

חובת פיקוח על ספקים חיצוניים נגישות דיגיטלית

כל מוצר, שירות, מידע וטכנולוגיה עם ממשק משתמש כולל, בין היתר, תוכן אודיו-ויזואלי, אתרי אינטרנט, יישומי אינטרנט, אפליקציות למכשירים ניידים, תוכנה וקיוסקים, המתוכנן או מסופק על-ידי ספק ו/או קבלן משנה בביצוע פעילויות של (' **Barclays מוצרים דיגיטליים**'), חייבים להיות נגישים לכולם, כולל אנשים עם מוגבלויות בהתאם לכל החוקים הרלוונטיים (כולל חוק השוויון בבריטניה משנת 2010). **המוצרים הדיגיטליים** חייבים לעמוד בתקני הנגישות הבינלאומיים העדכניים המקובלים ('**תקני נגישות דיגיטלית**') כגון דרישות הנגישות המפורטות בהנחיות הנגישות של תוכן באינטרנט (**WCAG**, **v2.2 AA Level**). או כל גרסה עוקבת.

על ספקים ו/או קבלני משנה להבטיח שכל **המוצרים הדיגיטליים** (כולל עדכונים משמעותיים עוקבים או גרסה חדשה יותר או דגם עוקב) עומדים **בתקני הנגישות הדיגיטלית** באופן שוטף, בהתאם לעלויות הספק.

מוצרים דיגיטליים שתואמים **לתקני הנגישות הדיגיטלית** הם מוצרים שאפשר לראות, לשמוע, להבין ולהשתמש בהם בקלות, כולל לקוחות או עובדים של Barclays עם מוגבלויות. יש דרישה משפטית, הזדמנות מסחרית וצו מוסרי בכך שנאפשר לאנשים עם מוגבלויות להשתמש במוצרים הדיגיטליים שלנו ושהם לא ירגישו שדוחקים אותם החוצה או משאירים אותם מאחור.

Barclays עשויה לערוך בדיקה תקופתית של תאימות הספק לתקני נגישות דיגיטליים, שתכלול את אמצעי הפיקוח הבאים:

מפוקח	אזור	כותרת פיקוח	תיאור הפיקוח	מדוע זה חשוב
עיצוב ומשלוח של מוצרים דיגיטליים נגישים	1 ציות לתקני נגישות דיגיטלית	עם סיום החוזה ובכל שינוי מהותי במוצר הדיגיטלי (למשל שדרוגים גדולים), על הספק ו/או קבלן המשנה להבטיח שהמוצר הדיגיטלי שלו עומד בתקני הנגישות הדיגיטליים העדכניים ביותר באופן שוטף בהתאם לעלויות שלו. על הספק להיות מסוגל להוכיח ציות כזה באספקה של תבנית נגישות מוצר מרצון (VPAT) או דוח התאמה לנגישות (ACR) מקביל. כשהספק אינו עומד בתקני הנגישות הדיגיטלית, על הספק לספק מפת דרכים לתיקון שבה כל הבעיות שיימצאו ייפתרו במסגרת זמן סבירה (עד 12 חודשים).	מערכות הלקוחות והעובדים של Barclays ברמות לא מתאימות של נגישות דיגיטלית יגרמו לכך שלאנשים עם מוגבלויות יהיה קשה או בלתי אפשרי להשתמש בהן – וזה עלול לגרום לחוויית לקוח גרועה, לצד סיכון משפטי, סיכון למוניטין וסיכון להתנהלות. הספק יכול להוכיח שתקני נגישות רלוונטיים, חדשנות ושיטות עבודה מומלצות הוטמעו בפעילותו כדי לספק מוצרים דיגיטליים מכילים שעונים על צרכי הנגישות של אנשים עם מוגבלויות.	
2 מעקב אחר נגישות ודיווח	על הספק ו/או קבלן המשנה להיות בעלי מסגרת נגישות מבוססת שכוללת, בין היתר, מדיניות, תוכנית ותהליכים מתאימים עם תחומי אחריות ברורים למעקב, לניטור ולתיקון פערים שזוהו ב-VPAT או בדוחות התאמה לנגישות מקבילים וכדי לשמור על ציות לנגישות לאורך תקופת החוזה. על המסגרת לכלול תהליכים לניטור ולדיווח של רמות הציות והתקדמות התיקון (במידת הצורך) למנהל האחראי של הספק מדי שישה חודשים לפחות. על תקני הנגישות הדיגיטליים להיות מוטמעים במחזור החיים של פיתוח המוצר, תהליכי הרכש והדרכת הצוות של הספק.	על הספקים לספק ראיות לציות לדרישות הנגישות בכל המוצרים הדיגיטליים שלהם שמסופקים ללקוחות של Barclays, והיכן מזהים פערים, כדי לתקן אותם במועד הולם. הספקים יישאו בעלויות הכרוכות בכך. ספקים עם התחייבות או מדיניות לנגישות, מנהיגות אחראית וצוות מיומן מסייעים לוודא שהמוצרים קיימים ונגישים ללקוחות כל הזמן.		
3 דרכים לבחון בצורה ארגונית מוצרים ושירותים דיגיטליים מותאמים אישית	ספקים שיוצרים או מספקים מוצרים דיגיטליים מותאמים אישית חייבים לבחון את הבשלות הארגונית שלהם בנושא נגישות דיגיטלית באמצעות מודל בשלות מתאים של נגישות. המודלים שבוחנים בשלות של נגישות מספקים גישה מובנית ושיטתית לשילוב של נגישות בהכשרה של עובדי הארגון, ייעוץ ללקוחות, התאמות סבירות, מנהיגות וחיפוש משאבים, מערכת תכנון, תהליכי פיתוח פנימיים ושיטות רכש חיצוניות.	אף על פי שספקים שמספקים מוצרים דיגיטליים סטנדרטיים יכולים לבדוק את הנגישות של מוצריהם (ה'מה' שמתואר באמצעי פיקוח 1 ו-2), ספקים שמספקים שירותים ופתרונות דיגיטליים מותאמים אישית (למשל סוכנות דיגיטל שמעצבת או בונה אתרי אינטרנט מותאמים אישית) צריכים להוכיח שהם הקימו תהליכים להטמעת נגישות במוצרים, בשירותים ובתרבות שלהם (ה'איך') באמצעות בחינת הבשלות הארגונית שלהם. כך ניתן לדעת בביטחון רב יותר שהמוצרים המותאמים אישית הנוכחיים והעתידיים יסופקו עם נגישות מובנית.		