



包容性政府和公共部门的 信息通信技术（ICT）采购： 雇用 ICT 供应商指南

简介

本文件由 G3ict——《包容性信息通信技术（ICT）全球倡议》——制定，旨在帮助各级政府和公共部门机构（如国家、州和地方政府、市政和区域当局、政府资助的方案）将可访问 ICT 纳入其政策和工作中。目标是确保政府和公共部门机构具备充分的能力，可作出更强有力的承诺，使可访问性成为其 ICT 采购的一部分，包括与技术供应商进行更富有成效的数字包容性参与。本《讨论指南》将帮助政府和公共部门机构为这些活动做好准备。本指南是 G3ict 及其合作伙伴为支持全球数字包容性而开发的若干资源之一。

[《联合国残疾人权利公约》](#)（CRPD）承认 ICT 的可及性既是一项人权（条款 9）也是其他人权的推动因素。全世界有 177 个国家签署了 CRPD。许多国家和地方法律、法规和政策都符合 CRPD 的承诺以及全球相关的 ICT 可访问性标准，例如 [EN 301 549](#)（欧盟）；1973 年 [《康复法》技术要求第 508 节](#)（美国），[WCAG 2.0](#)/ISO/IEC 40500（2013 年）。2018 年初，W3C 发布了该标准的更新版本 [WCAG 2.1](#)。

- 就 ICT 而言，**可访问性**被公认为是如计算机、移动电话、自助服务亭或软件等主流技术的特性，可供最广泛的用户使用，而不论其能力或残疾程度如何。可访问性使任何人更易于查看、收听和使用设备，并根据其自己的偏好、需求和能力自定义其数字环境。内置访问功能和附加可访问技术之间的互操作性需要确保各种残障人士的可访问性。
- **公共采购政策**为采购货物、服务和基础设施设定了预期、标准和限制。公共采购流程作为促进政府或各级政府资助方案采购的 ICT 设备、软件、应用和服务的可访问性的有效政策工具，越来越受到人们的重视。政府通常的做法是，通过将 ICT 隐私和安全纳入采购范围来加强 ICT 隐私和安全。ICT 可访问性可以以类似的方式添加成为优先



事项。

- **全球相关的可访问性标准**, 如 [EN 301 549](#) (欧盟)、[WCAG 2.0/ISO/IEC 40500](#) 和美国 [《康复法》技术要求第 508 节](#) 通常被引用为征求建议书 (RFP) 的标准。许多 ICT 提供商设计和开发其产品和服务, 以满足这些标准。政府通常要求供应商提供可访问性符合性报告, 以表明他们如何满足这些标准。

讨论指南

体制必要性

- 在当今世界, 各国政府和公共部门机构有责任创造平等获得就业、教育和提供公共服务的机会, 包括如通过创造包容性数字环境, 使所有具备不同能力的人能使用司法系统。这包括有身体/可见、认知和学习障碍的人, 以及有隐藏或临时残疾 (由于受伤、疾病、疲劳等) 的人, 甚至非母语使用者。
- 由于数字社会的快速建设, 政府和公共部门机构有责任为每一个公民提供必要的技能和机会。

技术供应商的角色

- 世界各地的政府和公共部门机构, 无论是城市、州还是国家, 均高度依赖 ICT 供应商提供产品、服务和专业知识。这种依赖往往延伸到与 ICT 可访问性和数字包容性有关的目标和法律要求。
- G3ict 从政府、公共部门机构和技术供应商那里获悉, 两者之间的接触往往未能实现应有的成效和启发性。许多政府和公共部门机构对 ICT 可访问性认识不足并可以从与技术供应商进行更深入和更有条理的讨论中受益。
- 许多技术供应商对可访问性产品和服务抱有坚定的承诺, 但无法将这些产品和服务与政府和公共部门机构的具体目标和战略联系起来。

本《讨论指南》旨在帮助政府和公共部门机构让技术供应商参与关于 ICT 可访问性和数字包容性的更有成效的讨论, 最终为一个更具包容性的社会提供支持, 使每个人发挥最大潜力。

准备与供应商讨论

为了最大限度地发挥 ICT 投资的价值, 政府和公共部门机构可以为与技术供应商接触做好准



备，并对以下因素予以考虑：

- *时间*——与技术供应商讨论 ICT 可访问性和数字包容性的讨论往往在采购过程中进行——在市场调研阶段或评估对招标/征求投标书的答复期间。在与供应商进行讨论之前，政府和公共部门机构可以采取以下步骤：
 - 确定应了解并参与与供应商讨论的关键内部利益相关者；
 - 提高内部对可访问 ICT 及其对公民和雇员发挥的作用的认识；
 - 评估政府或公共部门机构目前对可访问 ICT 的使用和需求；
 - 评估公民和工作人员目前和潜在的可访问需求；
 - 开展研究，了解市场所提供的产品，并探讨其他国家政府如何部署使公民和工作人员受益的可访问 ICT。

