

# **МЕТОДОЛОГИЯ**

**ЗА НАБЛЮДЕНИЕ И ПРОВЕРКИ НА  
ДОСТЪПНОСТТА НА СЪДЪРЖАНИЕТО НА  
ИНТЕРНЕТ СТРАНИЦИТЕ И МОБИЛНИТЕ  
ПРИЛОЖЕНИЯ НА ЛИЦАТА ПО ЧЛ. 1, АЛ. 1 И  
АЛ. 2 ОТ ЗЕУ**

декември 2022 г.

## СЪДЪРЖАНИЕ

1. ВЪВЕДЕНИЕ.....	3
2. ПРЕДНАЗНАЧЕНИЕ НА ДОКУМЕНТА.....	3
3. ИЗИСКВАНИЯ ЗА ДОСТЪПНОСТ.....	4
4. ОБЕКТ НА НАБЛЮДЕНИЕ И ЗАДЪЛЖЕНИ ЛИЦА.....	5
5. ИЗКЛЮЧЕНИЯ.....	5
5.1. Изключения, регламентирани в ЗЕУ.....	5
5.2. Изключения поради прекомерна тежест.....	6
6. ФУНКЦИИ ПО НАБЛЮДЕНИЕ И ПРИЛАГАНЕ НА ДИРЕКТИВА (ЕС) 2016/2102.....	8
6.1. Основни функции по наблюдение.....	8
6.2. Основни функции по прилагане.....	8
7. СТАНДАРТИ ЗА ДОСТЪПНОСТ.....	8
7.1. Хармонизиран стандарт (EN 301 549 Accessibility requirements for ICT products and services).....	8
7.2. Указания за достъпност на уебсъдържание (Web Content Accessibility Guidelines, WCAG).....	10
8. ПЕРИОДИ НА НАБЛЮДЕНИЕ И ДЕЙНОСТИ ПО НАБЛЮДЕНИЕ.....	11
9. НАБЛЮДЕНИЕ НА УЕБСАЙТОВЕ.....	12
9.1. Видове методи за наблюдение.....	12
9.2. Размер и подбор на извадки от уебсайтове за наблюдение.....	13
9.3. Метод на задълбочено наблюдение.....	14
9.4. Метод на опростено наблюдение.....	16
9.5. Проверки на достъпността на интернет страници.....	18
9.6. Подход и инструменти за тестване.....	18
9.7. Инструменти за тестване.....	19
10. НАБЛЮДЕНИЕ НА МОБИЛНИ ПРИЛОЖЕНИЯ.....	20
10.1. Видове методи за наблюдение.....	20
10.2. Размер и подбор на извадки от мобилни приложения.....	20
10.3. Подход и инструменти за тестване.....	21
11. ДОПЪЛНИТЕЛНИ МЕРКИ ЗА ОСИГУРЯВАНЕ НА ДОСТЪПНОСТ.....	22
11.1. Декларация за достъпност.....	22
11.2. Механизъм за обратна връзка и процедура по прилагане.....	24
11.3. Дейности, свързани с обучение и повишаване на осведомеността.....	24
12. ДОКЛАДВАНЕ НА ЕК.....	24
13. РЕЧНИК.....	25
14. ИЗПОЛЗВАНИ СЪКРАЩЕНИЯ.....	27
15. ИЗПОЛЗВАНИ МАТЕРИАЛИ.....	27
16. ПРИЛОЖЕНИЯ.....	27

## 1. ВЪВЕДЕНИЕ

Настоящият документ е разработен от Министерството на електронното управление (МЕУ) във връзка с осъществяване на функциите по наблюдение и прилагане на изискванията на Директива (ЕС) 2016/2102 от 26 октомври 2016 г. относно достъпността на уебсайтовете и мобилните приложения на организациите от общественения сектор<sup>1</sup> и докладване на резултатите от наблюдението и дейностите по прилагането.

Директива (ЕС) 2016/2102 има за цел да осигури по-голяма достъпност на уебсайтовете и мобилните приложения на организациите от общественения сектор въз основа на общите изисквания за достъпност, което да гарантира, че тяхното съдържание може да бъде използвано от колкото се може повече хора, по-специално от хора с увреждания (вкл. лица с нарушено зрение или слепота, нарушен слух или глухота, двигателни затруднения, когнитивни увреждания).

В съвременното общество на ускорена цифрова трансформация и превръщането на интернет и мобилните приложения в предпочитана среда за потребителски взаимодействия и транзакции, достъпността е от ключово значение за осигуряването на равен достъп за всички до онлайн информация, услуги, гражданско участие. Достъпността е с фокус към хората с увреждания, но тя подобрява използваемостта и потребителското преживяване като цяло и е от полза за всички потребители в определени ситуационни ограничения. Достъпните уебсайтове имат по-добри резултати от търсенето в мрежата, увеличен обхват на потребителите и показват социална отговорност на организациите.

С въвеждането на изискванията на Директива (ЕС) 2016/2102 в Закона за електронното управление (изм. и доп. ДВ. бр. 94 от 29 ноември 2019 г.) и Наредбата за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги (изм. и доп. ДВ. бр. 4 от 14 януари 2020 г.), се определят задължения относно осигуряване на достъпност за административните органи, лицата, осъществяващи публични функции, и организациите, предоставящи обществени услуги, а техните уебсайтове и мобилни приложения са обект на наблюдение и проверки от МЕУ.

Настоящата методология е съобразена с методика на наблюдение, определена с Решение за изпълнение (ЕС) 2018/1524 на Комисията от 11 октомври 2018 г. за установяване на методиката на наблюдение и реда и условията за докладване от държавите членки в съответствие с Директива (ЕС) 2016/2102 (ОВ, L 256/108 от 11.10.2018 г.)<sup>2</sup>. В основата на наблюдението е хармонизиран европейски стандарт, чрез който се гарантира минималното равнище на достъпност.

При изготвяне на настоящия документ са използвани материали на Европейската комисия (ЕК), организацията W3C (World Wide Web Consortium), W3C Web Accessibility Initiative (WAI), WebAim и др.

## 2. ПРЕДНАЗНАЧЕНИЕ НА ДОКУМЕНТА

Настоящият документ е предназначен за експертите от МЕУ за осъществяване на функциите по наблюдение и прилагане на изискванията на Директива (ЕС) 2016/2102, както и за по-широко ползване, вкл. от лицата, които трябва да осигуряват достъпност на своите уебсайтове и мобилни приложения и разработчици на уебсайтове и приложения.

<sup>1</sup> <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/BG/TXT/?uri=CELEX%3A32016L2102>

<sup>2</sup> [https://eur-lex.europa.eu/eli/dec\\_impl/2018/1524/oj?locale=bg](https://eur-lex.europa.eu/eli/dec_impl/2018/1524/oj?locale=bg)

### 3. ИЗИСКВАНИЯ ЗА ДОСТЪПНОСТ

Достъпността е приобщаваща практика, която позволява на всички, включително на хората с някаква форма на увреждане, да възприемат, разбират, навигират и взаимодействат с онлайн средата. При изграждането на достъпна цифрова среда следва да се имат предвид всички увреждания и дефицити на личността, които могат да засегнат нормалния достъп, включително зрителни, слухови, двигателни, когнитивни. Всяка подгрупа от тези хора има специфични, характерни нужди, които следва да бъдат адресирани.

Достъпността в контекста на Директива (ЕС) 2016/2102 се разбира като принципи и техники, които трябва да бъдат спазвани при проектирането, създаването, поддържането и актуализирането на уебсайтове и мобилни приложения, за да може те да станат по-достъпни за потребителите, и по-специално за хората с увреждания.

Директива (ЕС) 2016/2102 възприема четирите принципа на Указанията за достъпност на уебсъдържание (WCAG) на W3C и изисква организациите от обществения сектор да вземат необходимите мерки, за да гарантират, че техните уебсайтове и мобилни приложения са пригодни за възприемане, пригодни за използване, разбираеми и устойчиви:

- пригодни за възприемане (perceivable) - означава информацията и компонентите на потребителския интерфейс да бъдат представени на потребителите по начини, които те могат да възприемат;
- пригодни за използване (operable) - означава компонентите на потребителския интерфейс и навигацията да бъдат използваеми;
- разбираеми (understandable) - означава информацията и работата на потребителския интерфейс да бъдат разбираеми;
- устойчиви (robust) - означава съдържанието да е достатъчно стабилно, за да може да бъде интерпретирано надеждно от голямо разнообразие от потребителски агенти, включително спомагателни технологии.



