



Ministerie van Infrastructuur
en Waterstaat

Bijlage 2: Dienstenbeschrijving Digitale Toegankelijkheid Toetsen

Versie 1.0

Datum	9 september 2022
Status	Definitief

Inhoud

<i>Inleiding.....</i>	<i>3</i>
<i>Dienstenbeschrijving.....</i>	<i>4</i>
<i>Uitvoeren van digitale toegankelijkheid toetsen.....</i>	<i>5</i>
<i>Advisering omtrent digitale toegankelijkheid.....</i>	<i>9</i>

1 Inleiding

1.1 Doel van het document

Bijlage 2 Dienstenbeschrijving beschrijft de Diensten die het Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat (hierna IenW of de Aanbestedende dienst) afneemt van Inschrijver.

Inschrijver levert de Aanbestedende dienst Diensten in het kader van de uitvraag. De basis van een goede inschrijving is gelegen in helderheid betreffende de te leveren Diensten. Dit document bevat de vraagstelling van Opdrachtgever (**wat**). Inschrijver heeft in de vorm van de Definitieve Inschrijving een invulling gegeven aan deze vraagstelling (**hoe**).

De opzet van dit document is gebaseerd op de gewenste dienstverlening. Deze opzet dient alleen om de vraagstelling te formuleren. Hierbij is het van belang dat het voor Aanbestedende dienst altijd duidelijk is welke gevraagde Dienst in welk onderdeel van het aanbod is opgenomen.

1.2 Structuur van dit document

In de volgende hoofdstukken worden de Diensten beschreven die de Aanbestedende dienst van Inschrijver wenst af te nemen. De onderstaande Diensten beschreven in de hoofdstukken 3 tot en met 4 komen al dan niet aangescherpt overeen met de Diensten zoals overeengekomen met de voorgaande leverancier:

1. Uitvoeren van Digitale Toegankelijkheid Toetsen (DTT);
2. Advisering omtrent digitale toegankelijkheid (ADT);

1.3 Definities

Gedefinieerde begrippen worden in dit document geschreven met een hoofdletter. Deze begrippen hebben de betekenis die daaraan in Appendix 2 Begrippen en afkortingenlijst van de Overeenkomst is toegekend.

1.4 Gunning

Hoofdstuk 7 (Gunning) van het Beschrijvend document beschrijft de voorwaarden voor Gunning, de Gunningscriteria en de uitwerking hiervan alsmede de wijze waarop de beoordeling tot stand komt.

2 Dienstenbeschrijving

De Diensten zijn vanuit het perspectief van de Aanbestedende dienst beschreven. Inschrijver is er vanuit zijn professionaliteit voor verantwoordelijk de gevraagde Diensten zodanig compleet in te richten en te leveren dat het beoogde eindresultaat telkens wordt bereikt. Met andere woorden, het blijft de verantwoordelijkheid van Inschrijver om gedurende de duur van de Overeenkomst aan de vraagstelling van Aanbestedende dienst (dus het **wat**) te blijven voldoen, hetgeen inhoudt dat Inschrijver zo nodig wijzigingen dient door te voeren in de eerder gekozen invulling van de vraagstelling (dus het **hoe**). Daarbij geldt dat een dergelijke wijziging voor rekening en risico van Inschrijver is, tenzij de wijziging direct voortvloeit uit een gewijzigde vraagstelling van de Aanbestedende dienst.

De wereld van digitoegankelijkheid kenmerkt zich door vele en snelle ontwikkelingen, ook de organisatie van de overheid is onderhevig aan ontwikkelingen. Gedurende de looptijd van de Overeenkomst behoudt Aanbestedende dienst zich het recht voor om Diensten te wijzigen als gevolg van markt- en (Inter)departementale ontwikkelingen. Inschrijver is in dat geval verplicht zijn Dienstverlening daarop aan te passen. Partijen zullen daartoe de wijzigingsprocedure van de Overeenkomst volgen.

