



СЛУЖБА ЦИФРОВОГО ДОСТУПА ВОИС
СТАНДАРТЫ УРОВНЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ

апрель 2025 года

Содержание

Цель настоящего документа	2
Определения	2
Сфера охвата и контекст	3
Стандарты обслуживания	3
Разрешение инцидентов и время реагирования	6
Коммуникация	6
Связанная с СЦД поддержка со стороны Международного бюро	6

ЦЕЛЬ НАСТОЯЩЕГО ДОКУМЕНТА

Служба цифрового доступа к приоритетным документам (СЦД) играет критически важную роль в поддержании права приоритета, предусмотренного статьей 4 Парижской конвенции. Продолжительная неспособность предоставить соответствующее обслуживание может привести к утрате данного права или дополнительным расходам заявителя на обеспечение надлежащей пересылки приоритетного документа. Для непрерывного и надежного функционирования данная система требует грамотной организации работы множества информационных систем.

В настоящем документе приводятся рекомендации по уровням обслуживания, которые должны обеспечиваться информационными системами ведомств, которые участвуют в работе СЦД ВОИС, включая Международное бюро (МБ).

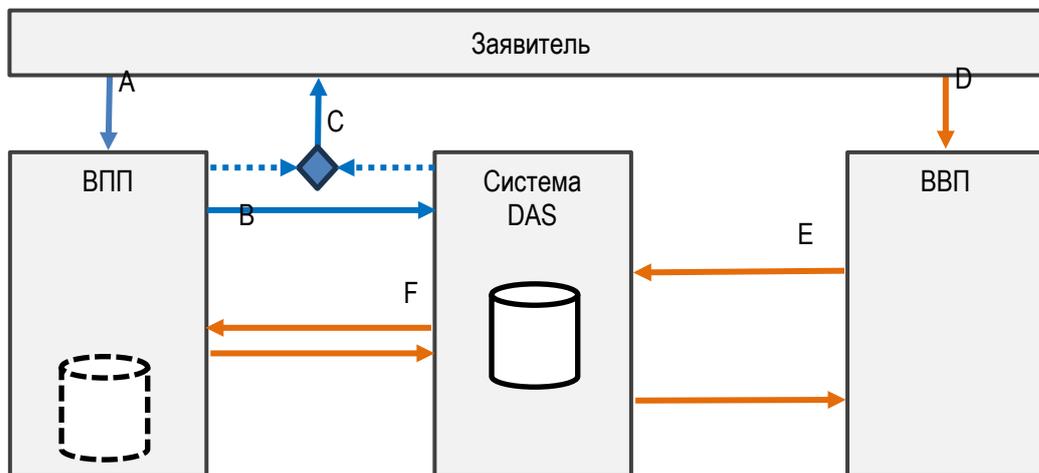
Рекомендации, изложенные в данном документе, не являются обязательствами, и Основные положения, касающиеся СЦД, не предусматривают штрафы или средства правовой защиты.

ОПРЕДЕЛЕНИЯ

- a) **Система СЦД** — информационные системы, управляемые участвующими ведомствами и МБ, которые включают хранилища документов и данных, внутренние методы организации работы службы, веб-приложение (СЦД для заявителей/Портал СЦД для ведомств) и интерфейсы машина-машина для обеспечения связи между системами участвующих ведомств.
- b) **ВПП** — обозначение «ведомство первой подачи» (ВПП) является термином, используемым в отношении ведомства, чья цифровая библиотека содержит копию документа, доступ к которому должны получить другие ведомства.
- c) **ВВП** — обозначение «ведомство второй подачи» (ВВП) является термином, используемым в отношении ведомства, которое желает получить копию документа, хранящегося в ВПП.
- d) **Участвующие ведомства** — это все ведомства, участвующие в работе СЦД в качестве ВПП, ВВП или ВПП, и ВВП одновременно.
- e) **Ведомство самостоятельного размещения** — это ведомство, которое само размещает приоритетные документы и предоставляет их по запросу на получение, в отличие от ведомства, которое отправляет документы в МБ, чтобы то размещало их от его имени.

СФЕРА ОХВАТА И КОНТЕКСТ

Данные рекомендации касаются шести категорий услуг, которые поддерживают реализацию двух критически важных процедур в рамках СЦД, а именно процедур регистрации и получения документов:



Процедура регистрации приоритетного документа в СЦД (голубой)	Запрос на получение приоритетного документа из СЦД (оранжевый)
(A) Заяв.->ВВП: Запрос на загрузку заявки в СЦД (B) ВПП->СЦД: Регистрация в СЦД (C) ВПП/СЦД->Заяв.: Отправка кода доступа СЦД	(D) Заяв.->ВВП: Притязание на приоритет, содержащее код СЦД (E) СЦД->ВВП: Запрос на получение в СЦД (F) ВПП->СЦД: Получение документа в самостоятельном размещении

СТАНДАРТЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ

ТАБЛИЦА С РЕКОМЕНДАЦИЯМИ ПО УРОВНЯМ ОБСЛУЖИВАНИЯ

Услуга	Кто	Кому	Рекомендации по уровням обслуживания
(B) Регистрация документа в СЦД	ВПП	СЦД	P1) Документы должны быть зарегистрированы либо в формате PDF, либо в формате, соответствующем стандарту ВОИС ST.92 (пакет PDDP). Документы в формате PDF должны быть сконфигурированы так, чтобы они были совместимы и без затруднений просматривались ВВП: <ul style="list-style-type: none"> • Файлы PDF должны быть совместимы с PDF/A (ISO 19005) или, по крайней мере, должны содержать встроенные шрифты. • Файлы PDF, содержащие заполненные бланки, должны быть трансформированы в таковые без редактируемых элементов. • Файлы PDF не должны быть защищены паролем. • Файлы PDF не должны быть подписаны цифровой подписью.
(B) Регистрация документа в СЦД	СЦД	ВПП	P2) Следует обеспечить круглосуточную работу системы СЦД без выходных. P3) О запланированном техническом обслуживании необходимо уведомлять заранее. P4) Регистрацию следует подтверждать ВПП в течение одного часа после регистрации. ВПП рекомендуется регистрировать документы посредством API-интерфейса для лучшего отслеживания запроса.
(C) Отправка кода доступа СЦД	ВПП	Заявитель	Это применимо только к тем ВПП, которые выдают код доступа СЦД P5) ВПП следует избегать передачи кода доступа СЦД до получения подтверждения об успешной регистрации в СЦД ВОИС. Код доступа СЦД следует высылать в течение одного часа после успешной регистрации. P6) Запросы на повторную отправку или пересылку кода доступа СЦД следует осуществлять ВПП.
(C) Отправка кода доступа СЦД	СЦД	Заявитель	P7) Код доступа СЦД следует высылать по электронной почте в течение одного часа после регистрации ВПП документа.
(D) Притязание на приоритет, содержащее код доступа СЦД	ВВП	Заявитель	P9) Что касается электронных бланков, ведомствам следует проверять наличие документа (с использованием API-интерфейса) перед тем, как разрешать подачу бланка заявки. P10) Ситуации с ошибками заявителей в предоставлении правильного кода или правильной ссылки на ВВП должны разрешаться напрямую между ВВП и заявителем.

(Е) Запрос на получение	СЦД	ВВП	<p>P11) Необходимо обеспечить круглосуточную работу системы СЦД без выходных. P12) Запросы на получение документа следует подтверждать незамедлительно. P13) Если документ хранится в ВВП, ссылка на скачивание документа должна быть отправлена в течение одного часа после получения документа системой СЦД от ВВП. P14) Если документ хранится в СЦД, ссылка на скачивание документа должна быть отправлена в течение одного часа после получения запроса на получение.</p>
(F) Получение документа в самостоятельном размещении	ВВП	СЦД (для ВВП)	<p><i>Это применимо только к тем ВВП, которые выбрали самостоятельное размещение</i> P15) Документ следует выдавать в течение одного рабочего дня с момента получения соответствующего запроса. P16) Если по какой-либо причине документ не может быть получен, то в интересах ВВП в своем ответе ВВП следует сообщить такую причину (например, ожидание окончания проверки безопасности, большой размер документа и т. д.). P17) Система ВВП, отвечающая на запросы на получение, должна работать круглосуточно и без выходных</p>

ДОСТУПНОСТЬ СИСТЕМ В КРУГЛОСУТОЧНОМ РЕЖИМЕ БЕЗ ВЫХОДНЫХ

Информационные системы, обслуживающие СЦД и отвечающие на запросы (в частности, на выдачу приоритетных документов), должны работать устойчиво, в круглосуточном режиме без выходных. Ведомствам следует стремиться использовать передовой опыт в области архитектуры систем с тем, чтобы обеспечивать их доступность, отказоустойчивость и безопасность. Следует учитывать следующие принципы:

- **Доступность.** Системы должны быть разработаны таким образом, чтобы в нормальных условиях они работали непрерывно без необходимости отключения в ходе нормальной работы.
- **Устойчивость.** Системы должны быть устойчивы к известным техническим сбоям, таким как поломки сервера, отключение сети и электроэнергии и т. д. Системы должны быть способны восстанавливаться, предпочтительно автоматически, с минимальными перерывами в работе или вообще без таких перерывов.
- **Безопасность.** В системах должны применяться передовые меры обеспечения безопасности для защиты данных и документов, в частности учитывая тот факт, что на момент передачи приоритетные документы обычно еще не опубликованы. Определение рекомендаций по безопасности выходит за рамки настоящего документа.
- **Плановое обслуживание.** В случаях, когда требуется плановое обслуживание (например, для обновления системы), об этом следует сообщать за пять рабочих дней до начала такого обслуживания (см. раздел «Коммуникация», ниже).
- **Восстановление после сбоев.** На случай серьезного сбоя в работе системы, например в результате стихийного бедствия, отказа центра обработки данных или аналогичного события, ведомствам следует предусмотреть процедуры для восстановления систем и возобновления обслуживания в течение определенного периода времени — целевого времени восстановления (ЦВВ). В рамках плана аварийного восстановления должны учитываться необходимость защиты прав заявителей и содержание раздела «Предоставление возможности выполнения» Основных положений, касающихся СЦД.