- *人员*
 - 国家、州和市各级的政府部委、部门和机构的官员、采购干事、行政人员、CIO/IT 人员、可访问性专家等可以组成一个工作组，分享他们对采购过程的知识 and 愿景，并为实现使每个人收益的环境的采购过程作出贡献；
 - 可访问性专家、为最终用户请求可访问工具的工作人员以及负责 ICT 部署的 IT 人员应在采购决策中发挥重要作用；
 - 有可访问性需求的公民和工作人员。

- *内容*——与 ICT 供应商会面，讨论如何创建包容性数字环境。以下是政府和公共部门机构可以向技术供应商提出的 ICT 可访问性和数字包容性问题，以及应在供应商回应中关注的要点。获得此信息将帮助您做出最佳的采购决策。在会面之前与供应商分享问题，将使它们能够充分准备并了解热点主题。请注意，下面每个问题中列出的可能回复反映了具有高水平可访问性成熟度的供应商的回复方式。

与 ICT 供应商进行有意义的讨论的问题

编号	讨论主题	领先的 ICT 供应商如何回复……
	<i>企业对可访问性和内部流程的承诺</i>	



编号	讨论主题	领先的 ICT 供应商如何回复……
1	贵公司的结构和政策如何支持对可访问性和包容性的全面承诺？	<ul style="list-style-type: none">• 制定明确的有关其产品和内部操作程序可访问性和包容性的内部公司政策，以支持该政策；• 让高层管理人员积极参与可访问性主题工作；• 将可访问性设施视为竞争优势和商业机会；• 将可访问性设施作为一项要求纳入其合规和社会责任流程；• 拥有专门的可访问性专业人员，如首席可访问性功能官、企业可访问性功能团队、开发人员和负责可访问性业务组中的项目经理；• 因与最终用户和客户在外部合作收集反馈并影响产品路线图而享有良好声誉；• 具有包容的内在理念，帮助每个人发挥最大潜力，使可访问性成为这一哲学的组成部分；• 作为自身员工多元化和包容性的一部分来展示对残疾人的承诺，包括通过招聘政策和就业计划。

编号	讨论主题	领先的 ICT 供应商如何回复……
2	贵公司在开发可访问性技术方面有哪些经验?	<ul style="list-style-type: none"> • 具有使产品可访问的经验, 可以解释他们采取了哪些措施来满足需求, 并能够共享路线图或流程指南; • 了解常用的可访问性技术标准及其与不同国家和地区的政策和市场需求的相关性; • 可以提供他们如何满足各种可访问性标准和要求的示例; • 了解包容性/通用设计原则, 并在开发过程中加以实施; • 可以提供他们如何收集和处理用户反馈以提高可访问性的示例。
3	贵公司有哪些具体的开发流程可确保产品的可访问性?	<ul style="list-style-type: none"> • 制定流程, 确保新发布的产品经过设计和开发具有可访问性; • 可以解释独立应用如何提供特定的附加可访问性, 并与其可访问产品配合使用; • 根据开发所有产品和服务所需的全球可访问性标准, 制定内部可访问性标准或指南; • 拥有专门的团队或个人, 与产品开发人员协商, 以确保产品可供最广泛的用户使用;

	讨论主题	领先的 ICT 供应商如何回复……
		<ul style="list-style-type: none"> • 让可访问性专家专门关注公共部门市场; • 作为开发过程的一部分, 有渠道从残障用户、残疾员工和外部客户那里获得反馈。
	可访问性测试与合规性	
4	如何测试产品的可访问性并证明符合可访问性要求和全球可访问性标准?	<ul style="list-style-type: none"> • 发布可访问性合规声明, 说明产品如何满足全球可访问性标准, 例如 EN 301 549 (欧盟)、1973 年 《康复法》技术要求第 508 节 (美国) 和 WCAG 2.0/ISO/IEC 40500; • 为购买者提供一个渠道以询问合规性报表的结果; • 使用附加测试协议来验证可访问性, 例如基于代码的测试方法, 以确保可访问性合规性和一致性; • 与组织和/或机构网络合作, 测试产品的可访问性; • 可以描述他们如何将残障用户包括在可访问性测试或针对包括残障人士需求的常见用户情景进行测试。
	部署产品	