3 Uitvoeren van digitale toegankelijkheid toetsen

DTT: Uitvoeren digitale toegankelijkheid toetsen

Omschrijving van de Dienst

Het Ministerie wil voor het uitvoeren van Digitale Toegankelijkheid Toetsen afgerond met een rapport en een presentatie, het onderscheid maken in de volgende onderzoeken:

1. Een volledig onderzoek op content en techniek
2. Een onderzoek op content
Een onderzoek op alle content gerelateerde succescriteria.
3. Een onderzoek op techniek
Een onderzoek op alle techniek gerelateerde succescriteria.
4. Het uitvoeren van een hertoets
Een hertoets op de succescriteria die in het voorgaande onderzoek (volledig, techniek of content) niet (volledig) voldeden.
5. Het uitvoeren van een quickscan
Er is behoefte aan een quickscan waarbij er op een beperkte set aan succescriteria wordt getoetst welke een beeld geven over de digitale toegankelijkheid en hoe deze het best verbeterd kan worden. Het quickscan rapport vormt de basis voor een plan van aanpak voor het verbeteren van de digitale toegankelijkheid. Dit is bijvoorbeeld van toepassing wanneer het Ministerie een website overneemt.
6. Een onderzoek als maatwerk op basis van uurtarief
Wij willen graag als ministerie de mogelijkheid hebben tot het laten toetsen van één of meerdere websites met een significant kleinere steekproef en/of minder criteria die van toepassing zijn. Denk bijvoorbeeld aan:
 - De steekproef is slechts 1 webpagina i.p.v. 15-20 pagina's. Dit kan bijvoorbeeld een zogenaamde Onepager zijn met een video, afbeelding, tekst en een formulier.
 - Er is slechts een zeer beperkt aantal criteria om te toetsen. Dit kan een website zijn met zo goed als geen opmaak en alleen tekst. Of één pagina met alleen een introductie tekst en een formulier.

Randvoorwaarden

Websites van het Ministerie moeten voor iedereen toegankelijk zijn. Ook voor bezoekers die moeite hebben met lezen, visueel gehandicapt of kleurenblind zijn of een andere beperking hebben. Daarnaast moeten websites voor alle apparaten toegankelijk zijn waarop ze bekeken kunnen worden.

Onder toegankelijkheid wordt verstaan dat websites waarneembaar, bedienbaar, begrijpelijk en robuust moeten zijn. Het Besluit verplicht overheidsinstanties ertoe bij inkoop, bouw en beheer van hun websites te zorgen voor toepassing van de standaard EN 301 549, zodat de toegankelijkheid van content voor mensen met een beperking, maar ook digitale toegankelijkheid voor ouderen en gebruikers in het algemeen, wordt gewaarborgd.

Web Content Accessibility Guidelines (WCAG 2.1) is de (momenteel geldende) internationale standaard voor toegankelijkheid. WCAG 2.1 niveau A en AA is onderdeel van Europese richtlijn EN 301 549. Omdat EN 301 549 vooral wordt gebruikt door inkopers en WCAG vooral door ICT-technici worden beiden genoemd als standaard om onduidelijkheden weg te nemen.

WCAG 2.1 specificeert hoe content/inhoud op websites toegankelijk kan worden gemaakt voor mensen met een beperking. Daarnaast beschrijft EN 301 549 instructies voor het inkopen van toegankelijke producten en diensten.

N.B. Indien binnen de contractduur een nieuwe versie van de internationale standaard voor toegankelijkheid actief wordt **geldt de nieuwste versie** van de WCAG bij de uitvoering van de overeenkomst.

Aan deze Dienst worden de volgende Eisen gesteld:

Zie Bijlage 1 Programma van Eisen

Aan deze Dienst worden de volgende wensen gevraagd:

W1

Het Ministerie verwacht dat de behoefte aan uitvoeringscapaciteit van onderzoeken fluctueert. Op dit moment is er geen inzicht in het verloop van deze behoefte daarom is de wens dat de Inschrijver flexibiliteit biedt.

Beschrijf de mogelijkheden die de Inschrijver kan bieden om uitvoeringscapaciteit van onderzoeken (inclusief rapportage en toelichting) voor het Ministerie flexibel aan te passen aan fluctuaties in de behoefte zonder dat dit ten koste gaat van de gevraagde dienstverlening

Werk daarbij minimaal de volgende aspecten uit:

- Wat zijn de reactietijden waarmee de toetscapaciteit kan worden aangepast.
- Beschrijf de mogelijkheden die zijn ingericht voor het opschalen van de toetscapaciteit.
- Hoe borgt u dan de kwaliteit van uw toetscapaciteit in uw organisatie.
- Geef 1 praktijkvoorbeeld waarin bovenstaande punten naar voren komen.
- Hoe gaat de Inschrijver het Ministerie helpen om een piek in toetscapaciteit te voorkomen?

