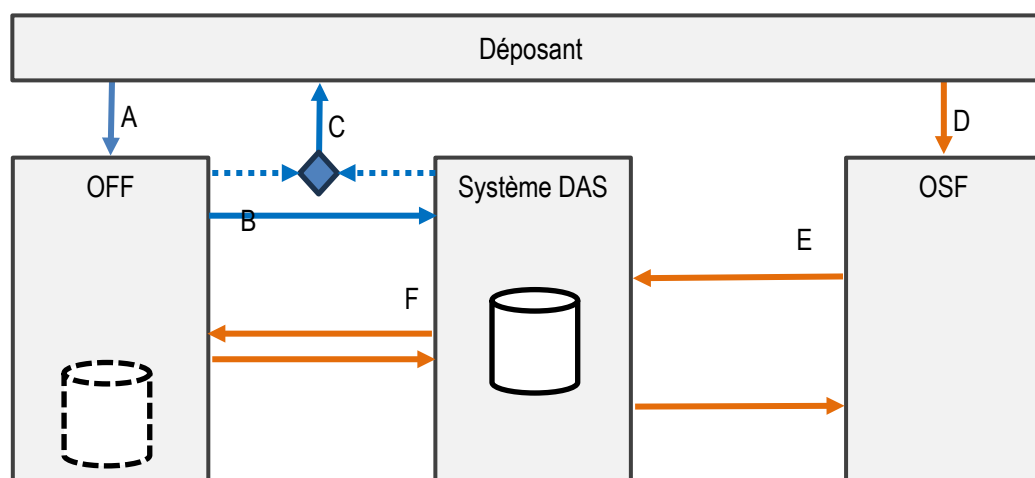
Les recommandations énoncées dans le présent document ne constituent pas des obligations et les Dispositions-cadres du système DAS ne prévoient ni sanctions ni recours.

DÉFINITIONS

- a) **Système DAS** – Les systèmes d'information exploités par les offices participants et le Bureau international, composés d'un système de stockage de documents et de données, de méthodes d'arrière-plan pour coordonner le service, d'une application Web (portail destiné au déposant et portail des offices) et d'interfaces de machine à machine pour la communication entre les systèmes des offices participants.
- b) **OFF** – Office de premier dépôt (OFF) désigne un office dont la bibliothèque numérique détient l'exemplaire d'un document que d'autres offices doivent consulter.
- c) **OSF** – Office de deuxième dépôt (OSF) désigne un office qui souhaite extraire une copie d'un document détenu par un office de premier dépôt.
- d) **Offices participants** – Tous les offices qui participent au service DAS en qualité d'office de deuxième dépôt, d'office de premier dépôt ou les deux.
- e) **Auto-hébergé** – Un office qui héberge lui-même les documents de priorité et les livre à la suite d'une demande d'accès, par opposition à un office qui envoie les documents au Bureau international pour qu'il les héberge en son nom.

CHAMP D'APPLICATION ET CONTEXTE

Ces recommandations concernent six services qui prennent en charge les deux processus essentiels du système DAS, à savoir les processus d'enregistrement et d'extraction :



Processus d'enregistrement des documents de priorité dans le système DAS (en bleu)	Demande d'extraction d'un document de priorité du système DAS (en orange)
(A) Déposant->OFF : Demande de téléchargement de la demande dans le DAS (B) OFF->DAS : Enregistrement dans le DAS (C) OFF/DAS->Déposant : Communication du code d'accès DAS	(D) Déposant->OSF : Demande de priorité contenant un code DAS (E) DAS->OSF : Demande d'extraction envoyée au DAS (F) OFF->DAS : Extraction de document par système auto-hébergé