Фиг. 1 Изисквания на Директива(ЕС) 2016/2102 за достъпността на уебсайтове и мобилни приложения

Съдържанието на уебсайтовете и мобилните приложения включва текстова и нетекстова информация, документи и формуляри за изтегляне, както и двупосочно взаимодействие като обработка на цифрови формуляри и осъществяване на процеси по автентикация, идентификация и извършване на плащания. Посредством спомагателни технологии се предоставя функционалност за различни групи хора с увреждания, като алтернативни начини на представяне (напр. синтезирана реч или уголемено съдържание), алтернативни методи на въвеждане (напр. глас), допълнителни механизми за навигация или ориентация и преобразуване на съдържанието (напр. за увеличаване на достъпността на таблици).

Четири принципа за достъпност се превръщат в измерими изисквания чрез хармонизирани стандарти и обща методика за изпитване на съответствието на съдържанието на уебсайтове и мобилни приложения с тези принципи.

\*\*\*

За цялостното подобряване на цифровата достъпност от значение е развитието на всеки един от компонентите, които работят съвместно: съдържание, уеб технологии, софтуер, който се използва за достъп до съдържание (вкл. браузъри, плейъри, плъгини, спомагателни технологии), софтуер или услуги, които се използват за създаване на уебсайтове (вкл. редактори на код, инструменти за конвертиране на документи, системи за управление на съдържанието), разработчици, инструменти за тестване и оценка на достъпността, познания и опит на потребителите.

#### **4. ОБЕКТ НА НАБЛЮДЕНИЕ И ЗАДЪЛЖЕНИ ЛИЦА**

Обект на наблюдение и проверки по настоящата методология са уебсайтовете и мобилните приложения на административните органи, на лицата, осъществяващи публични функции, и на организациите, предоставящи обществени услуги (лицата по чл. 1, ал. 1 и 2 от ЗЕУ).

#### **5. ИЗКЛЮЧЕНИЯ**

Съдържанието на интернет страниците (уебсайтовете) и мобилните приложения на лицата по чл. 1, ал. 1 и 2 от ЗЕУ, трябва да отговаря на изискванията за достъпност, освен в случаите на конкретни изключения, регламентирани в ЗЕУ, или поради прекомерна тежест. Наблюдението по настоящата методология отчита тези изключения.

##### **5.1. Изключения, регламентирани в ЗЕУ**

Законът за електронното управление, съгласно чл. 58в, ал. 2 и параграф 46 от Преходни и Заключителни разпоредби към ЗИД на ЗЕУ (Обн. - ДВ, бр. 94 от 2019 г.), регламентира следните изключения:

- интернет страниците и мобилните приложения на:

а) обществените радио- или телевизионни оператори и доставчици на медийни услуги и лицата, предоставящи обществена услуга за телевизионно и радиоразпръскване;

б) публичноправни организации - юридически лица с нестопанска цел, ако не предоставят услуги, които:

- са предназначени да задоволяват потребностите на хора с увреждания или са предназначени за тях;
- не са от съществено значение за обществеността;

в) училища, детски градини или ясли, за съдържанието, което не е свързано с предоставяни електронни административни услуги;

- съдържанието на интернет страниците и мобилните приложения, като например:

а) излъчвано в реално време медийно съдържание с определено времетраене;

б) онлайн карти и картографски услуги, ако основната информация е предоставена по достъпен цифров начин за картите, предназначени за навигационно използване;

в) съдържание - собственост на трето лице, което не е финансирано или разработено от съответния орган или организация по чл. 1, ал. 1 и 2 от ЗЕУ, нито се намира под контрола ѝ;

г) репродукция на обекти от сбирки на културното наследство, когато достъпността не може да се осигури от съображения за опазването на съответния обект или автентичността на репродукцията или поради липсата на автоматизирани икономически ефикасни решения за лесното извличане на текст от ръкописи или други обекти от сбирки на културното наследство и неговото преобразуване в достъпно съдържание.

- както и за:

- файлови формати на документи, публикувани на съответната страница или приложение преди 23 септември 2018 г., освен ако съдържанието им е необходимо за предоставянето на електронни административни услуги от съответния орган или организация;

- предварително записано медийно съдържание с определено времетраене, публикувано преди 23 септември 2020 г.;

- съдържание на интранет и екстранет мрежи, т.е. интернет страници, които са достъпни само за ограничен кръг лица, и съдържанието е публикувано преди 23 септември 2019 г.; при съществена преработка на съдържанието на такава интернет страница след 23 септември 2019 г., се осигурява спазването на изискванията за достъпност по чл. 58в от ЗЕУ;

- архивирано съдържание на интернет страници и мобилни приложения, което не е предназначено за предоставянето на електронни административни услуги и не е актуализирано или редактирано след 23 септември 2019 г.

## **5.2. Изключения поради прекомерна тежест**

Лицата по чл. 1, ал. 1 и 2 от ЗЕУ могат да се освободят изцяло или частично от изпълнението на задълженията за достъпност на интернет страниците и мобилните приложения, ако изпълнението води до прекомерна тежест за съответното лице, съгласно чл. 58в, ал. 3 от ЗЕУ. Прекомерната тежест се установява чрез оценка на тежестта.

Прекомерна тежест може да бъде повдигната, когато е разумно да се приеме за невъзможно за задължения субект да направи едно съдържание или функционалност достъпна, защото:

- това представлява прекомерна финансова или организационна тежест за субекта;
- достъпността ще възпрепятства субекта да постигне икономическите си цели или да публикува информация, необходима за неговите задължения и услуги или свързана с тях.

Същевременно се взема предвид вероятната полза или вреда, която би настъпила за гражданите, по-специално за хората с увреждания.

Освобождаване от задължение поради прекомерна тежест се преценява за всеки конкретен случай. За да се приложи изключението, лицето по чл. 1, ал. 1 или 2 от ЗЕУ трябва да извърши първоначална оценка на степента, до която спазването на изискванията за достъпност води до прекомерна тежест и да я предостави за одобрение с доклад до министъра на електронното управление. При извършване на първоначалната оценка на прекомерната тежест следва да се вземат предвид следните обстоятелства:

- размера, ресурсите и естеството на задължения субект;
- прогнозните разходи и ползи за съответния задължен субект спрямо предимствата за лицата с увреждания, като се отчитат честотата и продължителността на използване на конкретната интернет страница или мобилно приложение или използване на услугата, както и важността ѝ.

Размерът (големината) на задължения субект се определя от броя на заетите лица, броя, позицията и разпределението на неговите потребители или клиенти, значимостта, многообразието, обема и териториалния обхват на дейността му.

При оценката на ресурсите се държи сметка за:

- бюджета на задължения субект;
- постъпленията от такси и възнаграждения;
- субсидии и частни дарения;
- печалбата и приходите;
- задължителни разходи;
- разходите за заплати;
- предоставени и взети заеми.

Преценката на разходите може да включва разходите за инвестиции, разходите за осъществяване на дейността и труда, изискваната квалификация. Липсата на приоритет, време или знания и умения не представляват основания за изключение поради прекомерна тежест. Не представлява основание за изключение поради прекомерна тежест и необходимостта от закупуване или разработване на софтуерни системи за управление на съдържанието на уебсайтове и мобилни приложения, което не е достъпно.

Процедурата за разглеждане на доклада и одобряване на първоначалната оценка на степента, до която спазването на изискванията за достъпност води до прекомерна тежест, както и контролен лист за проверка, са приложения към настоящия документ – Приложение №10 и Приложение №11.

Освобождаването от задължение поради прекомерна тежест не освобождава лицето от представяне на декларация за достъпност. В случай че извършената оценка бъде одобрена от министъра на електронното управление, в декларацията за достъпност за съответната интернет страница или мобилното приложение задълженият субект подробно описва елементите от изискванията за достъпност, които не е бил в състояние да изпълни, и предлага достъпни алтернативи.

Изключенията от изискванията за достъпност трябва да бъдат ограничени до конкретно съдържание и определени части, с цел намаляване на тежестта, и да бъдат обосновани. Независимо от това, задълженият субект трябва да направи това

съдържание възможно най-достъпно и да преразглежда оценката най-малко веднъж годишно, за да бъдат взети предвид възможни организационни или технически промени.

## **6. ФУНКЦИИ ПО НАБЛЮДЕНИЕ И ПРИЛАГАНЕ НА ДИРЕКТИВА (ЕС) 2016/2102**

Органът, отговорен за наблюдението и прилагането на изискванията на Директива (ЕС) 2016/2102 и за докладването на ЕК за България е министърът на електронното управление.

