

Закупки ИКТ для инклюзивного правительственного и государственного сектора:

Руководство по вовлечению поставщиков ИКТ

Вводная часть

Настоящий документ был создан организацией G3ict (Глобальная инициатива за инклюзивные ИКТ) в рамках международной инициативы по инклюзивным ИКТ с целью оказания помощи правительственным учреждениям и учреждениям государственного сектора на всех уровнях (например, национальным, муниципальным и региональным органам власти, финансируемым правительством программам) в интеграции доступных информационно-коммуникационных технологий (ИКТ) в свою политику и практику. Цель этого руководства — вооружить государственные учреждения всей необходимой информацией и инструментарием для принятия более решительных мер по обеспечению доступностикупаемых ИКТ, в том числе путем более продуктивного взаимодействия с поставщиками технологий по цифровой доступности. Настоящее руководство поможет правительствам и государственным учреждениям подготовиться к взаимодействию и соблюдению требований инклюзии. Оно является одним из нескольких ресурсов, разработанных организацией G3ict и ее партнерами для поддержки цифровой инклюзии во всем мире.

[Конвенция ООН о правах людей с инвалидностью](#) признает доступность ИКТ как в качестве одного из прав человека (статья 9), так и в качестве средства, способствующего осуществлению других прав человека. Конвенцию подписали 177 стран мира. Многие национальные и местные законы, нормативные акты и политика соответствуют этим обязательствам Конвенции, а также международным стандартам доступности ИКТ, в частности, техническим требованиям [EN 301 549](#) (ЕС); [Раздела 508 Закона о реабилитации от 1973 года](#) (США), и [WCAG 2.0/ISO/IEC 40500](#) (2013).

В начале 2018 года консорциум W3C выпустил обновленную версию этого стандарта, [WCAG 2.1](#).

- Для ИКТ, **доступность** общепризнана как характеристика основных технологий, таких как компьютер, мобильный телефон, киоск самообслуживания или программное обеспечение, которое будет использоваться самым широким кругом

пользователей, независимо от их особенностей. Доступность помогает любому человеку лучше видеть, слышать и использовать устройство, а также настраивать свою цифровую среду в соответствии со своими собственными предпочтениями, потребностями и способностями. Для обеспечения доступности для людей с инвалидностью всех групп необходима функциональная совместимость между встроенными функциями доступа и дополнительными технологиями.

- **Политика в области государственных закупок** содержит ожидания, критерии и ограничения в отношении того, как будут закупаться товары, услуги и будет происходить развитие инфраструктуры. Процессам государственных закупок уделяется повышенное внимание как эффективному инструменту политики, способствующему доступности оборудования, программного обеспечения, приложений и услуг ИКТ, закупаемых правительствами или финансируемых государственными программами всех уровней. Обычно правительства уделяют внимание вопросам неприкосновенности частной жизни и безопасности ИКТ и руководствуются или в процессе закупок. Таким же важным приоритетом может стать и доступность ИКТ.
- **Международные стандарты доступности**, такие как [EN 301 549](#) (EC), [WCAG 2.0/ISO/IEC 40500](#) и технические требования [Раздела 508 Закона США о Реабилитации](#) обычно упоминаются в качестве критериев в заявках на участие в системе госзакупок. Многие поставщики ИКТ проектируют и разрабатывают свои продукты и услуги в соответствии с этими критериями. Обычно правительства обращаются к поставщикам с просьбами о предоставлении отчетов демонстрирующих, насколько продукция и услуги соответствуют этим стандартам.

Руководство по обсуждению вопросов инклюзии с поставщиками ИКТ

Институциональный императив

- В современном мире правительства и учреждения государственного сектора несут ответственность за обеспечение равного доступа к занятости, образованию и сфере общественных услуг, включая, например, доступ к системам правосудия, для людей с разными возможностями путем цифровой инклюзии. Речь идет о возможностях людей с физическими/визуальными, когнитивными и познавательными трудностями, а также людей с неявной или временной

инвалидностью (вследствие травм, болезней, усталости и т.д.) а также лиц, для которых государственный язык не является родным.

