

Obrigações de controlo de
fornecedores externos

Acessibilidade digital

Qualquer produto, serviço, informação e tecnologia com uma interface de utilizador incluindo, entre outros, conteúdo audiovisual, websites, aplicações web, aplicações móveis, software e quiosques, concebido, fornecido ou utilizado por um fornecedor na realização de atividades do Barclays ("**Produtos Digitais**") tem de estar acessível a todos, incluindo pessoas com deficiências, em conformidade com quaisquer leis aplicáveis (incluindo a Lei para a Igualdade de 2010 do Reino Unido). Os **Produtos Digitais** têm de cumprir as mais recentes normas de acessibilidade internacionalmente aceites ("**Normas de Acessibilidade Digital**"), tais como os requisitos de acessibilidade previstos nas Diretrizes para a acessibilidade do conteúdo da Web ([WCAG](#)) v2.1 Nível AA ou qualquer outra versão posterior.

O fornecedor deve assegurar que todos os **Produtos Digitais** (incluindo qualquer atualização posterior relevante ou versão mais recente ou modelo sucessor) cumprem as **Normas de Acessibilidade Digital** numa base permanente a expensas do fornecedor.

Produtos Digitais aderentes às **Normas de Acessibilidade Digital** significa que são fáceis de ver, ouvir, compreender e utilizar por todos, incluindo clientes do Barclays ou colaboradores com deficiências. Existe um requisito legal, uma oportunidade comercial e um imperativo moral em garantir que pessoas com deficiências não são excluídas nem esquecidas no que se refere à utilização dos nossos Produtos Digitais.

O Barclays pode conduzir uma revisão periódica da conformidade do fornecedor relativamente às normas de acessibilidade digital, a qual incluiria os seguintes controlos:

Área de control	Designação do controlo	Descrição do controlo	Por que é importante
Conceção e distribuição de Produto Digital acessível	1 Conformidade com Normas de Acessibilidade Digital	<p>Aquando da celebração do contrato e para cada posterior alteração material ao Produto Digital (por exemplo, atualizações relevantes), o fornecedor tem de assegurar que o seu Produto Digital cumpre as mais recentes Normas de Acessibilidade Digital numa base permanente e a expensas próprias.</p> <p>O fornecedor tem de ser capaz de demonstrar tal conformidade através da apresentação de um modelo voluntário de acessibilidade do produto (MVAP) ou relatório de conformidade da acessibilidade (RCA) equivalente.</p> <p>Quando o fornecedor não cumpre as Normas de Acessibilidade Digital, o fornecedor deve fornecer um mapa de reparação ao abrigo do qual quaisquer problemas encontrados serão resolvidos dentro de um prazo razoável (<12 meses).</p>	<p>Os sistemas de clientes e de colaboradores do Barclays com níveis inadequados de acessibilidade digital resultarão na dificuldade ou impossibilidade da sua utilização por pessoas com deficiências, gerando uma fraca experiência do cliente, bem como risco legal, de reputação e de conduta.</p> <p>O fornecedor pode demonstrar que foram integradas nas suas operações normas de acessibilidade relevantes, inovação e melhores práticas para disponibilizar Produtos Digitais inclusivos que respondam às necessidades de acessibilidade de pessoas com deficiências.</p>
	2 Monitorização da acessibilidade e comunicação	<p>O fornecedor tem de possuir uma estrutura de acessibilidade estabelecida que inclua, entre outros, uma política, programa e processos com claras responsabilidades em termos de rastreio, monitorização e correção de falhas identificadas a partir do MVAP (ou relatórios de conformidade da acessibilidade equivalentes), de modo a manter a conformidade da acessibilidade durante a vigência do contrato. Tal deve incluir processos de monitorização e</p>	<p>Os fornecedores têm de disponibilizar evidência da conformidade da acessibilidade relativamente a todos os seus Produtos Digitais disponibilizados a Utilizadores e Clientes Barclays e, onde sejam identificadas falhas, corrigi-las atempadamente e a expensas próprias.</p>

Área de controle	Designação do controle	Descrição do controle	Por que é importante
		<p>comunicação de níveis da conformidade e de progresso da correção (quando apropriado) ao executivo responsável do fornecedor, no mínimo a cada seis meses.</p> <p>As Normas de Acessibilidade Digital têm de estar integradas no ciclo de desenvolvimento do produto, nos processos de aquisição e na formação do pessoal do fornecedor.</p>	<p>Os fornecedores que possuem um compromisso ou uma política de acessibilidade, líderes responsáveis e pessoal formado ajudam a garantir que os produtos são construídos de modo acessível e que assim se mantêm para o cliente.</p>
	<p>3 Valor de referência organizacional de produtos e serviços digitais personalizados</p>	<p>Os fornecedores que concebem ou fornecem Produtos Digitais personalizados devem avaliar a sua maturidade organizacional relativamente à acessibilidade digital utilizando um modelo de maturidade de acessibilidade adequado.</p> <p>Tais modelos de maturidade de acessibilidade fornecem uma abordagem estruturada e sistemática para incorporar a acessibilidade na formação do pessoal de uma organização, na consulta do cliente, nos ajustes razoáveis, na liderança e na aquisição de recursos, no sistema de design, nos processos de desenvolvimento interno e nas práticas de aquisição externa.</p>	<p>Apesar de os fornecedores que fornecem produtos digitais padrão poderem auditar a acessibilidade dos seus produtos (o "o quê" descrito nos pontos 1 e 2), os fornecedores que fornecem serviços e soluções digitais personalizados (por ex., uma agência digital que concebe ou constrói um website personalizado) necessitam de demonstrar que estabeleceram processos para incorporar a acessibilidade nos seus produtos, serviços e cultura (o "como") através da avaliação comparativa da sua maturidade organizacional. Esta situação oferece mais garantias de que os produtos atuais e futuros personalizados serão construídos de forma acessível.</p>