### **6.1. Основни функции по наблюдение**

- периодично (ежегодно) да се наблюдава достъпността на уебсайтове и мобилни приложения на лицата по чл. 1, ал. 1 и 2 от ЗЕУ;
- да се предоставя информация на лицата по чл. 1, ал. 1 и 2 от ЗЕУ за съответствието с изискванията за достъпност.

### **6.2. Основни функции по прилагане**

- да се гарантира съответствието на уебсайтовете и мобилните приложения на лицата по чл. 1, ал. 1 и 2 от ЗЕУ с изискванията за достъпност;
- да се разглеждат случаите на прекомерна тежест (когато лице по чл. 1, ал. 1 или 2 от ЗЕУ твърди, че осигуряването на достъпност на определено съдържание би било прекомерно изискване за него);
- да се преглеждат декларациите за достъпност на уебсайтовете и мобилните приложения на лицата по чл. 1, ал. 1 и 2 от ЗЕУ;
- да се гарантира ефективното обработване от лицата по чл. 1, ал. 1 и 2 от ЗЕУ на сигнали от гражданите за нарушения на изискванията за достъпност.

Периодично, на всеки 3 години, считано от 2022 г., страните членки докладват на Европейската комисия резултатите от наблюдението и дейностите по прилагане.

## **7. СТАНДАРТИ ЗА ДОСТЪПНОСТ**

Съгласно чл. 58в, ал. 1 от ЗЕУ, административните органи, лицата, осъществяващи публични функции, и организациите, предоставящи обществени услуги, следва да осигуряват достъпност на съдържанието на своите интернет страници и мобилни приложения в съответствие с приложимите хармонизирани стандарти, части от тях или технически спецификации.

### **7.1. Хармонизиран стандарт (EN 301 549 Accessibility requirements for ICT products and services)**

Директива (ЕС) 2016/2102 се подкрепя от хармонизиран европейски стандарт (хармонизирана версия на EN 301 549), който дава презумпция за съответствие със съществените изисквания на Директивата – т.е. ако съдържанието на уебсайт или мобилно приложение отговаря на всички приложими технически изисквания, определени в стандарта, се приема, че то е достъпно съгласно Директивата.

Хармонизираният стандарт, като референтен стандарт, чрез който се гарантира минималното равнище на достъпност, е в основата на наблюдението, което МЕУ осъществява.



Настоящият хармонизиран стандарт е EN 301 549 V3.1.2 (2021-03)<sup>3</sup> - стандартът е разработен съвместно от европейските организации по стандартизация CEN, CENELEC и ETSI и позоваване на версията на стандарта е публикувано в Официален вестник на Европейския Съюз<sup>4</sup>.

Хармонизираният стандарт съдържа измерими функционални изисквания за достъпност, приложими за ИКТ продукти и услуги, вкл. уебсайтове и мобилни приложения, които отчитат глобалните инициативи в тази област, и предоставя референтен документ, така че ако процедурите се следват от различни участници, резултатите от тестовете са сходни и тълкуването на тези резултати е ясно.

Изискванията на EN 301 549 V3.2.1 (2021-03), които са от значение за Директива (ЕС) 2016/2102, са представени в Анекс А към стандарта: в таблица А.1 - за уеб съдържание, и в таблица А.2 – за мобилни приложения.

Изискванията за уеб съдържание се прилагат за:

- уебстраници;
- документи, които са уебстраници;
- документи, които са вложени в уебстраници и се използват за рендериране/визуализиране или са предвидени за рендериране/визуализиране заедно с уебстраницата, в която са вложени;
- документи, включително формуляри, които могат да се изтеглят от уебстраници, но не са нито вложени, нито рендерирани/визуализирани заедно с уеб страницата, от която са предоставени;
- софтуер, който е уебстраница; или
- софтуер, който е вложен в уебстраници и се използва за рендериране/визуализиране или е предвиден за рендериране/визуализиране заедно с уебстраницата, в която е вложен.

EN 301 549 V3.2.1 (2021-03) се основава на Насоките за достъпност на уебсъдържанието (WCAG) 2.1 AA, като директно реферира към критериите за успех от ниво А и от ниво AA. Използва се концепцията за удовлетворяване на критериите за успех на WCAG - уеб страница удовлетворява критерий за успех, когато критерият не се счита за неверен при прилагането му към уебстраницата. Това означава, че ако критерият за успех поставя условия за конкретна характеристика и тази специфична характеристика не се среща в уебстраницата, тогава уебстраницата удовлетворява критерия за успех. Например уеб страница, която не съдържа предварително записано аудио съдържание в синхронизирана медия, автоматично ще удовлетвори критерия за успех на WCAG 1.2.2 (Надписи - предварително записани), респ. изискване 9.1.2.2 на хармонизирания стандарт.

WCAG 2.1. се прилага и за документи и формуляри, които могат да се изтеглят от уебстраници. Тъй като Директива (ЕС) 2016/2102 не се прилага за медийно съдържание с определено времетраене, излъчвано в реално време, изискванията на стандарта относно Надписи (на живо) (9.1.2.4, 10.1.2.4) не са част от Таблица А.1.

Част от изискванията за уеб съдържание на хармонизирания стандарт, релевантни към Директивата, не се основават на WCAG.

<sup>3</sup> [https://www.etsi.org/deliver/etsi\\_en/301500\\_301599/301549/03.02.01\\_60/en\\_301549v030201p.pdf](https://www.etsi.org/deliver/etsi_en/301500_301599/301549/03.02.01_60/en_301549v030201p.pdf)

<sup>4</sup> <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=celex%3A32021D1339>, Решение за изпълнение (ЕС) 2021/1339 (ОВ L 289/53 от 12.08.2021 г.)

Изискванията, посочени в таблица А.2 на Анекс А на стандарта, се прилагат за мобилни приложения, които предоставят потребителски интерфейс, включително съдържание (като документи и формуляри), което е в софтуера или се предоставя от софтуера.

Приложение №1 и Приложение №2 към настоящия документ съдържат изискванията на хармонизирания стандарт EN 301 549 V3.2.1 (2021-03), свързани със съществените изисквания на Директивата - съответно за уеб съдържание и за мобилни приложения. Включена е информация дали изискването се основава на WCAG и връзка към съответното описание.

## **7.2. Указания за достъпност на уебсъдържание (Web Content Accessibility Guidelines, WCAG)**

Указанията за достъпност на уебсъдържание (Web Content Accessibility Guidelines, WCAG) се разработват чрез процеса на World Wide Web Consortium (W3C) в сътрудничество с отделни лица и организации по целия свят, с цел осигуряване на споделен стандарт за достъпност на уебсъдържание, който да отговаря на нуждите на хора, организации и правителства в международен план.

WCAG съдържа набор от указания за подобряване на уеб достъпността, организирани в четирите принципа за достъпност, проверими критерии за успех и богата колекция от достатъчни техники, консултативни техники и документирани често срещани провали с примери, препратки към ресурси и код. Техниките дават специфични насоки за автори и оценяващи достъпността относно изпълнението на критериите за успех на WCAG като се актуализират периодично, за да обхванат повече актуални най-добри практики и промени в технологиите и инструментите.

Версия 2.1 на WCAG<sup>5</sup>, публикувана през 2018 г., допълва WCAG 2.0 със 17 нови изисквания (критерии за успех). Усъвършенстването е насочено към три основни групи потребители - с когнитивни и интелектуални увреждания, със слабо зрение и при използване на мобилни устройства.

Тринадесетте указания на WCAG 2.1 определят основните цели, към чието постигане авторите следва да се стремят, за да направят съдържанието по-достъпно за потребители с различни увреждания (фиг. 2). Указанията не подлежат на проверка, но предоставят рамката и общите цели, за да помогнат разбирането на критериите за успех и по-доброто прилагане на техниките<sup>6</sup>.

---

<sup>5</sup> <https://www.w3.org/TR/WCAG21/>

<sup>6</sup> <https://www.w3.org/WAI/WCAG21/Techniques/>



Фиг. 2 Указания на WCAG 2.1

За всяко указание са предвидени проверими критерии за успех (общо 78 критерия, от тях 50 от ниво А и ниво АА), които позволяват WCAG 2.1 да се използва, когато са необходими изисквания (напр. в спецификацията на дизайна) и тестване на съответствието. За да се отговори на нуждите на различни групи и различни ситуации, са определени три нива на съответствие: А (най-ниско), АА и ААА (най-високо).