- В связи с быстрыми темпами формирования цифрового общества, правительства и государственные учреждения несут ответственность за предоставление необходимых навыков и доступа каждому гражданину.

Роль поставщиков технологий

- Правительственные и государственные учреждения во всем мире (на уровне городов, регионов или стран) в значительной степени полагаются на поставщиков ИКТ в том, что касается продуктов, услуг и опыта. Зачастую эта зависимость распространяется на цели и правовые требования, связанные с доступностью ИКТ и цифровая инклюзия.
- Представители правительственных и государственных учреждений и поставщики технологий указывают на то, что взаимодействие между ними часто не так продуктивно и познавательно, как могло бы быть. По данным G3ict, многие работники правительства и государственных учреждений слабо осведомлены о доступности ИКТ и могли бы извлечь пользу из более глубоких и структурированных обсуждений этих вопросов с поставщиками технологий.
- Многие поставщики технологий твердо привержены обеспечению доступности продуктов и услуг, но не могут связать их с конкретными целями и стратегиями правительств и учреждений государственного сектора.

Настоящее Руководство по обсуждению было разработано для того, чтобы правительства и учреждения государственного сектора смогли вовлечь поставщиков технологий в более продуктивное обсуждение вопросов доступности ИКТ и цифровая инклюзия, в конечном итоге поддерживая принципы более инклюзивного общества, в котором каждый человек достигает своего максимального потенциала.

Подготовка к обсуждению с поставщиками

Для получения максимальной отдачи от инвестиций в ИКТ правительства и учреждения государственного сектора могут подготовиться к взаимодействию с поставщиками технологий, руководствуясь следующими соображениями:

- *Когда* – беседы с поставщиками технологий по вопросам доступности ИКТ и цифровой инклюзии часто проводятся в процессе закупок — либо на этапе исследования рынка, либо в ходе оценки мер реагирования на конкурсные

заявки/заявки на участие в тендерах. Правительственные и государственные учреждения могут до начала обсуждения с поставщиками предпринять следующие шаги:

- ✦ Выявление ключевых внутренних заинтересованных сторон, которые должны знать о поставщиках и вносить свой вклад в обсуждение с ними вопросов доступности;
- ✦ Повышение внутренней осведомленности о доступных ИКТ и той роли, которую они играют для граждан и сотрудников;
- ✦ Оценка текущего использования и потребности в доступных ИКТ со стороны правительства или государственного сектора;
- ✦ Оценка текущих и потенциальных потребностей граждан и персонала в доступности;
- ✦ Анализ информации с целью получить представление о том, что может предложить рынок, и изучения опыта других правительственных структур, использующих доступные ИКТ на благо граждан и персонала.

○ *Кто*

- ✦ Должностные лица государственных министерств, ведомств и агентств на общегосударственном, региональном и городском уровнях, сотрудники отделов закупок, администраторы, ИТ-директоры и ИТ-персонал, специалисты по доступности и т.д. могут сформировать рабочую группу, поделиться своими знаниями и видением и внести свой вклад в обновление системы закупок, направленное на создание среды, благоприятной для всех;
- ✦ Специалисты по обеспечению доступности, сотрудники, запрашивающие доступные инструменты для конечных пользователей, и ИТ-персонал, ответственный за развертывание ИКТ, должны играть важную роль в принятии решений о закупках;
- ✦ Граждане и сотрудники, нуждающиеся в обеспечении доступности.

- *Что* – Встретиться с поставщиками ИКТ и обсудить, как создать всеохватывающую цифровую среду. Ниже приведены вопросы о доступности ИКТ и цифровой инклюзии, которые правительственные и государственные учреждения могут обсудить с поставщиками технологий, а также важные моменты, которые следует учитывать при принятии решений о поставках. Получение информации в ходе такого обсуждения поможет принять оптимальное решение о закупке. Ознакомившись с этими вопросами до начала встреч, поставщики смогут подготовиться и ознакомиться с интересующими заказчика темами. Обратите внимание, что возможные ответы на каждый вопрос из перечисленных

ниже отражают ситуацию поставщика с высокой степенью сформированности критериев доступности ИКТ для всех категорий граждан.