NORMES CONCERNANT LE NIVEAU DE SERVICE

TABLEAU INDIQUANT LES NIVEAUX DE SERVICES RECOMMANDÉS

Service	De	À	Recommandations relatives au niveau de service
(B) Enregistrement d'un document dans le DAS	OFF	DAS	R1) Les documents doivent être enregistrés soit au format PDF, soit dans un format conforme à la norme ST.92 de l'OMPI (PDDP). Les documents au format PDF doivent être compatibles et facilement consultables par l'OSF : - Les PDF doivent être conformes à la norme PDF/A (ISO 19005) ou au moins intégrer les polices. - Les PDF contenant un formulaire rempli doivent être aplatis. - Les PDF ne doivent pas être protégés par un mot de passe. - Les PDF ne doivent pas être signés numériquement.
(B) Enregistrement d'un document dans le DAS	DAS	OFF	R2) Le système DAS doit fonctionner 24 heures sur 24, 7 jours sur 7. R3) Les opérations de maintenance prévues doivent être notifiées à l'avance. R4) L'enregistrement doit être confirmé à l'OFF dans l'heure qui suit l'enregistrement. Les OFF sont encouragés à enregistrer les documents via l'API pour une meilleure traçabilité de la demande.
(C) Communication du code d'accès DAS	OFF	Déposant	Celles-ci s'appliquent uniquement aux OFF qui attribuent le code d'accès DAS R5) L'OFF doit éviter de communiquer le code d'accès DAS avant d'avoir reçu confirmation de l'enregistrement auprès du service DAS de l'OMPI. Le code d'accès DAS doit être envoyé dans l'heure qui suit l'enregistrement. R6) Les demandes de renvoi ou de transmission du code d'accès DAS doivent être effectuées par l'OFF.
(C) Communication du code d'accès DAS	DAS	Déposant	R7) Le code d'accès DAS doit être communiqué par courrier électronique dans l'heure qui suit l'enregistrement du document par l'OFF.
(D) Demande de priorité contenant un code d'accès DAS	OSF	Déposant	R9) Dans les formulaires électroniques, les offices devraient vérifier la disponibilité du document (à l'aide de l'API) avant de permettre la soumission du formulaire de demande. R10) Les erreurs commises par le déposant dans la fourniture du code ou de la référence correcte à l'OSF doivent être traitées directement entre l'OSF et le déposant.
(E) Demande d'extraction	DAS	OSF	R11) Le système DAS doit fonctionner 24 heures sur 24, 7 jours sur 7. R12) La demande d'extraction doit immédiatement faire l'objet d'un accusé de réception. R13) Lorsque le document est hébergé par l'OFF, le lien de téléchargement permettant d'extraire le document doit être envoyé dans l'heure qui suit la réception du document par le système DAS de la part de l'OFF. R14) Lorsque le DAS héberge le document, le lien de téléchargement permettant d'extraire le document doit être envoyé dans l'heure qui suit la réception de la demande d'extraction.

(F) Extraction de document par système auto-hébergé	OFF	DAS (pour l'OSF)	<i>Celles-ci s'appliquent uniquement aux OFF qui ont opté pour l'auto-hébergement</i> R15) Le document doit être renvoyé dans un délai d'un jour ouvré à compter de la réception de la demande. R16) Si le document ne peut être extrait pour une raison quelconque, l'OFF doit en indiquer la raison (par exemple, examen de sécurité en cours, document très volumineux, etc.) dans la réponse à l'intention de l'OSF. R17) Le système de l'OFF qui répond aux demandes d'extraction doit fonctionner 24 heures sur 24, 7 jours sur 7.
---	-----	------------------	--

DISPONIBILITÉ DES SYSTÈMES 24 HEURES SUR 24, 7 JOURS SUR 7

Les systèmes d'information qui servent le DAS et doivent répondre aux demandes, notamment en ce qui concerne l'extraction des documents de priorité, doivent fonctionner 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, et être résilients. Les offices doivent s'efforcer d'appliquer les pratiques recommandées en matière d'architecture afin de s'assurer que le système reste disponible, tolérant aux pannes et sécurisé. Les principes suivants doivent être pris en considération :

- **Disponibilité.** Les systèmes doivent être conçus de manière à fonctionner en continu dans des circonstances normales, sans qu'il soit nécessaire de les arrêter pendant les activités normales.
- **Résilience.** Les systèmes doivent être résistants aux perturbations techniques connues telles que les pannes de serveur, les coupures de réseau et d'électricité, etc. Les systèmes doivent pouvoir redémarrer, de préférence automatiquement, avec une interruption minimale ou nulle des services.
- **Sécurité.** Les systèmes doivent respecter les pratiques recommandées en matière de sécurité pour la protection des données et des documents, en particulier si l'on considère que les documents de priorité ne sont généralement pas publiés au moment où ils sont échangés. Le présent document n'a pas pour objet de formuler des recommandations en matière de sécurité.
- **Opérations de maintenance prévues.** Dans les cas où des opérations de maintenance sont prévues, par exemple pour la mise à niveau du système, elles doivent être annoncées cinq jours ouvrables à l'avance (voir la section Communication ci-dessous).
- **Reprise des opérations après un sinistre.** En cas de panne majeure du système, telle qu'une catastrophe naturelle, la perte d'un centre de données ou un événement similaire, les offices doivent disposer de procédures pour remettre en état les systèmes et rétablir le service dans un délai déterminé – la durée maximale d'interruption admissible (RTO). Le plan de reprise des opérations après un sinistre doit tenir compte de la nécessité de protéger les droits des déposants et prendre en considération la section "Possibilité de se mettre en conformité" des Dispositions-cadres du système DAS.