## 8. ПЕРИОДИ НА НАБЛЮДЕНИЕ И ДЕЙНОСТИ ПО НАБЛЮДЕНИЕ

По смисъла на този документ, „наблюдение“ е периодичен процес за проверка на съответствието и установяване на несъответствието с изискванията за достъпност на уебсайтовете и мобилните приложения на лицата по чл. 1, ал. 1 и 2 от ЗЕУ от определените за периода извадки. Наблюдението е в обхвата на контрола за достъпност на съдържанието на интернет страниците и мобилните приложения, осъществяван от министъра на електронното управление по чл. 60а от ЗЕУ.

Наблюдението на уебсайтовете и мобилните приложения на лицата по чл. 1, ал. 1 и 2 от ЗЕУ се извършва ежегодно в периода между 1-ви януари и 22-ри декември, в съответствие с методиката на наблюдение, установена с Решение за изпълнение (ЕС) 2018/1524, и изискванията на хармонизирания европейски стандарт EN 301 549 V3.2.1 (2021-03), гарантиращ минималното равнище на достъпност.

Размерът на извадките от уебсайтове и мобилни приложения, които трябва да бъдат подложени на наблюдение през всеки период на наблюдение, в зависимост от метода за наблюдение, се изчислява въз основа на населението на страната (6 519 789 общо за България към 2021 г. по данни на Националния статистически институт).

В рамките на периода се извършват дейности по наблюдение с цел проверка на съответствието или несъответствието с изискванията за достъпност на уебсайтовете и мобилните приложения в определените извадки. Периодът на наблюдение може да включва и определянето на извадките, анализа на резултатите от наблюдението и подготовката за докладване на Европейската комисия.

Деятелностите по наблюдението включват:

- планиране (определяне на размера на извадки от уебсайтове и мобилни приложения, които ще бъдат наблюдавани в зависимост от периода и от метода за наблюдение, определяне на състава на извадките в съответствие с критериите за подбор на извадки и изготвяне на годишен план за проверки);
- проверки и оценяване (оценяването на изискванията за достъпност се доказва с пряко позоваване на изисквания на хармонизирания стандарт);
- документиране, обобщаване и анализ на резултатите;
- прилагане на механизъм за подпомагане на административните органи, на лицата, осъществяващи публични функции, и на организациите, предоставящи обществени услуги, при намерени недостатъци, и предоставяне на данни и информация за спазване на изискванията за достъпност.

## 9. НАБЛЮДЕНИЕ НА УЕБСАЙТОВЕ

Процесът на наблюдение на достъпността на уебсайт включва следните етапи:



Фиг. 3 Основни етапи на работния процес на наблюдение на уебсайт

Спецификата и обемът на работата, извършвана в рамките на тези етапи, се определят от различни фактори като метода за наблюдение, който се прилага, типа на уебсайта (например статичен, динамичен, с отзивчив дизайн, мобилен и т.н.); размера на уебсайта, неговата сложност и технологиите, използвани за създаването му (например HTML, WAI-ARIA, PDF и т.н.). Проверяващите преминават от един етап към следващия, като могат да се върнат към предходен, ако в процеса на наблюдение се разкрива нова информация.

### 9.1. Видове методи за наблюдение

Наблюдението на съответствието на уебсайтовете на лицата по чл. 1 , ал. 1 и 2 от ЗЕУ с изискванията за достъпност, се извършва по двата метода, установени с Решение за изпълнение (ЕС) 2018/1524:

- метод на задълбочено наблюдение за проверка на съответствието;
- метод на опростено наблюдение за установяване на несъответствието.

Методите не са обвързани със специфични тествания, инструменти за оценка на достъпността, операционни системи, уеб браузъри или специфични спомагателни технологии.

Наблюдението/проверките по всеки от методите се извършва за извадки от уебсайтове на задължените лица, определени в съответствие с т. 9.2.

## 9.2. Размер и подбор на извадки от уебсайтове за наблюдение

### 9.2.1. Размер на извадка<sup>7</sup>

Метод за наблюдение	Минимален размер на извадката (брой уебсайтове)
Опростено наблюдение (след 2-рия период на наблюдение)	271 (6,519,789/100,000)*3+75)
Задълбочено наблюдение	24 (5% x 271 + 10)

В периода 01.01 - 22.12.2022 г. (2-ри период на наблюдение) минималният размер на извадките от уебсайтове за наблюдение е както следва: 215 уебсайта – по метода на опростеното наблюдение, и 21 уебсайта – по метода на задълбоченото наблюдение, изчислени на основата на общ брой население 7,000,039 души.

### 9.2.2. Подбор на извадка от уебсайтове

При подбора на извадка<sup>8</sup> се взема предвид разнородността, представителността и географската балансираност на разпределението като се включват уебсайтове, които представляват:

- различни нива на администрацията и географската балансираност на разпределението

С оглед на общата класификация на териториалните единици за статистически цели (NUTS) и местните административни единици (LAU), посочени в NUTS, извадката включва:

- държавни уебсайтове;
- регионални уебсайтове (NUTS1, NUTS2, NUTS3);
- местни уебсайтове (LAU1, LAU2);
- уебсайтове на лица по чл. 1, ал. 1 и 2 от ЗЕУ, които не са обхванати от горните три категории.

- възможно най-голямо разнообразие от услуги

Извадката включва уебсайтове, представляващи възможно най-голямо разнообразие от услуги, предоставяни от лицата по чл. 1, ал. 1 и 2 от ЗЕУ, и по-специално: социална защита, здравеопазване, транспорт, образование, заетост и данъчна система, опазване на околната среда, култура и отдих, жилищно настаняване и комунални услуги и обществен ред и безопасност.

<sup>7</sup> Размерът на извадките е определен в съответствие с т. 2.1.3 и 2.1.4 от приложение I на Решение за изпълнение (ЕС) 2018/1524

<sup>8</sup> Подборът на уебсайтове, които да бъдат предмет на наблюдение, е съобразен с точка 2.2 от приложение I на Решение за изпълнение (ЕС) 2018/1524

- значимост за заинтересованите страни

За състава на извадката от уебсайтовете, които трябва да бъдат наблюдавани, се взема под внимание становището на заинтересованите страни, по-специално на организации, представляващи хората с увреждания.

- дял от сайтове, наблюдавани през предишния период за наблюдение (Повтаряща се извадка).

### 9.2.3. Повтаряща се извадка

Ако броят на съществуващите уебсайтове или мобилни приложения го позволява, извадката включва най-малко 10% от уебсайтовете и мобилните приложения, наблюдавани през предходния период на наблюдение, и най-малко 50%, които не са били наблюдавани през предходния период. За уебсайтовете, наблюдавани през предходен период, обикновено не е необходимо да се променя размерът на избраната извадка от уеб страници, нито подходът, използван за определяне на извадката, освен ако не са направени значителни промени в уебсайта.

### 9.2.4. Подход, основан на риска

За да се подобри социалното въздействие на наблюдението, при подбора на извадка се прилага подход, основан на риска, като се вземат предвид влиянието на специфичните уебсайтове и мобилни приложения, сигналите, получени посредством механизма за предоставяне на обратна информация, резултатите от предходно наблюдение, както и информацията, събрана посредством механизма за прилагане и приносът на заинтересованите страни.

## 9.3. Метод на задълбочено наблюдение

### 9.3.1. Същност

При метода на задълбочено наблюдение старателно се проверява дали даден уебсайт или мобилно приложение отговаря на всички изисквания на хармонизирания стандарт.

При този метод се проверяват всички етапи от процесите в извадката, като се следва поне последователността по подразбиране за приключване на процеса, и се оценява най-малко:

- взаимодействието с формулярите;
- елементите на интерфейса, с които потребителите взаимодействат (контролите);
- диалоговите прозорци;
- потвържденията за въвеждане на данни;
- съобщенията за грешки и друга обратна информация в резултат от взаимодействието с потребителя, когато това е възможно;
- поведението на уебсайта/мобилното приложение, когато се прилагат различни настройки и предпочитания.