Вопросы для содержательной беседы с поставщиками ИКТ

No	Тема для обсуждения	Как могут ответить ведущие поставщики ИКТ...
	<i>Корпоративные обязательства по обеспечению доступности и внутренние процессы</i>	
No	Тема для обсуждения	Как могут ответить ведущие поставщики ИКТ...
1	Каким образом структура и политика вашей компании поддерживают комплексные обязательства по обеспечению доступности и инклюзии?	<ul style="list-style-type: none"> • Имеют четкую внутреннюю корпоративную политику в отношении инклюзии и инклюзивности продуктов и внутренние операционные процедуры, поддерживающие эту политику; • Обеспечивают активное участие высшего руководства в вопросах доступности; • Считают доступность конкурентным преимуществом и возможностью для бизнеса; • Включают доступность для людей с инвалидностью в качестве требования в процессы обеспечения соответствия правовым требованиям и социальной ответственности; • Назначают специалистов по обеспечению доступности, таких как руководитель, ответственный за доступность, команда по обеспечению корпоративной доступности, разработчики и менеджеры программ в бизнес-группах, отвечающих за доступность;

		<ul style="list-style-type: none"> • Имеют хорошую репутацию в работе с конечными пользователями и клиентами в целях организации обратной связи и оказания влияния на планы развития продуктов; • Следуют внутрикорпоративной философии инклюзии и помощи каждому человеку в достижении его максимального потенциала и считают принцип инклюзии неотъемлемой частью этой философии; <p>Демонстрируют приверженность идее инклюзии людей с инвалидностью как части политики многообразия и интеграции собственных сотрудников, в том числе посредством политики найма и программ занятости.</p>
No	Тема для обсуждения	Как могут ответить ведущие поставщики ИКТ...
2	Какой опыт имеет ваша компания в производстве доступных технологий?	<ul style="list-style-type: none"> • Имеют опыт работы по обеспечению доступности своей продукции, могут объяснить, какие действия они предпринимают для выполнения требований, и могут предоставить «дорожные карты» или руководящие принципы процесса; • Осведомлены о широко используемых технических стандартах доступности и их соответствии политике и рыночным требованиям в различных странах и регионах; • Могут предложить примеры того, как они отвечают различным стандартам и требованиям доступности; • Понимают принципы инклюзивного/универсального дизайна и реализуют их в процессе развития; • Могут привести примеры того, как они собирают отзывы пользователей и работают с ними в целях повышения удобства использования.
3	Какие конкретные процессы разработки в вашей компании обеспечивают доступность вашей продукции?	<ul style="list-style-type: none"> • Организовали процесс для обеспечения учета требований доступности при проектировании и разработке новых продуктов;

		<ul style="list-style-type: none"> • Могут объяснить, как отдельные приложения могут обеспечить конкретную дополнительную функциональность доступности в сочетании с их доступными продуктами; • Используют внутренний стандарт доступности или руководство, основанное на глобальных стандартах доступности, необходимых при разработке всех продуктов и услуг; • Имеют специальную группу или отдельных лиц, готовых проконсультировать разработчиков продуктов, чтобы обеспечить возможность использования продуктов как можно более широким кругом пользователей.
No	Тема для обсуждения	Как могут ответить ведущие поставщики ИКТ...
		<ul style="list-style-type: none"> • Имеют специалистов по обеспечению доступности, ориентированных конкретно на рынок государственного сектора; <p>Имеют каналы для получения обратной связи от индивидуальных пользователей и сотрудников с инвалидностью и внешних клиентов в рамках процесса развития.</p>
	<i>Тестирование доступности и соответствие требованиям</i>	
4	Как вы тестируете доступность вашей продукции и демонстрируете соответствие требованиям инклюзии и мировым стандартам доступности?	<ul style="list-style-type: none"> • Публикуют заявления о соответствии требованиям доступности, указывая, в чем продукты соответствуют международным стандартам доступности, таким как технические условия EN 301 549 (EC), Раздел 508 Закона о реабилитации of 1973 года (США) и WCAG 2.0/ISO/IEC 40500; • Предоставляют покупателям канал для проведения опросов о результатах проверки соответствия требованиям; • Используют дополнительные протоколы тестирования для проверки доступности, например, подходы к тестированию на основе кода для проверки доступности и соответствия;