ОБЩЕЕ ВРЕМЯ ОБРАБОТКИ ЗАПРОСА И ОБРАБОТКА НЕСКОЛЬКИХ ЗАПРОСОВ

В случаях, когда ведомство самостоятельного размещения не может предоставить запрашиваемый документ в установленные сроки, указанные в настоящем Соглашении о гарантированном уровне обслуживания (СГО), должен соблюдаться максимальный срок действия запроса на получение документа. В целях обеспечения своевременной обработки и предотвращения неэффективности в работе, вызванной дублированием или истечением срока действия запросов, применяются следующие меры:

- Стандартизированный срок действия. Все запросы на получение документов имеют определенный срок действия в 15 дней для того, чтобы предотвратить накопление нереализованных запросов и свести к минимуму излишние усилия по соответствующей обработке.
- Управление несколькими запросами. Если на получение одного и того же документа подано несколько запросов, то любой запрос вне 15-дневного срока действия не подлежит обработке с тем, чтобы обеспечить упорядоченность рабочего процесса и избежать ненужного дублирования усилий.
- Обязанности ВВП:
 - По истечении срока действия ВВП могут либо подать новый запрос, либо делегировать повторное представление запроса СЦД ВОИС.
 - Если ВВП направляет запрос повторно, ранее выпущенный идентификатор подтверждения (ACKID) считается устаревшим и соответствующим образом заменяется новым, чтобы предотвратить конфликты и дублирование.
 - Если ВВП решает позволить СЦД ВОИС осуществить повторное направление запроса, то во избежание противоречащих друг другу действий не следует подавать дополнительные запросы по одному и тому же вопросу.
- Автоматическое повторное направление запроса СЦД. СЦД ВОИС систематически генерирует новые запросы на документы, которые не были предоставлены в установленный 15-дневный срок. Изначальный идентификатор подтверждения (ACKID) помечается как устаревший, чтобы для целей обработки оставался только самый последний запрос.

Благодаря принятию данных мер участвующие ведомства смогут сократить объем ненужных ручных операций, повысить эффективность выдачи документов, а также выстроить более структурированный и предсказуемый процесс обмена документами.

РАЗРЕШЕНИЕ ИНЦИДЕНТОВ И ВРЕМЯ РЕАГИРОВАНИЯ

ПРИНЦИПЫ

Участвующим ведомствам следует внедрить процедуры разрешения инцидентов для устранения технических и операционных проблем. Системы устранения инцидентов должны включать в себя следующие процедуры:

- ИТ-система для поддержки управления инцидентами (система регистрации обращений).
- Процедуры, позволяющие пользователям и другим участвующим в функционировании СЦД ведомствам обозначать проблемы.
- Шкала приоритетов с соответствующими процедурами (см. ниже).
- Назначенные уровни оказания поддержки и обязанности по устранению инцидентов (уровень 1, уровень 2 и т. д.).
- Процедуры по мониторингу и эскалации проблем.
- Закрытие обращений по инцидентам, оценка и отчетность.

В качестве справочного материала можно использовать процедуру разрешения инцидентов Библиотеки инфраструктуры информационных технологий (ИБИТ).

ШКАЛА ПРИОРИТЕТНОСТИ ИНЦИДЕНТОВ

Для системы СЦД может быть рассмотрена следующая шкала приоритетов:

Приоритет 1. Недоступность функций, критически важных для процедур регистрации или получения документов в течение длительного периода времени (более одного часа).

Приоритет 2. Время отклика системы или проблемы с качеством данных, равно как и другие сбои, включая недостатки системы.

Приоритет 3. Поддержка пользователей и других участвующих ведомств по таким вопросам, как неправильные коды доступа СЦД, наличие документов и т. д.

КОММУНИКАЦИЯ

Все участвующие ведомства должны предоставлять Международному бюро следующую информацию для распространения или публикации:

- контактные данные координаторов, назначенных для разрешения инцидентов;
- процедуры разрешения инцидентов, включая адреса электронной почты или другие контактные данные службы поддержки;
- инциденты, в настоящее время влияющие на работу службы;
- плановое обслуживание или недоступность службы;
- любая другая информация о стандартах и процедурах обслуживания в ведомстве, включая часы работы (с указанием часового пояса).

СВЯЗАННАЯ С СЦД ПОДДЕРЖКА СО СТОРОНЫ МЕЖДУНАРОДНОГО БЮРО

Запросы на поддержку со стороны МБ следует направлять по адресу das.support@wipo.int. По этому адресу электронной почты оказывается не только поддержка при возникновении инцидентов, но и общая помощь в эксплуатации, внедрении или расширении использования СЦД.