Beoordeling:

De mate waarin de Inschrijver aansluit bij de doelstelling dat de Inschrijver kan inspelen op fluctuaties in de behoefte aan toets- en uitvoeringscapaciteit.

	De beantwoording van W01 bevat maximaal 2 A4 pagina's / (exclusief eventuele bijlagen), lettertype Verdana en lettergrootte 9pt. Bij overschrijding hiervan wordt uw Inschrijving terzijde gelegd.
W2	Het Ministerie wil op structurele wijze de digitale toegankelijkheid van haar websites verbeteren aan de hand van de onderzoeken. Er is behoefte aan een Inschrijver die deze toetsen kan uitvoeren, advies en aanbevelingen kan geven bij de inrichting of herstellen van onlinevoorzieningen, waarbij het Ministerie de toetsingsrapporten snel moet kunnen analyseren en omzetten naar een plan van aanpak voor de webbouwer en contentbeheerder. Beschrijf op welke wijze de Inschrijver rapporteert over onderzoeken en hoe dat aansluit bij bovenstaande doelstelling. Werk daarbij minimaal de volgende aspecten uit: • Geef inzicht in hoe uw rapportages eruitzien, de lay-out van de rapportage. Graag ter verduidelijking een voorbeeldrapportage meesturen die aansluit op gestelde Eisen en deze wens. • Geef inzicht hoe het Ministerie een rapport eenvoudig kan omzetten naar een plan van aanpak voor de webbouwer en contentbeheerder (zonder dat we door elk succescriterium heen moeten). Hoe kan de Inschrijver hieraan bijdragen? Voorbeeld: Indien 1 onderdeel op 6 criteria een fout geeft wil het ministerie dit snel kunnen analyseren en oppakken. Beoordeling: De mate waarin de Inschrijver op het Ministerie aansluit bij de doelstelling van het Ministerie om de toetsingsrapporten snel te kunnen analyseren en omzetten naar een plan van aanpak voor de webbouwer en contentbeheerder.
	De beantwoording van W02 bevat maximaal 3 A4 pagina's / (exclusief eventuele bijlagen), lettertype Verdana en lettergrootte 9pt. Bij overschrijding hiervan wordt uw Inschrijving terzijde gelegd.
W3	Om (kosten)effectief te kunnen werken is er naast een volledig onderzoek, een onderscheid gemaakt tussen een onderzoek op content en een onderzoek op techniek. Beschrijf op welke wijze de Inschrijver omgaat met een onderzoek op content en op techniek. Werk daarbij minimaal de volgende aspecten uit: • Geef inzicht welke succescriteria getoetst worden bij een onderzoek op <i>content</i> en welke succescriteria getoetst worden op een onderzoek op <i>techniek</i>. Licht toe waarom bepaalde succescriteria wel en de andere succescriteria niet binnen een

	type toets vallen • Licht toe hoe de splitsing van een volledig onderzoek in een content onderzoek en een techniek onderzoek bijdraagt aan het (kosten)effectief kunnen werken. Let op: De Aanbestedende dienst vraagt hierbij een uitwerking voor een toets op content én een toets op techniek. Beoordeling: De mate waarin het antwoord aansluit bij de wens om effectiever te kunnen werken met een splitsing in content en techniek onderzoeken.
	De beantwoording van W03 bevat maximaal 3 A4 pagina's / (exclusief eventuele bijlagen), lettertype Verdana en lettergrootte 9pt. Bij overschrijding hiervan wordt uw Inschrijving terzijde gelegd.
W4	Om de digitale toegankelijkheid van een site effectief te verbeteren heeft het Ministerie de wens om a.d.h.v. een quickscan te komen tot een plan van aanpak. Beschrijf op welke wijze de Inschrijver omgaat met een quickscan onderzoek. Denk hierbij bijvoorbeeld aan dat het ministerie een website overneemt en snel wil weten hoe de website ervoor staat, het geen standaard website is en het ministerie de quickscan wil gebruiken om een plan van aanpak te maken wat er met de site moet gebeuren. Werk daarbij minimaal de volgende aspecten uit: • Geef inzicht welke succescriteria getoetst worden bij een quickscan onderzoek en waarom? • Hoe ziet het quickscan rapport eruit • Geef aan hoe een quickscan bijdraagt aan het op effectieve wijze maken van een plan van aanpak voor het verbeteren van de digitale toegankelijkheid van de website. Beoordeling: De mate waarin het antwoord aansluit op de doelstelling van een quickscan.
	De beantwoording van W04 bevat maximaal 1 A4 pagina/ (exclusief eventuele bijlagen), lettertype Verdana en lettergrootte 9pt. Bij overschrijding hiervan wordt uw Inschrijving terzijde gelegd.

