



产权组织数字查询服务

服务水平标准

2025 年 4 月

目录

本文件的目的.....	2
定义.....	2
范围和背景.....	3
服务标准.....	3
事件管理和响应时间.....	5
沟通.....	5
国际局的 DAS 支持.....	5

本文件的目

数字查询服务（DAS）在支持《巴黎公约》第四条规定的优先权方面发挥着至关重要的作用。如果长期无法确保提供足够的服务，就会导致权利的丧失，或使申请人为确保优先权文件得到适时传送而付出额外的费用。要持续、可靠地提供服务，就需要精心组织多个信息系统。

本文件列出了参加产权组织 DAS 的各局（包括国际局（IB））信息系统应提供的服务水平建议。

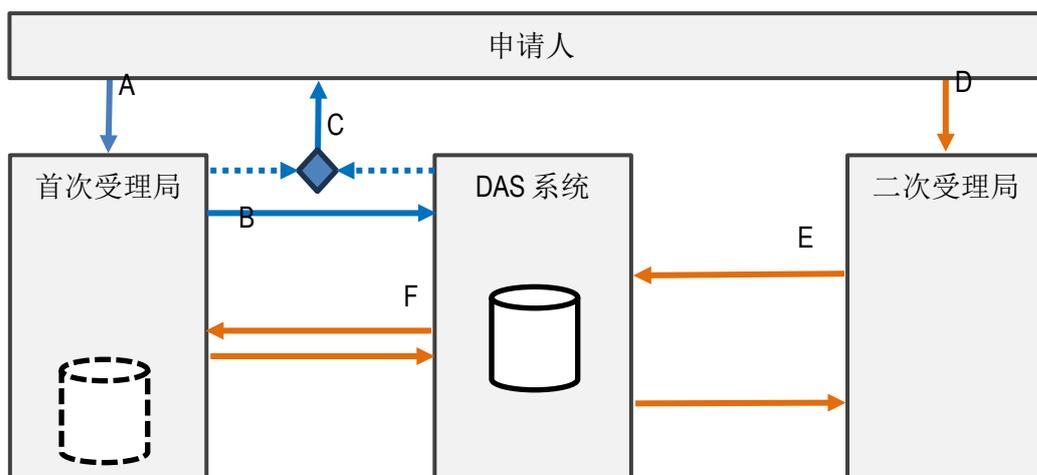
本文件中提出的建议并不构成义务，“DAS 框架规定”中也没有任何惩罚或救济措施。

定义

- a) **DAS 系统**——由参与局和国际局运行的信息系统，包括文件和数据存储、调度服务的后端方法、网络应用程序（DAS 应用程序/主管局门户网站）以及在参与局系统之间进行通信的机对机接口。
- b) **首次受理局**——首次受理局（OFF）是指其数字库中拥有供其他主管局查询的文件副本的主管局。
- c) **二次受理局**——二次受理局（OSF）是指希望检索由首次受理局持有的文件副本的主管局。
- d) **参与局**——作为二次受理局、首次受理局或同时作为二次受理局和首次受理局参与 DAS 的所有主管局。
- e) **自行托管**——自行托管优先权文件并在收到检索请求后交付文件，而不是将文件发送给国际局代为托管的主管局。

范围和背景

这些建议涉及六项对 DAS 的两个关键流程——登记和检索流程——予以支持的服务：



在 DAS 中登记优先权文件的流程 (蓝色)	DAS 优先权文件检索请求 (橙色)
(A) 申请人->二次受理局：请求在 DAS 中上传申请	(D) 申请人->二次受理局：含 DAS 查询码的优先权要求
(B) 首次受理局->DAS：在 DAS 中登记	(E) DAS<->二次受理局：向 DAS 提出检索请求
(C) 首次受理局/DAS->申请人：传送 DAS 查询码	(F) 首次受理局<->DAS：自行托管的文件检索

服务标准

建议服务水平表

服务	从	到	服务水平建议
(B) 在 DAS 中登记文件	首次受理局	DAS	建议 1：文件必须以 PDF 格式或符合产权组织标准 ST. 92 的格式 (PDDP 包) 登记。 PDF 格式的文件必须配置为可互操作并且可由二次受理局随时查看： <ul style="list-style-type: none"> PDF 文件应符合 PDF/A 标准 (ISO 19005)，或必须至少嵌入字体。 必须将包含已填表格的 PDF 文件扁平化。 PDF 文件不得使用密码保护。 PDF 文件不应进行数字签名。
(B) 在 DAS 中登记文件	DAS	首次受理局	建议 2：DAS 系统应全天候运行。 建议 3：可预见的维修必须提前通知。 建议 4：应在登记后一小时内向首次受理局确认登记。首次受理局最好通过 API 登记文件，以便更好地跟踪请求。
(C) 传送 DAS 查询码	首次受理局	申请人	这些仅适用于分配 DAS 查询码的首次受理局 建议 5：在收到在产权组织 DAS 中成功登记的确认之前，首次受理局应避免发送 DAS 查询码。应在登记成功后一小时内发送 DAS 查询码。 建议 6：重新发送或转发 DAS 查询码的请求应由首次受理局执行。
(C) 传送 DAS 查询码	DAS	申请人	建议 7：应在首次受理局登记文件后一小时内通过电子邮件传送 DAS 查询码。
(D) 含 DAS 查询码的优先权要求	二次受理局	申请人	建议 9：在电子表格中，各局应在启用申请表提交功能前 (使用 API) 验证文件的可用性。 建议 10：申请人在向二次受理局提供正确的查询码或正确的参考资料时出现的错误，应由二次受理局与申请人直接处理。
(E) 检索请求	DAS	二次受理局	建议 11：DAS 系统必须全天候运行。 建议 12：应立即确认检索请求。 建议 13：当文件由首次受理局托管时，检索文件的下载链接必须在 DAS 系统从首次受理局收到文件后一小时内发送。 建议 14：当 DAS 托管文件时，检索文件的下载链接必须在收到检索请求后一小时内发送。
(F) 自行托管的文件检索	首次受理局	DAS (为二次受理局行事)	这些仅适用于选择自行托管的首次受理局 建议 15：文件应在收到请求后 1 个工作日内返回。 建议 16：如果由于某种原因无法检索到文件，首次受理局应在回复中说明原因 (如等待安全审查、文件过大等)，以供二次受理局知悉。 建议 17：对检索请求作出响应的首次受理局系统必须全天候运行。