При метода на задълбочено наблюдение, на наблюдение се подлагат следните страници<sup>9</sup> и документи, ако има такава:

- a. началната страница, страницата за влизане, картата на сайта, страниците за контакт, помощ и правна информация;

---

<sup>9</sup> За целите на наблюдението „страница“ означава уебстраница или екран от мобилно приложение

- б. поне една представителна страница за всеки вид услуга, предоставяна от уебсайта или мобилното приложение, и всякакви други основни предназначения, включително функцията за търсене;
- в. страниците, съдържащи декларацията или политиката за достъпност, и страниците, съдържащи механизма за предоставяне на обратна информация;
- г. примери на страници, които имат значително отличителен външен вид или представящи различен вид съдържание;
- д. поне един представителен документ, който може да се изтегли, за всеки вид услуга, предоставяна от уебсайта или мобилното приложение, и за всякакви други основни предназначения;
- е. всяка друга страница, която се смята за представителна от органа, който извършва наблюдението;
- ж. страници, подбрани на случаен принцип в размер на най-малко 10% от извадката, подбрана в съответствие с букви а.–е.

Ако някоя от страниците в извадката включва етап от процес, всички етапи на процеса се проверят, като се следва последователността, използвана по подразбиране за приключване на процеса.

### **9.3.2. Извършване на задълбочено наблюдение**

Задълбоченото наблюдение обхваща извадка от уебсайтове, в размера, съгласно т. 9.2.1, които са преминали проверките по метода на опростеното наблюдение за съответния период, т.е. част са от извадката, определена за опростено наблюдение.

За да установи степента, в която целият уебсайт от определената извадка отговаря на хармонизирания европейски стандарт, проверяващият извършва проверки на различни представителна извадка от уеб страници. Изборът на извадка от уеб страници и състояния на уеб страници трябва да отговаря на изискванията, посочени в предходната точка. Дейностите, извършвани в етапите „Проучване на проверявания уебсайт и избиране на представителна извадка“ и „Проверка на избраната извадка“ е препоръчително да бъдат съобразени с подхода, представен в Приложение №9.

Документирането на резултатите от проверка включва попълване на контролни листове по образец (Приложение №6) и изготвяне на отчетен доклад по образец (Приложение №8), към който се прилагат попълнените контролни листове.

### **9.3.3. Тестове за ползваемост (usability tests)**

Методът на задълбочено наблюдение може да включва, когато това е целесъобразно, тестове за използваемост, като например наблюдение и анализ на начина, по който потребители с увреждания възприемат съдържанието на уебсайта или мобилното приложение и колко сложно е за тях да използват компоненти на интерфейса като менюта за навигация или формуляри.

Фокусът на това тестване е главно върху лекотата на реален потребител да използва съдържанието на уебсайт или мобилно приложение, гъвкавостта при работа с контролите и способността да постигне целите си, т.е. тества се потребителското преживяване. Тестовите за ползваемост не гарантират успеваемостта на един продукт, но те могат да идентифицират ключови моменти, които биха довели до проблем.

### **9.3.4. Използване на резултати, предоставени от задълженото лице (самооценка)**

#### **Използване на самооценка в общия случай**

Експертите, които са част от процеса на проектиране и разработване на уебсайта, обикновено имат по-лесен достъп до средите за разработка и хостинг, авторските инструменти, спецификациите и материалите, използвани за разработване и поддръжка. Това може да направи вътрешната оценка (самооценка) по-ефективна и може да се използва, когато това е допустимо.

При метода на задълбочено наблюдение, в съответствие с Приложение I на Решение за изпълнение (ЕС) 2018/1524, при извършваните проверки за оценяване на достъпността, МЕУ може да използва изцяло или частично резултатите от оценката, предоставени от лицето по чл. 1, ал. 1 или 2 от ЗЕУ, при спазване на следните кумулативни условия:

- лицето е предоставило последния подробен доклад за оценка, с който разполага;
- тази оценка е извършена не по-рано от 3 години преди момента на наблюдението и в съответствие с точки 9.3.1, 9.3.2 и 9.3.3;
- МЕУ счита доклада за оценка за валиден за употреба при задълбочено наблюдение, въз основа на:
  - i) резултатите от прилагането на метода на опростено наблюдение на уебсайта или мобилното приложение;  
*както и*
  - ii) ако оценката е извършена по-рано от 1 година преди момента на наблюдението, анализ на доклада, приспособен към неговите характеристики, като давност и степен на подробност.

#### **Използване на самооценка на екстранет или интранет уебсайтове**

При спазване на съответните правни разпоредби, които налагат определени условия по отношение на защитата на поверителността, в това число и от съображения, свързани с националната сигурност, МЕУ в качеството си на орган, който извършва наблюдението, следва да има достъп до екстранет или интранет уебсайтове за целите на наблюдението. Ако такъв достъп не може да бъде предоставен, но лицето по чл. 1, ал. 1 или 2 от ЗЕУ е предоставило резултати от оценката, МЕУ може да използва изцяло или частично резултатите от оценката, при спазване на следните кумулативни условия:

- лицето е предоставило последния подробен доклад за оценка, с който разполага;
- тази оценка е извършена не по-рано от 3 години преди момента на наблюдението и в съответствие с точки 9.3.1, 9.3.2, 9.3.3.

### **9.4. Метод на опростено наблюдение**

#### **9.4.1. Същност**

Опростеното наблюдение цели да обхване чрез автоматизирани тестове, доколкото това е възможно, следните потребителски нужди, свързани с достъпността:

- използване при липса на зрение;
- използване с ограничено зрение;
- използване без възприемане на цветовете;



- използване при липса на слух;
- използване с ограничен слух;
- използване без гласови способности;
- използване с ограничени способности за боравене с ръце или сила;
- необходимостта от свеждане до минимум на елементите, предизвикващи фотосензитивни епилептични припадъци;
- използване с ограничени когнитивни способности.

При метода на опростеното наблюдение се установяват случаи на несъответствие с хармонизирания стандарт, т.е. идентифицират се бариерите, които пречат на хората с увреждания за достъпа им до съдържание на уебсайтовете и мобилните приложения.

При този метод, на наблюдение се подлагат подходящ брой страници с оглед на предполагаемия размер и сложност на проверявания уебсайт.

#### **9.4.2. Извършване на опростено наблюдение**

Опростеното наблюдение обхваща уебсайтовете от предварително определената извадка за съответния период за наблюдение, в размера и според критериите, посочени съответно в т. 9.2.1 и т. 9.2.2.

За да установят несъответствия с достъпността на уебсайт, проверяващият извършва последователно проверки на различни уеб страници (извадка от уеб страници), броят на които зависи от размера и сложността на уебсайта, като задължително се включват: началната страница, страници с информация за организацията и съществена информация, предоставяна от организацията, декларацията или политиката за достъпност, страница с контакти/ форма за обратна връзка, карта на сайта.

Проверката на уебсайт включва:

- тестване на всяка от страниците от определената извадка от страници с автоматични инструменти за тестване (WAVE Web Accessibility Evaluation Tool, W3 HTML Validator, ахе DevTools и др.);
- допълнителни проверки от експерт за валидиране на отчетените от инструментите грешки и потенциални проблеми;
- в допълнение на проверките, свързани с изисквания на стандарта, се проверява: публикувана ли е декларация за достъпност на сайта и дали тя съдържа задължителните елементи, вкл. посочени ли са възможности за обратна връзка, процедура за разглеждане на сигнали и връзка към процедурата за прилагане;
- в случай на извършено потребителско тестване от лице с увреждания с използване на спомагателни технологии, се отчитат и тези резултати;
- документиране на резултатите от проверката – попълване на контролен лист по образец (Приложение №5) и изготвяне на отчетен доклад по образец (Приложение №8), към който се прилага попълненият контролен лист.

При установяване на несъответствия с изискванията за достъпност на уебсайт, проверяваната организация получава данни и информация за тях и отстраняването им в рамките на определен разумен срок.

## 9.5. Проверки на достъпността на интернет страници

Проверките, представени в тази точка, обхващат основните аспекти на достъпността и са адаптация на проверките Easy Checks, изготвени на база изследвания и натрупани знания на организация W3C.

Обект на „лесни проверки“ са следните елементи:

- заглавие на страница;
- текстови алтернативи за изображения („alt текст“) (снимки, илюстрации, диаграми и т.н.);  
*текст:*
- заглавия в страниците (headings);
- контрастно съотношение;
- преоразмеряване на текста.  
*взаимодействие:*
- достъп чрез клавиатура и видим фокус;
- форми, етикети и грешки (включително полета за търсене);  
*общи:*
- преместване, просветване или мигане на съдържание;
- мултимедийни (видео, аудио) алтернативи;
- проверка на основна структура.

За всеки елемент се извършва тестване на едно или повече изискване/критерий за успех на EN 301 549 V3.2.1 (2021-03)/WCAG 2.1 A, AA. Прилага се комбинираният подход на тестване.