		<ul style="list-style-type: none"> • Взаимодействуют с сетью организаций и/или учреждений для проверки доступности продуктов; • Могут описать, как они включают пользователей с инвалидностью в процесс тестирования на пригодность к использованию или проводят тесты по обычным пользовательским сценариям, включающим потребности лиц с инвалидностью.
	Внедрение продуктов	
№	Тема для обсуждения	Как могут ответить ведущие поставщики ИКТ...
5	Каким образом ваш продукт может быть использован для удовлетворения наших специфических потребностей и требований к доступности?	<ul style="list-style-type: none"> • Объясняют, как основная технология по умолчанию доступна для пользователей с различными видами инвалидности, как в определенных ситуациях включаются и выключаются функции доступности в рамках основной технологии, и как вспомогательная технология к основной технологии может принести пользу людям с определенными видами инвалидности (например, с нарушениями зрения или слуха); • Приводят примеры использования продукта, демонстрируя, как продукт использовался другими организациями и пользователями в аналогичных ситуациях, и чего они добились с его помощью (например, создание доступного для конечных пользователей контента, обеспечение равного доступа к контенту для всех сотрудников и граждан, удовлетворение потребностей лиц с нарушениями обучаемости, оказание помощи в удовлетворении потребностей недавних мигрантов и лиц, не являющихся носителями языка); • Предоставляют информацию и стратегии, заботясь об интересах всех сотрудников и граждан, не оставляя никого без внимания;

		<p>Демонстрируют фактические характеристики продукта, а также примеры и сценарии использования для сотрудников государственных органов и государственного сектора, включая специалистов по вопросам доступности и специалистов в области информационных технологий, которые имеют больше возможностей для оценки того, отвечает ли тот или иной продукт текущим потребностям и требованиям доступности (полностью или частично).</p>
No	Тема для обсуждения	<ul style="list-style-type: none"> • Как могут ответить ведущие поставщики ИКТ...
6	<p>Пожалуйста, опишите, как доступность ИКТ для людей с инвалидностью может согласовываться с нашими более широкими целями и стратегиями инклюзии и способствовать их продвижению. Как ваш продукт может использоваться широким кругом пользователей, в том числе и с инвалидностью?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Демонстрируют, как их продукты не ведут к стигматизации использующих их граждан, и как люди с инвалидностью могут использовать их для общения и сотрудничества с другими людьми, не делая свою инвалидность очевидной; • Рассказывают о том, как их продукты могут использоваться гражданами, не знающими о своей инвалидности, или тех, кто испытывает трудности в связи с травмой, болезнью или усталостью; • Объясняют, как доступность ИКТ может принести пользу самым разным группам населения, например, людям, не являющимся носителями языка; • Рассказывают, как все группы пользователей могут расширить свои возможности, чтобы воспользоваться преимуществами доступных продуктов. •
7	<p>В какой степени ваш продукт совместим с другими ИКТ?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • • Подтверждают совместимость с другими ИКТ, уже развернутыми в системе государственного или общественного сектора (что также может способствовать максимизации возврата инвестиций).