CYCLE DE VIE DES DEMANDES ET TRAITEMENT DES DEMANDES MULTIPLES

Dans les cas où un office ayant opté pour l'auto-hébergement n'est pas en mesure de fournir un document demandé dans les délais établis dans le présent accord sur le niveau de services, le cycle de vie maximal de la demande d'extraction doit être respecté. Les mesures suivantes doivent être mises en œuvre pour garantir un traitement rapide et éviter les problèmes d'efficacité causés par des demandes en double ou expirées :

- **Délai d'expiration normalisé.** Toutes les demandes d'extraction doivent être assorties d'un délai d'expiration de 15 jours afin d'éviter l'accumulation de demandes non résolues et de réduire autant que possible les efforts de traitement inutiles.

- Gestion des demandes multiples : Si plusieurs demandes d'extraction sont soumises pour le même document, toute demande dépassant le délai d'expiration de 15 jours sera ignorée afin de garantir un traitement rationalisé et d'éviter une répétition inutile des tâches.
- Responsabilités des OSF :
 - Les OSF peuvent soit soumettre une nouvelle demande à l'expiration du délai, soit déléguer le processus au service DAS de l'OMPI.
 - Si un OSF émet à nouveau une demande, l'ACKID précédemment émis sera considéré comme obsolète et remplacé en conséquence afin d'éviter les conflits et les doublons.
 - Si un OSF choisit d'autoriser le service DAS de l'OMPI à gérer ce processus, aucune demande supplémentaire liée au même dépôt ne doit être soumise afin d'éviter des actions contradictoires.
- Nouvelle émission automatique par le système DAS : Le système DAS de l'OMPI générera systématiquement de nouvelles demandes pour les documents qui n'ont pas été livrés dans le délai de 15 jours stipulé. L'ACKID d'origine sera déclaré obsolète, garantissant ainsi que seule la demande la plus récente reste valide pour le traitement.

En adoptant ces mesures, les offices participants pourront réduire les interventions manuelles inutiles, améliorer l'efficacité lors de l'extraction de documents et favoriser un processus d'échange de documents plus structuré et plus prévisible.

GESTION DES INCIDENTS ET DÉLAIS D'INTERVENTION

PRINCIPES

Les offices participants doivent disposer de processus de gestion des incidents pour traiter les problèmes techniques et opérationnels. Le système de gestion des incidents doit comporter les éléments suivants :

- Un système informatique d'aide à la gestion des incidents (système de gestion des tickets).
- Des moyens permettant aux utilisateurs et autres offices participant au service DAS de soulever des problèmes.
- Une échelle de priorité avec les processus associés (voir ci-dessous).
- Des niveaux d'assistance et des responsabilités désignés pour la résolution des incidents (niveau 1, niveau 2, etc.).
- Procédures de suivi et d'escalade.
- Clôture, évaluation et compte rendu de l'incident.

Le processus de gestion des incidents de l'ITIL (Bibliothèque sur les infrastructures informatiques) peut être utilisé comme référence.

ÉCHELLE DE PRIORITÉ DES INCIDENTS

L'échelle de priorité suivante peut être envisagée pour le système DAS :

Priorité 1 : Indisponibilité des fonctions essentielles au processus d'enregistrement ou d'extraction pendant une période prolongée (plus d'une heure).

Priorité 2 : Problèmes concernant le temps de réponse ou la qualité des données, ou autres perturbations, y compris des défauts du système.

Priorité 3 : Assistance aux utilisateurs et aux autres offices participants pour des questions telles que des codes d'accès DAS incorrects, la disponibilité des documents, etc.

COMMUNICATIONS

Tous les offices participants doivent fournir les informations suivantes au Bureau international pour diffusion ou publication :

- Coordonnateurs désignés pour la gestion des incidents.
- Processus de gestion des incidents, y compris les adresses électroniques ou autres coordonnées pour l'assistance.
- Incidents actuels affectant le service.
- Opérations de maintenance ou interruptions de service prévues.
- Toute autre information sur les normes ou procédures en matière de services de l'office, y compris les heures d'ouverture (avec fuseau horaire).

ÉQUIPE D'ASSISTANCE AU DAS DU BUREAU INTERNATIONAL

Les demandes d'assistance de la part du Bureau international doivent être envoyées à das.support@wipo.int.

Cette boîte aux lettres permet non seulement de signaler des incidents, mais aussi d'obtenir une assistance générale pour l'exploitation, la mise en œuvre ou l'extension de l'utilisation du service DAS.