Описание на тези проверки е представено в Приложение №3.

## 9.6. Подход и инструменти за тестване

За извършване на проверките на уебсайтове може да бъдат използвани различни подходи и инструменти за тестване.

### 9.6.1. Автоматично тестване

Подходът автоматично тестване се осъществява чрез програмни продукти и уеб базирани инструменти, проверяващи отделна уеб страница или цялостен уебсайт. Повечето инструменти отчитат грешки или липси в дадени елементи (изображения, заглавия, цветово съответствие, таблици и т.н.). Грешките се отчитат вследствие на предварително зададени критерии на проверките по зададени критерии за успех от WCAG. Предимство на автоматизираното тестване е бързото достигане до резултат. При проверката с автоматизирани инструменти се съкращава значително времето за проверка и се установяват базови несъответствия, но не може да се направи цялостна оценка на достъпността или да се подсказат ситуационни проблеми, които се проявяват при реалното използване на уебсайта. Автоматичното тестване е възможно да генерира и неверни или подвеждащи резултати, включително фалшиви позитиви.

Затова при автоматичното тестване се препоръчва човешка експертна намеса за проверка и правилно интерпретиране на отчетените резултати при някои критерии. Например автоматичният тест може да покаже наличието на алтернативен текст в изображение (alt текст), но ръчното тестване може да определи дали този текст е подходящ като се види изображението и се прецени в контекста.

### 9.6.2. Ръчно тестване

За да се получи пълна картина за достъпността на уебсайт, се използва ръчното тестване. Този подход има много предимства и не включва специфичен риск, както

автоматичното тестване. Въпреки това, особено за по-сложни сайтове с голям брой документи, изцяло ръчното тестване изисква невероятно количество работа и не може да бъде постигнато без достатъчен човешки и времеви ресурс.

### **9.6.3. Комбинирано тестване**

Комбинираното тестване съчетава използването на инструменти за автоматично тестване с процедури за ръчно тестване.

Този подход се превръща в стандартна практика и се използва и при проверките, които се извършват по настоящата методология. Комбинираното тестване включва визуален преглед, автоматични тестове и експертен анализ на кода на уеб страниците. Разчита се и на приноса на хора с увреждания, в допълнение на ръчното тестване на експерти.

### **9.6.4. Тестване от потребители, вкл. хора с увреждания с използване на спомагателни технологии**

Въпреки че оценката на достъпността се фокусира върху съответствието със стандартите за достъпност, тясното сътрудничество с реални потребители е от съществено значение, за да се разберат по-добре проблемите с достъпността и създаване на решения, които да работят за всички хора.

В тестването се включват потребители с увреждания, които ръчно проверяват страниците и тестват различни функции в сайта или мобилното приложение. Когато тези лица използват спомагателни технологии или техните увреждания повлияват използването на компютъра по други начини, те могат да открият определени видове бариери и проблеми с използваемостта, които иначе е възможно да не бъдат забелязани. Например може да се окаже, че скоростта на писане е по-бавна и е възможно зададеното време за завършване на определено действие да „изтече“ или при тестване през мобилен телефон да се окаже, че изображение се е свило до толкова малък размер, че е невъзможно човекът с увреждане да щракне върху него.

В потребителското тестване се привличат лица по предложение на Националния съвет за хората с увреждания и с опит в подобен вид тестване. Списък на организации на и за хора с увреждания е представен в Приложение №13.

## **9.7. Инструменти за тестване**

Инструментите за оценка на достъпността в интернет са софтуерни програми или онлайн услуги, които помагат да се определи дали уебсъдържанието отговаря на стандартите за достъпност. Списък на повече от 100 инструменти, препоръчани на база изследвания и натрупани знания на организацията W3C, е достъпен на адрес: <https://www.w3.org/WAI/ER/tools/>. Преобладаваща част от тях проверяват HTML съдържанието, а някои проверяват други уеб технологии, като WAI-ARIA, CSS, SVG и PDF. Тези инструменти са тествани от множество специалисти, поради което се препоръчва да бъдат използвани. Предложените инструменти за проверките по настоящата методология са от посочения списък с препоръчани инструменти.

Проверките с инструменти за оценка обхващат само някои аспекти на достъпността и са проектирани да бъдат бързи и лесни, а не окончателни. За цялостна оценка на достъпността е необходима задълбочена проверка от експерти, тъй като уеб страница може да премине през тези проверки, но все още да има значителни пречки за достъпността.

Инструменти, които се използват при проверките по настоящата методология, са описани в Приложение №4.

## 10. НАБЛЮДЕНИЕ НА МОБИЛНИ ПРИЛОЖЕНИЯ

### 10.1. Видове методи за наблюдение

Методите за наблюдение на съответствието на мобилните приложения с изискванията за достъпност, са установени с Решение за изпълнение (ЕС) 2018/1524. При извършване на наблюдение на мобилни приложения се използва методът на задълбоченото наблюдение, чиято същност е представена в т. 9.3.1. За целите на наблюдението понятието „страница“, използвано в настоящия документ, означава уеб страница или екран от мобилно приложение.

Техниките за тестване или прилагане на конкретна практика може да се различават в зависимост от операционната система Apple iOS или Google Android. И двете операционни системи Android и iOS предоставят стандартизирани механизми за комуникация на различни атрибути на елемент на потребителски интерфейс (UI елемент), като етикет, свързан с елемент на потребителски интерфейс. Програмният интерфейс на приложението за достъпност (API) предоставя цялостна информация за стандартните елементи на потребителския интерфейс.

Повечето мобилни платформи предоставят настройки за достъпност, което в значителна степен улеснява използването на мобилните приложения и доближаване до изискванията за достъпност. Потребителите избират съответната настройка според тяхното изискване и очакват всички приложения да се държат по съответстващ начин. Всички опции за достъпност в настройките на устройството трябва да бъдат прегледани и трябва да се гарантира, че всяка функция за достъпност се използва оптимално и се прилага по предназначение.

### 10.2. Размер и подбор на извадки от мобилни приложения

Минималният размер на извадката за всеки период на наблюдение е 13 мобилни приложения<sup>10</sup>. Ако броят на мобилните приложения е по-малък от броя, който трябва да бъде наблюдаван, се извършва наблюдение най-малко на 50% от всички мобилни приложения.

При подбора<sup>11</sup> на мобилните приложения, които да бъдат включени в извадка, се вземат предвид:

- разнородността и представителността на разпределението;
- честотата на изтегляне на мобилно приложение - често сваляните мобилни приложения се включват в извадката;
- различни операционни системи; за целите на подбора на извадки, версии на мобилно приложение, създадени за различни операционни системи, трябва да бъдат разглеждани като различни мобилни приложения;
- версията на мобилното приложение - в състава на извадката влиза само последната версия на мобилно приложение освен в случаите, когато последната версия на мобилно приложение не е съвместима със стара, но все още поддържана операционна система; в този случай една от предишните версии на мобилното приложение също може да бъде включена в извадката;
- значимост за заинтересованите страни - провеждат се консултации със заинтересованите страни, по-специално организации, представляващи хората с

---

<sup>10</sup> Размерът е определен в съответствие с т. 2.1.5 от приложение I на Решение за изпълнение (ЕС) 2018/1524

<sup>11</sup> Изискванията за подбор на извадки от мобилни приложения, които да бъдат предмет на наблюдение, са съобразени с точка 2.3 от приложение I на Решение за изпълнение (ЕС) 2018/1524

увреждания, във връзка със състава на извадката от мобилните приложения, които трябва да бъдат наблюдавани, и се вземат под внимание тяхното становище.

### 10.3. Подход и инструменти за тестване

За извършване на проверките на мобилните приложения може да бъдат използвани различни подходи и инструменти за тестване.

Проверките за достъпност позволяват да може да бъдат открити проблемите с използваемостта, които имат потребителите, и предоставят възможност да се направи приложението по-мощно и гъвкаво за всички потребители, включително тези с увреждания.

Тестването за достъпност на мобилни приложения може да включва:

- ръчно тестване: взаимодействие с приложението чрез услуги за достъпност на Android;
- тестване с използване на различни инструменти за анализ;
- потребителско тестване: при тестването включват се хора с различни увреждания, които взаимодействат с мобилното приложение и получава се обратна връзка.