8	<p>Как доступность для всех категорий граждан влияет на цену вашего продукта?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Объясняют, каким образом инклюзия людей с инвалидностью является неотъемлемой частью продукта и не увеличивает затраты правительства или государственного ведомства на обеспечение цифровой инклюзии; • Демонстрируют, как все категории граждан могут использовать продукты, ориентированные на то, чтобы сделать технологии доступными для людей с инвалидностью.
<p>Послепродажная поддержка для эффективного внедрения</p>		
No	<p>Тема для обсуждения</p>	<p>Как могут ответить ведущие поставщики ИКТ...</p>
9	<p>Как мы можем в полной мере использовать преимущества вашего продукта с точки зрения доступности и инклюзии? Как вы можете помочь нам в подготовке к внедрению вашего продукта?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Предварительно подробно описывают свое содействие в подготовке к эксплуатации продукта на ранних этапах процесса закупок (а не после его завершения), и то, как эта поддержка может быть указана в тексте соглашений; • Реализация внедрения и фактического использования любых ИКТ является критерием оценки успешности процесса закупок; • Заинтересованы не только в продаже своей продукции, но и в ускорении подготовки к ее внедрению; • Предоставляют консультации в режиме онлайн/оффлайн для сотрудников по ИТ правительственных или государственных учреждений, делятся передовым опытом, помогают адаптировать приобретенные продукты к потребностям клиентов в плане доступности и инклюзии.

10	<p>Как вы организуете онлайн/оффлайн обучение и обеспечиваете желающих учебными материалами?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Оказывают поддержку правительственным учреждениям и учреждениям государственного сектора в использовании всех преимуществ инвестиций в доступные ИКТ путем организации подготовки кадров и предоставления рекомендаций всем заинтересованным сторонам, включая граждан и членов сообществ; • Предоставляют учебные материалы на своих сайтах и регулярно их обновляют; • Организуют обучение конечных пользователей в онлайн и офлайн режиме, чтобы обеспечить успешную эксплуатацию продукта и его полную функциональность для всеобщей пользы. •
	<p>Тема для обсуждения</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Как могут ответить ведущие поставщики ИКТ...
11	<p>Как вы поддерживаете сообщества по обмену знаниями или участвуете в их работе?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Создают и поддерживают сообщества по обмену знаниями о конкретных продуктах, где пользователи продуктов могут делиться своим опытом, использовать примеры, сценарии, советы и рекомендации, а также давать или запрашивать консультации; • Доступны для участия в сообществах НПО и сторонних организаций с целью просвещения сообщества и повышения рентабельности инвестиций вашей организации за счет полномасштабного использования приобретенной продукции; • Помогают направить пользователей в существующие сообщества по обмену знаниями, с которыми работают.
12	<p>Как вы собираете и используете отзывы клиентов?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Указывают официальные каналы, по которым клиенты с инвалидностью получают поддержку по продуктам, включая вопросы доступности и использования соответствующих вспомогательных технологий;

		<ul style="list-style-type: none">• Делятся обновлениями продукта, сделанными на основе отзывов пользователей; <p>Предлагают несколько способов сбора обратной связи и демонстрируют, как они ее понимают и используют.</p>
--	--	---

Дополнительные материалы

Этот документ был разработан в дополнение к другим инструментам, помогающим обеспечить инклюзивные закупки ИКТ, разработанным G3ict, ее партнерами и глобальными экспертами, в том числе:

- [Шаблон доклада о политике обеспечения доступности ИКТ](#)
- [Руководство Smart Cities for All по принятию политики в области обеспечения доступности ИКТ](#)
- [Инструментарий по вопросам политики в области обеспечения доступности для людей с инвалидностью](#)
- [Портал Buy ICT for All](#)
- [9 шагов по обеспечению доступности ИКТ для инклюзивного образования](#)
- [Закупка ИКТ для инклюзивного образования: Руководство по вовлечению поставщиков ИКТ](#)
- [Программа доверительного тестирования](#) Министерства национальной безопасности США.

Для получения более подробной информации об инклюзии и технологиях, посетите сайты [G3ict](#) и [International Association of Accessibility Professionals](#) (IAAP). На сайтах многих поставщиков технологий также имеются специальные страницы, где вы можете найти различную сопутствующую и полезную информацию.