编号	讨论主题	领先的 ICT 供应商如何回复……
5	如何使用您的产品来满足我们特定的可访问性需求和要求？	<ul style="list-style-type: none"> • 解释不同残障用户默认如何访问主流技术，在某些情况下如何开启和关闭主流技术中的可访问性功能，以及作为主流技术补充的辅助技术如何使某些残障人士受益（例如视觉或听力障碍）； • 共享使用案例，说明产品在类似情况下如何被其他组织和用户使用，以及他们在其帮助下实现了什么（例如，为最终用户创建可访问的内容，确保所有员工和公民都能平等地获得内容，满足有学习障碍者的需求，帮助满足新移民和非本母语用户的需求）； • 提供见解和战略，使所有工作人员和公民受益，而不会忽略任何人； • 为包括可访问性专家和信息技术专业人员在内的政府和公共部门工作人员展示实际功能以及用例和场景，他们能够更好地评估产品是否满足当前的可访问性需求和要求（全部或部分）。

编号	讨论主题	领先的 ICT 供应商如何回复……
6	请说明 ICT 可访问性如何与更广泛的包容性目标和战略保持一致，并帮助推进我们更广泛的包容性目标和战略。您的产品如何被具备任何能力的广泛用户使用？	<ul style="list-style-type: none"> • 展示产品如何不受污名化，以及残障人士如何不表明其残障的情况下利用这些产品与他人沟通和协作； • 说明那些不知道自己残障或因受伤、疾病或疲劳而暂时残障的人如何使用产品； • 解决 ICT 中的可访问性如何使许多人受益，例如非母语人士； • 指出具备所有不同能力的人如何增强自己以利用产品的可访问性。
7	您的产品在何种程度上与其他 ICT 兼容？	<ul style="list-style-type: none"> • 确认与政府或公共部门机构系统中已经部署的其他 ICT 兼容，这也可能有助于最大化投资的价值。
8	可访问性如何影响产品的价格？	<ul style="list-style-type: none"> • 说明可访问性如何成为产品不可分割的一部分，不会增加政府或公共部门机构为确保包容性数字环境所承担的成本； • 对于专注于使特定残障人士能够使用技术的产品，演示哪些人可以使用。
	有效部署的售后支持	

编号	讨论主题	领先的 ICT 供应商如何回复……
9	在可访问性和包容性方面，我们如何充分利用您的产品？您如何支持我们部署您的产品？	<ul style="list-style-type: none"> • 主动详细说明他们如何在采购流程的早期而不是事后支持客户的部署，以及如何将这种支持融入到实际合同语言中； • 实现部署和实际使用任何 ICT 是衡量成功采购过程的指标； • 不仅专注于销售其产品，同时也专注于提高部署率； • 向政府或公共部门机构的 IT 人员提供线上/线下咨询，分享最佳实践，帮助使购买的产品适应客户的可访问性和包容性需求。
10	你们如何提供线上/线下培训和培训材料？	<ul style="list-style-type: none"> • 支持政府和公共部门机构充分利用对可访问性 ICT 的投资，向包括公民和社区成员在内的所有利益相关方提供培训和指导； • 在其网站上提供培训材料，并定期更新； • 为最终用户提供线上甚至线下培训，以确保产品成功部署，并充分利用其全部功能，惠及所有人。
11	你们如何支持或参与知识共享社区？	<ul style="list-style-type: none"> • 创建和支持特定于产品的知识共享社区，其产品用户可以在此共享其体验、用例、场景、提示和技巧，并给出或征求意见；



编号	讨论主题	领先的 ICT 供应商如何回复……
		<ul style="list-style-type: none">• 能够参加非政府组织和第三方社区，通过全面使用购买的产品，教育社区并提高组织的投资回报；• 帮助将用户引导到他们工作的现有知识共享社区。
12	你们如何收集和使用客户反馈？	<ul style="list-style-type: none">• 指向正式渠道，让残障客户获得产品支持，包括问题、可访问性问题以及相关辅助技术的使用；• 根据用户的反馈分享对产品所做的更新；• 有多种方式收集反馈，并演示如何理解和使用反馈。

其他资源

本文件旨在与 G3ict 公司、其合作伙伴和全球专家开发的其他包容性和可访问 ICT 采购工具保持一致。请参阅以下内容：

- [《模型 ICT 可访问性政策报告》](#)
- [《智慧城市采用 ICT 可访问性采购政策完全指南》](#)
- [《残障人士电子可访问性政策工具包》](#)
- [《所有门户购买 ICT》](#)
- [《为包容性教育采购可访问 ICT 的 9 个步骤》](#)
- [《包容性教育的 ICT 采购：雇用 ICT 供应商指南》](#)
- 美国国土安全部的[可信测试程序](#)。

有关可访问性和技术的更多信息，请访问 [G3ict](#) 和 [国际可访问性专业人员协会 \(IAAP\)](#) 网站。

许多技术供应商在其网站上也有专门的可访问性页面，您可以在其中找到一系列相关且有用的信息。