#### 10.3.1. Ръчно тестване на мобилни приложения

При този подход на тестване на мобилното приложения обектите променят начина, по който съдържанието на приложението се представя на потребителя и как потребителят взаимодейства със съдържанието. Като се взаимодейства с приложението с помощта на услуги за достъпност, мобилното приложение се тества така, както биха го направили реалните потребители.

Най-често използвани приложения за тестване са:

- TalkBack е вграденият екранен четец на Android. Когато TalkBack е включен, потребителите могат да взаимодействат с устройството си, без да виждат екрана. Потребителите със зрителни увреждания разчитат на TalkBack, за да използват мобилното приложение.
- Switch Access позволява на потребителите да взаимодействат с устройството си, като използват превключвател вместо сензорния екран. Има няколко вида превключватели, помощни технологични устройства. Тази услуга може да бъде полезна за потребители с двигателни увреждания.
- Voice Access позволява на потребителите да контролират устройството си с гласови команди. Гласовият достъп е наличен на устройства с Android 5.0 (API ниво 21) и/или по-нови версии.

#### 10.3.2. Инструменти за анализ

Тестването на достъпността на мобилни устройства се улеснява и чрез използване на различни свободно достъпни инструменти за анализ, които се допълват чрез извършване на ръчни проверки.

- **Инструменти за анализ на мобилни приложения - Android**
  - Accessibility Insights е безплатен инструмент с отворен код, който помага да се намерят и коригират проблеми с достъпността в приложенията. Инструментът работи на Windows, Mac и Linux. Чрез този инструмент за анализ може да се тестват приложения на хардуерно устройство или на виртуално устройство с Android. Инструментът може да бъде изтеглен на следния линк <https://accessibilityinsights.io/>.

- Accessibility Scanner приложението сканира мобилния екран и предоставя предложения за подобряване на достъпността на мобилното приложение. Скенерът за достъпност използва рамката за тестване на достъпността и предоставя конкретни предложения след преглед на етикетите на съдържанието, елементите, върху които може да се кликне, контраста и др. Инструментът може да бъде изтеглен на следния линк <https://www.accessibilitychecker.org/>.

- UI Automator Viewer предоставя удобен инструмент за сканиране и анализ на компонентите на потребителския интерфейс, показвани в момента на устройство с Android. Допълнително: за да се провери йерархията на оформлението и да се видят свойствата на компонентите. При тестване на достъпността този инструмент е полезен за отстраняване на грешки, открити с помощта на други методи за тестване. Например, ако ръчното тестване доведе до изглед, който няма текст, който може да се говори, а трябва, или изглед, който получава фокус, а не трябва, инструментът може да помогне за намирането на източника на грешката.

Представените инструменти за анализ на Android мобилни приложения се предоставят от Google Play, от където могат да бъдат изтеглени и използвани.

- **Инструменти за анализ на мобилни приложения – iOS**

- Accessibility Inspector in Xcode може да бъде свален от Apple, Xcode или от Mac App Store безплатно. Инструментът за анализ на достъпността представя прозорец на помощната програма, който показва информационните свойства (и стойности), методите на действие и позицията в йерархията на достъпността на обекта, който в момента е под показалеца на мишката

- ColorSlurp е един от най-добрите инструмент за проверка на цветове на мобилните приложения, която предоставя възможност за избор на цветове с камерата на iOS и синхронизиране с iCloud;

- UBKAccessibilityKit позволява да се тества мобилното приложение, като предоставя улеснението да премахва необходимостта от проверка на всеки елемент чрез Xcode.

Представените инструменти за анализ на iOS мобилни приложения се предоставят от Apple Store, от където могат да бъдат изтеглени и използвани.

## 11. ДОПЪЛНИТЕЛНИ МЕРКИ ЗА ОСИГУРЯВАНЕ НА ДОСТЪПНОСТ

В обхвата на задълженията на административните органи, лицата, осъществяващи публични функции, и организациите, предоставящи обществени услуги, е публикуването на актуални декларации за достъпност, предоставянето на механизъм за обратна връзка с потребителите и връзка към процедурата по прилагане, както и насърчаването и улесняването на обучението на служителите си, за да гарантират актуални познания за изискванията за достъпност.

### 11.1. Декларация за достъпност

С разпоредбите на чл. 58в, ал. 4 и ал. 5 от ЗЕУ се регламентира задължението на лицата по чл. 1, ал. 1 и 2 от ЗЕУ да изготвят, редовно актуализират и публикуват на видно място в официалните си интернет страници и мобилните си приложения декларации за достъпност съгласно Решение за изпълнение (ЕС) 2018/1523 за създаване на образец на декларация за достъпност в съответствие с Директива (ЕС) 2016/2102 (ОВ, L 256/103 от 12 октомври 2018 г.)<sup>12</sup>, както и препратка към текста на декларацията

<sup>12</sup> <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/BG/TXT/?uri=CELEX:32018D1523>

от всяка друга интернет страница на съответния уебсайт. Декларациите се предоставят в достъпен формат и, когато е целесъобразно, в машинночетим формат по смисъла на Закона за достъп до обществена информация.

Декларираното от задължените лица следва да е документитрано като следствие на оценка на съответствието на уебсайта или мобилното приложение с изискванията за достъпност на Директива (ЕС) 2016/2102. Тази оценка би могла да е самооценка, направена от самата организацията, или оценка, извършена от трета страна, но при определени условия. В декларацията се посочва кой от посочените методи за оценка е използван.

Образец на декларация за достъпност, изготвен в съответствие с образеца, установен с горесцитираното Решение, е представен в Приложение №12 на настоящата методология.

Примерната структура на декларацията е разделена на две части: задължителна и незадължителна част. Задължителното съдържание на декларацията, както е посочено и в чл. 39 ал. 4 от НОИИСРЕАУ, включва описание на:

- статуса на съответствие на съдържанието на интернет страница или мобилно приложение с действащия хармонизиран стандарт EN 301 549 Изисквания за достъпността на продукти и услуги в сферата на ИКТ;
- частите на съдържанието, които не са достъпни, и причините за това, както и предвидени достъпни алтернативи, когато това е целесъобразно;
- метода, използван за изготвяне на декларацията;
- механизма за предоставяне на обратна информация и данни за контакт - за нотификация от гражданите при наличие на съдържание, което не отговаря на изискванията за достъпност;
- процедурата по прилагане, в случай на неудовлетворителен отговор на нотификацията.

Задължително се посочва и датата на първоначално изготвяне на декларацията, дата на ежегодна актуализация (преразглеждане) на декларацията и дата на актуализация на декларацията след извършена оценка и съществено преработване на уебсайта или мобилното приложение.

Незадължителната част обхваща:

- обяснение на ангажимента за цифрова достъпност, поет от съответната организацията, например: намерението за осигуряване на по-висока степен на достъпност от тази, изисквана по закон; коригиращите мерки, които ще бъдат взети за отстраняване на проблема с недостъпното съдържание на уебсайтовете и мобилните приложения, включително график за въвеждането на тези мерки в действие;
- официалното одобрение на декларация за достъпност на национално ниво;
- датата на публикуване на уебсайта и/или мобилното приложение;
- датата на последната актуализация на уебсайта и/или мобилното приложение вследствие на съществено преработване на тяхното съдържание;
- връзка към доклад за оценка, ако има такъв, и по-специално, ако статусът на съответствието на уебсайта или мобилното приложение е обозначен като „напълно съответства“;

- осигуряване на допълнителна помощ по телефона за лица с увреждания и спомагателни технологии в подкрепа на потребителите;
- друго съдържание, което се счита за необходимо.

### **11.2. Механизъм за обратна връзка и процедура по прилагане (enforcement procedure)**

Ползвателите на уебсайтове и мобилни приложения имат право да подават сигнали за нарушения на изискванията за достъпност на съдържанието им, както и да изискват достъпни алтернативи за съдържание, което е недостъпно. Административните органи, лицата, осъществяващи публични функции, и организациите, предоставящи обществени услуги, съгласно чл. 58г, ал. 1 от ЗЕУ, са задължени в декларациите за достъпност да посочват процедурата и сроковете, в които разглеждат постъпили сигнали, както и връзка към процедурата за подаване на жалба по чл. 58г, ал. 2 от ЗЕУ.

В случай, че задълженият субект не отговори на сигнал в срока, посочен в декларацията за достъпност, или не предприеме посочените в отговора мерки за отстраняване на нарушението на достъпността, подателят на сигнала може да подаде жалба до министъра на електронното управление. При разглеждането на жалбата министърът на електронното управление с решение дава задължителни указания, ако установи нарушение на изискванията за достъпност на съдържанието по чл. 58в ЗЕУ, и посочва срок за изпълнението им от задължения субект, или отхвърля жалбата, ако не установи нарушение.