系统的全天候可用性

为 DAS 服务并必须对请求（特别是检索优先权文件）作出响应的信息系统必须全天候运行，并具有复原力。各局应寻求架构方面的最佳做法，以确保系统的可用性、容错性和安全性。应考虑以下原则：

- 可用性。这些系统的设计应使其在正常情况下持续运行，在正常运行期间无需中断。
- 复原力。这些系统应当具备从已知的技术中断（如服务器崩溃、网络和电力中断等）中复原的能力。这些系统应能恢复，最好是自动恢复，尽量不中断或少中断服务。
- 安全性。这些系统应遵循保护数据和文件的最佳安全做法，特别是考虑到优先权文件在交换时通常尚未公布。具体的安全建议超出了本文件的范围。
- 计划内维护。如果需要进行计划内维护，例如系统升级，应提前 5 个工作日发布维护公告（参见下文的“沟通”部分）。
- 灾难恢复。在发生重大系统故障（如自然灾害、数据中心丢失或类似事件）时，各局应制定恢复这些系统的程序，并在规定的时间内（即恢复时间目标（RTO））恢复服务。灾难恢复计划应考虑保护申请人权利的必要性，并考虑“DAS 框架规定”中的“补正机会”部分。

请求的生命周期和处理多次请求

如果自托管局无法在本服务水平协议（SLA）规定的既定时限内交付所请求的文件，则必须遵守关于最长检索请求生命周期的规定。应采取以下措施，以确保及时处理并防止因重复或过期请求而造成效率低下：

- 标准截止期。所有检索请求都应有一个确定的 15 日截止期，以防止未解决请求的累积，并尽量减少多余的处理工作。
- 管理多次请求：如果对同一份文件提交了多个检索请求，超过 15 日截止期的请求将不予考虑，以确保简化处理过程，避免不必要的重复工作。
- 二次受理局的职责：
 - 二次受理局可以在截止期后提交新的请求，也可以将补发程序委托给产权组织 DAS。
 - 如果二次受理局补发请求，先前发出的 ACKID 将被视为过期，并被相应替换，以防止冲突和重复。
 - 如果二次受理局选择让产权组织 DAS 处理补发，则不应提交与同一申请相关的其他请求，以避免采取相互冲突的行动。
- 由 DAS 自动补发：产权组织 DAS 将针对未在规定的 15 日时限内交付的文件，系统地生成新的请求。原始 ACKID 将被标记为过期，以确保只有最新的请求是有效并需处理的。

通过采取这些措施，参与局将能够减少不必要的人工干预，提高检索效率，并促进更有条理和更可预测的文件交换流程。

事件管理和响应时间

原则

参与局应制定事件管理程序，以处理技术和业务问题。事件管理系统应具备以下流程：

- 支持事件管理的 IT 系统（工单系统）。
- 用户和其他 DAS 参与局提出问题的流程。
- 含相关流程的优先级表（见下文）。
- 事件解决的指定支持级别和责任（1 级、2 级等）。
- 监测和升级程序。
- 事故结案、评估和报告。

IT 基础设施库（ITIL）事件管理流程可作为参考。

事件优先级

DAS 系统可考虑采用以下优先级：

优先级 1： 登记或检索流程的关键功能长时间（超过 1 小时）无法使用。

优先级 2： 响应时间或数据质量问题，或包括系统缺陷在内的其他故障。

优先级 3： 为用户和其他参与局提供支持，解决诸如不正确的 DAS 查询码、文件可用性问题。

沟通

所有参与局都应向国际局提供以下信息，以便传播或发布：

- 事件管理的指定协调人。
- 事件管理流程，包括提供支持服务的电子邮件地址或其他联系方式。
- 影响服务的当前事件。
- 计划内维护或服务不可用。
- 主管局服务标准或程序的任何其他信息，包括办公时间（含时区）。

国际局的 DAS 支持

要求国际局提供支持的请求必须发至 das.support@wipo.int

该邮箱不仅对事件提供支持，而且在 DAS 服务的运行、实施或扩大使用方面提供一般协助。