4 Advisering omtrent digitale toegankelijkheid

ADT: Advisering omtrent Digitale Toegankelijkheid	
Omschrijving van de dienst Het Ministerie wil op een laagdrempelige wijze vragen kunnen stellen die beantwoord kunnen worden. Het gaat hier om ad hoc ondersteuning waarbij vragen op een eenvoudige wijze en in korte tijd te beantwoorden zijn. Een aantal voorbeelden hiervan zijn: 1. Het beantwoorden van vragen over, meedenken over en proactief signaleren en adviseren digitale toegankelijkheid bij de bouw en ontwikkeling van websites. 2. Het beantwoorden van vragen over het uitvoeren van een maatregel voortgekomen uit een toegankelijkheidsonderzoek. Randvoorwaarden Websites van het Ministerie moeten voor iedereen toegankelijk zijn. Ook voor bezoekers die moeite hebben met lezen, visueel gehandicapt of kleurenblind zijn of een andere beperking hebben. Daarnaast moeten websites voor alle apparaten toegankelijk zijn waarop ze bekeken kunnen worden. Onder toegankelijkheid wordt verstaan dat websites waarneembaar, bedienbaar, begrijpelijk en robuust moeten zijn. Het Besluit verplicht overheidsinstanties ertoe bij inkoop, bouw en beheer van hun websites te zorgen voor toepassing van de standaard EN 301 549, zodat de toegankelijkheid van content voor mensen met een beperking, maar ook digitale toegankelijkheid voor ouderen en gebruikers in het algemeen, wordt gewaarborgd. Aan deze dienst worden de volgende eisen gesteld:	
	Zie Bijlage 1 Programma van Eisen
Aan deze dienst worden de volgende Wensen gevraagd:	
W5	Het Ministerie wil op een flexibele en laagdrempelige wijze vragen kunnen stellen over het toepassen van digitale toegankelijkheid (WCAG) eisen die beantwoord kunnen worden. Het gaat hier om ad hoc ondersteuning waarbij vragen op een eenvoudige wijze en in korte tijd (binnen maximaal 5 werkdagen) te beantwoorden zijn. Beschrijf op welke wijze de Inschrijver op flexibele en laagdrempelige wijze in kan gaan op vragen die zich "ad-hoc" aandienen (Advies). Het gaat hierbij om het beantwoorden van korte vragen in relatie tot het toepassen van digitale toegankelijkheidseisen.

ADT: Advisering omtrent Digitale Toegankelijkheid	
	Werk daarbij minimaal de volgende aspecten uit: • Hoe is Inschrijver zelf georganiseerd om de gevraagde flexibiliteit te kunnen bieden. • Op welke wijze kan een ad-hoc verzoek worden ingediend. • Geef inzicht in de snelheid waarmee kan worden gereageerd op ad-hoc vragen. Beoordeling: De mate waarin de beantwoording aansluit bij de wens van het ministerie om op een flexibele laagdrempelige wijze Advies te kunnen inwinnen in relatie tot digitale toegankelijkheid.
	De beantwoording van W04 bevat maximaal 2 A4 pagina's/ (exclusief eventuele bijlagen), lettertype Verdana en lettergrootte 9pt. Bij overschrijding hiervan wordt uw Inschrijving terzijde gelegd.