Решението на министъра на електронното управление подлежи на обжалване по реда на Административнопроцесуалния кодекс. Ако задължителните указания не бъдат изпълнени, министърът наказва виновното длъжностно лице с глоба, предвидена в чл. 64, ал. 3 от ЗЕУ.

### **11.3. Дейности, свързани с обучение и повишаване на осведомеността**

Лицата по чл. 1, ал. 1 и 2 от ЗЕУ следва да предприемат действия за повишаване на осведомеността за достъпността и насърчаване и улесняване на обучението на служителите си, за да гарантират актуални познания за изискванията за достъпност при създаване, управление и актуализиране на достъпното съдържание на интернет страниците и мобилните си приложения. При провеждането на обществени поръчки, чийто обхват включва изграждане и надграждане на интернет страници и мобилни приложения, лицата по чл. 1, ал. 1 и 2 поставят изисквания към квалификацията на изпълнителя относно осигуряване на достъпността. (чл. 58в, ал. 6 от ЗЕУ)

За подпомагане на административните органи, на лицата, осъществяващи публични функции, и на организациите, предоставящи обществени услуги, за изграждане на достъпни уебсайтове, са изготвени препоръки към потребителските интерфейси - Приложение № 14 към настоящия документ.

## **12. ДОКЛАДВАНЕ НА ЕК**

На всеки три години, считано от 2022 г., държавите членки представят на ЕК доклад за резултатите от наблюдението, включително измервателните данни. Докладването се извършва в съответствие с реда и условията, установени с Решение за изпълнение (ЕС) 2018/1524 на Комисията от 11.10.2018 г., и указанията в Приложение II към Решението.

Докладите се публикуват на интернет страницата на Министерството на електронното управление.



### 13. РЕЧНИК

Измервателни данни	Количествените резултати от дейността по наблюдението, извършена с цел да се провери съответствието на уебсайтовете и мобилните приложения на организациите от обществения сектор с изискванията за достъпност на Директива (ЕС) 2016/2102. Обхващат както количествена информация за извадките от проверените уебсайтове и мобилни приложения, така и количествена информация за равнището на достъпност.
Технология, на която се разчита (relied upon (technologies that are))	Съдържанието няма да съответства на изискванията на стандарта, ако дадена технология е изключена или не се поддържа.
Инструмент за авторско съдържание (authoring tool)	Софтуер или услуги, които се използват за създаване или обновяване на уеб съдържание, включително редактори на код, инструменти за конвертиране на документи, системи за управление на съдържание, блогове, скриптове за бази данни и др.
Когнитивно увреждане	Увреждане, свързано с паметта, езика, логическото мислене, вниманието, възприятието, въображението, способността за вземане на решение и др.
Мобилно приложение	Приложен софтуер, проектиран и разработен от организации от обществения сектор или от тяхно име с цел използване от обществеността на мобилни устройства като смартфони и таблети. Мобилното приложение не включва софтуера, който управлява тези устройства (мобилни операционни системи), и хардуер.
Общи уеб страници (common web pages)	Уеб страници и състояния на уеб страниците, които са от значение за целия уебсайт. Това включва началната страница, страницата за вход (login page) и други страници за достъп и, където е приложимо, карта на сайта, страница с контакти, помощ за сайта, правна информация и подобни уеб страници, към които обикновено има връзки от всички други уеб страници (обикновено от горния или долния колонтитул или менюто за навигация на уеб страница).
Отзивчив/адаптивен дизайн (responsive design)	метод за проектиране на уеб дизайна, който позволява адаптиране на представянето според потребителския хардуер, софтуер и предпочитания - осигурява правилна визуализация на цялото съдържание, независимо дали страницата се отваря на настолно или на мобилно устройство.
Спомагателна технология (assistive technology)	Техническо или програмно средство, добавено или свързано към дадена система, което увеличава достъпността за определено лице. Примери: брайлов дисплей, екранен четец, софтуер за увеличение на екрана, устройство за проследяване на погледа. Когато ИКТ не поддържа директно свързана спомагателна технология, но която може да се управлява от система, свързана през мрежа или друга отдалечена връзка, такава отделна система (с всяка включена спомагателна технология) също може да се счита за спомагателна технология.
Потребителски агент (user agent)	Софтуер, който потребителите използват за достъп до уеб

съдържание: браузъри, приложения за възпроизвеждане на съдържание (плеъри), допълнителни модули към браузъри (пльгини), спомагателни технологии и др. програми, които помагат за извличане и предоставяне на уебсъдържание и взаимодействие с такова съдържание.

Състояния на уеб страница (web page states)

Динамично генерираните уеб страници понякога предоставят значително различно съдържание, функционалност и външен вид в зависимост от потребителя, взаимодействието, устройството и други параметри; такива състояния на уеб страниците могат да бъдат разглеждани като спомагателни към уеб страниците (записани като допълнително състояние на уеб страница в извадка от уеб страници) или като отделни уеб страници. Примери за състояния на уеб страница са отделните страници на многочастов онлайн формуляр (multi-part online form), които се генерират динамично в зависимост от входните данни на потребителя. Тези отделни състояния може да нямат уникални URI-та и може да е необходимо да бъдат идентифицирани чрез описание на настройките, входа и действията, които се изискват за тяхното генериране.

Съществена функционалност на уебсайт (essential functionality)

Функционалност на уебсайт, която, ако бъде премахната, коренно се променя използването или предназначението на уебсайта за потребителите; примери за съществена функционалност са: избор и закупуване на продукт от частта за пазаруване на уебсайт; попълване и изпращане на формуляр, предоставен на уебсайта; регистрация за акаунт на уебсайт.

Терминът „съществена функционалност“ е предназначен да помогне за идентифициране на критични уеб страници и включването им в оценката. от обхвата на оценката не се изключва и останалата функционалност.

Уеб страница

Невграден ресурс, получен от един URL, използващ HTTP, плюс всички други ресурси, които се използват при изобразяването или са предназначени да бъдат предоставени заедно с него чрез потребителски агент.

Уебсъдържание

Съдържание, което принадлежи на уеб страница и което се използва при изобразяването или е предназначено да се използва при изобразяването на уеб страницата.

Файлови формати за офис документи

Формати за документи, които не са предназначени главно за използване в Интернет и които са включени в интернет страници, като Adobe Portable Document Format (PDF), документи на Microsoft Office или техни еквиваленти (с отворен код).

## 14. ИЗПОЛЗВАНИ СЪКРАЩЕНИЯ

ЗЕУ	Закон за електронното управление
НОИИСРЕАУ	Наредба за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги
API	Програмен интерфейс на приложение за достъпност
CSS	Cascading Style Sheets
	Език за описване на презентацията и стиловете на елементите в един документ, описан на език за маркиране като HTML
HTML	Hypertext Markup Language
	Език за маркиране
WCAG	Web Content Accessibility Guidelines
	Указания за достъпност на уеб съдържание
W3C	World Wide Web Consortium

## 15. ИЗПОЛЗВАНИ МАТЕРИАЛИ

<http://www.w3.org/WAI/intro/wcag>

<https://www.w3.org/TR/WCAG-EM/>

<https://www.w3.org/WAI/test-evaluate/preliminary/>

<https://www.w3.org/WAI/fundamentals/accessibility-intro/>

<https://webaim.org>

## 16. ПРИЛОЖЕНИЯ

Приложение №1	Изисквания на EN 301 549 V3.2.1 (2021-03) за уеб съдържание
Приложение №2	Изисквания на EN 301 549 V3.2.1 (2021-03) за мобилни приложения
Приложение №3	Проверки за оценка на достъпността
Приложение №4	Инструменти за тестване
Приложение №5	Контролен лист за проверки по метода на опростеното наблюдение
Приложение №6	Контролен лист за проверки по метода на задълбоченото наблюдение
Приложение №7	Контролен лист за проверки на мобилни приложения
Приложение №8	Образец на отчетен доклад за извършена проверка
Приложение №9	Подход за определяне на извадки от уеб страници и проверка на извадки
Приложение №10	Процедура за разглеждане на доклад с предварителна оценка на тежестта
Приложение №11	Контролен лист за разглеждане на оценки на тежестта
Приложение №12	Образец на декларация за достъпност
Приложение №13	Списък на организации на и за хора с увреждания
Приложение №14	Препоръки към потребителските интерфейси